

Edizione 2019

BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ



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>	42
9. Principali società controllate e collegate	44
LA SOSTENIBILITÀ IN AUTOGUIDOVIE	
1. <i>Governance</i> della sostenibilità	48
2. Gli <i>stakeholder</i> di Autoguidovie	50
3. I temi della sostenibilità in Autoguidovie	52
4. Il contributo di Autoguidovie agli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile dell'agenda 2030 ONU	54
5. I sistemi di gestione e le certificazioni	59
6. Etica e integrità	61
LA DIMENSIONE SOCIALE	
1. Clienti viaggiatori	66
2. Clienti - Enti e Stazioni appaltanti	86
3. Le persone che lavorano in Autoguidovie	89
4. Collettività	127
LA DIMENSIONE AMBIENTALE	
1. L'impegno di Autoguidovie per l'ambiente	132
2. Il parco rotabile	136
3. Sedi e siti operativi	137
4. Consumi di materie prime, materiali e risorse naturali	139
5. Consumi energetici	144
6. Emissioni in atmosfera	146
7. Scarichi idrici	149
8. Prevenzione della contaminazione del suolo e procedure di emergenza	152
9. Gestione dei rifiuti	153
10. Emissioni dirette e indirette di gas serra	155
LA DIMENSIONE ECONOMICA	
1. Andamento del mercato e del Gruppo Autoguidovie	164
2. Valore economico generato e distribuito	167
3. Le forniture	169
NOTA METODOLOGICA	174
GRI CONTENT INDEX	176

consulenza di progetto a cura di



progetto grafico a cura di



edizione 2019

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

Presidente
Camillo Ranza



Consigliere Delegato
Natalia Ranza



Amministratore Delegato
Stefano Rossi



LETTERA DEL PRESIDENTE

Già con il bilancio di esercizio 2019, è emerso chiaramente che gli sforzi di tutto il management di Autoguidovie nello sviluppo della azienda, della sua redditività, della qualità del suo servizio e della sostenibilità nel tempo, hanno dato frutti molto importanti, superiori alle nostre ambiziose aspettative.

Il positivo andamento è stato accompagnato e coadiuvato da un clima sociale interno molto positivo e da rapporti con clienti, fornitori e azionisti molto buoni. La comunicazione con tutti i nostri *stakeholder* si è consolidata in un clima trasparente e costruttivo.

In questo contesto, il nostro Bilancio di Sostenibilità, alla sua quarta edizione, è conosciuto e atteso da tutto il personale, come essenziale per la sua importanza culturale, sociale e di sostenibilità per il futuro nostro e della nostra attività.

Purtroppo, mentre scrivo queste mie favorevoli considerazioni, non posso non ricordare e preoccuparmi per l'imprevista e imprevedibile epidemia da Coronavirus che ha colpito dapprima la Cina, poi l'Italia in modo violento ed infine tutto il mondo con conseguenze molto pesanti sulla libertà e sulla salute delle persone e sull'economia mondiale, i cui effetti negativi si sono avvertiti per ora solo in parte, ma che saranno pesanti ed inevitabili.

La struttura organizzativa di Autoguidovie ha reagito con estrema efficacia e prontezza, nel garantire un servizio pubblico indispensabile, ma traguardando anche la sostenibilità dello stesso di fronte ad un calo di passeggeri quasi totale. La pronta e adeguata sanificazione dei bus ha consentito di garantire un servizio sicuro per i passeggeri e il personale conducente e di controllo.

Lo sviluppo del progetto Microsoft, anche grazie a Teams, ci ha consentito, senza doverci incontrare, di lavorare costantemente ed efficacemente con contatti di allineamento frequenti ed efficaci, consentendoci di affrontare la pandemia con concretezza e professionalità ogni giorno.

Il programma di prenotazione dei posti offerti, da poco in funzione, ci permetterà di monitorare il numero delle persone a bordo bus e di verificare il pagamento dei titoli di viaggio, senza esporre autisti e controllori ai pericoli connessi alla verifica e a quelli relativi alla pandemia.

Entro il corrente esercizio, nonostante le limitazioni imposte dal Coronavirus, Autoguidovie vuole proseguire nel suo percorso di crescita e di investimenti su due fronti in particolare. Lo sviluppo dell'informatizzazione nel settore risorse umane, sempre più orientato alla trasparenza, alla produttività, ai bisogni dei nostri dipendenti, alla ricerca di sempre nuovi talenti. Il miglioramento continuo e l'innovazione del nostro parco mezzi per dotarci di una flotta sempre più giovane e all'avanguardia, a basso impatto ambientale e sicura per passeggeri e autisti.

Da ultimo la valorizzazione interna ed esterna del nostro Brand, della nostra Marca che, pur dopo oltre cento anni di storia e di lavoro di più generazioni, non ha dimenticato i propri valori, i propri clienti e i propri dipendenti.

Il nostro Bilancio di sostenibilità dunque vuole essere una guida per il nostro futuro fatto di obiettivi ambiziosi, forte determinazione a raggiungerli, concretezza nell'agire, ma anche rispetto per le persone e valorizzazione delle differenze, sostenendo i sogni e i legittimi obiettivi di ciascuno.

Il presidente
Camillo Ranza

GUIDA ALLA LETTURA

Autoguidovie prosegue - in una logica di consolidamento continuo - il suo percorso di responsabilità sociale e sostenibilità, con l'obiettivo di far crescere la cultura organizzativa interna e migliorare ogni anno sistemi e strumenti di misurazione e comunicazione del valore economico, sociale e ambientale prodotto per gli stakeholder e i territori serviti.

Un buon bilancio richiede metodo!

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

La novità più significativa di questa quarta edizione del Bilancio di Sostenibilità riguarda l'integrazione nella rendicontazione l'Agenda 2030 ONU.

L'Agenda 2030 ONU è un programma d'azione per le persone, il pianeta e la prosperità sottoscritto a settembre 2015 a New York dai Governi dei 193 Paesi membri delle Nazioni Unite. L'Agenda richiama l'attenzione sui limiti dell'attuale modello di sviluppo umano e sociale e incoraggia una visione condivisa dei cambiamenti necessari indicando nei 17 SDGs e relativi 169 target da raggiungere entro il 2030 gli obiettivi a cui tutti - cittadini, imprese, istituzioni - possono e devono contribuire. Autoguidovie - ritenendo centrale la visione espressa dall'Agenda ONU - ha voluto avviare un percorso volto alla misurazione e comunicazione del proprio contributo per la costruzione di un modello di sviluppo sostenibile. In seguito all'analisi di dettaglio dei 169 target è stata realizzata una connessione puntuale tra Obiettivi di Sviluppo Sostenibile e target intercettati, temi materiali, attività realizzate e risultati raggiunti dall'azienda.

Il documento è organizzato in 5 sezioni.

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

LA SOSTENIBILITÀ IN AUTOGUIDOVIE: presenta la governance della sostenibilità in Autoguidovie e descrive il percorso realizzato dall'azienda. Rappresenta la mappa degli stakeholder e la matrice di materialità 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, sulla qualità dell'esperienza di viaggio offerta, sull'accessibilità del servizio e sui canali e gli strumenti di comunicazione. Dopo un breve accenno alle stazioni appaltanti e ai contratti di servizio in essere, si approfondiscono composizione, profilo e politiche di gestione del personale viaggiante e non viaggiante. La sezione si chiude con la presentazione dei progetti di innovazione e trasformazione digitale avviati dall'azienda e dei progetti rivolti alla Comunità.

LA DIMENSIONE AMBIENTALE: descrive l'impegno di Autoguidovie per l'ambiente 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.



L'IDENTITÀ DI AUTOGUIDOVIE

Autoguidovie in sintesi	10
Autoguidovie si presenta	12
Uno sguardo d'insieme su mobilità e trasporto pubblico in Italia	14
Il sistema di responsabilità nel settore del TPL	21
Autoguidovie, oltre cento anni di storia	24
Servizi, clienti e territori in continua crescita	28
Una flotta in continuo rinnovamento	32
La <i>corporate governance</i>	42
Principali società controllate e collegate	44



AUTOGUIDOVIE IN SINTESI

IDENTITÀ	389 Comuni 8 Province 152 linee attive più di 5.000 fermate e oltre 30mln di km di percorrenza annua	48 mln di passeggeri <i>+6,7% rispetto al 2018</i>	766 autobus 6,31 anni l'età media, 6 anni in meno rispetto alla media nazionale 80% i mezzi Euro5 e 6
	14 su 17 i Sustainable Development Goals intercettati direttamente dall'attività di Autoguidovie	1.038 dipendenti <i>+57% dal 2017</i> , 85,8% personale viaggiante 23,8% under 35	81,8% dipendenti con contratto a tempo indeterminato
DIMENSIONE SOCIALE	58,6 mln € valore economico distribuito ai dipendenti pari al 40,2% del valore prodotto	17,63 indice di frequenza degli infortuni <i>-39,2% dal 2107</i> 0,36 indice di gravità degli infortuni <i>-62,1% dal 2017</i>	16,5 ore medie di formazione erogate per dipendente <i>4,9 in più rispetto al 2018</i>
	1° premio al contest Easy Welfare per il miglior piano di conversione aziendale nel 2019	7,8 su 10 il grado di soddisfazione dei clienti per la qualità del servizio <i>+2,6% rispetto al 2018</i>	2,8 mln sessioni sul sito web circa 119 mila clienti raggiunti in media al mese con Facebook 51 mila impressions su LinkedIn

DIMENSIONE AMBIENTALE	-52,8% le emissioni di ossidi di azoto per km percorso dal 2017	-52,1% le emissioni di particolato per km percorso dal 2017	-51,9% le emissioni di monossido di carbonio per km percorso dal 2017
	-17% il consumo energetico totale per ogni km percorso rispetto al 2017	-1,2% le emissioni complessive di gas serra in tonnellate di CO2e per 1.000km percorsi dalla flotta	-12,9% i rifiuti pericolosi dal 2017
DIMENSIONE ECONOMICA	145,7 mln € il fatturato del Gruppo nel 2019 <i>+15% dal 2018</i>	19,5 mln € gli investimenti nel 2019	6,5% il ROI, Return on Investment <i>+9,6% dal 2018</i>
	145,8 mln € il valore economico generato <i>+15% dal 2018</i>	124,2 mln € il valore distribuito, 85,1% del totale 21,6 mln € il valore trattenuto, 14,9% del totale	49 mln € il valore delle principali forniture 51,4% da fornitori del territorio lombardo

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 all'avanguardia nel campo della sostenibilità ambientale e attua una politica di responsabilità sociale che **mette al centro le persone** - dipendenti, clienti e collettività.

Autoguidovie 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. Dal 2012 ha stretto un legame strategico con Busitalia - Gruppo FS - per sostenere la riforma del TPL come una delle più importanti opportunità di sviluppo del Paese e costruire soluzioni di mobilità innovative e sostenibili. Nel 2018 ha raddoppiato le sue dimensioni con l'avvio della 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, è impegnata nella **costruzione di un sistema di mobilità moderno, integrato, accessibile, sicuro, rispettoso dell'ambiente, vicino ai bisogni delle persone e della collettività, capace di costruire valore per i suoi stakeholder, migliorando la vivibilità e le opportunità di mobilità nelle periferie e nelle città.**

LA NOSTRA VISIONE: "GUIDATI DA TE"

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

Per rinforzare la coprogettazione del servizio con Enti e Clienti, Autoguidovie sta investendo in **innovazione digitale** e si è dotata del più evoluto sistema di gestione dei Clienti (CRM) ad oggi disponibile sul mercato. Questo sistema permetterà di rendere la comunicazione omnicanale, veicolare messaggi sempre più profilati per *target*, migliorare gli standard di Assistenza Clienti, migliorando ancor più la soddisfazione del servizio di trasporto pubblico locale a 360°: prima del viaggio, durante e dopo.



"Abbiamo avviato un progetto per comunicare i nostri valori, elementi fondanti per raggiungere gli obiettivi di sostenibilità che Autoguidovie si pone come sfida"

Natalia Ranza - Consigliere Delegato

I VALORI GUIDA

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

Nel 2019 è stata avviata l'iniziativa **AUTOGUIDOVIE SOSTENIBILE. PARTECIPA ANCHE TU!** un progetto di comunicazione interna volto ad accrescere la conoscenza dei valori aziendali tra il personale - in particolare i conducenti - e rinforzare il senso di appartenenza. Per ciascun valore è stato realizzato un video nel quale un componente del CdA ne esplicita il significato e alcuni testimonial - scelti tra il personale viaggiante - raccontano come quel valore si traduce in agire concreto e comportamenti quotidiani.

Ogni persona nella squadra di Autoguidovie:

- **persegue la soddisfazione dei clienti** con il massimo impegno personale e professionale;
- **esercita e promuove** nell'attività lavorativa l'**onestà**, la **legalità** e l'**integrità**, il **massimo rispetto dell'altro**, la **trasparenza**, la **reciproca fiducia** tra le persone e l'**uso responsabile di ogni risorsa**;
- **contribuisce affinché gli obiettivi e gli interessi comuni siano perseguiti** nel rispetto delle caratteristiche personali di ciascuno.

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



UNO SGUARDO D'INSIEME SU MOBILITÀ E TRASPORTO PUBBLICO IN 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 la prima fonte di emissioni di gas serra. Il trasporto pubblico rappresenta quindi una valida soluzione alternativa: oltre a emettere una quantità di monossido di carbonio per passeggero trasportato inferiore a quella delle automobili permette di utilizzare lo spazio urbano in modo più efficiente.

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.

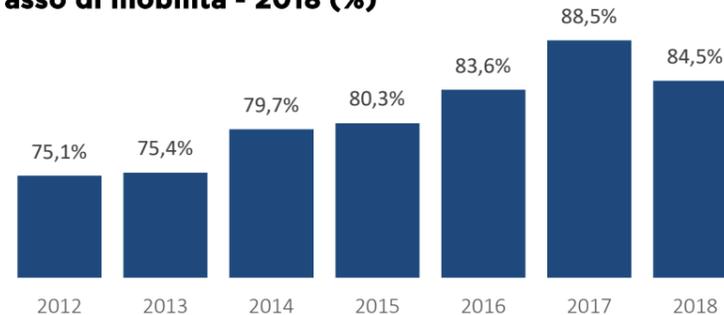
LA DOMANDA DI MOBILITÀ¹

La mobilità in Italia presenta negli ultimi anni una buona ripresa, con un segnale di rallentamento nel 2018, anno in cui il tasso di mobilità diminuisce tornando a valori prossimi a quelli del 2016.

84,5%
il tasso di mobilità nel 2018*

+12,5%
dal 2012

Tasso di mobilità - 2018 (%)



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

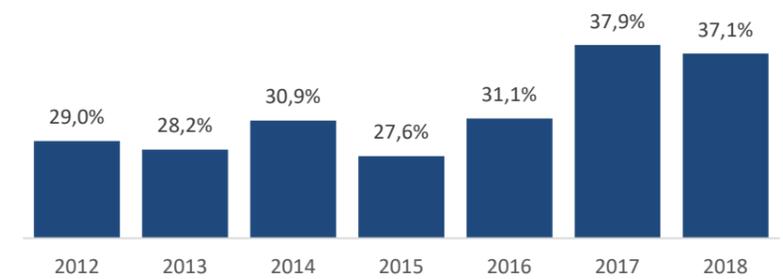
Le dinamiche che caratterizzano la mobilità stanno cambiando, si rileva infatti un aumento della mobilità "non sistematica" - occasionale, per lo svago e il tempo libero - meno prevedibile e più flessibile.

Inoltre, negli ultimi tre anni si riscontra un aumento della mobilità sostenibile, di cui fanno parte gli spostamenti a piedi, in bici e sui mezzi pubblici.

37,1%
il tasso di mobilità sostenibile nel 2018*

+8,9%
rispetto al 2012

Tasso di mobilità sostenibile - 2018 (%)



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

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

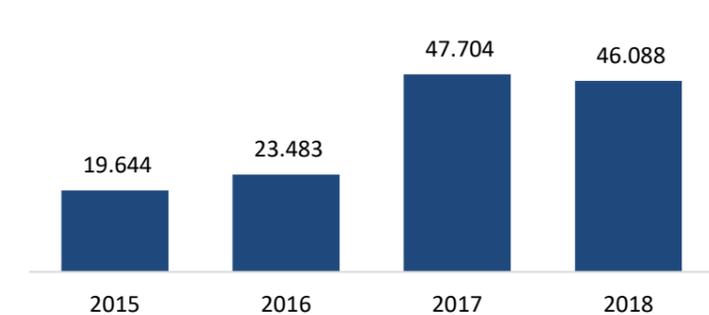
Osservando i comportamenti dei viaggiatori italiani, nel 2018 si registra una minore propensione, rispetto a dieci anni fa, a diminuire l'utilizzo della propria autovettura per gli spostamenti privati (-7,3%), così come ad aumentare l'utilizzo dei mezzi pubblici all'interno delle città (-11,6%). Per quanto riguarda la sostenibilità dei trasporti, il dato realmente incoraggiante è la sensibile diminuzione, pari a circa il 22% dal 2010, delle auto ad elevate emissioni (Euro 0, 1, 2, 3). Aumenta invece di 13 punti percentuali il numero di auto con età superiore ai 15 anni.

Altro elemento che caratterizza in modo significativo gli ultimi quattro anni è il trend crescente della sharing mobility, con una crescita dei servizi di mobilità condivisa di circa il 40% e un numero di veicoli condivisi più che raddoppiato dal 2015.

363
i servizi di sharing mobility in Italia nel 2018, circa il 60% nel nord Italia

46.088
i veicoli adibiti al trasporto in modalità condivisa nel 2018

Veicoli di mobilità condivisa - 2018



Rispetto ai veicoli di mobilità condivisa, il 75% circa è rappresentato dalle bici dei servizi di bike sharing e il restante 25% principalmente da auto, anche se nel 2018, la percentuale di scooter sulla flotta a motore è cresciuta dal 6% al 22%. Per quanto riguarda le bici, inoltre, si registra negli ultimi due anni un incremento sostanziale dei servizi di trasporto free-floating, che permettono la riconsegna del veicolo libera su tutto il territorio cittadino e che hanno superato in questo periodo il numero di biciclette station-based.

CRITICITÀ E INEFFICIENZE²

Gli italiani prediligono la mobilità privata a quella pubblica e collettiva, a differenza che in altre realtà europee. Il traffico motorizzato per merci e passeggeri è 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.

La dipendenza dall'uso dell'auto che caratterizza gli spostamenti degli italiani ha **ripercussioni** - oltre agli impatti negativi sull'ambiente - sull'aumento di traffico, congestione, incidentalità e mortalità sulle strade.

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

62,2%

gli spostamenti in auto e moto nel 2018

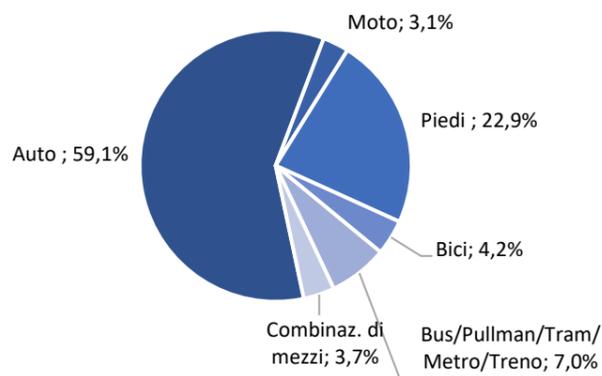
27,1%

a piedi e in bici
+32,8% dal 2016

10,7%

con trasporto pubblico
-5,3% rispetto al 2016

Spostamenti per mezzo di trasporto - 2018



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. A fronte della importante riduzione della domanda che si registra negli anni '90 lo Stato prevede l'erogazione di fondi che tuttavia non contribuiscono al miglioramento dell'efficienza del servizio.

Solo alla fine degli anni '90 vengono introdotti cambiamenti più radicali: **agli Enti locali viene concessa maggiore discrezionalità** rispetto alla programmazione e al finanziamento dei servizi di TPL, **ma, al contempo, dallo Stato vengono conferite meno risorse e imposti obiettivi di sostenibilità economica** alla gestione.

Le funzioni di programmazione, regolazione e finanziamento rimangono in capo alle Amministrazioni, mentre la gestione industriale è attribuita 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.

² ASSTRA-ISFORT-ANAV-AGENS: 16° Rapporto sulla mobilità in Italia, novembre 2019

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

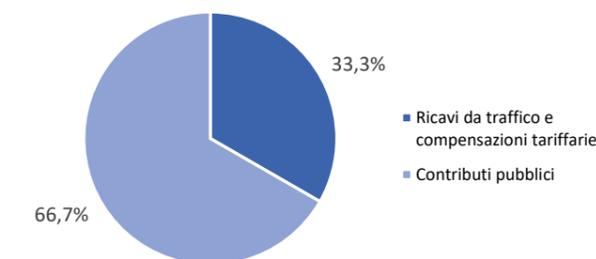
• ASSTRA: Le aziende di TPL - Alla ricerca della giusta rotta

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. Una maggiore importanza dei contributi pubblici sul totale dei costi operativi in Italia è dovuta anche ad un **costo del biglietto e dell'abbonamento inferiore a quello di tutti gli altri paesi europei**: 1,58€ in Italia contro i 5,5€ in Inghilterra e i 3€ in Germania, nel 2018. Per le aziende di trasporto pubblico, questo generale contesto di scarsità di risorse pubbliche e di tagli ai servizi implica continue difficoltà nel bilanciare da un lato qualità e accessibilità del servizio offerto e dall'altro sostenibilità economica.

66,7%

i costi operativi coperti da contributi pubblici

Copertura dei costi operativi del trasporto collettivo



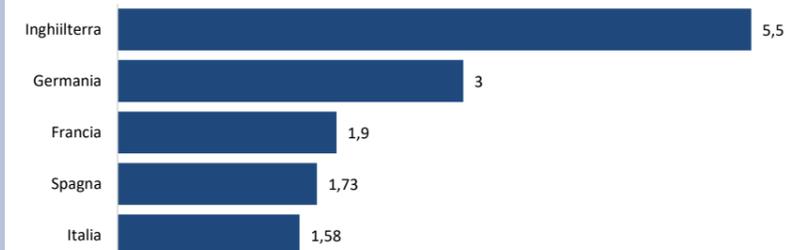
1,58€

il prezzo medio del biglietto in Italia

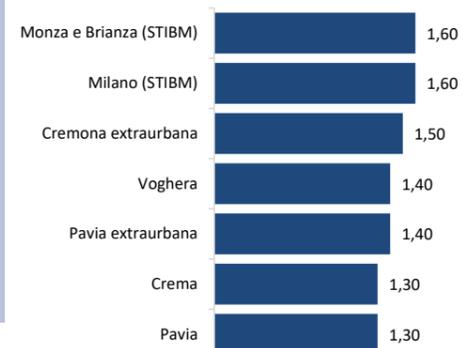
3,03€

il prezzo medio del biglietto nei principali paesi europei

Costo del biglietto nei principali paesi Europei - 2018



Costo del biglietto nelle zone servite da Autoguidovie - 2018



1,44€

il prezzo medio del biglietto di Autoguidovie

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

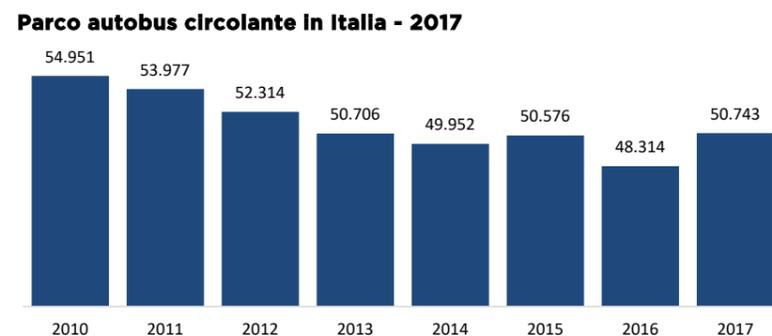
124.300*
addetti occupati

* dato 2017

13,0%*
le aziende di TPL su gomma con più di 100 addetti

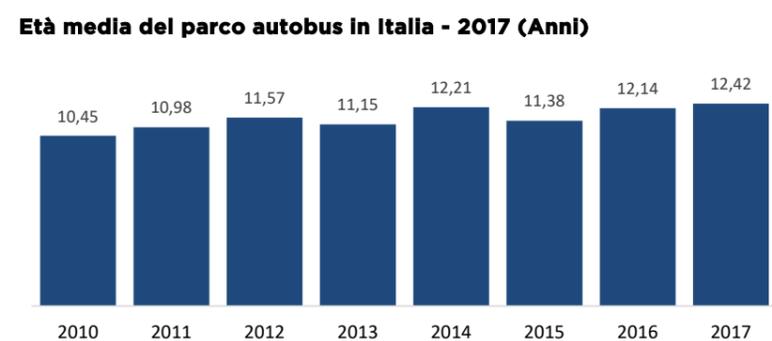
* dato 2015

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.

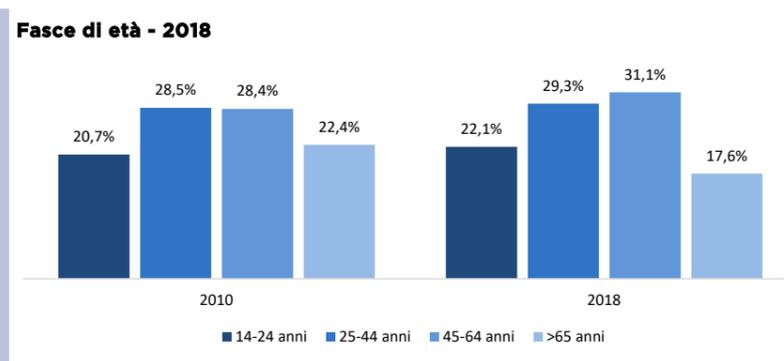
6,31 l'età media del parco autobus di Autoguidovie, quasi la metà rispetto alla media nazionale



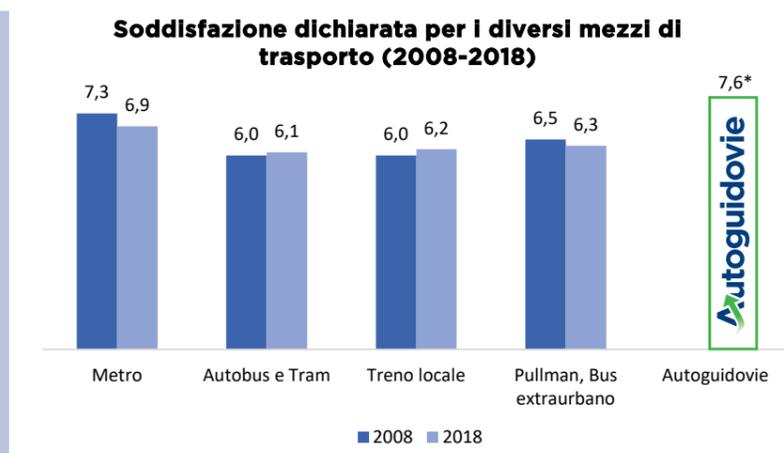
IL PROFILO DEI CLIENTI DEL TRASPORTO PUBBLICO LOCALE NEL 2016⁵

54%
le donne che utilizzano autobus, filobus e tram

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



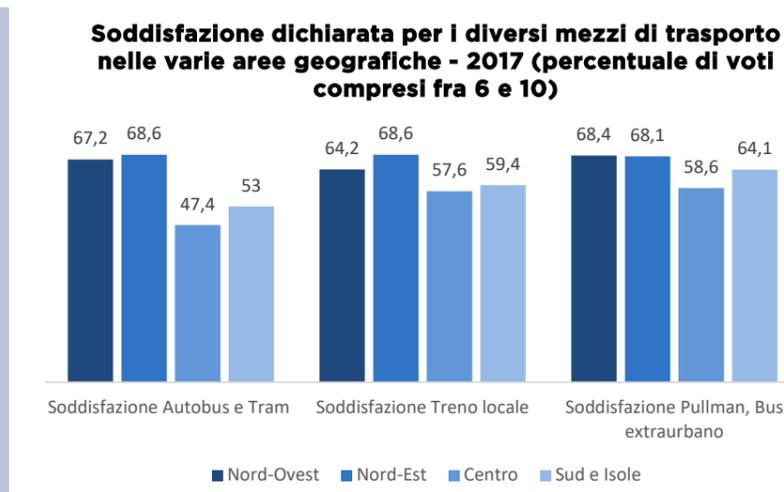
6,4 su 10
la soddisfazione media per i mezzi pubblici nel 2018. La soddisfazione maggiore (6,9) si registra per la metropolitana. La più bassa su autobus e tram.



* dato dall'indagine di Customer satisfaction 2019 realizzata dall'azienda, la metodologia potrebbe differire da quella utilizzata a livello nazionale

68,4%
le persone soddisfatte di pullman e bus extraurbani (voti tra 6 e 10) nel Nord-Ovest

58,6%
le persone soddisfatte di autobus e tram (voti tra 6 e 10) nell'Italia centrale



4 Fonti: • ASSTRA: Le Aziende di TPL: alla ricerca della giusta rotta - 2019
 • ASSTRA-ISFORT-ANAV-AGENS: 16° Rapporto sulla mobilità in Italia, novembre 2019
 • ASSTRA-CDP: Investire nel TPL - Scenari e fabbisogni
 • ASSTRA-Unicredit: Il ruolo della finanza nel cambio di marcia della mobilità urbana

5 Fonti: • Dati ISTAT
 • ASSTRA-ISFORT-ANAV-AGENS: 16° Rapporto sulla mobilità in Italia, novembre 2019

VERSO UNA NUOVA MOBILITÀ

Autoguidovie ritiene necessario **ripartire dai propri clienti**. “Guidati da Te” significa questo: **ascoltare** il cliente e **offrire soluzioni** di mobilità costruite sugli effettivi bisogni, investendo in qualità e innovazione. In questo modo sarà possibile **migliorare l'utilizzo delle risorse**, evitando sprechi e dispersioni e, grazie all'aumento del livello della qualità offerta, **guadagnare in attrattività** e **potenziare la domanda**. Di seguito la “road map per una nuova mobilità” che esplicita la visione di Autoguidovie.

OBIETTIVO	AZIONI
SOSTENIBILITÀ	<ul style="list-style-type: none"> Sostenibilità intesa come linea guida per lo sviluppo che mette al centro la responsabilità nell'agire e la sicurezza del business: “Guidati da Te” ed “Essere digitali” per misurare, allineare, comunicare e informare tutti gli <i>stakeholder</i> Attenzione alla meritocrazia, alla trasparenza e alla responsabilizzazione individuale e di squadra Flotta moderna ed ecologica: Autoguidovie rinnova in media ogni anno circa il 5% della flotta, ricercando e adottando le soluzioni tecnologicamente più avanzate Sicurezza relativamente a persone, attività e risorse relative ai contratti di servizio dell'area di competenza
CLIENTE	<ul style="list-style-type: none"> Autoguidovie pianifica i propri servizi confrontandosi con i bisogni del cliente e con gli attori pubblici del territorio Rete di vendita gestita con una ricerca costante di innovazione e attenzione al miglioramento in una logica di integrazione e digitalizzazione Autoguidovie si avvale di diversi strumenti per monitorare le abitudini e la soddisfazione dei propri clienti, in una prospettiva di miglioramento continuo del servizio 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
INNOVAZIONE	<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 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** - in cui agiscono i 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

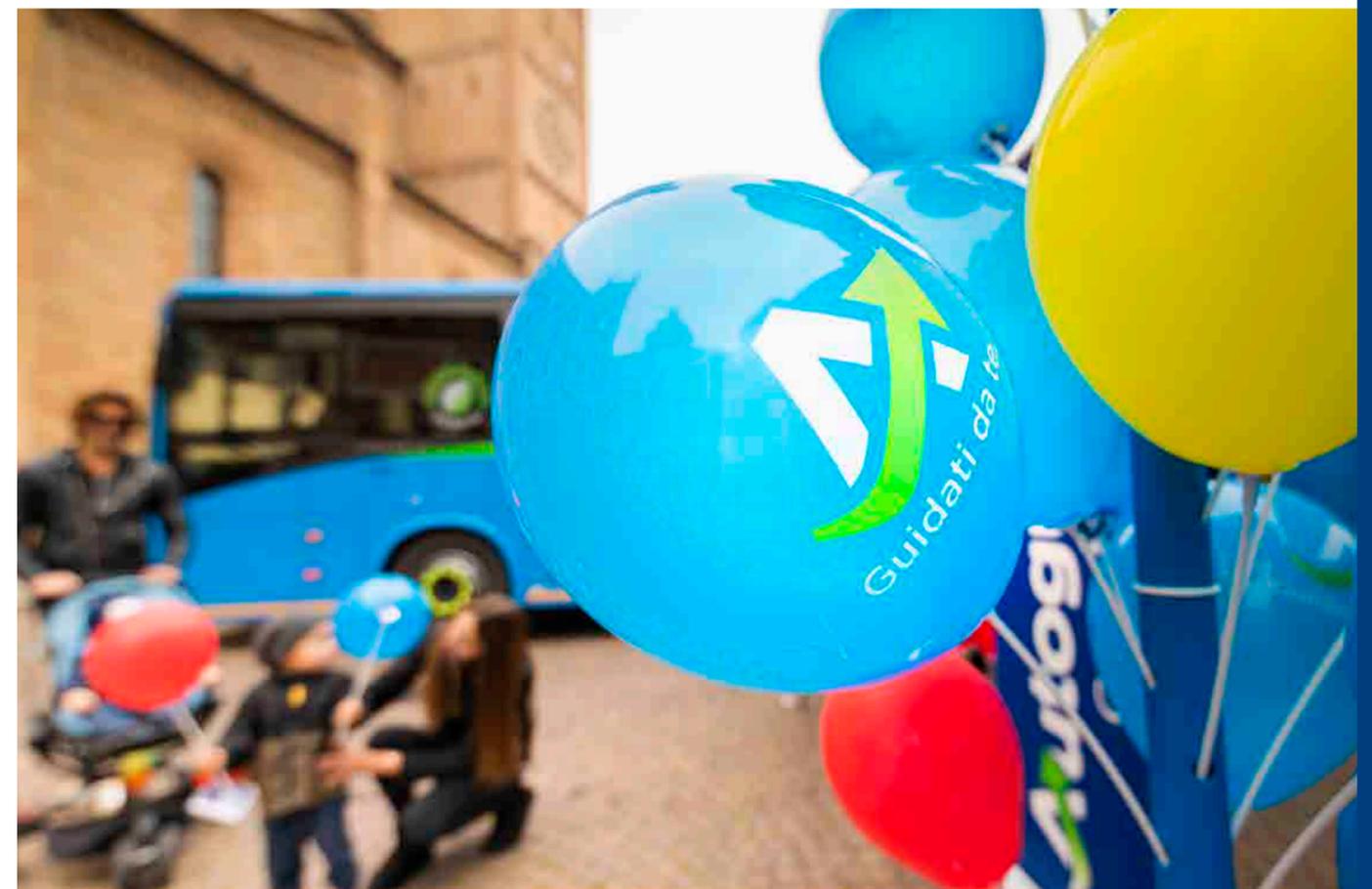


Soggetti	Funzioni e competenze
Unione Europea	<p>Definisce la normativa comunitaria che individua il quadro di riferimento e indirizza il mercato e la concorrenza del settore.</p>
Stato	<p>Ha una funzione normativa e di tutela della concorrenza in relazione alle modalità di gestione e affidamento del Trasporto Pubblico Locale; si occupa 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 <i>policy</i>.</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.

Autorità dei trasporti		Tutela la concorrenza e regola i servizi (criteri per la definizione delle tariffe, schemi dei bandi di gara, criteri per la nomina delle commissioni, promozione della qualità dei servizi, efficienza produttiva e contenimento dei costi, definizione del contenuto minimo degli specifici diritti degli utenti). Ha competenze di vigilanza, controllo e sanzione.
Autorità garante della e concorrenza del mercato		Tutela la libertà di concorrenza e il controllo sulle pratiche commerciali scorrette, esercitando poteri prescrittivi, cautelari e sanzionatori.
Regioni		Svolgono funzioni e compiti relativi al servizio pubblico di trasporto di interesse regionale e locale, tra cui la funzione normativa. Svolgono un ruolo di programmazione, coordinamento e controllo dei servizi che richiedono l'esercizio unitario a livello regionale attraverso i Piani Regionali dei Trasporti (PRT) e i Programmi Triennali dei Servizi (PTS). Ogni Regione costituisce ogni anno un fondo dedicato ai trasporti, definendo gli obblighi di servizio pubblico e prevedendo le corrispondenti compensazioni economiche alle aziende esercenti i servizi.
Agenzie per il Trasporto Pubblico Locale		Provvedono alla definizione e programmazione dei servizi di Trasporto Pubblico Locale di competenza: approvano il sistema tariffario di bacino; sviluppano iniziative per l'integrazione fra trasporto pubblico e forme complementari di mobilità sostenibile; sviluppano modalità innovative per la promozione e l'utilizzo del trasporto, anche definendo politiche uniformi e coordinando l'immagine e la diffusione dell'informazione verso gli utenti. Sono Enti affidanti del servizio, stipulano il contratto di servizio per il trasporto di linea o finalizzato e hanno un ruolo di controllo.
Strutture sanitarie e medico del lavoro		Assicurano l'idoneità del personale viaggiante.

Province		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.
Comuni		Esercitano la funzione di regolamentazione, programmazione e controllo dei servizi comunali e, per i Comuni capoluogo di Provincia, di area urbana. Sono Enti affidanti del servizio, come le Province e le Agenzie, stipulano il contratto di servizio per il trasporto di linea o finalizzato.
Città Metropolitane		Esercitano la funzione di pianificazione dei servizi di trasporto pubblico in ambito metropolitano, anche tramite le deleghe conferite dai Comuni alla Città.
Aziende del trasporto pubblico		Erogano il servizio che viene loro affidato tramite bandi di gara e concessioni, secondo le modalità definite nei contratti stipulati con gli Enti appaltanti tipicamente incentrati sul continuo miglioramento.



AUTOGUIDOVIE, OLTRE CENTO ANNI DI STORIA

Autoguidovie viene fondata nel 1909 da Alberto Laviosa. Coraggio, preparazione tecnica, visione del futuro, spirito imprenditoriale, unite al desiderio di interpretare in modo pionieristico le esigenze del trasporto collettivo, hanno caratterizzato oltre un secolo di storia di una società che oggi è fra i più importanti player del Trasporto Pubblico Locale in Italia. Dal 1997, nelle prospettive di liberalizzazione del mercato, l'azienda ha avviato un articolato processo di rinnovamento.

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



LA NASCITA E LO SVILUPPO



Alberto Laviosa - proprietario di un'officina di riparazione automezzi - costituisce la società Autotrasporti Alberto Laviosa Piacenza, 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, la "guidovia": un veicolo con motore a scoppio a ruote gommate capace di percorrere in 45 minuti un dislivello di 1000 metri tra Genova e il Santuario della Madonna della



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

1940

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 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, ammodernamento 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**, poi **Miobus**.

anni '2000

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

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

da **Autoguidovie** e da **TPM (Trasporti Pubblici Monzese S.p.A.)** a cui subentrerà la società **NET (Nord Est Trasporti S.r.l.)** nel 2009.

Adda trasporti

MilanoSudEst trasporti

Brianza trasporti



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, per acquisizioni di società operanti negli stessi ambiti e la 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

2012

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 si instaura tra le due Aziende 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 Autoguidovie fra le eccellenze del **Trasporto Pubblico Locale** privato su scala nazionale.

BUSITALIA
NORD
GRUPPO FERROVIE DELLO STATO ITALIANE

Autoguidovie acquisisce la partecipazione in **Dolomiti Bus** - l'azienda che svolge il Servizio di TPL nel territorio della **Provincia di Belluno** - e assume la gestione e la nomina dell'Amministratore Delegato. Dolomiti Bus conta 220 dipendenti e circa 200 bus, oltre 7 milioni di bus/Km annui per quasi 10 milioni di passeggeri e un valore della produzione di oltre 27 milioni di euro.

2012

Autoguidovie allarga il contratto di subaffidamento con **ATM** ad altri 1,3 milioni di bus/Km* in gross cost.

L'azienda vince due importanti gare per l'acquisizione 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

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

2015

2016

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



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

2017

2018

Dal primo aprile 2018, Autoguidovie è il nuovo gestore del trasporto pubblico della **Provincia ed del Comune di Pavia**. Il nuovo servizio conta oltre 400 dipendenti, 13 milioni di bus*km annui, 300 autobus di cui 202 nuovi e corrisponde a un valore per l'azienda di 120 milioni di euro in sette anni. Con l'ingresso nel bacino di Pavia, Autoguidovie gestisce un perimetro di 31 milioni di bus/km, con circa 1.000 dipendenti, per un giro d'affari consolidato di 135 milioni di euro.



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

2019



"Noi crediamo sempre di più in una visione del mondo che non è determinista. Non siamo nati per rimanere dove siamo, siamo all'interno di un processo evolutivo in cui possiamo ancora crescere. Per crescere dobbiamo sempre guardare il nostro orizzonte e andare oltre. La performance e i numeri ci aiutano in questo."

Natalia Ranza
- Consigliere
Delegato
(Convention Dicembre 2019)



SERVIZI, CLIENTI E TERRITORI IN CONTINUA CRESCITA



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

Servizio di trasporto di linea

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

Servizio di trasporto finalizzato

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

Servizi a chiamata

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

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

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



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.



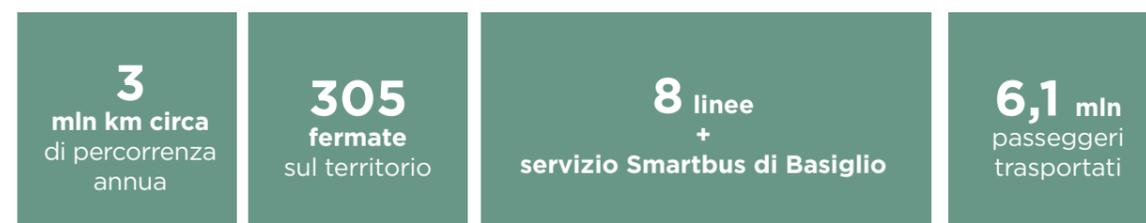
AREA DI PAVIA

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

766 autobus
con età media
di **6,31 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 dal
2017**

80%
**i mezzi Euro 5,
EEV o Euro 6**
che rispondono alle
più recenti normative
sulle emissioni
**+24 punti percentuali dal
2017**



"Autoguidovie ha sempre puntato sulla qualità del materiale rotabile e continua a lavorare per migliorarlo, per ringiovanirlo e soprattutto per potenziare l'assistenza alla guida e la sicurezza attiva e passiva sia per i passeggeri sia per gli autisti"

C. Ranza, Presidente Autoguidovie

Autoguidovie dispone di **una delle flotte più moderne ed ecologiche in Italia**. Tutti i 766 autobus offrono standard all'avanguardia. A garanzia del livello di **qualità** offerta ai propri clienti e dell'attenzione alla **sostenibilità**, l'azienda ritiene prioritario mantenere **elevati standard di sicurezza**, rispetto dell'ambiente e **comfort** a bordo dei propri bus.

Sul parco autobus già di proprietà, Autoguidovie sta installando nuovi dispositivi a tutela della sicurezza del conducente e dei passeggeri, in particolare:

- **sistemi di videosorveglianza** che registrano anche l'audio nella zona del conducente
- **key trace** che abilita l'accensione del mezzo solo tramite il riconoscimento del *badge* aziendale
- **ADAS - Mobil Eye**, un dispositivo - visivo e acustico - di assistenza alla guida e anticollisione, che permette di rilevare la presenza di veicoli, pedoni, ciclisti, superamento del limite di velocità, distanza di sicurezza
- **barre telescopiche** che consentono di mantenere libera la visuale del conducente anche in caso di bus affollato
- **mancorrenti** per proteggere il posto guida dal contatto accidentale con passeggeri.

Autoguidovie investe ogni anno nel rinnovo di circa il **5% della propria flotta**. Da diversi anni, l'azienda porta avanti un'attività di selezione, sperimentazione e valutazione di nuove soluzioni che le ha permesso di ottenere importanti risparmi di carburante e riduzioni di emissioni in atmosfera. Recentemente sono stati acquistati 6 minibus Iveco Daily che, grazie al motore Euro VI Step D di ultima generazione e al ridottissimo impatto ambientale, segnano un ulteriore passo in avanti nella direzione della sostenibilità.

La sicurezza di conducenti, passeggeri e delle persone è uno degli obiettivi primari di Autoguidovie. I veicoli sono dotati di sistemi avanzati di sicurezza attiva che assistono la guida dei conducenti e sono pensati per prevenire situazioni di pericolo e incidenti: il Lane Departure Warning System (LDWS) che segnala acusticamente quando il veicolo

esce dalle linee che delimitano la corsia di marcia; l'Advanced Emergency Breaking System (AEBS) che avverte il conducente del rischio di una collisione frontale e frena automaticamente; l'Adaptive Cruise Control (ACC) che combina le funzionalità del Cruise Control con una funzione di controllo tramite radar della distanza dal veicolo che precede.

Per i nuovi acquisti l'obiettivo sarà quello di dotare sempre di più gli autobus di sistemi Adas come ad esempio: la frenata di emergenza autonoma, i sistemi di controllo assistito della velocità, il mantenimento della corsia e il rilevatore degli ostacoli laterali.

Il parco mezzi di Pavia

Il parco mezzi dell'area pavese rappresenta un esempio di particolare modernità ed efficienza. Grazie al grande investimento effettuato all'avvio del servizio, i veicoli oggi presenti sono accomunati da **tecnologie all'avanguardia sotto il profilo dell'ambiente, della sicurezza e della qualità del viaggio**. Uno dei dati più rappresentativi è fornito dall'**età media** del parco titolare, che si attesta a **2,52 anni**, ben **10 anni sotto la media nazionale e 6 sotto la media europea**. Il **95% dei veicoli ha una motorizzazione ecologicamente avanzata**, assimilabile alle classi ambientali Euro 5,

EEV (*Enhanced Environmentally-friendly Vehicle*) ed Euro 6.

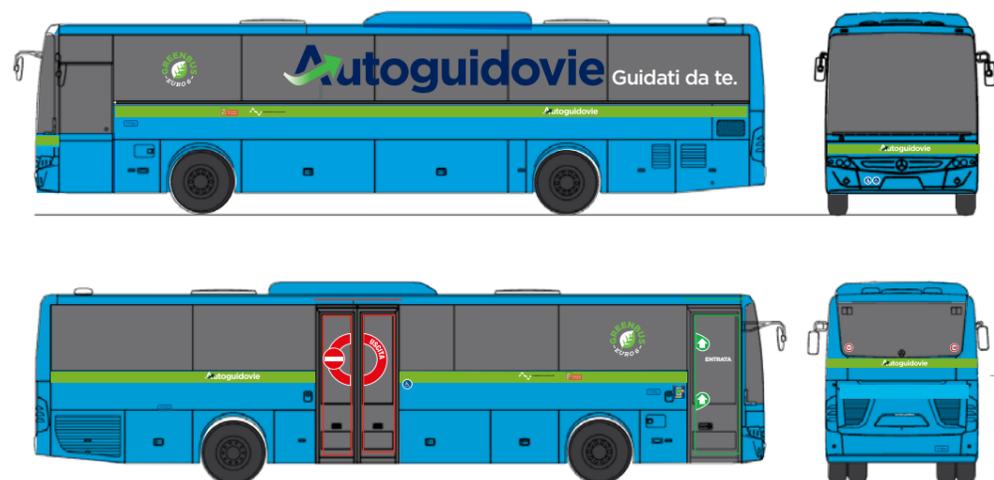
A coronamento dell'eccellenza in ambito ambientale, si aggiungono le numerose **tecnologie dedicate all'infomobilità** installate sulla quasi totalità del parco. Il moderno **sistema di AVM** (*Automatic Vehicle Monitoring*), collegato in tempo reale con la centrale operativa, permette di monitorare l'andamento del servizio, gestire eventuali perturbazioni e fornire tempestive informazioni a personale e clienti. Il sistema di **contapasseggeri** consente un'analisi accurata dei flussi di accesso e discesa dei passeggeri in ogni singola fermata, fornendo dati essenziali in fase di programmazione del servizio.

La **sicurezza a bordo** per il personale viaggiante e i clienti è assicurata dal sistema di videosorveglianza, in grado di fornire immagini in alta definizione che vengono conservate per un intervallo di tempo limitato e cancellate in assenza di segnalazioni o denunce di reato.



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 - CITARO C2 (Pavia)



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

MERCEDES BENZ - SPRINTER CITY



Motori BlueEfficiency Power Euro VI
22 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

 356 bus
+204 dal 2017

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

 501 bus
+349 dal 2017

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

 tutti i bus

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

Sistema di controllo della pressione degli pneumatici

 356 bus
+338 dal 2017

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

 250 bus

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;
- 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

 595 bus
+443 dal 2017

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

Sistema per il monitoraggio e la gestione informatizzata della flotta

 tutti i bus

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

Sistema automatico di spegnimento incendio a bordo bus

 80% del parco

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

Sistema di gestione dell'energia (IBS)

 209 bus

Con l'aumento dei sistemi elettronici montati sui bus, spesso si creano situazioni in cui l'energia prodotta è inferiore a quella necessaria.

Le batterie si scaricano più velocemente e il continuo carico e scarico della batteria ne causa una più rapida usura, oltre a pregiudicare la sicurezza del veicolo non assicurandone il corretto funzionamento.

Il **sensore intelligente IBS - Intelligent Battery Sensor** - misura la temperatura della batteria, comunicando il dato a un dispositivo elettronico che determina la corrente di carica ottimale.

Controlla e rileva i bilanci energetici negativi, cioè tensioni inferiori a quella ottimale della rete di bordo, così da evitare lo scarico incontrollato della batteria. Il sistema interviene in diversi modi per **risolvere le situazioni critiche** che potrebbero mettere a repentaglio il normale funzionamento del veicolo.

I principali vantaggi del sistema:

- impedisce alla batteria di scaricarsi
- permette di visualizzare la tensione della batteria sul *display*
- adatta il minimo del motore in base alla necessità,
- riduce il consumo di corrente e aumenta la durata della batteria
- carica la batteria in modo uniforme

LA CORPORATE GOVERNANCE

Il sistema di *governance* interna di Autoguidovie è così articolato:



Assemblea dei soci

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

Funzioni

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

Consiglio di Amministrazione

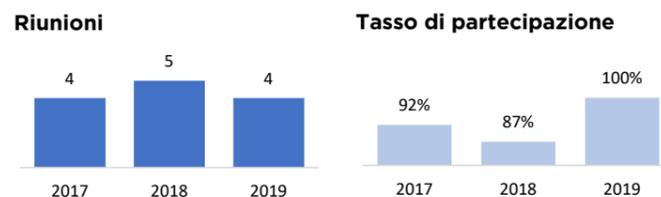
È composto da 3 membri, incluso il Presidente, eletti dall'Assemblea. Dura in carica per un periodo non superiore a tre esercizi ed è rieleggibile. Nel 2019 sono state riconfermate le nomine dei componenti per altri 3 anni fino all'approvazione del bilancio 2021.



Funzioni

È investito di tutti i poteri di ordinaria e straordinaria amministrazione che non siano riservati dalla Legge o dallo Statuto della Società ai Soci.

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



Presidente

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

Amministratore Delegato

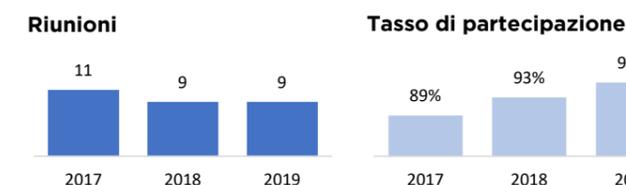
Ha poteri di ordinaria e straordinaria amministrazione e, come il Presidente, rappresenta la Società verso l'esterno.

Consigliere Delegato - Managing Director

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

Collegio Sindacale

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



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. 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), 1 membro del Collegio Sindacale e 2 membri interni. L'ODV può accogliere segnalazioni anche da parte del personale stesso di Autoguidovie. La procedura 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.		
Società Trasporti Novaresi	100%	100%	Girobus Viaggi Srl
Dolomitibus S.p.A.	29,5%	100%	Miobus by Autoguidovie Srl
		77,35%	AtinomS.p.A.*

* società in liquidazione, non consolidata

Società Trasporti Novaresi Srl	Servizio di Trasporto Pubblico Locale nella Provincia di Novara. La società è stata acquisita nel mese di luglio 2019
Dolomitibus S.p.A.	Servizio di Trasporto Pubblico Locale nella Provincia di Belluno
Girobus Viaggi Srl	Agenzia di viaggi
Miobus by Autoguidovie Srl	Servizio di Trasporto Pubblico Locale nel Comune di Crema
Atinom S.p.A.	in liquidazione, non consolidata e non operativa

A ottobre 2019 è stata chiusa per incorporazione la società Guidovie srl; BrianzaTrasporti, invece, già in liquidazione nel 2018, è stata chiusa.

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	48
Gli <i>stakeholder</i> di Autoguidovie	50
I temi della sostenibilità di Autoguidovie	52
Il contributo di Autoguidovie agli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile dell'Agenda 2030 ONU	54
I sistemi di gestione e le certificazioni	59
Etica e integrità	61



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 la sua operatività e la valutazione delle relative *performance*;
- obiettivi e relativi indicatori di misurazione e iniziative in materia di sviluppo sostenibile e responsabilità sociale;
- attività di dialogo e coinvolgimento degli *stakeholder*.

Il Presidente, l'Amministratore Delegato e il Consigliere Delegato di Autoguidovie svolgono un'attività di indirizzo e valutazione dei risultati raggiunti; il CdA discute e approva il Bilancio di Sostenibilità.

IL PERCORSO DI SOSTENIBILITÀ DI AUTOGUIDOVIE

Il **primo Bilancio di Sostenibilità di Autoguidovie (edizione 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.

Fin dal principio, 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**.

Ogni anno il percorso si sviluppa con elementi di miglioramento e innovazione.

Nel Bilancio Sociale 2018, l'azienda ha integrato nella rendicontazione il nuovo territorio di Pavia - in termini di servizi, personale, clienti ed effetti sull'ambiente - e parallelamente ha deciso di avviare un nuovo percorso di formazione e coinvolgimento del personale viaggiante. Questo percorso ha avuto come esito la costruzione di un Piano di comunicazione e coinvolgimento del personale che ha preso il nome di "Autoguidovie Sostenibile. Partecipa anche tu!".

Le principali novità di questa edizione del Bilancio di Sostenibilità 2019 sono:

- l'integrazione nella rendicontazione degli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile dell'Agenda 2030 ONU;
- la valorizzazione dei contenuti esito del percorso di coinvolgimento del personale viaggiante e del Piano di comunicazione interna sui valori aziendali.

Autoguidovie al Salone della CSR e Innovazione Sociale 2019

Anche nel 2019 Autoguidovie è stata protagonista del Salone della CSR e dell'Innovazione Sociale (1 ottobre 2019),

il più importante evento in Italia dedicato alla sostenibilità.

L'azienda ha preso parte ad una tavola rotonda dedicata alla partecipazione, dal titolo: "Partecipazione: quando a decidere sono cittadini e stakeholder".

Il Salone è stato l'occasione per **presentare il terzo Bilancio di Sostenibilità** dell'azienda, raccontare le peculiarità che oggi distinguono Autoguidovie e che la caratterizzano come un modello innovativo e di successo, raccontare il percorso di coinvolgimento interno del personale viaggiante sui temi della sostenibilità.

NOVITÀ

Autoguidovie Sostenibile. Partecipa anche tu!

Questa nuova iniziativa ha due principali obiettivi:

- **rinforzare la conoscenza dell'azienda e dei suoi valori**, facendo crescere il senso di appartenenza;
- **coinvolgere tutti**, valorizzando il contributo di ciascuno, **nella realizzazione degli obiettivi di sostenibilità di Autoguidovie**, rinforzando la collaborazione tra tutte le aree e i livelli aziendali;
- **orientare i comportamenti e il lavoro quotidiano**, migliorando le *performance* economiche, sociali e ambientali della propria squadra e quindi dell'intera azienda.

L'iniziativa si sviluppa in due fasi.

La prima è dedicata alla comunicazione. Sono stati realizzati dei brevi video per raccontare al personale cosa significa sostenibilità e illustrare la sfida che Autoguidovie ha voluto cogliere per contribuire alla realizzazione di una mobilità sostenibile. Ai due video di lancio seguono sei video nei quali i componenti del Consiglio di Amministrazione, insieme ad alcuni testimonial del personale, raccontano il significato di ciascun valore - Responsabilità individuale e sociale, Trasparenza, Passione per il proprio mestiere, Innovazione, Determinazione, Qualità del servizio - e le modalità con le quali si traduce in agire concreto.

La seconda fase, che sarà avviata nel 2020, è dedicata al coinvolgimento diretto del personale viaggiante in un percorso di misurazione dei risultati collegati ad aspetti importanti per la sostenibilità dell'azienda e che sono emersi direttamente dal precedente percorso di coinvolgimento del personale viaggiante.



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, <i>tour operator</i> , 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 <i>non profit</i>	<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 e la digitalizzazione
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

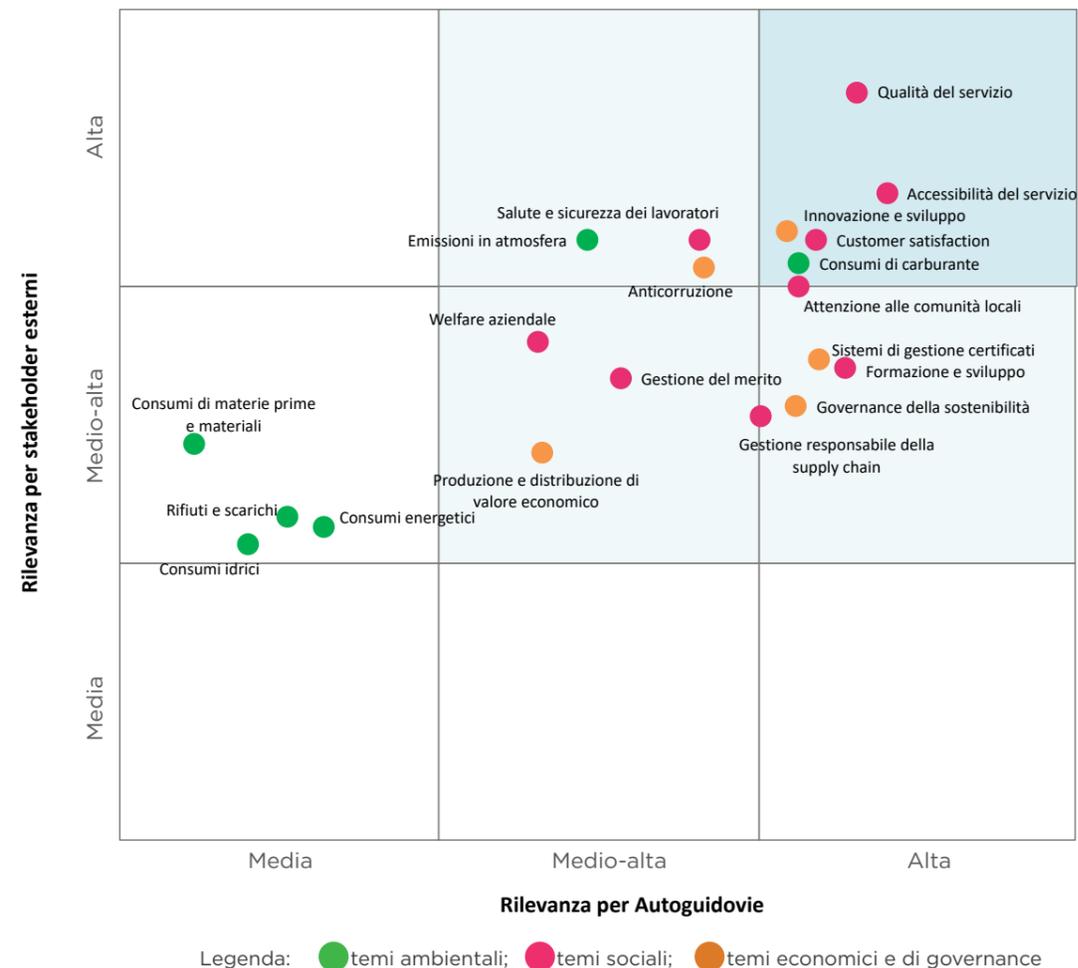
I TEMI DELLA SOSTENIBILITÀ DI AUTOGUIDOVIE

I temi **“materiali” per la sostenibilità** dell'azienda sono quelli che hanno un impatto diretto o indiretto sulla capacità di creare e preservare valore economico, sociale e ambientale dell'organizzazione 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, 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 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 nuova matrice.



In generale le **valutazioni** espresse dagli *stakeholder* e dall'azienda sono risultate **allineate**. Temi molto importanti per la sostenibilità sono **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.

Per questa edizione del Bilancio di Sostenibilità non è stato realizzato un ulteriore aggiornamento, che sarà previsto per l'edizione 2020.



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

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

In questa edizione del Bilancio di Sostenibilità Autoguidovie avvia il percorso di integrazione dell'Agenda 2030 ONU nelle sue strategie e nella rendicontazione di sostenibilità.

Di seguito si riporta una prima vista d'insieme che rappresenta i 14 Obiettivi di Sviluppo Sostenibile (su 17 totali) intercettati da temi e politiche di sostenibilità dell'azienda. A seguire - nelle sezioni Dimensione sociale, ambientale ed economica - vengono presentati con maggior dettaglio *target*, azioni e indicatori (KPI) agganciati a ciascun SDG intercettato.

OBIETTIVI PER LO SVILUPPO SOSTENIBILE

17 OBIETTIVI PER TRASFORMARE IL NOSTRO MONDO

SDGs ONU	TEMI DELLA SOSTENIBILITÀ IN AUTOGUIDOVIE	TARGET ONU 2030	SEZIONI DEL BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ
	WELFARE AZIENDALE	1.3 Applicare a livello nazionale sistemi adeguati e misure di protezione sociale per tutti, includendo i livelli minimi, ed entro il 2030 raggiungere sostanziale copertura dei poveri e dei vulnerabili	WELFARE AZIENDALE
	WELFARE AZIENDALE	3.8 Conseguire una copertura sanitaria universale, compresa la protezione dai rischi finanziari, l'accesso a servizi essenziali di assistenza sanitaria di qualità e l'accesso a farmaci essenziali sicuri, efficaci, di qualità e a prezzi accessibili e vaccini per tutti	WELFARE AZIENDALE
	SALUTE E SICUREZZA DEI LAVORATORI	3.6 Entro il 2020, dimezzare il numero di decessi a livello mondiale e le lesioni da incidenti stradali	SALUTE E SICUREZZA

SDGs ONU	TEMI DELLA SOSTENIBILITÀ IN AUTOGUIDOVIE	TARGET ONU 2030	SEZIONI DEL BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ
	FORMAZIONE E SVILUPPO	4.3 Entro il 2030, garantire la parità di accesso per tutte le donne e gli uomini ad una istruzione a costi accessibili e di qualità tecnica, ad una istruzione professionale e di terzo livello, compresa l'Università	FORMAZIONE E SVILUPPO
		4.4 Entro il 2030, aumentare sostanzialmente il numero di giovani e adulti che abbiano le competenze necessarie, incluse le competenze tecniche e professionali, per l'occupazione, per lavori dignitosi e per la capacità imprenditoriale	FORMAZIONE E SVILUPPO
		4.7 Entro il 2030, assicurarsi che tutti gli studenti acquisiscano le conoscenze e le competenze necessarie per promuovere lo sviluppo sostenibile attraverso, tra l'altro, l'educazione per lo sviluppo sostenibile e stili di vita sostenibili, i diritti umani, l'uguaglianza di genere, la promozione di una cultura di pace e di non violenza, la cittadinanza globale e la valorizzazione della diversità culturale e del contributo della cultura allo sviluppo sostenibile	FORMAZIONE E SVILUPPO
	FORMAZIONE E SVILUPPO GESTIONE DEL MERITO	5.1 Porre fine a ogni forma di discriminazione nei confronti di tutte le donne, bambine e ragazze di ogni parte del mondo	FORMAZIONE E SVILUPPO
		5.5 Garantire alle donne la piena ed effettiva partecipazione e pari opportunità di <i>leadership</i> a tutti i livelli del processo decisionale nella vita politica, economica e pubblica	COMPOSIZIONE E PROFILO DEL PERSONALE
	RIFIUTI E SCARICHI CONSUMI IDRICI	6.3 Entro il 2030, migliorare la qualità dell'acqua riducendo l'inquinamento, eliminando le pratiche di scarico non controllato e riducendo al minimo il rilascio di sostanze chimiche e materiali pericolosi, dimezzare la percentuale di acque reflue non trattate e aumentare sostanzialmente il riciclaggio e il riutilizzo sicuro a livello globale	SCARICHI IDRICI GESTIONE DEI RIFIUTI
		6.4 Entro il 2030, aumentare sostanzialmente l'efficienza idrica da utilizzare in tutti i settori e assicurare prelievi e fornitura di acqua dolce per affrontare la scarsità d'acqua e ridurre in modo sostanziale il numero delle persone che soffrono di scarsità d'acqua	CONSUMI DI MATERIE PRIME, MATERIALI E RISORSE NATURALI

SDGs ONU	TEMI DELLA SOSTENIBILITÀ IN AUTOGUIDOVIE	TARGET ONU 2030	SEZIONI DEL BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ
7 ENERGIA PULITA E ACCESSIBILE	CONSUMI ENERGETICI	7.2 Entro il 2030, aumentare notevolmente la quota di energie rinnovabili nel <i>mix</i> energetico globale 7.3 Entro il 2030, raddoppiare il tasso globale di miglioramento dell'efficienza energetica	CONSUMI ENERGETICI CONSUMI ENERGETICI
	QUALITÀ DEL SERVIZIO	8.2 Raggiungere livelli più elevati di produttività economica attraverso la diversificazione, l'aggiornamento tecnologico e l'innovazione, anche attraverso un <i>focus</i> su settori ad alto valore aggiunto e settori ad alta intensità di manodopera	QUALITÀ DEL SERVIZIO
	CUSTOMER SATISFACTION		QUALITÀ DEL SERVIZIO
	INNOVAZIONE E SVILUPPO		DIGITAL TRANSFORMATION
8 LAVORO DIGNITOSO E CRESCITA ECONOMICA	SALUTE E SICUREZZA DEI LAVORATORI	8.8 Proteggere i diritti del lavoro e promuovere un ambiente di lavoro sicuro e protetto per tutti i lavoratori, compresi i lavoratori migranti, in particolare le donne migranti, e quelli in lavoro precario	SALUTE E SICUREZZA
	GESTIONE RESPONSABILE DELLA SUPPLY CHAIN	8.4 Migliorare progressivamente, fino al 2030, l'efficienza delle risorse globali nel consumo e nell'produzione nel tentativo di scindere la crescita economica dal degrado ambientale, in conformità con il quadro decennale di programmi sul consumo e la produzione sostenibili, con i paesi sviluppati che prendono l'iniziativa	LE FORNITURE
	GESTIONE DEL MERITO	8.5 Entro il 2030, raggiungere la piena e produttiva occupazione e un lavoro dignitoso per tutte le donne e gli uomini, anche per i giovani e le persone con disabilità, e la parità di retribuzione per lavoro di pari valore	VALUTAZIONE, REMUNERAZIONE E SISTEMI DI INCENTIVAZIONE
	WELFARE AZIENDALE		WELFARE AZIENDALE
	PRODUZIONE E DISTRIBUZIONE DEL VALORE ECONOMICO	8.1 Sostenere la crescita economica pro-capite a seconda delle circostanze nazionali e, in particolare, almeno il 7 per cento di crescita annua del prodotto interno lordo nei paesi meno sviluppati	VALORE ECONOMICO GENERATO E DISTRIBUITO
9 IMPRESA, INNOVAZIONE E INFRASTRUTTURE	QUALITÀ DEL SERVIZIO	9.1 Sviluppare infrastrutture di qualità, affidabili, sostenibili e resilienti, comprese le infrastrutture regionali e transfrontaliere, per sostenere lo sviluppo economico e il benessere umano, con particolare attenzione alla possibilità di accesso equo per tutti	QUALITÀ DEL SERVIZIO
	ACCESSIBILITÀ AL SERVIZIO		ACCESSIBILITÀ AL SERVIZIO
	CUSTOMER SATISFACTION		QUALITÀ DEL SERVIZIO
	INNOVAZIONE E SVILUPPO	9.5 Potenziare la ricerca scientifica, promuovere le capacità tecnologiche dei settori industriali in tutti i paesi, in particolare nei paesi in via di sviluppo, anche incoraggiando, entro il 2030, l'innovazione e aumentando in modo sostanziale il numero dei lavoratori dei settori ricerca e sviluppo ogni milione di persone e la spesa pubblica e privata per ricerca e sviluppo	UNA FLOTTA IN CONTINUO RINNOVAMENTO
			INNOVAZIONE E DIGITALIZZAZIONE
		9.c Aumentare significativamente l'accesso alle tecnologie dell'informazione e della comunicazione e sforzarsi di fornire un accesso universale e a basso costo a Internet nei paesi meno sviluppati entro il 2020	IL PARCO ROTABILE
		DIGITAL TRANSFORMATION	

SDGs ONU	TEMI DELLA SOSTENIBILITÀ IN AUTOGUIDOVIE	TARGET ONU 2030	SEZIONI DEL BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ
10 RIDURRE LE DISUGUAGLIANZE	GESTIONE DEL MERITO	10.3 Garantire a tutti pari opportunità e ridurre le disuguaglianze di risultato, anche attraverso l'eliminazione di leggi, di politiche e di pratiche discriminatorie, e la promozione di adeguate leggi, politiche e azioni in questo senso	VALUTAZIONE, REMUNERAZIONE E SISTEMI DI INCENTIVAZIONE
		10.4 Adottare politiche, in particolare fiscali, e politiche salariali e di protezione sociale, e raggiungere progressivamente una maggiore uguaglianza	
11 CITTÀ E COMUNITÀ SOSTENIBILI	ACCESSIBILITÀ DEL SERVIZIO	11.2 Entro il 2030, fornire l'accesso a sistemi di trasporto sicuri, sostenibili, e convenienti per tutti, migliorare la sicurezza stradale, in particolare ampliando i mezzi pubblici, con particolare attenzione alle esigenze di chi è in situazioni vulnerabili, alle donne, ai bambini, alle persone con disabilità e agli anziani	ACCESSIBILITÀ DEL SERVIZIO
	ATTENZIONE ALLE COMUNITÀ LOCALI	11.3 Entro il 2030, aumentare l'urbanizzazione inclusiva e sostenibile e la capacità di pianificazione e gestione partecipata e integrata dell'insediamento umano in tutti i paesi	COLLETTIVITÀ
	EMISSIONI IN ATMOSFERA	11.6 Entro il 2030, ridurre l'impatto ambientale negativo pro capite delle città, in particolare riguardo alla qualità dell'aria e alla gestione dei rifiuti	EMISSIONI IN ATMOSFERA
12 CONSUMO E PRODUZIONE RESPONSABILI	RIFIUTI E SCARICHI	12.5 Entro il 2030, ridurre in modo sostanziale la produzione di rifiuti attraverso la prevenzione, la riduzione, il riciclaggio e il riutilizzo	SCARICHI IDRICI GESTIONE DEI RIFIUTI
	SISTEMI DI GESTIONE CERTIFICATI	12.8 Entro il 2030, fare in modo che le persone abbiano in tutto il mondo le informazioni rilevanti e la consapevolezza in tema di sviluppo sostenibile e stili di vita in armonia con la natura	I SISTEMI DI GESTIONE E LE CERTIFICAZIONI
	GOVERNANCE DELLA SOSTENIBILITÀ	12.6 Incoraggiare le imprese, soprattutto le aziende di grandi dimensioni e transnazionali, ad adottare pratiche sostenibili e integrare le informazioni sulla sostenibilità nelle loro relazioni periodiche	GOVERNANCE DELLA SOSTENIBILITÀ
	GESTIONE RESPONSABILE DELLA SUPPLY CHAIN		LE FORNITURE
CONSUMI DI CARBURANTE	12.2 Entro il 2030, raggiungere la gestione sostenibile e l'uso efficiente delle risorse naturali	CONSUMI DI MATERIE PRIME, MATERIALI E RISORSE NATURALI	
CONSUMI IDRICI			
CONSUMO DI MATERIE PRIME E MATERIALI		CONSUMI ENERGETICI	

SDGs ONU	TEMI DELLA SOSTENIBILITÀ IN AUTOGUIDOVIE	TARGET ONU 2030	SEZIONI DEL BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ
	EMISSIONI IN ATMOSFERA	13.2 Integrare nelle politiche, nelle strategie e nei piani nazionali le misure di contrasto ai cambiamenti climatici	EMISSIONI DI GHG
	ATTENZIONE ALLE COMUNITÀ LOCALI <i>CUSTOMER SATISFACTION</i>	16.7 Assicurare un processo decisionale reattivo, inclusivo, partecipativo e rappresentativo a tutti i livelli	COLLETTIVITÀ LA MATRICE DI MATERIALITÀ
	SISTEMI DI GESTIONE CERTIFICATI PRODUZIONE E DISTRIBUZIONE DEL VALORE ECONOMICO	16.6 Sviluppare istituzioni efficaci, responsabili e trasparenti a tutti i livelli	I SISTEMI DI GESTIONE E LE CERTIFICAZIONI VALORE ECONOMICO GENERATO E DISTRIBUITO
	GESTIONE DEL MERITO	16.b Promuovere e far rispettare le leggi e le politiche non discriminatorie per lo sviluppo sostenibile	ETICA E INTEGRITÀ
	ATTENZIONE ALLE COMUNITÀ LOCALI	16.5 Ridurre sostanzialmente la corruzione e tutte le sue forme	LA <i>CORPORATE GOVERNANCE</i>
	ATTENZIONE ALLE COMUNITÀ LOCALI GOVERNANCE DELLA SOSTENIBILITÀ	17.14 Migliorare la coerenza delle politiche per lo sviluppo sostenibile 17.19 Entro il 2030, costruire, sulle base iniziative esistenti, sistemi di misurazione dell'avanzamento verso lo sviluppo sostenibile che siano complementari alla misurazione del PIL e sostenere la creazione di capacità statistiche nei paesi in via di sviluppo	COLLETTIVITÀ GOVERNANCE DELLA SOSTENIBILITÀ LA MATRICE DI MATERIALITÀ

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.

Norma	Descrizione	Campo di applicazione
BS OHSAS 18001:2007 Sistema di gestione della sicurezza e della salute sul luogo di lavoro	Specifica i requisiti per un efficace sistema di gestione della salute e della sicurezza sul lavoro. Anche in questo caso la norma insiste sul miglioramento continuo e richiede un approccio “ <i>beyond compliance</i> ”.	Progettazione ed erogazione dei servizi di trasporto persone su gomma; rifornimento; lavaggio e pulizia mezzi; rimessaggio; manutenzione dei relativi autobus; gestione delle infrastrutture correlate.
UNI EN 13816:2002 Trasporto pubblico di passeggeri	Specifica i requisiti: <ul style="list-style-type: none"> per la definizione della qualità del servizio di trasporto pubblico erogato; del livello di servizio <i>target</i>; dei sistemi di monitoraggio dei diversi elementi; della gestione dei <i>gap</i> 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 <i>management</i> e dei lavoratori, costituendo un “ <i>social performance team</i> ” impegnato sull'analisi dei rischi e sulle azioni di miglioramento. Anche questa norma pone l'accento sul miglioramento continuo e richiede un approccio “ <i>beyond compliance</i> ”.	Erogazione di servizi di trasporto persone su gomma (servizi regolari e regolari specializzati).

ETICA E INTEGRITÀ

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

Autoguidovie 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 .

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 <i>performance</i> 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

Clienti viaggiatori
Clienti - Enti e stazioni appaltanti
Le risorse umane
Collettività

66
86
89
127



CLIENTI VIAGGIATORI



AGENDA 2030 ONU E SOSTENIBILITA' IN AUTOGUIDOVIE



PROFILO DEI CLIENTI



QUALITÀ DEL SERVIZIO
INNOVAZIONE DELLA RELAZIONE CON IL CLIENTE



POLITICHE TARIFFARIE E CONTRASTO ALL'EVASIONE

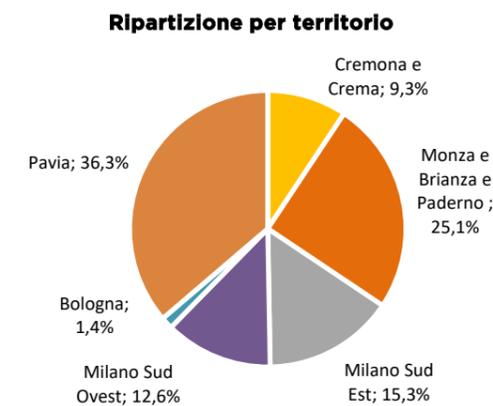


PROGETTI PER LA COLLETTIVITÀ

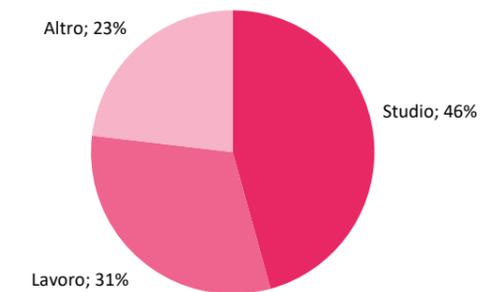
SDGs	TARGET ONU	AZIONI E KPI
	5.1 Porre fine, ovunque, a ogni forma di discriminazione nei confronti di donne e ragazze	58% i passeggeri donne che utilizzano i bus di Autoguidovie
	5.2 Eliminare ogni forma di violenza nei confronti di donne e bambine, sia nella sfera privata che in quella pubblica, compreso il traffico di donne e lo sfruttamento sessuale e di ogni altro tipo	Nessuna aggressione o violenza nei confronti di donne all'interno dei mezzi di Autoguidovie

IL PROFILO DEI CLIENTI

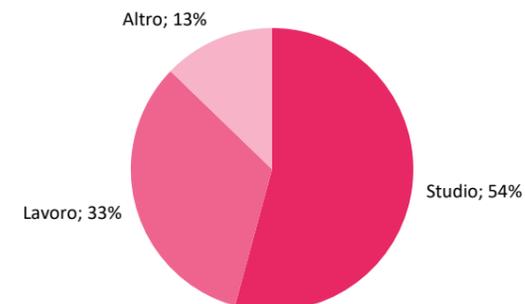
Si riportano di seguito alcuni dati relativi al profilo dei viaggiatori, in particolare per i servizi gestiti direttamente da Autoguidovie, mettendo in evidenza la **ripartizione per territori** e il **motivo di spostamento**.



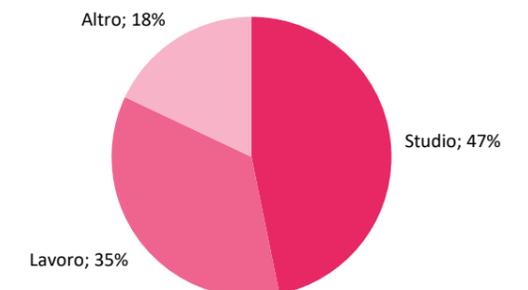
Clienti per motivo di spostamento Pavia



Clienti per motivo di spostamento Cremona



Clienti per motivo di spostamento Milano SudEst e Nord



NOVITÀ

IL NUOVO SERVIZIO A MELEGNANO

Il 10 giugno 2019 è partita la **sperimentazione del nuovo servizio di trasporto intercomunale** tra i Comuni di Carpiano, Cerro al Lambro, Colturano, Dresano, Melegnano e Vizzolo Predabissi (sede dell'ospedale). Il servizio è attivo dal lunedì al venerdì dalle 6 alle 20 e viene svolto con un bus a 19 posti.

Il Protocollo d'intesa alla base del servizio è stato firmato il 23 maggio nella Sala delle battaglie del Castello Mediceo di Melegnano, con la partecipazione dei rappresentanti dell'Agenzia di Bacino e di Autoguidovie. Il servizio, infatti, **anticipa quanto previsto dal Piano di Bacino di Agenzia**, portando al raccordo di tutti i Comuni, transitando all'interno dell'abitato e agevolando l'accesso ai punti rilevanti del territorio, in particolare alla Stazione di Melegnano e all'Ospedale di Vizzolo Predabissi.

NOVITÀ

AUTOGUIDOVIE A VOGHERA DA DICEMBRE 2019

Dal 4 dicembre 2019, il **trasporto pubblico urbano e di scuolabus di Voghera è passato sotto la gestione di Autoguidovie**. Sono rimasti invariati orari, servizio e tariffe, ma sono state introdotte alcune **novità**, tra le quali un nuovo *layout* per i titoli di viaggio, un nuovo abbonamento semestrale per gli studenti, la possibilità di acquisto anche tramite la App Autoguidovie e il sito *web*, e soprattutto la **riduzione del prezzo dei biglietti acquistati a bordo da 2,80 euro a 2,00 euro**.

Per la realizzazione del nuovo servizio sono stati **acquistati 3 nuovi scuolabus**, tutti con motorizzazione **Euro6 di ultima generazione a ridottissimo impatto ambientale**. Nei primi mesi del 2020 verranno elaborate alcune prime proposte di azione per programmare un servizio efficace, innovativo e ad elevato indice di qualità, sia dal punto di vista del disegno di una rete integrata con i servizi extraurbani, sia attraverso politiche tariffarie incentivanti, con la finalità di attrarre un maggior numero di passeggeri.

NOVITÀ

PROGETTO SHOTL

Da settembre 2019, è stato introdotto l'utilizzo di **Shotl** per la gestione e la prenotazione dei **servizi a chiamata Miobus**.

Shotl è un **sistema innovativo** sviluppato dall'omonima società spagnola, presente in 3 continenti e 11 nazioni, per un totale di 25 aree di servizio in tutto il mondo. Il sistema è accessibile ovunque, tramite una semplice connessione di rete e si compone di **tre interfacce** connesse e integrate:

- **Passenger App** - per il **cliente**: consente di iscriversi al sistema e **gestire autonomamente** le proprie **prenotazioni**. Per Autoguidovie, è stata brandizzata e customizzata sui servizi **Miobus**
- **Controller App** - per la **centrale operativa**: consente l'inserimento delle prenotazioni telefoniche e il controllo dei mezzi in servizio
- **Driver App** - per il **conducente**: guida l'autista lungo **percorsi ottimizzati** alle fermate di salita e discesa dei clienti prenotati e consente l'invio di **avvisi real-time**.

Shotl permette ai clienti di richiedere una corsa **in tempo reale - online**, fino a **30 minuti** prima dell'orario di partenza desiderato - oppure con **prenotazione anticipata - offline** - utilizzando l'**app** dedicata oppure telefonando alla **centrale operativa**. La richiesta può anche essere **multipla**, per più giorni e/o per più persone, ed è possibile indicare la presenza di un passeggero con **disabilità**, ovvero la necessità di servizio con un mezzo dotato di apposita pedana.

La **prenotazione** è **semplice**: basta selezionare le fermate di partenza e arrivo e l'orario di partenza desiderato. In più, utilizzando l'app, il cliente può verificare la **posizione** del bus in **tempo reale** sul proprio **smartphone** e recarsi comodamente alla fermata prescelta, ottimizzando il tempo di viaggio.

Shotl permette di offrire un **nuovo servizio a portata di mano**, che consente ai clienti di programmare un viaggio in base all'orario e al percorso che meglio soddisfano le proprie necessità.

1.050 NUOVI ISCRITTI AI SERVIZI MIOBUS
750 PASSEGGERI TRASPORTATI IN MEDIA OGNI MESE

LA QUALITÀ DEL SERVIZIO

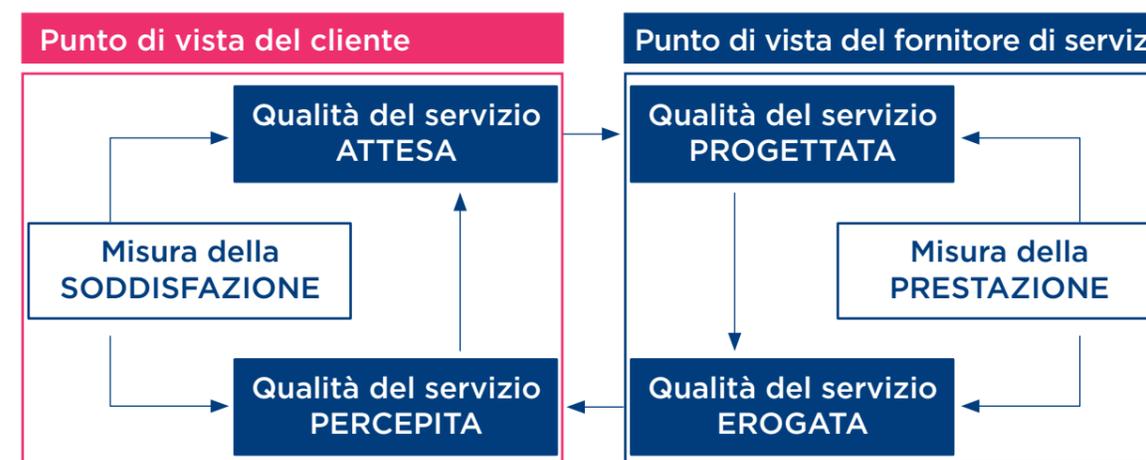
SDGs	TARGET ONU	AZIONI E KPI
	8.2 Raggiungere standard più alti di produttività economica attraverso la diversificazione, il progresso tecnologico e l'innovazione, anche con particolare attenzione all'alto valore aggiunto e ai settori ad elevata intensità di lavoro	+2,6 la soddisfazione totale dei clienti per il servizio offerto, grazie a investimenti in nuove tecnologie di bordo e al miglioramento delle prestazioni del Gruppo



"Qualità significa concentrarsi ogni giorno sul servizio e fare in modo che i nostri clienti siano soddisfatti del nostro lavoro. Non dobbiamo accontentarci di quello che facciamo, non dobbiamo confrontarci con gli altri ma con noi stessi. La qualità non può prescindere dalla sostenibilità. La qualità è espressione del nostro nome, della nostra idea di trasporto."

(Camillo Ranza - Presidente)

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**⁷ 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

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.

⁷ Norma UNI EN 13816:2002

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

Si presentano di seguito alcuni indicatori rappresentativi dell'attenzione dell'azienda rispetto alla qualità dei propri servizi, pubblicati nelle carte della mobilità disponibili sul sito di Autoguidovie.

Gli indicatori della qualità di Autoguidovie

	Pavia	Monza e Brianza	Milano SudEst	Cremona (interur.)	Cremona (urbano)	Crema	Paderno Dugnano	Target
Numero di sinistri ogni 100.000 km percorsi	0,66	0,78	0,34	0,42	0,61	0,00	0,02	✓
Percentuale di corse effettuate sul totale di corse programmate	99,96%	99,87%	99,96%	99,92%	100%	99,92%	99,93%	✓

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

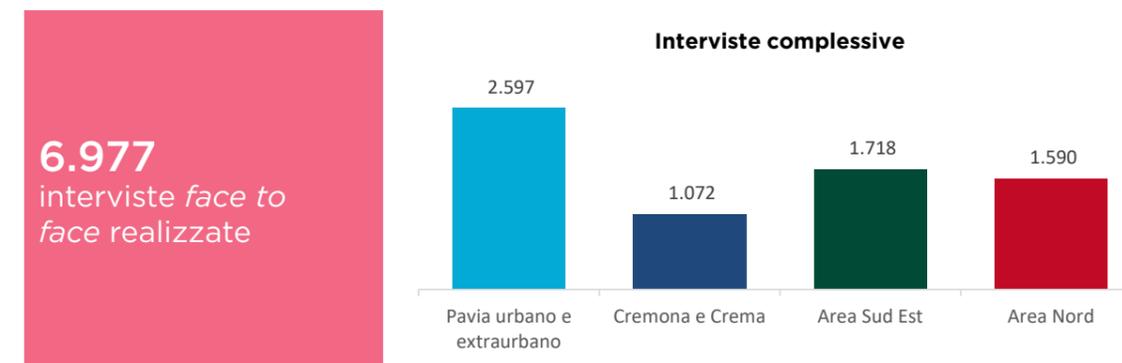
Indagini di customer satisfaction

Mystery Client

Analisi dei reclami

La customer satisfaction

Autoguidovie realizza ogni anno un'indagine di *customer satisfaction* rivolta ai suoi clienti, tramite **interviste face to face**. L'indagine è stata realizzata nel mese di maggio 2019 **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. L'indagine sul servizio di Pavia è stata eseguita, per la prima volta dopo l'avvio del servizio, a dicembre 2018 e rinnovata a febbraio 2020, coinvolgendo circa 26 intervistati.



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

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

In particolare, gli aspetti valutati dai clienti in termini di *customer satisfaction*

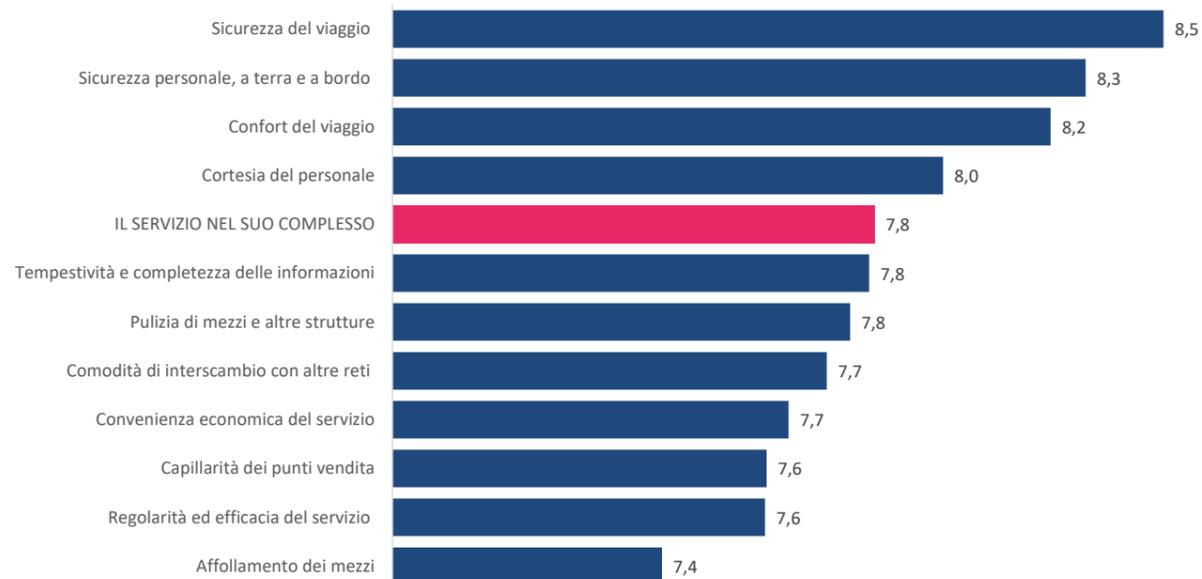
DRIVER 1 Sicurezza del viaggio*	DRIVER 2 Sicurezza personale a terra e a bordo*	DRIVER 3 Regolarità ed efficacia del servizio** (frequenza e puntualità)	DRIVER 4 Pulizia e condizioni igieniche di mezzi e strutture	DRIVER 5 Affollamento dei mezzi	DRIVER 6 Tempestività di diffusione e completezza delle informazioni
DRIVER 7 Cortesie del personale	DRIVER 8 Capillarità dei punti vendita***	DRIVER 9 Il <i>comfort</i> del viaggio	DRIVER 10 Convenienza economica del servizio	DRIVER 11 Comodità di interscambio con altre reti di trasporto	SERVIZIO NEL SUO COMPLESSO

*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".

**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

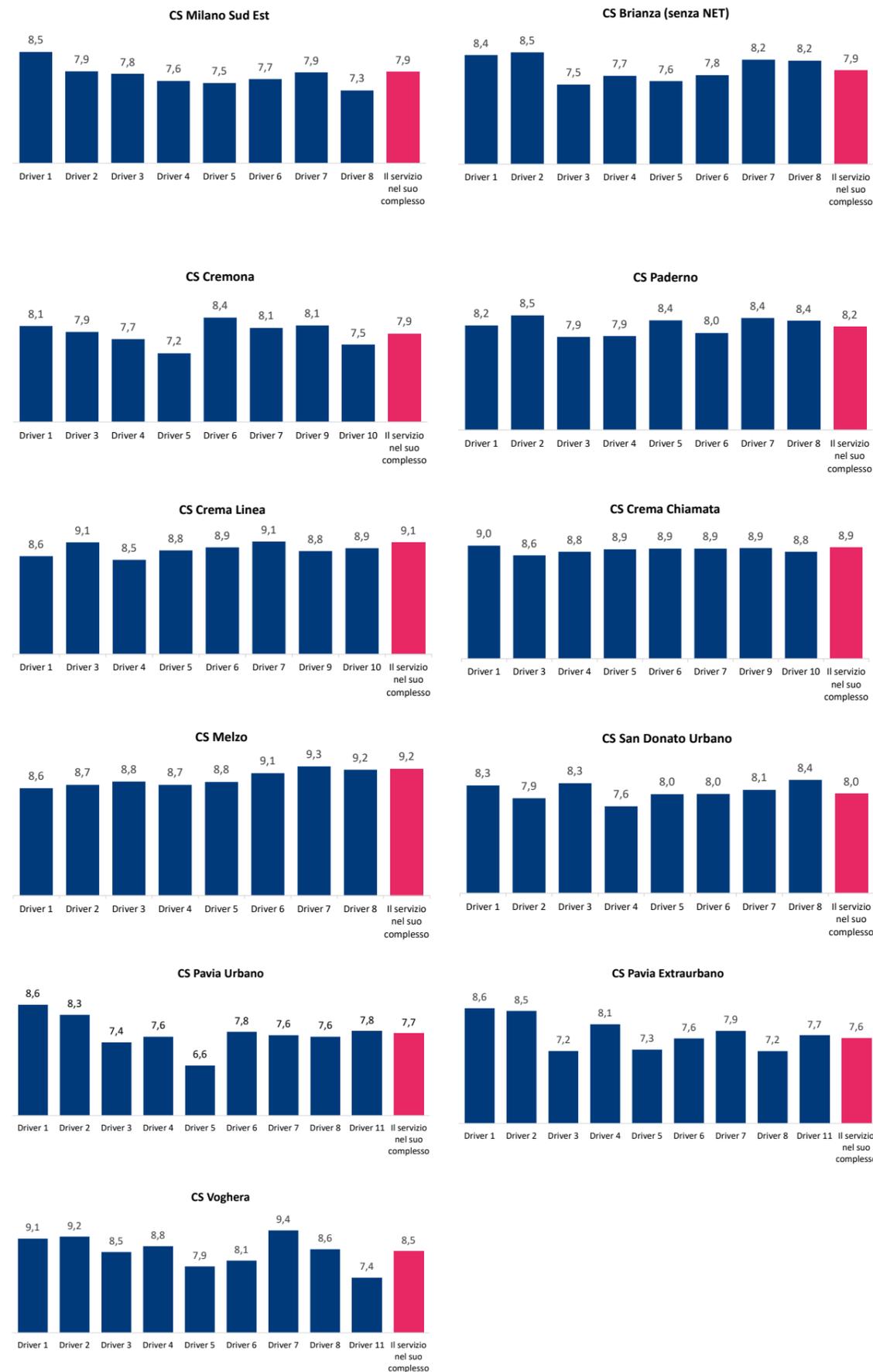
La soddisfazione dei clienti⁸



La soddisfazione complessiva per i servizi di Autoguidovie raggiunge nel 2019 il valore di 7,8 su 10, con una leggera crescita dal 2018 (7,6).

Si presenta di seguito il dettaglio delle rilevazioni per ciascun territorio.

⁸ I valori utilizzati sono una media ponderata sul numero delle risposte di ogni area geografica



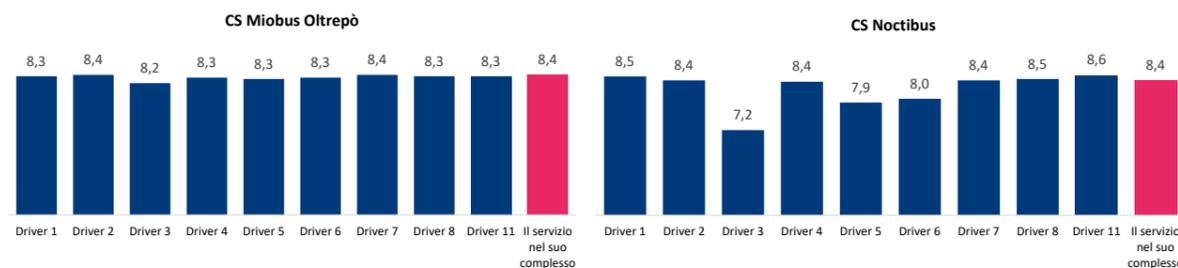
Seppur molto buone e superiori alla sufficienza, **le valutazioni sui servizi Urbano ed Extraurbano di Pavia**, risultano inferiori rispetto a quelle rilevate nei territori dove Autoguidovie opera da maggior tempo. Il nuovo contratto sottoscritto da Autoguidovie ha visto subentrare l'azienda a cinque 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 ha favorito una migliore risposta ai bisogni dei clienti sul territorio e quindi un aumento della soddisfazione media, che nel 2019 aumenta del 2,6%.

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**. Tra questi si segnala, da settembre 2019, l'introduzione di Shotl per la gestione e la prenotazione dei servizi a chiamata Miobus.

Infatti, in base a quanto emerge dalla *customer*, il Noctibus e il Miobus Oltrepò Pavese hanno ottenuto un ottimo risultato, ma in lieve peggioramento rispetto all'anno precedente. Per questo motivo si sta riottimizzando ulteriormente il servizio e si auspica, proprio grazie all'utilizzo Shotl di mantenere elevato il livello della qualità a fronte di un incremento del numero dei passeggeri.



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 - sperimentando in prima persona l'esperienza offerta - e individuare gli aspetti sui quali agire per migliorare la qualità.

Risultati 2019



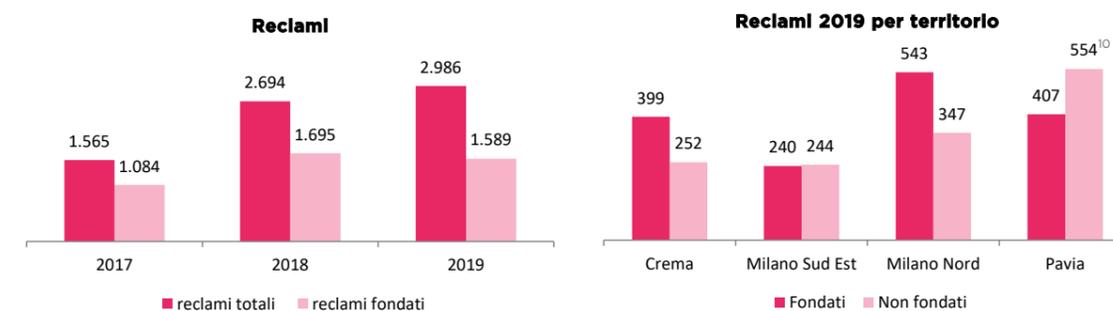
*L'item è ritenuto conforme se il rispetto dello standard a esso collegato è superiore al 71%.

Analisi dei reclami

La **gestione dei reclami** è di fondamentale importanza per Autoguidovie in quanto momento di apprendimento per migliorare la qualità del servizio e predisporre azioni preventive e correttive.

L'azienda ha un sistema di procedure che favorisce la **rapida soluzione** dei problemi segnalati e la **responsabilizzazione del personale** nella loro gestione. I canali tramite cui i clienti possono inoltrare reclami sono: sito internet, *email*, *call center* e infopoint. I reclami vengono tutti analizzati e la **comunicazione dell'esito degli accertamenti e dei relativi interventi avviene in media in 4,8 giorni**.

Nel 2019 Autoguidovie ha registrato **2.986 reclami**, di cui **1.589 ritenuti fondati** (il 53% del totale dei reclami).



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

ACCESSIBILITÀ DEL SERVIZIO

SDGs	TARGET ONU	AZIONI E KPI
	16.4 Entro il 2030, ridurre in maniera significativa il finanziamento illecito e il traffico di armi, potenziare il recupero e la restituzione dei beni rubati e combattere tutte le forme di crimine organizzato	1.120.000 passeggeri controllati 353.457 biglietti venduti a bordo 995.453 € i ricavi da biglietti venduti a bordo
	16.6 Sviluppare a tutti i livelli istituzioni efficaci, responsabili e trasparenti.	

Politiche tariffarie e contrasto all'evasione

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

Autoguidovie gestisce una molteplicità di sistemi tariffari:

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

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

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

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

Progetto "Assistenza alla clientela"

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

DOVE Bacini Autoguidovie

Autoguidovie ha acquisito dal 1° aprile 2018 la gestione del Contratto di Trasporto Pubblico Locale della Provincia di Pavia.

Dall'analisi effettuata sui primi mesi di servizio erogato è emersa una generale e diffusa evasione tariffaria a cui l'Azienda ha voluto porre rimedio non solo attraverso le sanzioni previste dalla normativa di settore, ma anche tramite un meccanismo di controllo volto a sviluppare un processo educativo tale da accrescere il senso civico dei passeggeri, inducendoli a munirsi di valido e corretto titolo di viaggio prima della salita sul bus.

Il progetto di "Assistenza alla Clientela", avviato nel Bacino Pavese da settembre 2018 che prevedeva l'impiego di 13 assistenti, ha avuto un impatto significativo sul territorio. Così, da settembre 2019, il modello pavese è stato esteso su tutti i bacini dell'azienda impiegando altri 14 assistenti alla clientela. Il progetto prevede un intervento strutturato nei principali hub di salita passeggeri o a bordo bus senza pregiudicare il generale ruolo dei conducenti rivestito nell'attività di verifica e vendita dei titoli di viaggio.

Gli assistenti 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 ad aumentare 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

27 Assistenti alla clientela: 13 a Pavia, 4 a Cremona, 4 a Milano SudEst e 6 in Monza e Brianza
459.103 passeggeri complessivamente controllati, la maggior parte nell'area pavese
2.919 biglietti distribuiti a bordo di cui 1.633 a Pavia

NOVITÀ

Il Sistema Tariffario Integrato del Bacino di Mobilità

Dal 15 luglio 2019, è entrato in vigore il nuovo Sistema Tariffario Integrato del Bacino di Mobilità (STIBM) in sostituzione del Sistema Integrato Tariffario dell'Area Milanese (SITAM), valido in tutti i comuni che fanno parte della Città metropolitana di Milano e della Provincia di Monza e Brianza.

Il Sistema considera come centro di riferimento la città di Milano a partire dalla quale il territorio circostante è stato idealmente suddiviso in corone concentriche che rappresentano ciascuna una zona tariffaria. I nuovi titoli di viaggio sono validi su tutta la rete gestita da ATM e dagli altri operatori privati nonché sulle tratte della rete ferroviaria gestita da Trenord comprese nell'area del bacino STIBM.

Sono state introdotte nuove agevolazioni per giovani con età inferiore a 26 anni, per senior con età superiore a 65 anni e per persone con basso reddito. Per le ragazze e i ragazzi sotto i 14 anni è stata prevista la possibilità di viaggiare gratis esibendo un documento di identità in corso di validità.



Progetto “Tutti a bordo”

OBIETTIVO Sensibilizzare i passeggeri a viaggiare con un titolo di viaggio valido, da esibire alla salita sul bus

DOVE Nei principali capolinea e in prossimità delle scuole dell'area Pavese, Cremasca, Milano SudEst e Monzese

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

L'impegno al contrasto all'evasione coinvolge tutta l'azienda. L'iniziativa intende portare all'attenzione di tutti i dipendenti, anche di chi lavora negli uffici, le esigenze dei clienti che rappresentano il *focus* del servizio.

L'iniziativa ha permesso di controllare numerose corse e incrementare i titoli di viaggio validi, migliorando il clima a bordo dei bus, e 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 2019

1.227 rilevazioni

377 titoli di viaggio venduti a bordo

27.397 numero di passeggeri controllati tra area di Crema, Milano Nord e Milano SudEst

Rete di vendita

La rete di vendita è **diffusa capillarmente sul territorio** in modo da agevolare i clienti e facilitare l'acquisto dei titoli di viaggio. 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 online 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 sia per l'area cremonese che pavese.

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

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 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;
- la **disponibilità dei dati** di vendita dei titoli di viaggio ai clienti in *“real time”* e la possibilità di raccogliere numerosi dati da elaborare per migliorare attività e servizi offerti.

Con l'avvio del 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 sulla tessera del cliente - e **rivendite Silver**, distribuite 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**.

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

RISULTATI ED EFFETTI

L'acquisto dei titoli di viaggio può avvenire anche tramite i **canali web e App sui territori di Pavia e Cremona**: circa **l'11%** dei biglietti è venduto tramite i nuovi canali.

Convenzioni

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

I dipendenti delle aziende convenzionate ricevono gli abbonamenti direttamente in azienda con un eventuale sconto e, in alcuni casi, l'addebito del costo direttamente in busta paga. Ad oggi sono **attive 4 differenti convenzioni** tra la provincia di Cremona e l'area urbana di Pavia.

NOVITÀ**Cityscoot e Autoguidovie insieme per supportare i pendolari lombardi**

Cityscoot è una *start-up* francese di **scooter sharing a flusso libero ed emissioni zero**, presente quasi nell'intera area urbana di Milano, comprese le zone di Rogoredo, Bicocca, Bovisa, Lorenteggio, Mecenate e presto anche San Donato.

A maggio 2019, Autoguidovie ha sottoscritto con la società una **partnership** grazie alla quale **gli abbonati di Autoguidovie che utilizzano il servizio per raggiungere Milano potranno usufruire di 45 minuti gratuiti di utilizzo di Cityscoot in città**. L'accordo offre agli abbonati l'opportunità di muoversi in modo sostenibile anche una volta arrivati a Milano.

La **partnership** consentirà a tutti i viaggiatori provenienti dalle Province di Milano, Monza e Brianza, Cremona e Pavia di accedere a **nuove soluzioni per la mobilità urbana che faciliteranno e ottimizzeranno i loro spostamenti all'interno della città**, diminuendo anche i livelli di inquinamento ambientale e acustico a Milano.

Oltre 500 scooter Cityscoot all'interno della città di Milano

LA COMUNICAZIONE VERSO I VIAGGIATORI

2,8 mln le sessioni sul sito
+1,3 milioni dal 2017

Circa 119 mila clienti raggiunti tramite Facebook in media ogni mese
più che quadruplicati dal 2017

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

56.000 chiamate per informazioni gestite via telefono o Whatsapp

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

PUNTI FISICI						
	Conducenti	Infopoint	Rivendite	Bus e autobus		
SISTEMI DIGITALI						
	Sito internet	App Autoguidovie	Contact Center (call center)	Web Chat	Paline elettroniche	Servizio di avvisi real time
CANALI SOCIAL						
	RSS	Mailing list	App Moovit	Google Transit	City Mapper	
CANALI SOCIAL						
	Whatsapp (call center)	Pagina Facebook	LinkedIn	Twitter (solo Pavia)		



CONDUCENTI

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

RISULTATI 2019

8,2 il punteggio medio sulla cortesia del personale rilevato dalla *customer satisfacion*



"La responsabilità del conducente è fondamentale in quanto egli è l'interfaccia diretta del cliente con l'azienda. Il suo operato, il suo stile di guida, il rispetto del percorso e degli orari e la sua cordialità sono fattori importantissimi per legare l'azienda con il proprio cliente"

(Testimonial)



INFOPOINT

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

RISULTATI 2019

4 Infopoint presenti sul territorio nelle principali aree servite.

NOVITÀ

Autostazione di Pavia e nuovo Infopoint

Sono stati conclusi i lavori di sistemazione dell'autostazione di Pavia in via Trieste, rendendola un luogo accogliente e dove è semplice reperire informazioni:

- ripulita e ritinteggiata con colori che danno una nuova personalità e un segno distintivo dell'arrivo di Autoguidovie a Pavia
- sistemata l'illuminazione con luci a led ecosostenibili, che consentiranno un importante risparmio di energia e il miglioramento dell'illuminazione sia della zona transito e sosta bus che in Infopoint
- rinnovata la cartellonistica e posizionati 11 nuovi *display*, 2 per ogni corsia di arrivo bus, che consentono di avere informazioni sulle partenze in tempo reale
- posizionati cestini di raccolta della carta.

Anche all'interno della biglietteria sono stati realizzati diversi interventi:

- pulizia e ritinteggiatura degli ambienti
- rifacimento di tutti i servizi igienici, migliorando aspetti di gestione dal punto di vista igienico
- rifacimento dell'impianto di riscaldamento e raffrescamento in sala d'attesa, riposizionando le apparecchiature
- riorganizzazione di tutta l'informativa, per rendere più fruibile la consultazione degli avvisi, degli orari e di tutte le novità.

È stato avviato anche un **servizio sperimentale di wi-fi gratuito di 1 ora a favore dei clienti**, in modo che tutte le informazioni sul servizio siano immediatamente disponibili e rendendo più piacevole l'eventuale attesa per il Cliente.



RIVENDITE

Autoguidovie gestisce un'ampia **rete di vendita consolidata sul territorio**. Nei punti vendita sono disponibili libretti orari, mappe della rete, Carte dei servizi e altre informazioni utili.

RISULTATI 2019

Oltre **800** rivendite in Lombardia



BUS E AUTOBUS

Anche i bus rappresentano un canale informativo per i clienti: all'esterno dei mezzi tramite dispositivi che comunicano informazioni utili sulla linea percorsa e adesivi informativi (salita davanti, vendita a bordo); 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, le coincidenze e i punti vendita più vicini.

PAVIA

Su tutti i nuovi veicoli sono in funzione le velette interne, pannelli digitali multicolor - assoluta novità nel panorama italiano - che alternano agli annunci di fermata messaggi informativi.

Autoguidovie conferma il suo impegno nell'attivazione di tecnologie a supporto delle persone ipovedenti: su 187 nuovi bus è stato introdotto un sistema acustico che a ogni fermata annuncia il numero della linea e la direzione/capolinea di destinazione.



SITO INTERNET - WWW.AUTOGUIDOVIE.IT

Tramite il portale, l'azienda comunica in modo costante sia con i clienti del servizio che con la collettività in generale. Il portale è organizzato per i diversi territori e consente di consultare orari e linee oltre che rimanere aggiornati sulle notizie in tempo reale. È presente una **sezione dedicata all'assistenza** che permette di richiedere informazioni, presentare reclami, chiedere rimborsi o cercare eventuali oggetti smarriti. Sul sito sono disponibili numerosi strumenti per agevolare la ricerca delle informazioni: **calcola il tuo percorso, cerca la tua linea, trova la tua tariffa, trova la tua rivendita, trova la tua scuola.**

Dal 2019 per tutti i territori è possibile l'acquisto dei biglietti online.

RISULTATI 2019

Quasi **2,8 milioni** di sessioni / **+300.000 dal 2018**



APP AUTOGUIDOVIE

Autoguidovie si è dotata di un'applicazione per smartphone che offre diverse funzionalità per **agevolare la fruizione del servizio**. In particolare, l'app:

- offre servizi di **infomobilità**, ricerca orari per origine e destinazione o per fermata
- permette l'**acquisto di biglietti e abbonamenti** 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
- 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 CENTER

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

RISULTATI 2019

Quasi **55.000** contatti ricevuti dagli operatori da parte dei clienti
quasi triplicati dal 2017



WEB CHAT

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

RISULTATI 2019

Circa **560** 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** e mostrano **segnalazioni sul servizio**, ad esempio in caso di sciopero. Tutte le paline sono ad **alimentazione solare con pannello fotovoltaico** e sono dotate di dispositivo di risparmio energetico che visualizza il messaggio con periodicità variabile.

RISULTATI 2019

150 paline elettroniche installate in punti strategici del territorio nei lotti storici



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 su tempi di attesa ed eventuali ritardi per i lotti storici. Il servizio è accessibile anche via web dal sito www.autoguidovie.it. Il servizio per Pavia è stato attivato nell'ambito dell'APP Autoguidovie.

RISULTATI 2019

331mila richieste di orari in tempo reale ricevute via sms da quasi 9.500 clienti
+11mila dal 2018



RSS

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



MAILING LIST

La mailing list, disponibile ai clienti tramite il sito di Autoguidovie, permette di ricevere **avvisi e informazioni su novità e promozioni**. Il mailing è diretto principalmente agli **abbonati**, ai **Comuni** e alle **scuole** e contiene tutte le informazioni sul servizio di interesse per la categoria di clienti contattati.



TRAVEL PLANNER: MOOVIT, GOOGLE TRANSIT, CITYMAPPER

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





WHATSAPP

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

RISULTATI 2019

14.827 contatti con i clienti / **+14% dal 2018**



PAGINA FACEBOOK

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

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

È possibile inoltre comunicare con l'azienda tramite chat.

RISULTATI 2019

7.919 like alla pagina / **+2,2mila like dal 2018**

Circa **119.000** persone raggiunte in media ogni mese / **più che raddoppiate dal 2018**

11.619 interazioni mensili / **il doppio dal 2017**

415 post pubblicati / circa **150 in più dal 2018**

1.131 conversazioni private



LINKEDIN

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

RISULTATI 2019

62 post pubblicati da Autoguidovie

51mila impressions



TWITTER PAVIA

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

RISULTATI 2019

408 tweet pubblicati da Autoguidovie

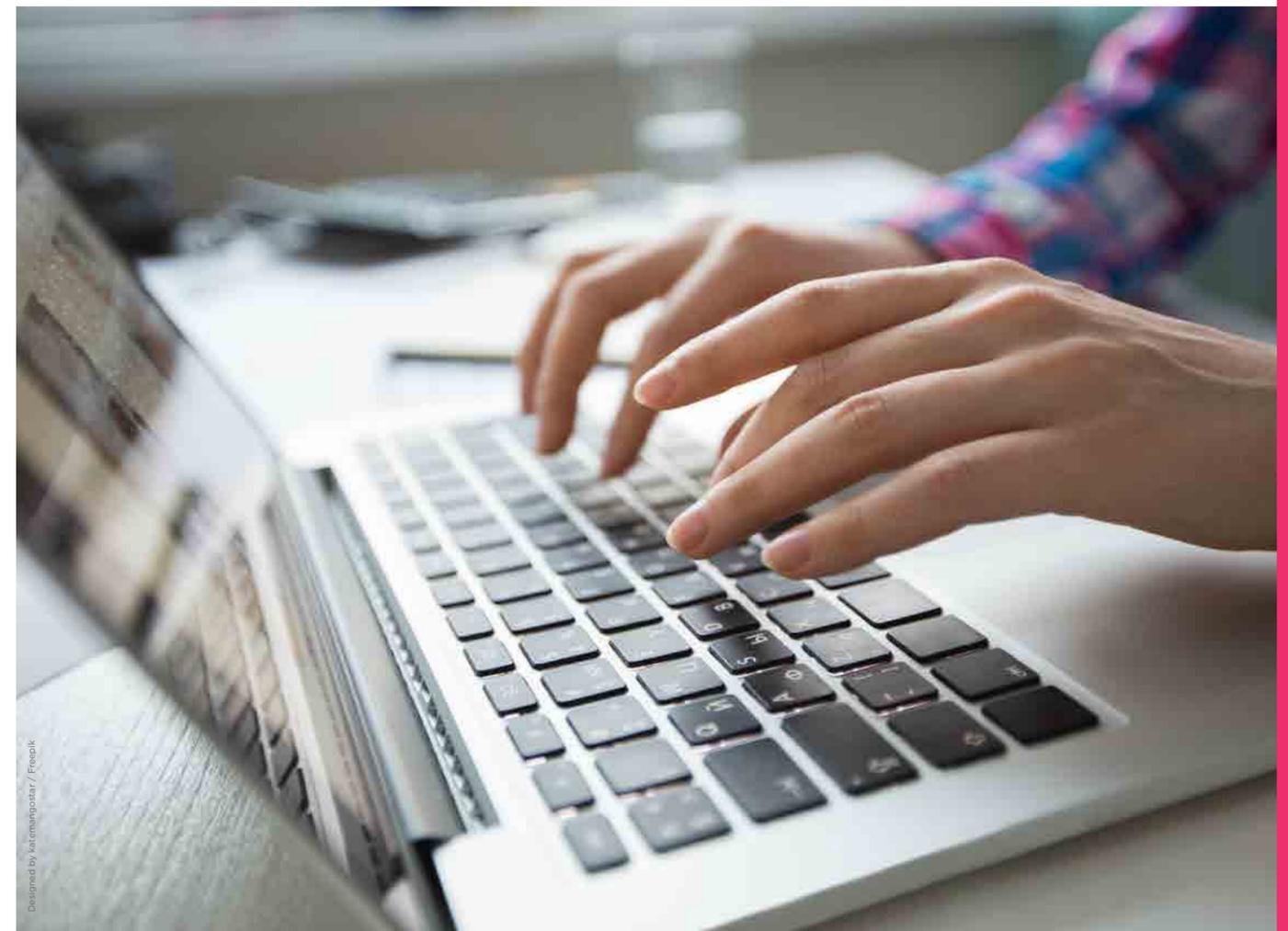
171.200 visualizzazioni

INNOVAZIONE NELLA RELAZIONE CON I CLIENTI

SDGs	TARGET ONU	AZIONI E KPI
	8.2 Raggiungere standard più alti di produttività economica attraverso la diversificazione, il progresso tecnologico e l'innovazione, anche con particolare attenzione all'alto valore aggiunto e ai settori ad elevata intensità di lavoro	Avvio della nuova area aziendale dedicata all'innovazione nella relazione con il cliente

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

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



CLIENTI - ENTI E STAZIONI APPALTANTI

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



"L'innovazione è l'anima della nostra azienda. Vinciamo le gare grazie al fatto che riusciamo a inventare e a pensare un modo diverso di vedere il servizio che fino al giorno prima era gestito da un nostro competitor."

(Stefano Rossi, Amministratore Delegato)

Autoguidovie ha sottoscritto **9 contratti di servizio a oggi in corso di validità**, di cui 6 gestiti direttamente e 3 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;
- modalità di modifica del contratto;
- garanzie che devono essere prestate dall'azienda di trasporto;
- ridefinizione dei rapporti, con riferimento ai lavoratori dipendenti e al capitale investito;
- obbligo dell'applicazione, per le singole tipologie del comparto dei trasporti, dei rispettivi contratti collettivi di lavoro.

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

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

I contratti di servizio prevedono che Autoguidovie si impegni a **promuovere un trasporto capace di rispondere ai bisogni di mobilità dei cittadini, orientato alla qualità del servizio e alla sostenibilità ambientale**.

Oltre a definire i **requisiti minimi del servizio** tali contratti prevedono che Autoguidovie si adoperi per garantire, in alcuni casi - come per l'età media dei mezzi e il sistema di controllo satellitare della flotta - 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, successivamente prorogato.

Da **febbraio 2003** Autoguidovie **gestisce il servizio urbano sul territorio del Comune di Melzo**. Risultando aggiudicataria anche della seconda gara di affidamento effettuata nel corso del 2010 con decorrenza dal 1 Gennaio 2011, Autoguidovie è **gestore unico** del servizio.

AREA DI MONZA E BRIANZA E PADERNO DUGNANO

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

Da **gennaio 2015** la Provincia di Monza e Brianza e il Comune di Monza hanno affidato ad Autoguidovie, con un nuovo contratto di servizio, la **rete di Trasporto Pubblico Locale dell'area Monza e Brianza** a seguito della scadenza del preesistente contratto di servizio 2007-2014.

Dal **7 settembre 2009** è partito il nuovo servizio di trasporto pubblico urbano del Comune di Paderno Dugnano gestito da Autoguidovie, in associazione con Airpullman, regolato da contratto di servizio assegnato a seguito di gara.

AREA DI MILANO SUDOVEST

Servizio di linea urbano in subaffidamento da ATM

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

AREA DI BOLOGNA

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

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

AREA DI PAVIA

Servizio di trasporto pubblico locale di Pavia città e provincia

A settembre 2017 è stato firmato il contratto per il servizio di trasporto pubblico della Provincia e del Comune di Pavia, che è stato avviato il primo aprile 2018.

Dal 4 dicembre 2019 Autoguidovie gestisce anche il servizio urbano di Voghera.



LE PERSONE CHE LAVORANO IN AUTOGUIDOVIE

1.038
persone impiegate
tra personale
viaggiante
e non viaggiante
+57% dal 2017

86%
il personale
viaggiante
*+5,4 punti percentuali
dal 2017*

95%
la percentuale
di uomini tra il
personale

17.109
ore di formazione
complessivamente
erogate

16,5
ore di formazione
erogate in media per
ogni dipendente

17,63
indice di frequenza
degli infortuni
-39,2% dal 2017

0,36
indice di gravità
degli infortuni
-62,6% dal 2017

23
rappresentanti
sindacali in azienda
che hanno usufruito
di
2.379 ore di
permesso sindacale

557
dipendenti iscritti ai
Sindacati (**54%**)

524 ore di
assemblee sindacali

AGENDA 2030 ONU E SOSTENIBILITA' IN AUTOGUIDOVIE



VALUTAZIONE, REMUNERAZIONE E SISTEMI DI INCENTIVAZIONE
WELFARE AZIENDALE



FORMAZIONE E SVILUPPO
VALUTAZIONE, REMUNERAZIONE E SISTEMI DI INCENTIVAZIONE



COMPOSIZIONE E PROFILO DEL PERSONALE
VALUTAZIONE, REMUNERAZIONE E SISTEMI DI INCENTIVAZIONE
FORMAZIONE E SVILUPPO



COMPOSIZIONE E PROFILO DEL PERSONALE
VALUTAZIONE, REMUNERAZIONE E SISTEMI DI INCENTIVAZIONE
SALUTE E SICUREZZA
RELAZIONI INDUSTRIALI
DIGITAL TRANSFORMATION



DIGITAL TRANSFORMATION
LA COMUNICAZIONE AZIENDALE



RELAZIONI INDUSTRIALI

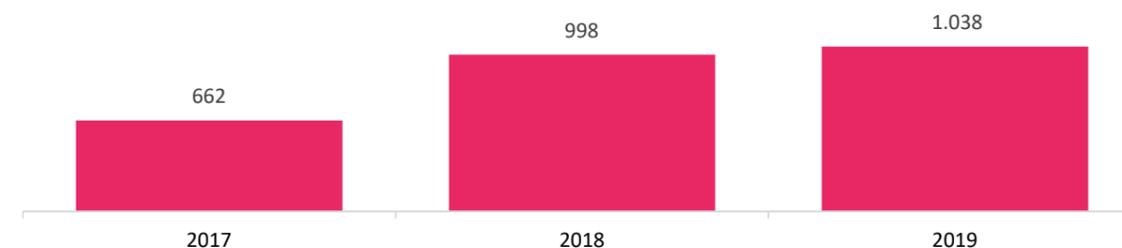
COMPOSIZIONE E PROFILO DEL PERSONALE 2019⁹

SDGs	TARGET ONU	AZIONI E KPI
5 PARITÀ DI GENERE	5.5 Garantire alle donne la piena ed effettiva partecipazione e pari opportunità di leadership a tutti i livelli del processo decisionale nella vita politica, economica e pubblica	21,4% la percentuale di donne all'interno del management 72,4% la percentuali di donne con contratto a tempo indeterminato 98,3% la percentuale di donne con contratto a tempo pieno
8 LAVORO DIGNITOSO E CRESCITA ECONOMICA	8.5 Entro il 2030, raggiungere la piena e produttiva occupazione e un lavoro dignitoso per tutte le donne e gli uomini, anche per i giovani e le persone con disabilità, e la parità di retribuzione per lavoro di pari valore	81,8% la percentuale di dipendenti con contratto a tempo indeterminato
	8.6 Entro il 2020, ridurre sostanzialmente la percentuale di giovani disoccupati che non seguano un corso di studi o che non seguano corsi di formazione	54,2% la percentuale di personale under 35 assunto nell'anno



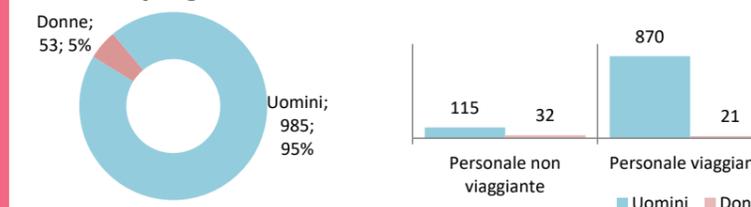
"Ogni persona della nostra azienda può fare la differenza e ogni persona della nostra azienda deve fare la differenza."
(Stefano Rossi - Amministratore Delegato)

Trend del personale



28% la percentuale di donne tra il personale non viaggiante,
2% tra il personale viaggiante

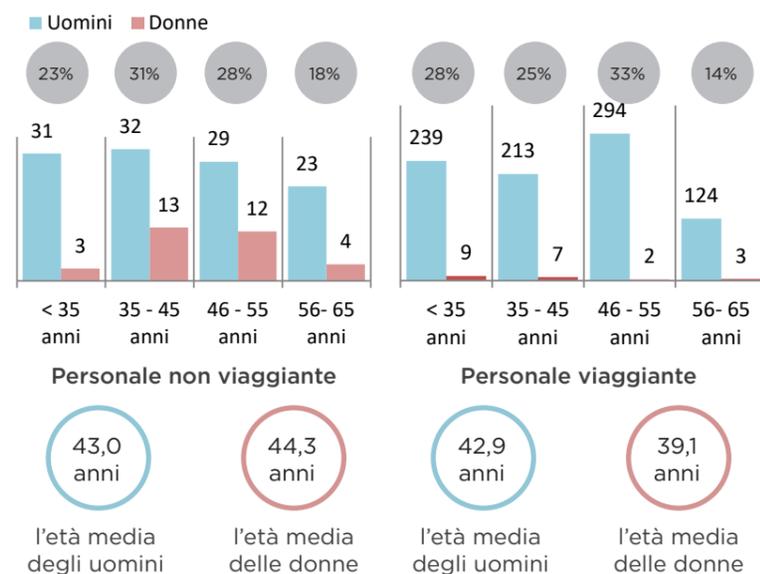
Personale per genere



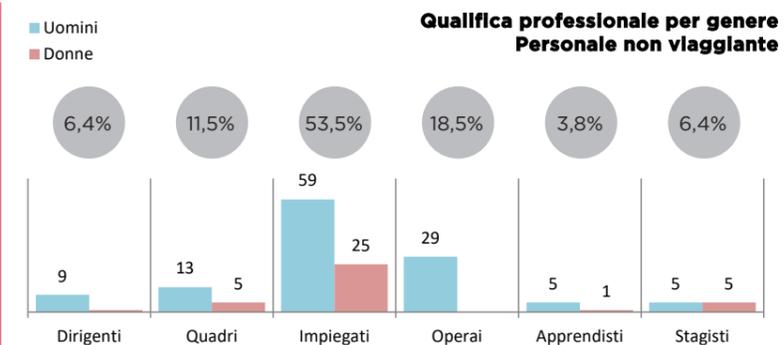
9 Nei grafici dell'intera sezione, i bollini grigi riportano la percentuale di individui appartenenti alla categoria indicata in ascissa sotto la colonna corrispondente, rapportata al totale di riferimento del grafico.

42,9 anni
l'età media
42,2 per le donne
42,9 per gli uomini

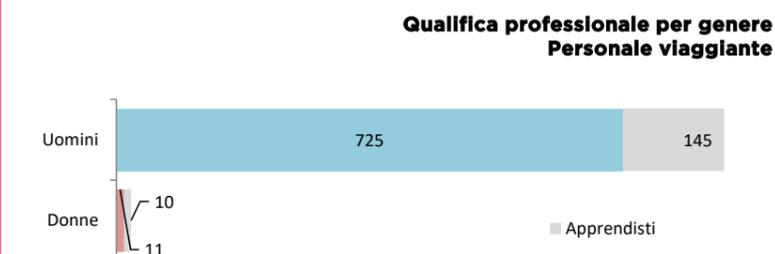
23,8%
il personale under 35



17,9%
i dirigenti e i quadri sul totale del personale non viaggiante, tra questi 6 sono donne

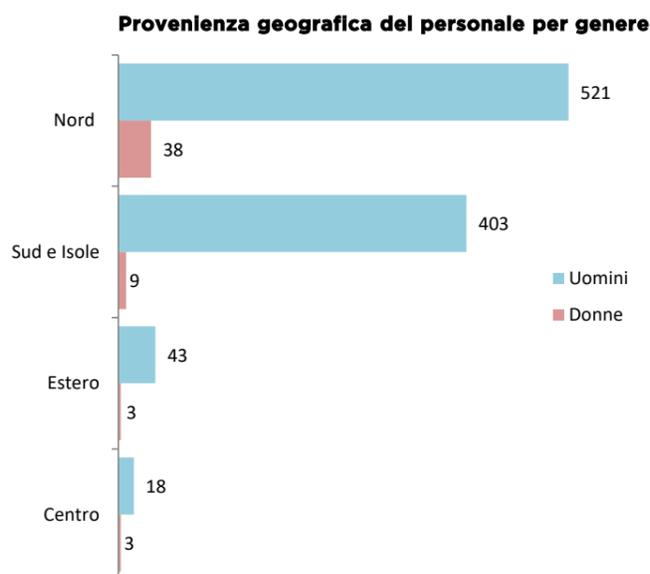


17,4%
gli apprendisti sul totale del personale viaggiante

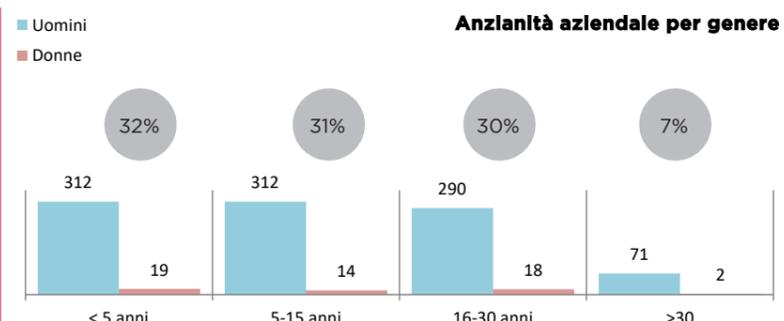


51,5%
il personale originario del Nord Italia, il 39,7% proviene dal Sud e dalle Isole

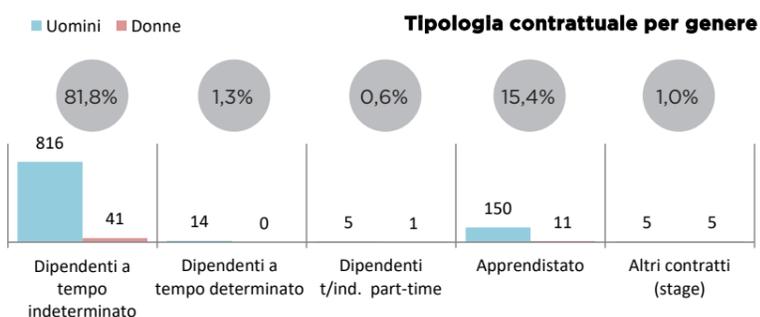
La maggior parte del personale proviene dalla Lombardia, le altre regioni più presenti sono Campania, Sicilia e Calabria



12,28 anni
l'anzianità aziendale media, 12,29 anni per gli uomini e 12,10 anni per le donne



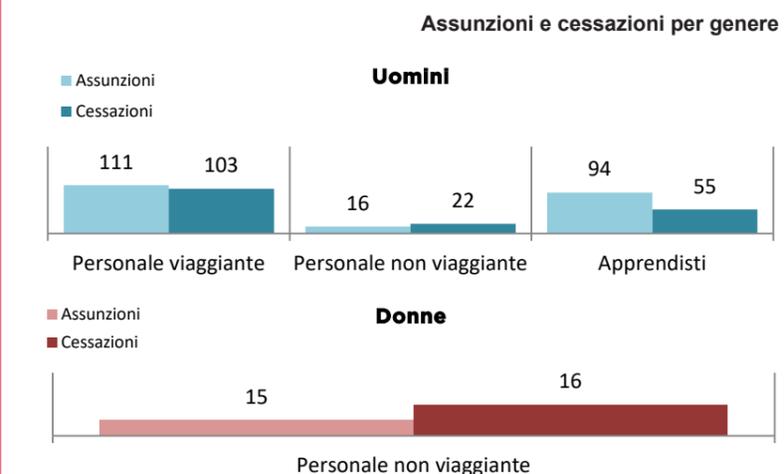
81,8%
il personale con contratto a tempo indeterminato



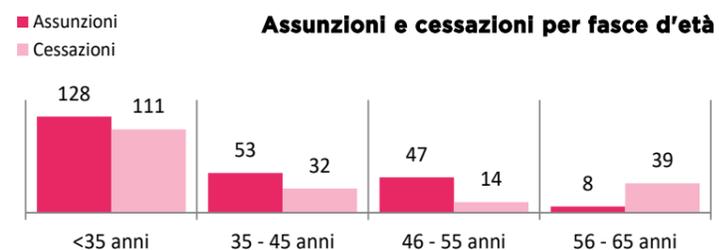
236
assunzioni a fronte di 196 cessazioni*

* sono inclusi nei conteggi gli stagisti

22,7%
il tasso di turnover in entrata**
+6,4 punti percentuali dal 2017 a seguito dell'avvio del nuovo servizio su Pavia



18,9%
il tasso di turnover***
+4,1 punti percentuali
dal 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

Nel 2019 le persone che lavorano per Autoguidovie - tra personale viaggiante e non viaggiante - sono pari **1.038**, con un aumento del 4% rispetto al 2018 (998 persone) e del 57% rispetto al 2017 (662 persone), a seguito del turnover fisiologico del personale e dell'avvio del nuovo servizio sul territorio di Pavia.

Nel 2019, il numero degli apprendisti è pari a **155** con un aumento del 35% dal 2018. 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, Autoguidovie 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.

NOVITÀ

La convenzione con l'Esercito Italiano

Autoguidovie ha stipulato, nel 2019, una convenzione con l'Esercito Italiano per la ricollocazione professionale prevista a favore dei militari delle Forze Armate Italiane congedati senza demerito.

Alla base della convenzione un'esigenza funzionale al ricollocamento nell'ambito del sistema di trasporto stradale, facilitando il legame tra domanda e offerta e trovando il modo affinché il conducente riesca a trovare il suo sbocco naturale in primis nel territorio in cui vive.

Si riscontrano **risultati estremamente positivi, poiché ad un sistema valoriale consolidato si sposa una preparazione professionale (hard skills) già comprovata:** il personale delle Forze Armate, in possesso di idoneo titolo di guida, necessita di brevi periodi di formazione per poter iniziare a lavorare in modo efficace ed efficiente.

Il 22 gennaio 2020, inoltre, si è tenuto a Roma il **1° Workshop Nazionale sull'inserimento nel mondo del lavoro dei militari congedati**, al quale ha partecipato anche Autoguidovie.

3 militari assunti da Autoguidovie

UNA GESTIONE IN LINEA CON LA SOSTENIBILITÀ

LE NOSTRE POLITICHE DI ASSUNZIONE

"Vogliamo assumere la persona giusta per il posto giusto. Per questo abbiamo costruito un processo accurato di selezione che passa dalla valutazione dei CV, alla conoscenza della persona, delle sue motivazioni e valori, alla verifica delle competenze e capacità, al controllo dell'idoneità fisica e psicoattitudinale. Per i candidati autisti, in considerazione del ruolo, il processo prevede colloqui e prove di guida su strada oltre alla verifica dei titoli abilitanti. Assumere la persona giusta è una grande responsabilità verso le persone, la nostra organizzazione e i nostri clienti, a cui ogni giorno vogliamo dare il massimo."

NO ALLA DISCRIMINAZIONE

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

L'IMPEGNO PER LA SICUREZZA E IL RISPETTO DELLE REGOLE

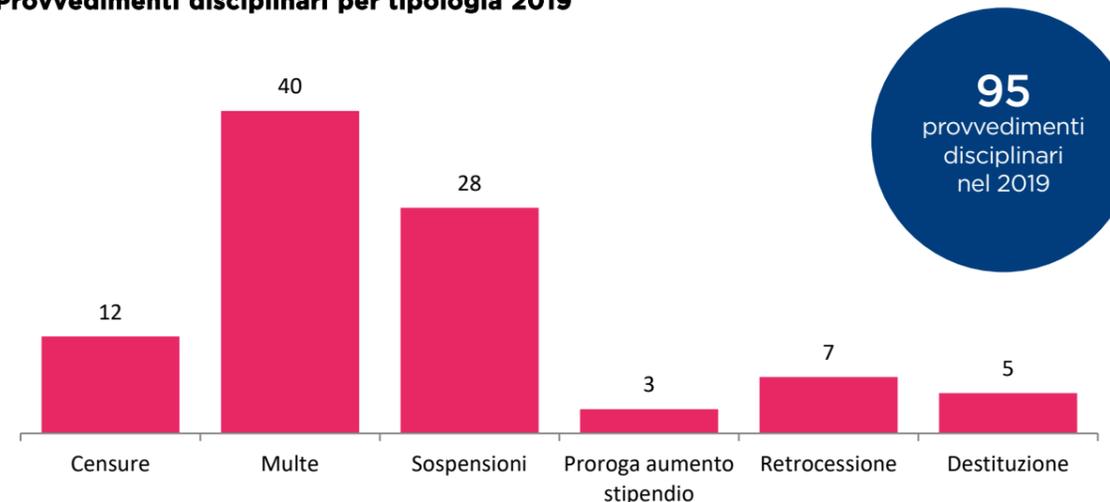
"Ci impegniamo ogni giorno per la sicurezza del nostro personale, dei nostri clienti e di tutti i nostri stakeholder, in azienda come durante il servizio. La nostra attenzione per la sicurezza passa dalla consapevolezza e dalla cultura delle nostre persone, dalla scelta dei mezzi e delle attrezzature, al rispetto delle regole e delle leggi applicabili, anche anticipandole. Questo ci permette di lavorare in un contesto organizzato, trasparente e positivo in cui le persone possono esprimere il proprio talento."

LA CRESCITA DELLE NOSTRE PERSONE

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

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 2019



Lo stage in Autoguidovie

Lo stage è un'esperienza formativa utile a chi si affaccia al mondo del lavoro, dà la possibilità di mettere in pratica ciò che si è studiato e apprendere molte capacità e competenze "extra professionali" che la teoria non fornisce. Lo stage offre ai giovani l'opportunità di capire se il lavoro che stanno svolgendo corrisponde ai loro interessi e alle aziende un modo per testare e formare i futuri lavoratori. Autoguidovie utilizza questo strumento per assumere e formare giovani lavoratori interessati ad apprendere nuove competenze e a formarsi nel proprio ruolo lavorativo. "Autoguidovie è un'azienda valida, il personale all'interno della struttura è molto disponibile e si lavora con serenità e tranquillità, c'è proprio un bel clima", afferma Gianluca, stagista meccatronico dell'azienda.

10 stagisti coinvolti nel 2019

Progetto OPEN DAY

TARGET Far conoscere Autoguidovie sul territorio entrando in contatto diretto con i principali Poli scolastici serviti, in particolare: attraverso gli "open day"

QUANDO 2019 - 2020

CHI Istituti scolastici dell'area di Monza e Brianza, Cremona, Milano SudEst e Pavia

In collaborazione con i principali istituti scolastici Autoguidovie ha partecipato, tra ottobre e dicembre 2019, ai principali "Open Day" indetti dalle scuole per far conoscere ai "neo" studenti delle superiori le migliori soluzioni di spostamento casa - scuola attraverso il servizio di trasporto pubblico erogato.

19 sono gli istituti in cui Autoguidovie ha partecipato: 6 nell'area di Monza e Brianza, 3 nell'area di Cremona, 5 nell'area di Milano Sud Est e 5 a Pavia. Nell'occasione è stato allestito un apposito stand informativo in cui venivano date tutte le informazioni utili a conoscere gli spostamenti casa-scuola rispetto all'istituto visitato e distribuito materiale informativo ad "hoc". Al visitatore è stato inoltre somministrato un questionario di mobilità per ricevere successivamente maggiori informazioni di dettaglio sulle novità in corso.

RISULTATI ED EFFETTI

19 istituti scolastici coinvolti

Oltre 500 contatti con studenti

200 questionari compilati

Istituiti nuovi canali di comunicazione sia con i rappresentanti delle scuole che con le associazioni genitori



Progetto Alternanza scuola-lavoro

TARGET Avvicinare Autoguidovie al territorio, far conoscere l'azienda ed entrare in contatto con giovani risorse da inserire, in prospettiva, nell'organico aziendale attraverso progetti di "PCTO" per conoscere la mobilità casa -scuola e migliorare il servizio erogato

QUANDO 2019 - 2020

CHI Istituti scolastici dell'area di Cremona e Pavia

Autoguidovie ha attivato nel 2019, per concludersi nel 2020, progetti di alternanza scuola lavoro (oggi PCTO - Percorsi per le Competenze Trasversali e per l'Orientamento) nei bacini di Cremona e Pavia, 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 PCTO, Autoguidovie intende avvicinare l'azienda al territorio, favorendo un canale diretto di comunicazione bidirezionale con i principali poli scolastici e con tutti i suoi studenti per raccogliere tutte le informazioni utili al miglioramento del servizio di trasporto pubblico erogato. Autoguidovie intende, altresì, avvicinare i ragazzi coinvolti al mondo del lavoro facendo maturare agli stessi sia competenze tecniche che trasversali.

Il progetto impegna i ragazzi nella realizzazione di un'indagine sulla mobilità casa - scuola presso gli Istituti dei ragazzi coinvolti nell'attività di PCTO per mappare l'attuale modalità di spostamento degli studenti per recarsi a scuola (con o senza trasporto pubblico). Gli studenti di fatto sperimentano il ruolo del "mobility manager". Al momento gli istituti coinvolti sono 8 (5 a Crema e 3 a Pavia) per un bacino studentesco di circa 8.000 iscritti. Le loro attività riguardano la preparazione di un questionario online su piattaforma Google, la sua somministrazione agli studenti di ciascun istituto, l'analisi dei dati, la preparazione di una presentazione e la divulgazione dei risultati.

Autoguidovie nel progetto PCTO (indagine di Mobilità caso-scuola) supporta gli studenti coinvolti in tutte le fasi supervisionando i contenuti, formandoli all'uso degli strumenti e permettendo l'acquisizione di competenze trasversali.

Il progetto permetterà di raccogliere dati utili all'ottimizzazione del servizio di trasporto pubblico offerto, rispetto alla domanda anche potenziale; in particolare i dati raccolti saranno utilizzati per iniziare un processo di miglioramento e ristrutturazione del servizio di trasporto pubblico in vigore su tutti i lotti a partire da settembre 2020.

RISULTATI ED EFFETTI

8 istituti scolastici coinvolti

8.000 studenti iscritti agli Istituti coinvolti

Premio Brianza scuola-lavoro

Nel 2019 Autoguidovie è stata selezionata tra le aziende vincitrici del concorso "Premio Brianza Scuola Lavoro" grazie ai progetti realizzati nell'ultimo triennio sul territorio di Monza e Brianza.

L'iniziativa, promossa dalla Consulta Provinciale degli Studenti e dalla Prefettura di Monza e della Brianza con patrocinio di Assolombarda, stata riservata alle imprese dei medesimi territori.

Il premio attribuito è relativo alla categoria "Agenda 2030": i progetti sono stati attinenti alle indagini sulla mobilità degli studenti delle sei scuole coinvolte.



FORMAZIONE E SVILUPPO

SDGs	TARGET ONU	AZIONI E KPI
	4.4 Entro il 2030, aumentare sostanzialmente il numero di giovani e adulti che abbiano le competenze necessarie, incluse le competenze tecniche e professionali, per l'occupazione, per lavori dignitosi e per la capacità imprenditoriale	16,5 ore di formazione procapite complessivamente erogate al personale
	4.5 Entro il 2030, eliminare le disparità di genere nell'istruzione e garantire la parità di accesso a tutti i livelli di istruzione e formazione professionale per i più vulnerabili, comprese le persone con disabilità, le popolazioni indigene e i bambini in situazioni vulnerabili	0,28 il rapporto tra ore di formazione procapite erogate alle donne e ore di formazione procapite erogate agli uomini (personale non viaggiante)
	5.5 Garantire alle donne la piena ed effettiva partecipazione e pari opportunità di leadership a tutti i livelli del processo decisionale nella vita politica, economica e pubblica	1,48 il rapporto tra ore di formazione procapite erogate alle donne e ore di formazione procapite erogate agli uomini (personale viaggiante)

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

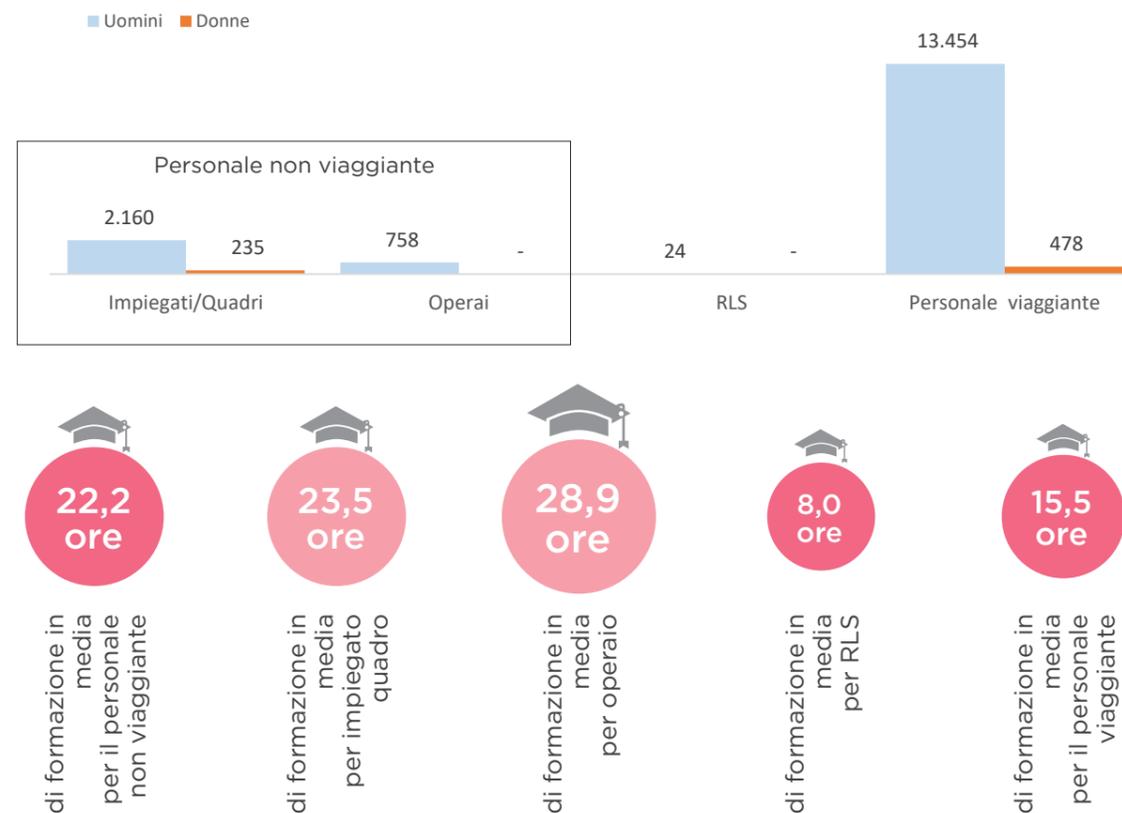
Ogni anno viene realizzata un'analisi dei fabbisogni formativi - sulla base di risultati del sistema di *performance management*; proposte raccolte dai responsabili dei servizi; segnalazioni; interviste individuali - a partire dai quali viene definito il **Piano formativo annuale** che comprende corsi di aggiornamento oppure specifici.

Ore di formazione per tipologia* - 2019



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

Ore complessive di formazione per genere e qualifica - 2019



"La formazione dei conducenti è uno dei fattori fondamentali per la qualità del nostro servizio. La formazione è formazione alla guida, ma anche all'utilizzo dei mezzi a disposizione e la formazione per migliorare la comunicazione con i passeggeri"

(Camillo Ranza, Presidente)

Attività formative 2019

PILLOLE FORMATIVE “AUTOGUIDOVIE LA MIA AZIENDA 2”

1.400 ore di formazione rivolte al personale e incentrate sui temi della **comunicazione, dell'identità aziendale, dello spirito di squadra**, come proseguimento delle attività inaugurate nel 2017.

160 conducenti coinvolti

INCONTRI “FIDUCIA E RESPONSABILITÀ”

Nei mesi di novembre e dicembre 2019 - come ormai da tradizione - nel corso di 11 serate, **Autoguidovie ha incontrato i propri autisti che lavorano nei depositi** dislocati nei territori del Cremasco, del Milanese, della Brianza e del Pavese, Lomellina e Oltrepò. Nell'ultimo incontro sono stati presentati i nuovi lavoratori del servizio Urbano di Voghera, che dal 4 dicembre sono entrati a far parte di Autoguidovie.

Gli incontri sono stati organizzati con lo scopo di **fare il punto della situazione insieme ai dipendenti** su quanto fatto nel 2019 e sui progetti da sviluppare nel 2020. È stata l'occasione anche per confrontarsi su ciò che funziona e su ciò che ancora deve essere migliorato, **raccogliendo da molti partecipanti validi e costruttivi feedback**.

Le parole chiave che hanno caratterizzato questi incontri sono state **“sostenibilità”, “fiducia”, “responsabilità” e “meritocrazia”,** ma ciò che più ha ottenuto l'attenzione dei partecipanti è stato il tema del miglioramento della **“sicurezza”**. In questi incontri è emerso chiaramente il fatto che, come l'azienda si sente responsabile dei propri lavoratori, della clientela che trasporta e del raggiungimento della propria missione, **anche gli autisti si sentono responsabili dei passeggeri che trasportano, dell'azienda e anche dell'ambiente**. Molto è già stato fatto ed avviato nel 2019, con l'obiettivo di migliorare sempre di più il servizio, incrementando la fiducia reciproca, il coinvolgimento e rafforzando la motivazione degli autisti di Autoguidovie a svolgere il proprio lavoro con orgoglio e passione.

11 serate e **322** autisti incontrati

SOSTENIBILITÀ - PERCORSO DI FORMAZIONE E COINVOLGIMENTO DEL PERSONALE VIAGGIANTE

Nel 2019 è stato avviato un percorso di formazione e coinvolgimento rivolto al personale viaggiante, terminato nei primi mesi del 2020, con l'obiettivo di **rinforzare conoscenza e senso di appartenenza all'azienda e radicare la cultura della sostenibilità, modificando i comportamenti nel lavoro quotidiano**. Il percorso è stato organizzato in due fasi: la prima di **ascolto**, la seconda per la **restituzione** degli esiti del coinvolgimento. Per ciascuna fase sono stati realizzati 3 incontri sui territori di Pavia, Area nord, Area MISE. Il coinvolgimento ha permesso di individuare in modo partecipato:

- i **contenuti** di maggior interesse per il personale e su cui rinforzare la **comunicazione interna**
- i **KPI - key performance indicator- di sostenibilità** da monitorare per la valutazione della modifica dei comportamenti del personale viaggiante e la misurazione degli effetti sociali, ambientali ed economici prodotti dall'attività dell'azienda.

50 dipendenti coinvolti in **6** incontri

MAESTRI DI MESTIERE

La trasformazione del mercato del lavoro negli ultimi anni e il forte ricambio generazionale - nel 2018 sono stati assunti oltre 100 nuovi autisti - ha spinto l'azienda a **ripensare il modello formativo e di crescita dei nuovi giovani autisti**.

Per il miglioramento del **ruolo dell'AUTISTA DOC**, in termini di qualità, efficienza ed efficacia del servizio, è stata ripensata una **formazione più attenta e strutturata, che nel “day by day” possa accrescerne le competenze, la professionalità e il senso di appartenenza**.

In questo contesto è stato **avviato il nuovo progetto dei Maestri di Mestiere**. Insieme alle Direzioni di Esercizio sono stati individuati 10 Maestri appartenenti ai bacini di Cremona, Milano, Monza e Brianza e Pavia. Sono autisti esperti, motivati, testimonial di valori e di professionalità, “portatori sani” di passione e competenze che **avranno il compito di far crescere e appassionare al mestiere i nuovi giovani autisti**. I Maestri parteciperanno al processo di selezione, valutazione e miglioramento delle prestazioni dei conducenti durante il periodo di prova e nel triennio dell'apprendistato, oltre che alla formazione sia in aula che sul campo. Avranno l'obiettivo di trasferire e sviluppare le competenze tecniche del ruolo ma anche il senso di appartenenza.

**ECODRIVE**

Il corso di guida Ecodrive è rivolto a tutti i conducenti di autobus che vogliono migliorare le loro skill professionali e prepararsi al futuro di questo mestiere, sempre più legato all'evoluzione delle nuove tecnologie e delle normative. Strutturato in modo da **fornire a tutti i partecipanti la conoscenza sia delle corrette tecniche di guida sia delle tecnologie applicate ai veicoli**, questo corso offre soprattutto un aggiornamento pratico su come condurre nel migliore dei modi questi autobus ai fini della ecosostenibilità - riducendo anche i consumi di carburante, pneumatici e freni - **della sicurezza a bordo e della prevenzione dei sinistri**.

Il corso di guida Ecodrive si è svolto **per la prima volta nel mese di giugno 2019 nell'area urbana di Pavia** su un tracciato aperto al traffico che comprende le principali tipologie di difficoltà che ogni giorno incontrano i conducenti di quell'area, individuando concretamente e sul campo le soluzioni e i miglioramenti. Nei mesi a seguire il corso è stato esteso a tutte le Unità Operative aziendali.

La formazione teorica in aula è proseguita a bordo dei veicoli, consentendo a ciascun conducente di apprendere l'uso dei principali sistemi di ausilio alla guida, regolazione e controllo di cui i mezzi sono dotati.

Il corso affronta anche le **regole comportamentali** che il conducente deve conoscere e rispettare, con particolare riferimento per esempio alle abitudini e alla posizione di guida.



COMUNICAZIONE, IDENTITÀ E TEAM BUILDING

Nel mese di febbraio 2019 è partito per i conducenti il secondo progetto formativo sviluppato con la docente della società Palestra della scrittura, Claudia Comaschi, denominato "Team Building e identità aziendale". Ad oggi sono stati coinvolti ben 115 conducenti delle aree cremasca, milanese e nord e numerosi altri verranno coinvolti.

L'obiettivo di questo progetto è **rafforzare l'identità aziendale per costruire un clima positivo e aumentare lo spirito di collaborazione, nell'ottica della squadra**. Il focus principale è il senso del ruolo dell'Autista Autoguidovie: com'è, quali sono i suoi valori, cosa prova e come si comporta. Il lavoro in team permette di definire connessioni e relazioni tra colleghi appartenenti a depositi differenti, di età diverse e con esperienze diverse, per un confronto costruttivo.

La collaborazione tra gruppi e l'aggregazione ha permesso di realizzare delle vere e proprie "opere d'arte collettive" in cui i conducenti con pennarelli colorati, tempere, immagini, disegni e collage hanno ben rappresentato la loro identità e quella dell'azienda. Inoltre, già a partire dalla prima metà del mese di aprile, sono stati coinvolti oltre 20 conducenti del bacino di Pavia per intraprendere il percorso formativo sulla comunicazione e sulla relazione.

160 conducenti e **1.381** ore di formazione



VALUTAZIONE, REMUNERAZIONE E SISTEMI DI INCENTIVAZIONE

SDGs	TARGET ONU	AZIONI E KPI
	1.3 Applicare a livello nazionale sistemi adeguati e misure di protezione sociale per tutti, includendo i livelli minimi, ed entro il 2030 raggiungere sostanziale copertura dei poveri e dei vulnerabili	1,05 il livello retributivo medio in proporzione ai CCNL
	4.4 Entro il 2030, aumentare sostanzialmente il numero di giovani e adulti che abbiano le competenze necessarie, incluse le competenze tecniche e professionali, per l'occupazione, per lavori dignitosi e per la capacità imprenditoriale	100% il numero di dipendenti che hanno ricevuto una valutazione della prestazione durante l'anno

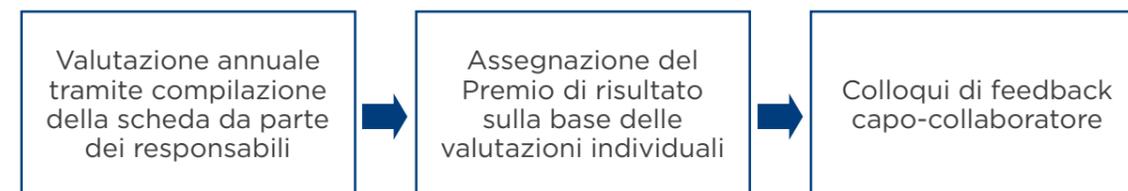
La **crescita del personale viaggiante** - che aumenta costantemente dal 2007 passando da 300 dipendenti a 1.038 nel 2019 - ha reso necessario un **adeguamento dei sistemi di valutazione** del personale in modo che gli **standard di performance** - in particolare del personale viaggiante, vero e proprio *front office* verso il cliente - fossero in linea con i risultati attesi. La strategia definita si articola su **tre principi cardine**:



La sfida di **uniformare le performance dei dipendenti** è tanto più attuale e complessa alla luce della crescita del personale e della conseguente **eterogeneità dei profili** presenti in azienda, in termini di **seniority, competenze, esperienze e cultura organizzativa**. 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 della 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 collegata a **due aspetti**: la valutazione dei comportamenti e la valutazione di 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)

Il sistema di valutazione è in corso di rivisitazione per renderlo maggiormente dinamico, efficace ed incisivo. Per il 2020 è in preparazione un nuovo sistema di valutazione individuale e di squadra incentrato su dati oggettivi. L'andamento degli indicatori sarà consultabile dal personale tramite una dashboard dinamica disponibile sullo smartphone aziendale e su altri device.

NOVITÀ

Progetto squadre

Nell'ambito della strategia aziendale "L'autista al centro", volto a migliorare la gestione del personale - motivandolo e coinvolgendolo sempre più rispetto ai valori e agli obiettivi aziendali - tramite il miglioramento della comunicazione, la vicinanza, l'ascolto, la semplificazione, la trasparenza e la collaborazione, Autoguidovie, nel 2019, ha avviato un progetto di formazione di squadre operative sotto la gestione diretta di un responsabile.

Tra i principali strumenti messi a disposizione dei responsabili ci sono:

- Microsoft TEAMS, che permetterà di costruire una comunicazione biunivoca e interattiva all'interno della squadra
- Cruscotti di indicatori della squadra ed individuali, inerenti ad assenza, sinistri e vendita a bordo, in modo da avere costanti informazioni aggiornate sulle prestazioni della squadra.

I principali compiti dei responsabili sono:

- conoscere la situazione lavorativa e personale dei lavoratori
- presidiare le prestazioni rispetto ai KPI definiti e al loro miglioramento
- stabilire le azioni necessarie a garantire il necessario engagement dei componenti
- risolvere eventuali problematiche segnalate dai lavoratori della squadra
- informare e coinvolgere il personale rispetto ai progetti aziendali
- favorire l'identità di squadra
- presidiare l'adozione delle nuove tecnologie da parte del personale
- curare la formazione sulle tematiche inerenti le squadre e le nuove tecnologie.



Le dimensioni della valutazione del personale non viaggiante

Nel 2019 è stato **confermato anche il processo di valutazione del personale non viaggiante**. La valutazione viene realizzata tre volte all'anno 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

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

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



PER SAPERNE DI PIÙ SULLA REMUNERAZIONE

Ufficio personale

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

Software paghe

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

Busta paga

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

Modalità di erogazione

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

Compensi per stacco a bordo

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

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

SDGs	TARGET ONU	AZIONI E KPI
	1.3 Applicare a livello nazionale sistemi adeguati e misure di protezione sociale per tutti, includendo i livelli minimi, ed entro il 2030 raggiungere sostanziale copertura dei poveri e dei vulnerabili	1° classificati nel contest Easy Welfare come miglior piano di conversione aziendale
	1.4 Entro il 2030, assicurare che tutti gli uomini e le donne, in particolare i poveri e i vulnerabili, abbiano uguali diritti riguardo alle risorse economiche, così come l'accesso ai servizi di base, la proprietà e il controllo sulla terra e altre forme di proprietà, eredità, risorse naturali, adeguate nuove tecnologie e servizi finanziari, tra cui la microfinanza	

NOVITÀ

Premio Easy Welfare 2019

Il 18 Giugno 2019, presso La Triennale Milano, si è tenuta la serata di premiazione delle eccellenze italiane in campo welfare e benessere organizzativo, con la conduzione di Diletta Leotta e Germano Lanzoni. Un riconoscimento importante che valorizza i migliori luoghi italiani in cui lavorare e che ha coinvolto oltre 700 aziende italiane.

Autoguidovie si è distinta tra le aziende italiane per aver saputo realizzare il miglior piano di Conversione, registrando la massima partecipazione da parte dei dipendenti, ovvero ha raggiunto la maggior percentuale di conversione, grazie anche alla più ampia partecipazione alla scelta da parte dei dipendenti utilizzando la piattaforma Easy Welfare.

È un premio importante per Autoguidovie, che rappresenta l'attenzione dell'azienda verso i propri lavoratori attraverso piani di welfare con servizi e benefit sempre più ampi e capaci di determinare un incremento del potere di acquisto, anche attraverso un contributo aziendale per coloro che hanno optato per la conversione del 100% del premio di risultato in Welfare.



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

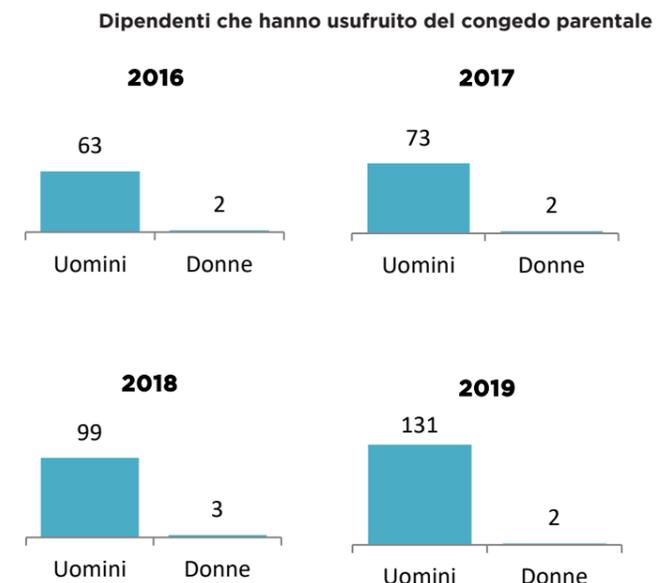
La maggior parte del personale lavora a continuo contatto con il pubblico e, quindi, risulta esposta a rischi di contagio influenzale. L'Azienda, a tutela dei lavoratori, prevede una campagna di vaccinazione antinfluenzale gratuita e volontaria.



Congedo parentale

133
Dipendenti hanno usufruito del congedo parentale nel 2019
+58% dal 2017

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



	2017		2018		2019	
	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne
N. dipendenti che sono tornati al lavoro dopo il congedo parentale	73	2	99	2	131	2
N. di dipendenti che sono tornati al lavoro dopo il congedo parentale e che sono ancora impiegati dodici mesi dopo il rientro	73	2	99	2	112	2

	2019	
	Uomini	Donne
Tasso di rientro al lavoro*	100%	100%
Tasso di mantenimento del posto di lavoro**	85,5%	100%

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

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

SALUTE E SICUREZZA

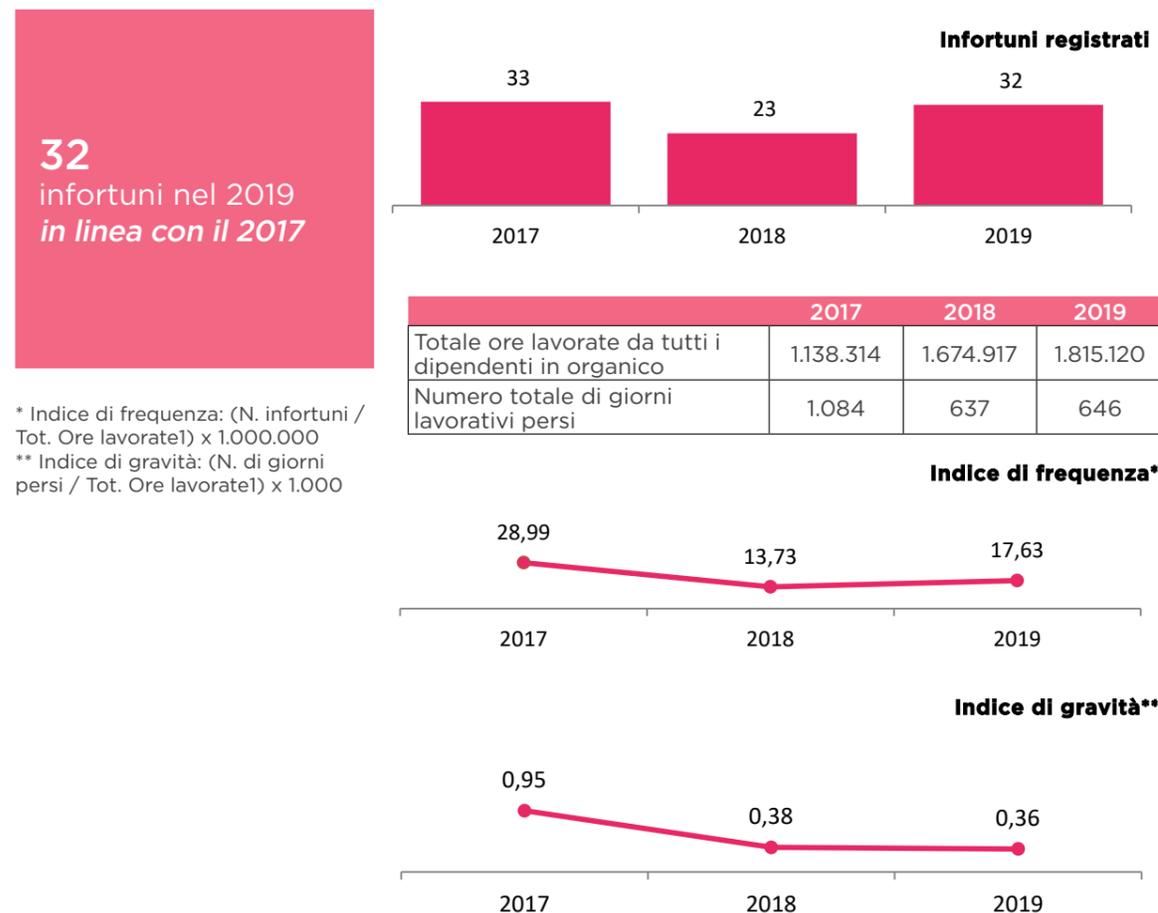
SDGs	TARGET ONU	AZIONI E KPI
	3.6 Entro il 2020, dimezzare il numero di decessi a livello mondiale e le lesioni da incidenti stradali	6 incidenti stradali causati dai mezzi di trasporto di Autoguidovie nel 2019 47 feriti lievi e 0 feriti gravi causati da incidenti stradali nei quali erano coinvolti i mezzi di trasporto di Autoguidovie nel 2019
	8.8 Proteggere i diritti del lavoro e promuovere un ambiente di lavoro sicuro e protetto per tutti i lavoratori, compresi i lavoratori migranti, in particolare le donne migranti, e quelli in lavoro precario	17,63 l'indice di frequenza degli infortuni 0,36 l'indice di gravità degli infortuni quasi 5.000 ore di formazione sulla salute e sicurezza

La parola “sicurezza” viene dal latino: senza preoccupazione. La sicurezza viene anche definita come la “conoscenza che l'evoluzione di un sistema non produrrà stati indesiderati”. In altri termini è **l'essere consapevoli che una certa azione non provocherà dei danni futuri**. Occuparsi di sicurezza per Autoguidovie significa prevenire i danni futuri e permettere a lavoratori e a clienti di essere senza preoccupazione.

La **sicurezza** è uno dei principali bisogni delle persone che lavorano in azienda e che viaggiano con noi, e tutto il nostro personale si impegna ad assicurarla nelle diverse attività lavorative: dalla selezione di nuovo personale, alla formazione e sorveglianza sanitaria, alla scelta di nuovi autobus, alla verifica e manutenzione dei bus, dei depositi e delle autostazioni e tanto altro.

La gestione della sicurezza in azienda vuole essere proattiva, trasparente e basata sulla **responsabilizzazione** e la ricerca del **miglioramento**. Anche per questo è stato implementato e certificato già da diversi anni il sistema di gestione per la sicurezza secondo lo **standard OHSAS 18001**.

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** la gestione della sicurezza, oltre che di implementare **soluzioni innovative**.



SVILUPPIAMO LA SICUREZZA

Circa **5.000 ore** di formazione e aggiornamento sulla sicurezza nel 2019.

Le attività di protezione e prevenzione in azienda

Il Servizio di Protezione e Prevenzione¹⁰ collabora con il datore di lavoro nell'**individuazione e valutazione dei rischi** e quindi nella loro **eliminazione o riduzione**, valutando nuovi processi e procedure, strumentazioni, aggiornamento dei sistemi di lavoro, introduzione di sistemi o dispositivi di protezione collettiva o individuale. La valutazione dei rischi viene effettuata con rilievi strumentali, coinvolgendo il più possibile i lavoratori e i loro rappresentanti. Gli esiti delle valutazioni sono presentati in azienda per assicurare informazione, confronto, consapevolezza e miglioramento e sono argomento delle attività di formazione.

Nell'ambito della prevenzione, l'**analisi degli infortuni e dei mancati infortuni** è preziosa e viene eseguita secondo una procedura strutturata e documentata. Nei corsi di formazione sono analizzati i comportamenti sbagliati, in quanto l'allineamento sui comportamenti permette **consapevolezza** e, di conseguenza, **prevenzione**.

Oltre alla formazione, il Servizio di Protezione e Prevenzione realizza attività di **comunicazione costante**, ad esempio tramite la newsletter aziendale, il portale del dipendente e altre forme di sensibilizzazione.

¹⁰ individuato da Autoguidovie come previsto dal D.Lgs. 81/2008 e dalle successive integrazioni

Nel 2019, oltre alle normali procedure che garantiscono il rispetto della normativa per la sicurezza, è stata **migliorata la valutazione dei rischi, estendendo il perimetro di attenzione e realizzando approfondimenti**. In particolare, è stata implementata una nuova valutazione del rischio stress lavoro correlato, sono state rafforzate le procedure, elaborando protocolli severi “beyond compliance” che riguardano le fasi di selezione e inserimento del personale, il controllo sulle condizioni di idoneità e del possesso dei titoli abilitanti.

NOVITÀ

La valutazione del rischio stress lavoro correlato

Nel 2019 è stata aggiornata la valutazione del rischio stress lavoro correlato, adottando l'**approccio innovativo ABChange© - Ascolto, Benessere, Cambiamento** - che ha permesso di **affrontare la valutazione come un intervento organizzativo** che non solo soddisfacesse i requisiti minimi richiesti dalla normativa (art. 28 D.Lgs. 81/08) e le linee guida di riferimento, ma che rendesse anche possibile l'integrazione dell'area “sicurezza” con le altre aree organizzative (risorse umane, comunicazione interna, relazioni industriali, responsabilità sociale, ecc.). Il risultato è quello di aver **collegato l'analisi e le azioni di miglioramento individuate con il potenziamento dei processi di engagement, crescita, formazione** già in essere e futuri

L'azienda è stata supportata da professionisti, consulenti esterni, psicologi, esperti di benessere organizzativo. **Lo strumento principe utilizzato è stato il colloquio**. In particolare ci si è dedicati all'**ascolto attivo dei lavoratori**, organizzato tramite gruppi rappresentativi della popolazione di Autoguidovie. A questo si è affiancato un **ascolto organizzativo**: sono state prese in esame le valutazioni di rischio stress svolte negli scorsi anni, la documentazione rispetto agli indicatori oggettivi e agli eventi sentinella, gli organigrammi, i bilanci di sostenibilità e tutto ciò che negli anni è stato prodotto. È stato un lavoro articolato che, agendo sui differenti livelli organizzativi, ha perseguito i seguenti obiettivi:

- cogliere l'occasione della valutazione del rischio stress lavoro correlato per trasmettere top-down e ricevere botton-up informazioni di qualità su “come siamo”
- mettere in dialogo diverse parti organizzative, attivare una comunicazione circolare, permettere alle persone più ingaggiate un ruolo di “promotori di benessere”
- attivare un circolo virtuoso considerabile già di per sé un'azione di intervento di prevenzione e protezione.

Dalla valutazione effettuata sono emersi alcuni elementi assunti come **obiettivi di miglioramento**, che riguardano aspetti relativi alle turnazioni, i rapporti tra capi e collaboratori, la relazione con il cliente

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

Coadiuvare il datore di lavoro nell'individuazione e valutazione dei rischi e nell'abbattimento o minimizzazione degli stessi.

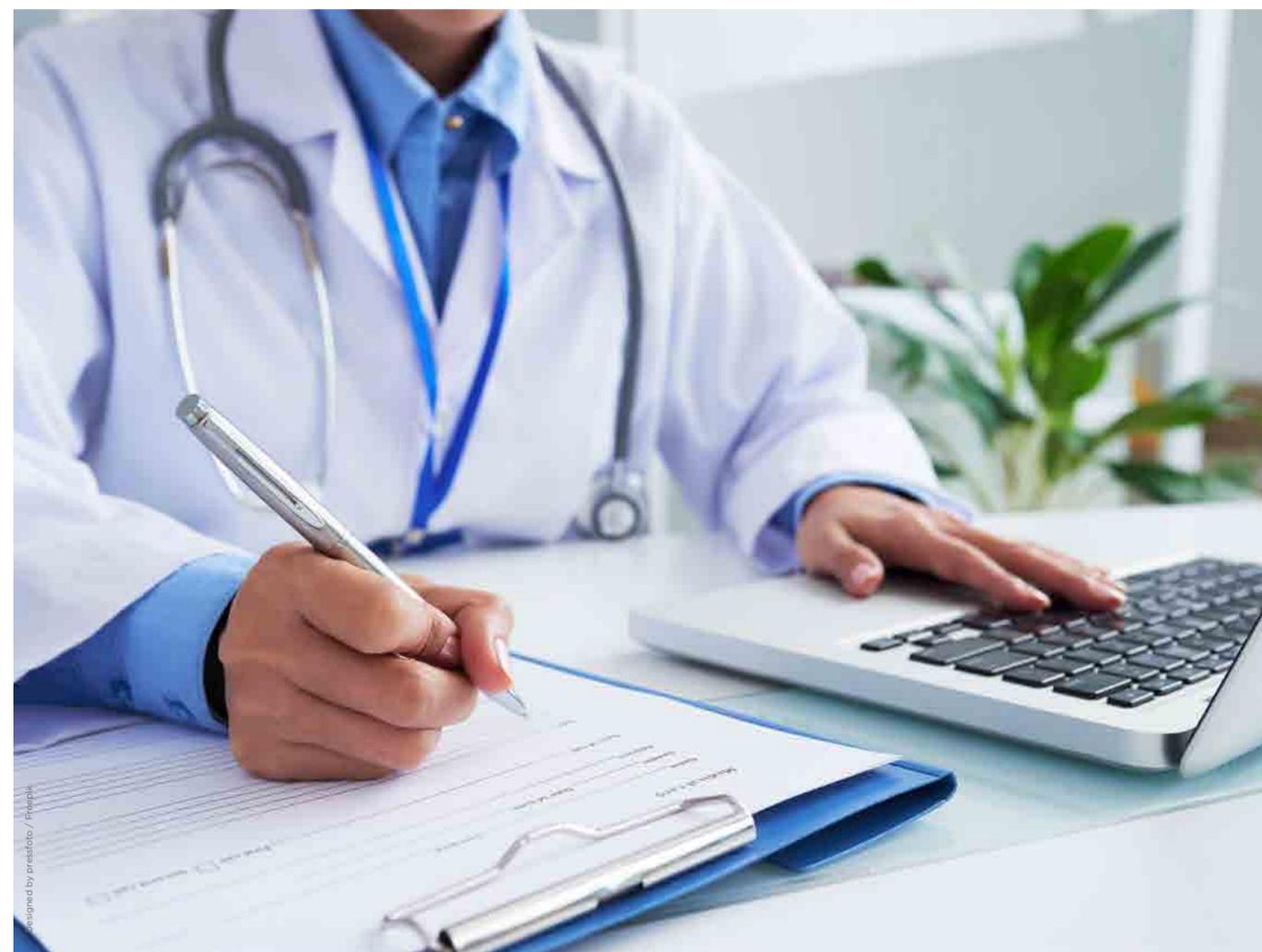
È composto da RSPP (Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione), ASPP (Addetto al Servizio di Prevenzione e Protezione), medico competente, RLS, addetti al pronto soccorso e alle emergenze.

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.



LA COMUNICAZIONE INTERNA

SDGs	TARGET ONU	AZIONI E KPI
 <p>9 IMPRESE INNOVAZIONE E INFRASTRUTTURE</p>	<p>9.c Aumentare significativamente l'accesso alle tecnologie dell'informazione e della comunicazione</p>	<p>100% personale dotato di smartphone aziendale e applicazione Teams</p>

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



"Quest'anno abbiamo attivato degli strumenti, Teams in primis, è un grandissimo strumento, è come un grande canale aperto aziendale che permette sia l'attivazione di canali per le squadre, sia canali trasversali all'azienda (...) consentendo una partecipazione più coinvolgente di tutti, per cogliere insieme la sfida della sostenibilità"

(Natalia Ranza - Consigliere Delegato)

Microsoft TEAMS

Nel 2019, Autoguidovie ha avviato un percorso di coinvolgimento e di digitalizzazione che ha coinvolto tutto il personale e all'interno del quale è stato introdotto Microsoft Teams, uno strumento di collaborazione basato sulla chat, che permette di creare dei team che hanno la possibilità di lavorare insieme e condividere informazioni tramite uno spazio comune. Utilizza funzionalità avanzate come la condivisione tra documenti, chat personale, chat di gruppo, videocall e video conference ed è completamente integrato con molti altri servizi di Office 365.

Microsoft Teams possiede due importanti features che permetteranno di migliorare la produttività aziendale, sia per dipendenti in ufficio sia per persone che si trovano in altri luoghi.

- **Chat & Video:** per gestire conversazioni pubbliche o private con il proprio team. La profonda integrazione di video call e video conference nell'applicazione offre funzionalità social popolari, come l'aggiunta di emoji e meme personalizzati alle discussioni. Questo rende più piacevole e semplice lavorare con i propri colleghi e permette uno scambio di idee e comunicazioni in maniera più rapida rispetto le classiche email.
- **Hub:** Teams offre uno spazio di lavoro condiviso per le varie applicazioni di Microsoft Office tra cui PowerPoint, Word, Excel, Planner, OneNote, SharePoint, Delve e Power BI. Questa funzione offre all'azienda e al team la possibilità di lavorare in modo nativo senza doversi preoccupare di passare da una applicazione all'altra mentre si cerca di completare un progetto.



"Teams è una chat di lavoro, è facile da usare, accorcia i tempi e le distanze, facilita la comunicazione e lo stare insieme, consente di contattare chiunque in azienda ed è un efficace canale interno per la segnalazione di interruzioni o problemi riscontrati in servizio"

(Conducente testimonial)



Microsoft Teams Mobile

- Chat for today's teams
- A hub for teamwork
- Security teams trust
- Extensible
- Customizable for each team



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.



"L'innovazione tecnologica in Autoguidovie sta portando innovazioni importanti e utili. I nuovi totem, per esempio, consentono di gestire autonomamente e più velocemente i turni degli autisti. Grazie al sistema Mercurio, invece, è molto più semplice e rapido gestire le segnalazioni dei guasti dei mezzi"

(Testimonial)

Newsletter "In linea"

Autoguidovie pubblica una newsletter digitale aziendale "In linea" rivolta ai propri dipendenti.

Nella newsletter si possono trovare articoli che presentano **iniziative aziendali di rilievo, campagne di sensibilizzazione, informazioni** sui servizi offerti, sulle dinamiche interne. In alcune edizioni vengono promosse **iniziative di rilievo sociale** e si possono trovare **testimonianze** di collaboratori, dirigenti e interventi del Presidente.

La newsletter raccoglie anche **articoli di testate giornalistiche** che fanno riferimento alle attività dell'azienda e delle sue partecipate.



Convention aziendale 2019 - IL LINGUAGGIO UNIVERSALE

La Convention è stata teatro di numerosi interventi.

In apertura, il **Presidente Camillo Ranza** ha focalizzato l'attenzione su 3 temi come **spunti di riflessione per la crescita futura**: il linguaggio dei numeri come linguaggio universale; i vantaggi e i rischi di essere un'azienda manageriale o un network di aziende territoriali; la necessità di porre attenzione, come valore aggiunto nel recruiting del personale, alle soft skills.

Il **Presidente di BusItalia Colombo** ha posto l'attenzione sugli obiettivi dell'**Agenda ONU 2030**, mentre l'**amministratore unico di Refe, Cristiana Rogate**, ha sviluppato il concetto di **sostenibilità** con un focus sul progetto Autoguidovie Sostenibile.

Vincenzo Esposito, Direttore Divisione Enterprise Commercial, e Fabio Moioli, Direttore Divisione Enterprise Services, di Microsoft Italia hanno sottolineato quanto sia importante il **processo di digitalizzazione** intrapreso da Autoguidovie, parlando di innovazione, intelligenza artificiale e capacità di creare valore attraverso la combinazione di digitale e soft skills umane.

Uno sguardo al mondo istituzionale e al contesto economico e politico in cui operano le aziende italiane è stato rivolto da **Arrigo Giana, Presidente di AGENS** - ma anche Direttore Generale di ATM - sottolineando come sia importante che i decision makers focalizzino l'attenzione e le risorse sul TPL.

A valle della panoramica offerta dagli ospiti, è intervenuta il **Consigliere Delegato Natalia Ranza**, che, partendo dall'importanza di mettere in discussione e migliorare il proprio approccio al lavoro cambiando la forma mentis, ha illustrato i **progetti importanti per Autoguidovie nel 2020** tra cui la seconda fase del progetto Microsoft, che si concentrerà sull'ingaggiare il cliente attraverso il digitale, e l'identificazione dei clienti potenziali.

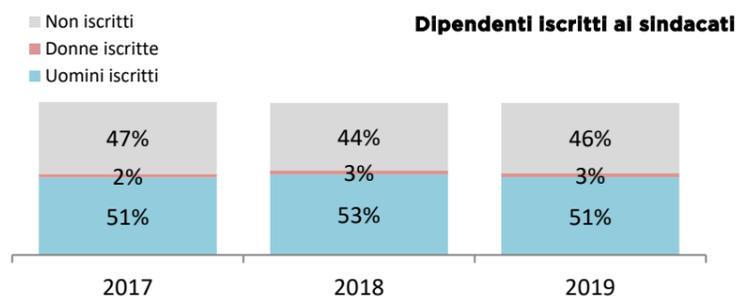
Infine, l'**Amministratore Delegato Stefano Rossi** ha ricordato alla platea, ricollegandosi al tema della sostenibilità, l'importanza che il "green" avrà per il futuro del TPL: le aziende olandesi di BusItalia entro il 2025 avranno intere flotte di bus extraurbani elettrici. Il trend è anche italiano: i punteggi delle gare per il TPL danno sempre più rilevanza all'offerta di bus ecologici.

La sostenibilità e la digitalizzazione sono stati il denominatore comune degli interventi della Convention e riflettono le caratteristiche dei progetti strategici di Autoguidovie nel 2020.

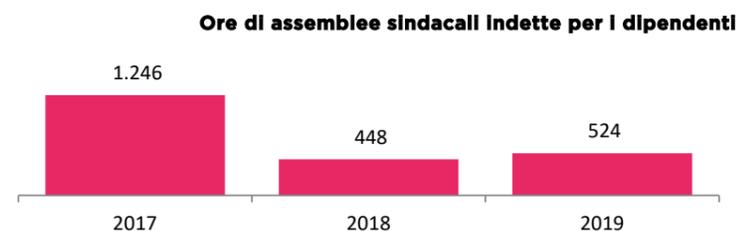
RELAZIONI INDUSTRIALI

SDGs	TARGET ONU	AZIONI E KPI
 <p>8 LAVORO DIGNITOSO E CRESCITA ECONOMICA</p>	<p>8.8 Proteggere i diritti del lavoro e promuovere un ambiente di lavoro sicuro e protetto per tutti i lavoratori, compresi i lavoratori migranti, in particolare le donne migranti, e quelli in lavoro precario</p>	<p>53,7% la percentuale di lavoratori iscritti ai sindacati</p> <hr/> <p>1 rappresentante sindacale ogni 45 lavoratori in azienda</p> <hr/> <p>524 ore totali di assemblee sindacali</p> <hr/> <p>20 reclami totali relativi alle pratiche di lavoro</p>
 <p>17 PARTNERSHIP PER GLI OBIETTIVI</p>	<p>17.13 Migliorare la stabilità macro-economica globale, anche attraverso il coordinamento e la coerenza delle politiche</p>	<p>14 accordi sindacali sottoscritti dall'organizzazione negli ultimi tre anni</p>

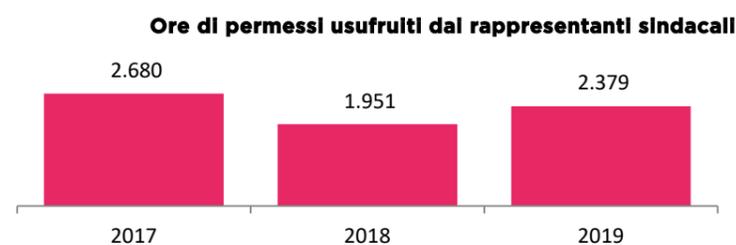
54%
i dipendenti iscritti ai sindacati nel 2019,
+1,3 % dal 2017



524 ore
di assemblee sindacali indette per i dipendenti nel 2019



2.379 ore
di permesso sindacale utilizzate dai rappresentanti sindacali



20 reclami
relativi alle pratiche di lavoro
70% i reclami pervenuti e risolti nel 2019



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 settore¹¹, 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.

I temi del confronto sindacale nel 2019

Le Relazioni Industriali anche per l'anno 2019 sono state improntate alla massima trasparenza, dialogo e correttezza. Si sono complessivamente svolti circa **40 incontri con le rappresentanze a tutti i livelli**, con oltre 880 ore riconosciute alla RSU aziendale e agli specifici gruppi di lavoro, uno per il servizio urbano e uno per il servizio extraurbano, costituiti per il territorio pavese, oltre ai permessi garantiti dalla contrattazione collettiva nazionale.

¹¹ 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.

Sull'andamento delle relazioni industriali hanno continuato ad incidere, nella prima parte dell'anno, le rivendicazioni inerenti al 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, anche nel 2019, poste in essere dalle Organizzazioni Sindacali firmatarie della contrattazione collettiva di primo e secondo livello.

A riguardo, nella seconda parte dell'anno, anche in ragione di un ricorso ex art. 28 L. 300/1970, si sono svolti numerosi confronti con le Segreterie Regionali delle sigle firmatarie di contrattazione collettiva, volti a ristabilire il giusto clima tra le Parti, finalizzato anche a favorire lo sviluppo aziendale per il futuro, il riconoscimento di un importo di welfare per tutti i lavoratori, in assenza di un sistema premiale inerente all'anno 2018, nonché l'avvio delle procedure per le elezioni delle RSU/RLS da svolgersi nel corso dell'anno 2020. Nel clima di rinnovato confronto è stato, altresì, sottoscritto un accordo sul premio di risultato del 2019, convertibile totalmente o parzialmente in welfare, maturato nel corso dell'anno che sarà erogato nell'anno 2020.

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.



DIGITAL TRANSFORMATION

SDGs	TARGET ONU	AZIONI E KPI
	8.2 Raggiungere livelli più elevati di produttività economica attraverso la diversificazione, l'aggiornamento tecnologico e l'innovazione, anche attraverso un focus su settori ad alto valore aggiunto e settori ad alta intensità di manodopera	Attivata un'innovativa modalità di analisi dei dati che permetterà di passare da una logica pull ad una logica push, favorendo la costruzione di KPI e uno sviluppo innovativo del business
	9.c Aumentare significativamente l'accesso alle tecnologie dell'informazione e della comunicazione e sforzarsi di fornire un accesso universale e a basso costo a Internet nei paesi meno sviluppati entro il 2020	100% la percentuale di personale in possesso di un'identità digitale su Microsoft Teams

Autoguidovie ha avviato nel 2019 un progetto di "trasformazione digitale" con Microsoft che si pone l'obiettivo di cambiare la cultura aziendale, allontanando le consolidate logiche lavorative per approcciare un nuovo modo di lavorare e costruire un'azienda sempre più connessa e dinamica. Il progetto, che porterà alla progressiva e completa digitalizzazione dell'azienda, è incentrato su quattro pilastri:

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

In particolare nel 2019 sono state realizzate le seguenti attività:

- Shift to Cloud: i dati aziendali sono stati migrati in cloud per renderli sempre disponibili attraverso computer, tablet e telefoni e tutto il personale è stato dotato di smartphone aziendale.
- Teams: tutto il personale di Autoguidovie ha una propria identità digitale su Teams e può interagire a qualsiasi livello (organizzazione a rete)

- È stato attivato un percorso di *adoption* con individuazione degli ambasciatori (circa 30) e l'ingaggio di 25 capi squadra per la diffusione dell'applicazione e formazione *on the job*
- Sono state attivate nuove modalità di comunicazione verso il conducente tramite la sostituzione delle comunicazioni in bacheca e con comunicazioni diffuse via Teams.

NOVITÀ

Gli ambasciatori Teams tra i viaggianti

Nell'ambito del Progetto "Autoguidovie FIRST", sono stati individuati in tutte le aree aziendali **30 conducenti "Ambasciatori"**. Gli Ambasciatori si occupano di promuovere l'implementazione delle nuove tecnologie, che hanno l'obiettivo di **semplificare le procedure, diminuire la carta e la burocrazia, facilitare la comunicazione velocizzando le risposte, diminuire gli spostamenti fisici**.

Sono conducenti principalmente giovani e intraprendenti che nei depositi di tutta l'azienda sono il **riferimento** per i colleghi nell'introduzione di nuovi sistemi e applicativi. In particolare nella fase di *start-up* dell'applicativo aziendale "TEAMS" hanno supportato i colleghi, collaborando con i capi Squadra delle varie unità operative, per la diffusione dei sistemi e per veicolare le informazioni attraverso i nuovi canali.

NOVITÀ

Microsoft Project

Il vantaggio di questo *tool* è di avere un **unico sistema che semplifica la costruzione, la gestione e il monitoraggio dei progetti strategici**, permettendo di abbandonare i numerosi fogli excel, i power point e tutta la rendicontazione manuale che ha reso difficoltoso il lavoro di analisi dell'andamento dei progetti da parte del controllo di gestione.

Questo strumento permette di organizzare le informazioni di base di un progetto e di strutturarle fino a restituire una visione globale e organizzata della direzione da intraprendere. Grazie a Microsoft Project è possibile individuare gli obiettivi del progetto, organizzarlo in macro attività, definire le risorse da assegnare a ciascuna attività, stimare i tempi di realizzazione e i relativi costi. Permette inoltre di agevolare il monitoraggio del progetto, i tempi di realizzazione e il progressivo avanzamento del lavoro, correggendo gli errori o potenziando gli interventi più efficaci per infine valutare i *deliverable* raggiunti.

NOVITÀ

My Performance

La parte più impegnativa del progetto di digitalizzazione: trasformare l'immenso patrimonio informativo aziendale in indicatori, semafori e *report* in grado di concentrare la visione sui punti critici e su quello che scosta rispetto al preventivato in termini quantitativi, qualitativi ed economici.

My Performance cambia la logica tradizionale dell'analisi dei dati. L'informazione non deve essere estratta, filtrata, elaborata ed analizzata (logica *pull*) ma viene elaborata e sintetizzata da sistemi automatici che la propongono e la spingono verso l'utilizzatore (logica *push*).

SDGs	TARGET ONU	AZIONI E KPI
17 PARTNERSHIP PER GLI OBIETTIVI	17.17 Incoraggiare e promuovere partnership efficaci nel settore pubblico, tra pubblico e privato e nella società civile basandosi sull'esperienza delle partnership e sulla loro capacità di trovare risorse	4 partnership con università

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 riguardano città nazionali e internazionali: Crema, Bergamo, Ulm (Germania), Zalaegerszeg (Ungheria) e Osijek (Croazia).

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

PARTNER Il progetto - 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 che 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 prosegue la 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 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.

Nel 2019, inoltre, è stata sottoscritta una **convenzione con l'Università Cattolica del Sacro Cuore e con il Politecnico di Milano**.



AUTOGUIDOVIE e UNIVERSITÀ DI PAVIA hanno stipulato una convenzione per offrire al personale universitario* l'abbonamento autobus a prezzo speciale.

Ai dipendenti dell'Università sono offerte tariffe **SCONTATE** per **ABBONAMENTI ANNUALI E SEMESTRALI URBANI E DI AREA URBANA, ABBONAMENTI ANNUALI EXTRAURBANI e ANNUALI CUMULATIVI** (extraurbano + urbano Pavia).

Il **pagamento** avviene tramite **trattenuta stipendiale**. Il costo dell'abbonamento è **detraibile** (19%) nella **dichiarazione dei redditi 2020** (redditi 2019).

Per aderire rivolgersi al **Mobility Manager** dell'Università di Pavia a: mobilitymanager@unipv.it
Per maggiori informazioni sulla convenzione, ma anche per suggerimenti sul servizio rivolgersi a: infopavia@autoguidovie.it

	URBANO		AREA URBANA	
	tariffa piena	tariffa convenzione	tariffa piena	tariffa convenzione
Abbonamento ANNUALE	331€	263€	466€	368€
Abbonam. SEMESTRALE (gen-giu - lug-dic)	310€	171€	294€	239€

Fascia	classi km	Annuale Extraurbano		Annuale Cumulativo (extraurbano+urbano Pavia)	
		Tariffa piena	Tariffa convenzione	Tariffa piena	Tariffa Convenzione
1	0-5	325,00€	299,00€	656,00€	472,00€
2	5,1-10	417,00€	383,00€	748,00€	548,00€
3	10,1-15	502,00€	458,00€	833,00€	616,00€
4	15,1-20	584,00€	537,00€	915,00€	688,00€
5	20,1-25	669,00€	616,00€	1.000,00€	760,00€
6	25,1-30	748,00€	686,00€	1.079,00€	824,00€
7	30,1-35	818,00€	748,00€	1.149,00€	880,00€
8	35,1-40	891,00€	818,00€	1.222,00€	944,00€
9	40,1-50	1.009,00€	924,00€	1.340,00€	1.035,00€
10-11-12-13-14-15	50,1-120	1.039,00€	950,00€	1.370,00€	1.035,00€

*docenti, personale tecnico amministrativo - anche a contratto, collaboratori esperti linguistici, borsisti, assegnisti di ricerca.



LA DIMENSIONE AMBIENTALE

L'impegno di Autoguidovie per l'ambiente	132
Il parco rotabile	136
Sedi e siti operativi	137
Consumi di materie prime materiali e risorse naturali	139
Consumi energetici	144
Emissioni in atmosfera	146
Scarichi idrici	149
Prevenzione della contaminazione del suolo e procedure di emergenza	152
Gestione dei rifiuti	153
Emissioni dirette e indirette di gas serra	155



L'IMPEGNO DI AUTOGUIDOVIE PER L'AMBIENTE

I NOSTRI NUMERI CHIAVE

766 autobus

+11 dal 2018
con età media pari
a 6,31 anni, più di
3 anni in meno
rispetto al 2017

**60 nuovi
autobus Euro6**

*-29 autobus
Euro 2 di vecchia
generazione tra il
2018 e il 2019*

**79,6% i veicoli
Euro5, EEV ed
Euro6**

81% se si
considerano i soli
mezzi del trasporto
urbano e suburbano

**Oltre 195.000
mq**

la superficie
complessiva di sedi
e siti operativi

**1 sede centrale
37 siti operativi**

98%

i consumi energetici
per autotrazione

-17%

il consumo
energetico totale per
ogni km percorso
rispetto al 2017

-52,8%

le emissioni di ossidi
di azoto per Km
percorso dal 2017

-52,1%

le emissioni di
particolato per Km
percorso dal 2017

-51,9%

le emissioni di
monossido di
carbonio per Km
percorso dal 2017

337 ton

i rifiuti totali nel 2019
+45,6% dal 2017

-12,9%

i rifiuti pericolosi dal
2017

97%

i rifiuti pericolosi
recuperati nel 2019

-1,2%

le emissioni
complessive di gas
serra in tonnellate di
CO2e per 1.000km
percorsi dalla flotta

-31,4%

le emissioni di gas
serra derivanti
dal consumo di
energia elettrica
in tonnellate di
CO2e per 1.000km
percorsi dalla flotta



AGENDA 2030 ONU E SOSTENIBILITA' IN AUTOGUIDOVIE



SCARICHI IDRICI



CONSUMI ENERGETICI



EMISSIONI IN ATMOSFERA



CONSUMO DI MATERIE PRIME, MATERIALI E RISORSE NATURALI
GESTIONE DEI RIFIUTI



IL PARCO ROTABILE
EMISSIONI IN ATMOSFERA
EMISSIONI DIRETTE E INDIRETTE DI GAS SERRA



"L'impatto della nostra attività è enorme. L'impatto sull'ambiente che per anni è stato quello meno evidente e verso il quale si riscontrava un minor interesse, ad oggi vive una fase di cambiamento incredibile."

(Stefano Rossi - Amministratore Delegato)

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 e costruite partendo da analisi ambientali iniziali. I principali aspetti ambientali che l'azienda ha individuato tra i suoi temi materiali sono:



La **significatività degli impatti** viene valutata secondo i criteri tipici dell'analisi ambientale, legati alla gravità, dimensione e frequenza degli eventi, tenendo conto della loro controllabilità, delle prescrizioni legali applicabili e delle aspettative delle parti interessate - comunità locali, dipendenti e Pubblica Amministrazione.

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;
- 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

L'**immissione in atmosfera dei prodotti di combustione del ciclo Diesel degli autobus** è la principale fonte di inquinamento dell'azienda.

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

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

Dal 2018, con l'**avvio del nuovo servizio sul territorio di Pavia è stato allargato il perimetro di rendicontazione con un conseguente aumento di consumi ed emissioni** determinato dall'inclusione di un numero consistente di:

- nuovi autobus - la flotta passa complessivamente da 446 mezzi nel 2017 a 744 nel 2018 e 819 nel 2019
- nuove sedi e siti - 9 in più e oltre 70mila mq di spazi aggiuntivi.

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

Infatti, nonostante l'aumento dei consumi in termini assoluti, diverse tipologie di consumi relativi - rapportati al numero di km percorsi - **nel corso del 2019 diminuiscono** sia per quanto riguarda le emissioni di gas a effetto serra sia per i consumi energetici totali. I valori registrati dagli indici di intensità, nel 2019, sono inferiori sia a quelli del 2018 che a quelli del 2017, **evidenziando un notevole miglioramento nelle prestazioni ambientali di Autoguidovie**.

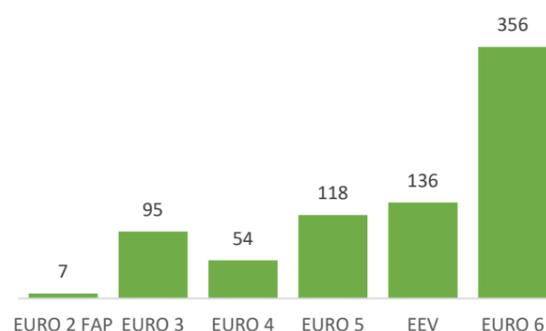
Risultano in linea con gli anni precedenti le emissioni di inquinanti (NOX, CO2, CO, HC e particolato) per le quali si rilevano andamenti complementari e diversi tra loro e in aumento i dati relativi ai rifiuti a causa di un diverso parametro di rendicontazione, che ha incluso Pavia in tutta l'annualità, a differenza di quanto avvenuto nel 2018 (9 mesi), e di una perdita di scarichi idrici relativa all'impianto di Marignano.

IL PARCO ROTABILE

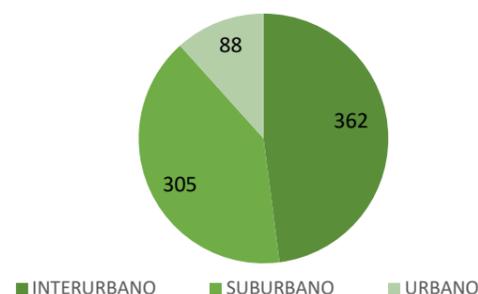
SDGs	TARGET ONU	AZIONI E KPI
	13.2 Integrare nelle politiche, nelle strategie e nei piani nazionali le misure di contrasto ai cambiamenti climatici	79,6% gli autobus Euro5, Euro6 e EEV 82,8% i km percorsi da autobus a basso impatto ambientale (E5, EEV e E6)

A fine 2019 il totale degli autobus è di 766 unità. Il 79,6% è costituito da veicoli Euro 5, EEV (Enhanced Environmentally-friendly Vehicle) o Euro 6. La percentuale sale a 81% se si considerano i soli autobus del trasporto urbano e suburbano. Tra 2018 e 2019 sono usciti dal servizio 29 autobus di vecchia generazione Euro 2. Dopo l'avvio del nuovo contratto di servizio del Bacino Pavese, che nel 2018 aveva previsto l'acquisto di 213 nuovi autobus Euro6, nel 2019 sono stati acquisiti ulteriori 60 autobus di ultima generazione.

Autobus per tipologia



Autobus per tipologia di servizio



CARATTERISTICHE DELLA FLOTTA	31/12/2019						TOTALE VEICOLI	ETA' MEDIA
	NORMATIVA CEE							
FAMIGLIA	EURO 2 FAP*	EURO 3	EURO 4	EURO 5	EEV**	EURO 6		
INTERURBANO	5	64	14	50	37	211	381	5,83
SUBURBANO	2	28	40	65	93	60	288	8,28
URBANO	0	3	0	3	6	85	97	2,32
TOTALE	7	95	54	118	136	356	766	6,31

* 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

SDGs	TARGET ONU	AZIONI E KPI
	7,3 Entro 2030, raddoppiare il tasso globale di miglioramento dell'efficienza energetica	2,2% il consumo di energia elettrica per elettricità e riscaldamento di sedi e siti rispetto ai consumi energetici totali Sostituite nelle sedi di Desio le centrali termiche a gasolio con caldaie a gas di ultima generazione 0,0136 l'indice di intensità energetica complessivo, in continua diminuzione: -17,1% dal 2017

Oltre al parco rotabile, gli impatti ambientali derivano in misura minore anche dalle attività che Autoguidovie svolge, nelle sedi e nei siti operativi per offrire servizi di trasporto pubblico sui territori in cui opera. A seguito dell'avvio del nuovo servizio sul territorio pavese, l'organizzazione è articolata in:

- **1 sede centrale Corporate**, localizzata negli uffici di Via Quintiliano 18 a Milano dove 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 una o più delle seguenti attività:
 - manutenzione degli automezzi, comprese le attività di controllo e stoccaggio dei materiali;
 - lavaggio esterno automezzi con appositi impianti;
 - rifornimento di carburante;
 - rimessaggio degli automezzi nelle pause del servizio;
 - autostazione, con salita e discesa dei passeggeri e brevi soste degli automezzi;
 - 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 maggiormente performanti procedendo, dove possibile, con la coibentazione degli edifici.

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

Nel 2019, nell'edificio di Via Quintiliano e della palazzina di Desio adibita a uffici, sono state sostituite le centrali termiche a gasolio con caldaie a gas di ultima generazione, consentendo di ottenere, oltre a una riduzione delle emissioni, anche un beneficio fiscale.

Nel 2019, inoltre, anno di presa in carico dell'**autostazione di Pavia**, sono stati realizzati interventi di messa in sicurezza tra i quali l'allargamento delle banchine - con un raddoppio della superficie di sosta per gli utenti - e il rifacimento della segnaletica e dei dossi di rallentamento in entrata e in uscita.

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

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 s/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		
Orzinuovi (BS)	4.125							X		
Paderno Dugnano (MI)	1.120							X		
Pandino (CR)	7.730							X		
Pavia S.da Campeggi (PV)	40.000	X	X	X	X	X	X	X		X
Pavia Autostazione (PV)	5.000							X	X	X
S. Zenone al Lambro (MI)	4.225						X	X		
Sannazzaro de' Burgondi (PV)	1.700						X	X		
Varzi (PV)	750							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

SDGs	TARGET ONU	AZIONI E KPI
	12.2 Entro 2030, raggiungere la gestione sostenibile e l'uso efficiente delle risorse naturali	0,0132 i consumi di gasolio e metano in GJ per km percorso dagli autobus -16,6% dal 2017 Formazione su guida EcoDrive volta alla riduzione dei consumi



"Dobbiamo coniugare la passione per il nostro lavoro con la sostenibilità ambientale. Oggi ci rendiamo conto che abbiamo consumato troppo di questo mondo. Dobbiamo quindi rallentare e sostenere tutte le tecnologie e le strategie che ci possano portare a riallineare il nostro servizio e i nostri consumi con la sostenibilità."

(Camillo Ranza - Presidente)

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 e legati allo svolgimento delle diverse attività di supporto ai servizi di trasporto.

¹⁴ A seguito di una rettifica sui valori dei consumi di gasolio per riscaldamento, i dati 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.



Di seguito sono riportati i principali consumi in relazione alle attività svolte.

	Consumi di	
Autobus in moto	- Carburante (gasolio e metano) - Antigelo - Pneumatici	- Urea (Ad Blue) - Lubrificanti
Manutenzione autobus	- Materiali vari (pezzi di ricambio meccanici ed elettrici) - Energia	
Lavaggio automezzi	- Risorse idriche - Consumi di detergenti e materiali vari (es. stracci)	- Energia elettrica
Rifornimento carburante	- Energia elettrica	
Rimessaggio automezzi	- Suolo	- Energia elettrica
Amministrazione	- Carta e materiali vari di ufficio - Metano - Suolo	- Energia elettrica - Gas refrigeranti
Autostazione	- Suolo	
Gestione immobili	- Materiali vari	- Energia elettrica
Fornitura beni, materiali e servizi	- Carburante - Energia elettrica	- Materiali vari - Consumo di risorse, carta e materiali di ufficio

In relazione alle diverse attività, Autoguidovie agisce con l'obiettivo di contenere il consumo di materie prime e seconde. In particolare, nel caso di utilizzo di materie prime e materiali non rinnovabili, si impegna a ridurre il consumo 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 2019 l'incremento dei consumi di materie prime e materiali, è stato determinato dall'entrata a regime del nuovo servizio di Pavia - che nel 2018 è stato considerato a partire dal mese di aprile, - e dall'aumento dei km percorsi dai mezzi di Autoguidovie.

CONSUMI DEL PARCO AUTOBUS

Grazie al progressivo rinnovo degli automezzi e all'acquisto di un numero elevato di autobus di ultima generazione per il servizio di Pavia, **i consumi di gasolio tra 2017 e 2019 aumentano (+60%) in modo meno che proporzionale rispetto all'aumento dei km percorsi (+92%)**.

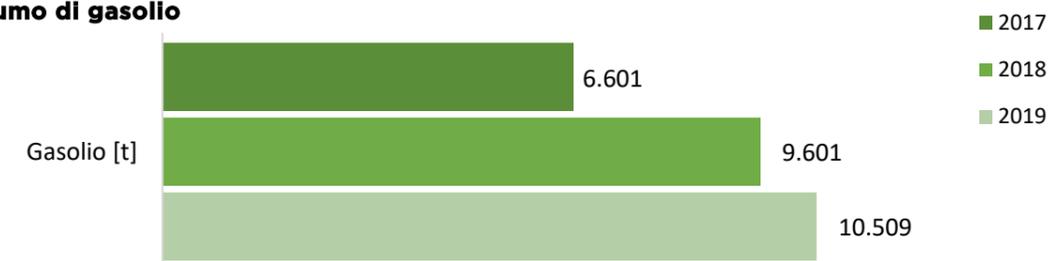
L'azienda, inoltre, **sensibilizza il proprio personale rispetto alla riduzione dei consumi**, anche tramite iniziative di formazione sullo stile di guida EcoDrive.



"La guida ecodrives è utilissima per noi autisti di professione per guidare in modo più consono sia per noi, sia per i passeggeri sia per i mezzi. Il beneficio assoluto della guida ecodrives è la minore usura dei mezzi e quindi la loro maggiore durata e soprattutto minor consumo e quindi minor inquinamento per l'ambiente."

(Conducente Testimonial)

Consumo di gasolio



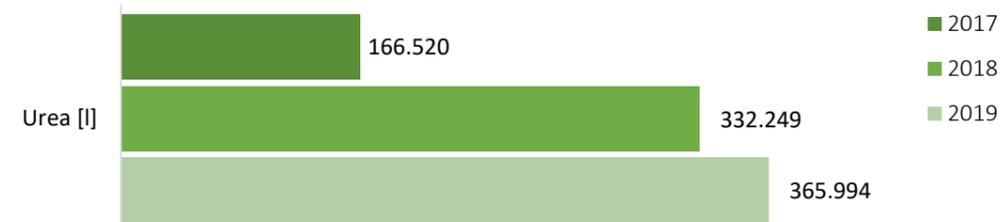
Il **metano** è utilizzato per l'80% come combustibile degli impianti termici per il riscaldamento delle sedi e per il 20% come carburante per gli autobus. Nel 2019 il consumo per l'autotrazione rimane stabile e in linea con quello degli anni precedenti (-1%).

Consumo di Metano per autobus



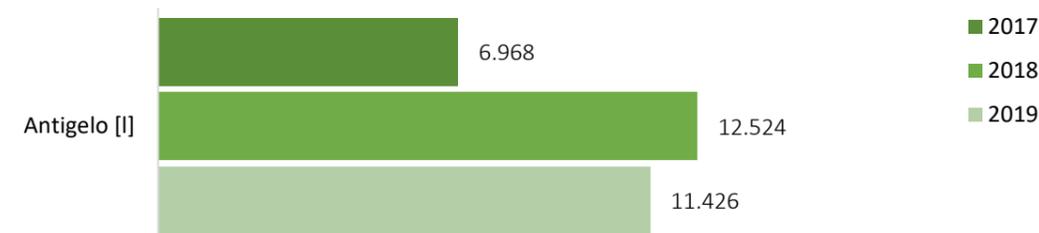
L'**urea** (nome commerciale AD-Blue) è utilizzata per **ridurre le emissioni degli ossidi di azoto e di particolato** dai gas di scarico prodotti dai veicoli con motore diesel Euro 4, Euro 5, EEV ed Euro 6. Gli erogatori di urea sono presenti presso ogni impianto aziendale di rifornimento di carburante.

Consumo di Urea



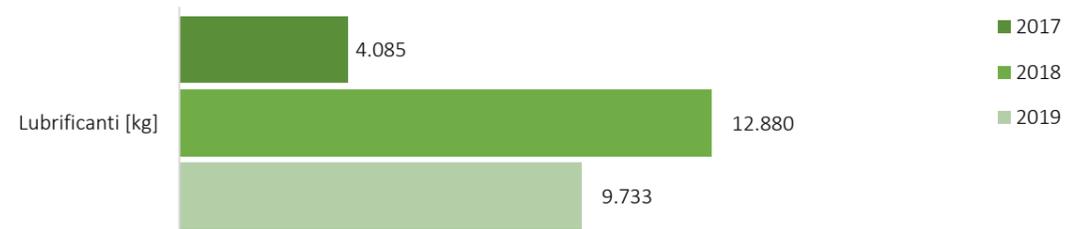
I consumi di antigelo e lubrificanti sono connessi alle attività di manutenzione necessarie per il buon funzionamento del parco autobus, così come i gas refrigeranti ¹⁵ (gas R134A) che si riferiscono agli impianti di condizionamento dei mezzi.

Consumo di Antigelo



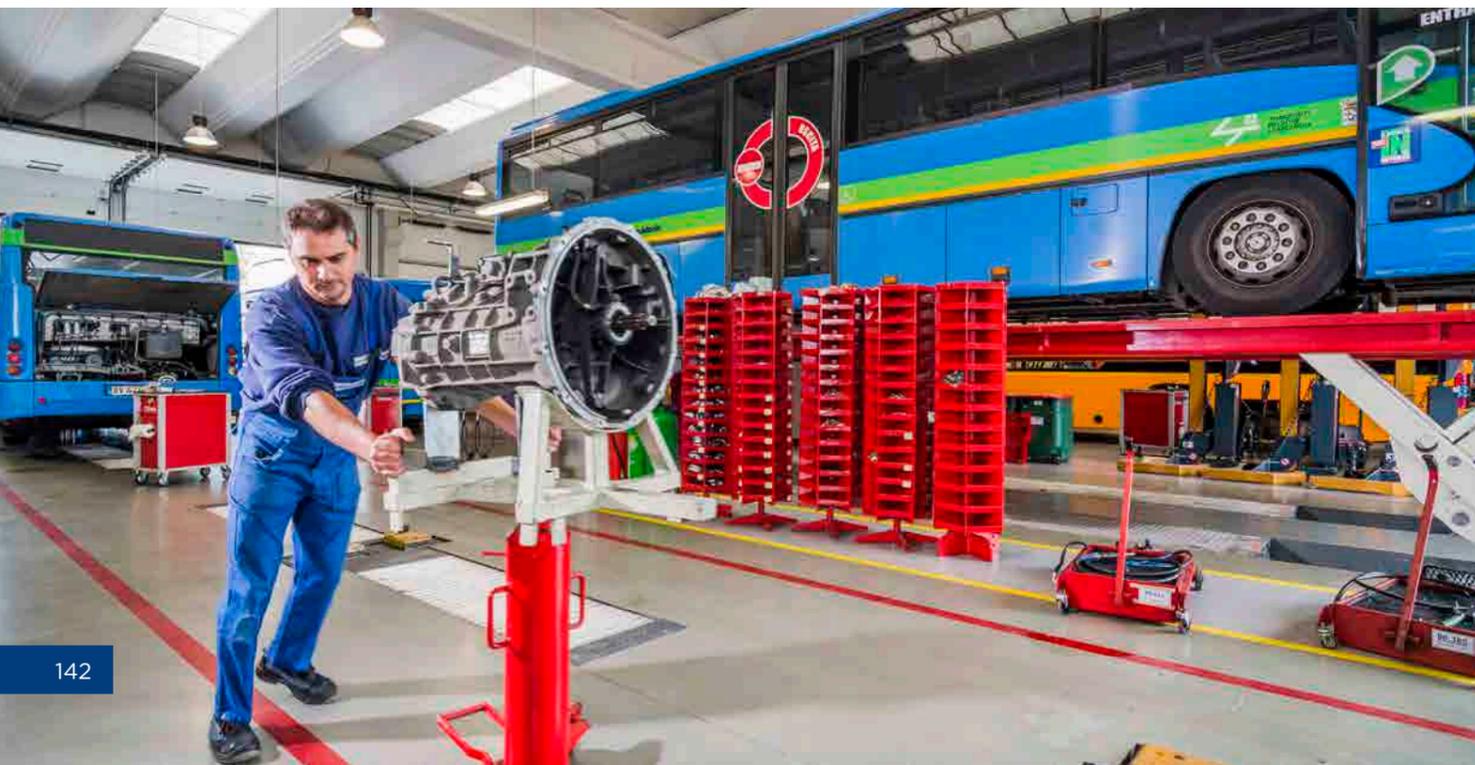
¹⁵ I dati relativi ai consumi di gas refrigeranti anche per il 2019 non includono i consumi relativi ai siti che, in assenza di perdite, vengono considerati pari a zero.

Consumo di Lubrificanti



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. 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. Dal 2018 al 2019, inoltre c'è stato l'affidamento di contratti di manutenzione full service anche per gli pneumatici che hanno chiaramente condizionato la produzione di rifiuti di Autoguidovie, in quanto essi sono ad oggi generati dai fornitori. **Anche i fornitori selezionati per i contratti full service, però, operano utilizzando pneumatici ricostruiti garantendo così un basso impatto ambientale dovuto ad una notevole riduzione dei volumi di smaltimento nello pneumatico stesso**, riuscendo a salvare circa il 70% del peso totale dello pneumatico (uno pneumatico di autobus pesa circa 70 kg), con importanti benefici ambientali, che comprendono anche l'abbattimento delle emissioni di CO2 rispetto all'utilizzazione di pneumatici nuovi. Nella tabella sono riportati i consumi di materiali monitorati dall'azienda.

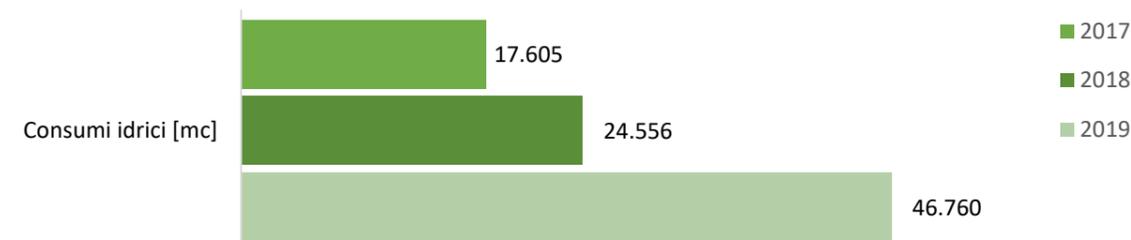
MATERIALI	2017	2018	2019
Ricambi elettrici totali [n] di cui:	19	43	53
Pneumatici totali* [n] di cui:	1.366	1.277	478
<i>ricoperti [n]</i>	964	885	296
<i>nuovi [n]</i>	402	392	182
Stracci (noleggio) [n]	7.500	12.400	12.400



CONSUMI DELLE SEDI E DEGLI IMPIANTI

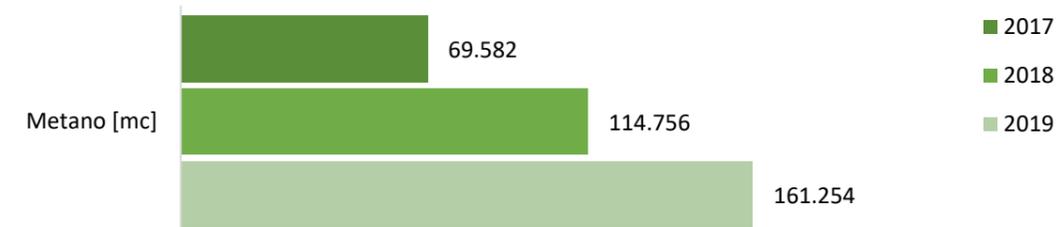
L'utilizzo dell'**acqua** avviene prevalentemente per alimentare gli impianti di lavaggio degli autobus. Nei siti di Milano (via Marignano), Lacchiarella, Pavia (Strada Campeggi) e Voghera, sono attivi **systemi di riciclo**. Nel primo sito le acque di lavaggio sono convogliate in un depuratore chimico-fisico, 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**. Nel 2019, l'aumento del volume degli scarichi idrici è dovuto a un guasto nell'impianto di Marignano, oltre che alla considerazione dei valori di Pavia per l'intero anno.

Consumo Idrici



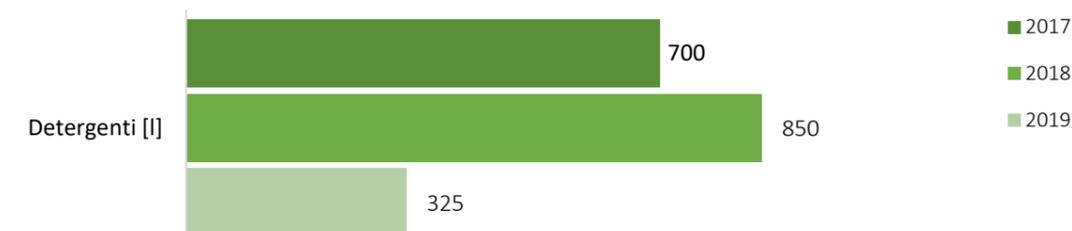
Nel 2019, il consumo complessivo di **metano** è aumentato del 30% rispetto al 2018 e del 92% dal 2017, a causa del suo maggior utilizzo per la produzione di calore nelle sedi (+41%), anche per effetto della sostituzione delle due caldaie nelle sedi di via Marignano e Desio.

Consumo di Metano per riscaldamento



Il consumo di **detergenti**, utilizzati negli impianti di lavaggio degli automezzi, si è notevolmente ridotto nel 2019, con un consumo del 61% inferiore rispetto a quello del 2018.

Consumo di Detergenti



CONSUMI ENERGETICI

SDGs	TARGET ONU	AZIONI E KPI
	7.2 Entro il 2030, aumentare notevolmente la quota di energie rinnovabili nel mix energetico globale	94,9% la quota del diesel rispetto al totale dei carburanti utilizzati
	7.3 Entro il 2030, raddoppiare il tasso globale di miglioramento dell'efficienza energetica	-17% il consumo energetico totale per ogni km percorso rispetto al 2017

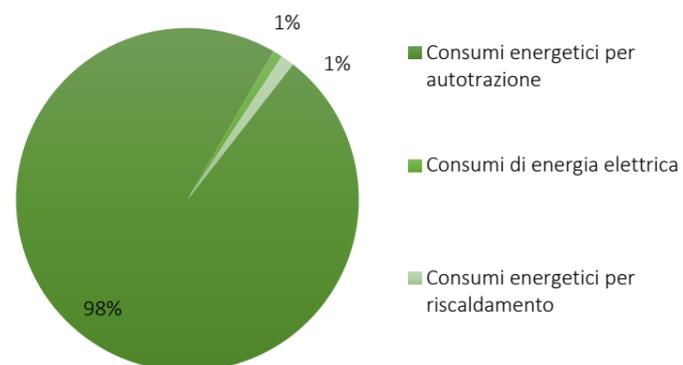
I consumi energetici derivano in massima parte dal gasolio per autobus, consumo che l'azienda è impegnata a ridurre tramite il **rinnovo del parco mezzi**, le attività di **manutenzione** e il **miglioramento dello stile di guida**. Oltre al consumo di gasolio per autobus, l'azienda monitora anche i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

Nelle fasi di ristrutturazione o nel caso di nuove realizzazioni, Autoguidovie sostituisce i corpi illuminanti con lampade a **tecnologia led**, che determinano un **risparmio di circa il 60% dell'energia**. Questo risparmio ha consentito all'azienda di **migliorare gli standard di illuminazione e ridurre le aree buie con un conseguente aumento della sicurezza percepita** dal personale.

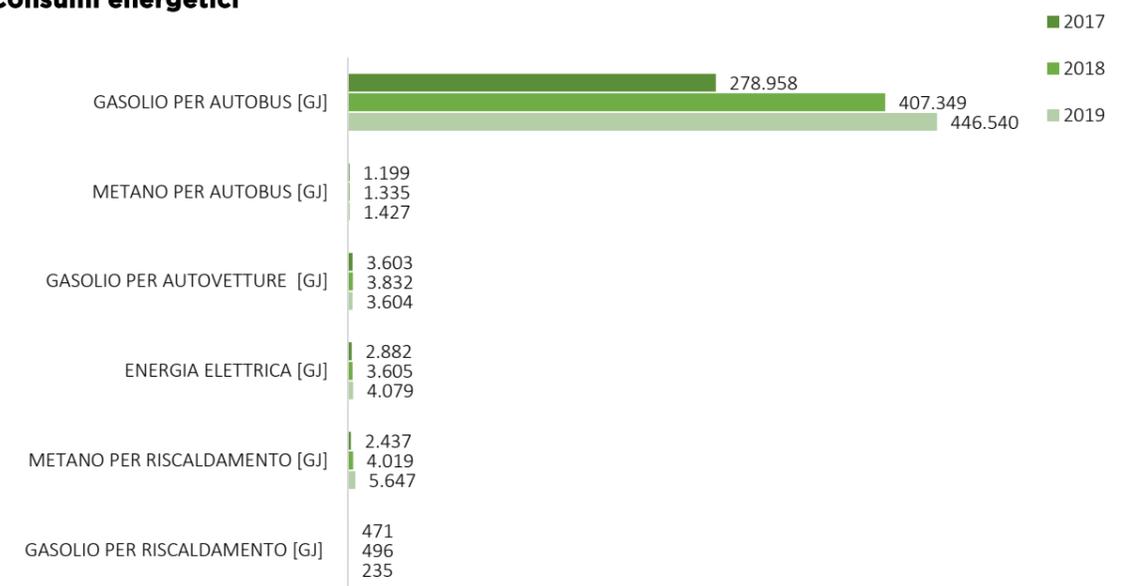
I lavori effettuati nel corso degli anni hanno portato ad avere nel 2018 **7 siti con illuminazione completamente a led** e altri 4 parzialmente a led. Nel 2019 sono state installate lampade di ultima generazione in altri siti: Besana Brianza - via Salvo D'Acquisto, Crema - via Pascoli, Desio - via Guido Rossa, Milano - via Marignano, sempre per la parte di illuminazione esterna dei piazzali

La sede di Milano di via Marignano, inoltre, è dotata di un **impianto solare termico** che da giugno a settembre permette di azzerare il consumo di metano per il fabbisogno di acqua calda con un risparmio di circa 2.000 mc.

Ripartizione dei consumi energetici 2019



Consumi energetici



Nel 2019 i consumi energetici totali sono di **461.532 GJ¹⁶**, in aumento rispetto agli anni precedenti a seguito dell'avvio del servizio nel territorio pavese. Tra i consumi che aumentano in modo più significativo si evidenziano - come diretta conseguenza del **numero maggiore di autobus** e dei **nuovi siti operativi** - i consumi di gasolio per autobus (+10%), di metano per riscaldamento (+40%) e di energia elettrica (+13%). Più contenuti, invece, gli aumenti dei consumi di metano per autobus (+7%). I consumi di gasolio per riscaldamento (-53%) e gasolio per autovetture (-6%) sono, invece, in diminuzione in conseguenza della sostituzione del gasolio con le alternative a metano. **L'indice di intensità energetica**, 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



Nel 2019 l'indice prosegue il trend di riduzione rispetto agli anni precedenti, **-7% dal 2018 e -21% dal 2017**. A fronte di un notevole aumento dei chilometri percorsi da 17,7 mln di km nel 2017 a 34 mln di km nel 2019 - **i consumi energetici crescono in modo meno che proporzionale** (+10% dal 2018 e +59% dal 2017), con una conseguente diminuzione dell'indice di intensità energetica che mette in luce la **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 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

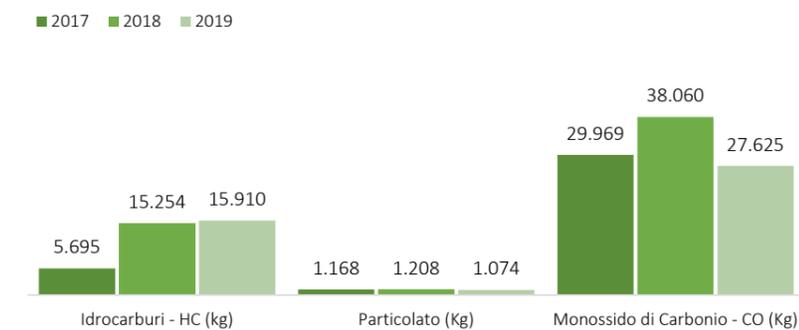
SDGs	TARGET ONU	AZIONI E KPI
	11.6 Entro il 2030, ridurre l'impatto ambientale negativo pro capite delle città, in particolare riguardo alla qualità dell'aria e alla gestione dei rifiuti	Oltre il 50% la riduzione dal 2017 delle emissioni di monossido di carbonio, particolato e ossidi di azoto emesse dai mezzi di trasporto di Autoguidovie per km percorsi
	13.2 Integrare nelle politiche, nelle strategie e nei piani nazionali le misure di contrasto ai cambiamenti climatici	21.667 ton di anidride carbonica emesse dai mezzi di trasporto di Autoguidovie, 0,637 ton ogni 1.000 km percorsi

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

Emissioni del parco rotabile¹⁷

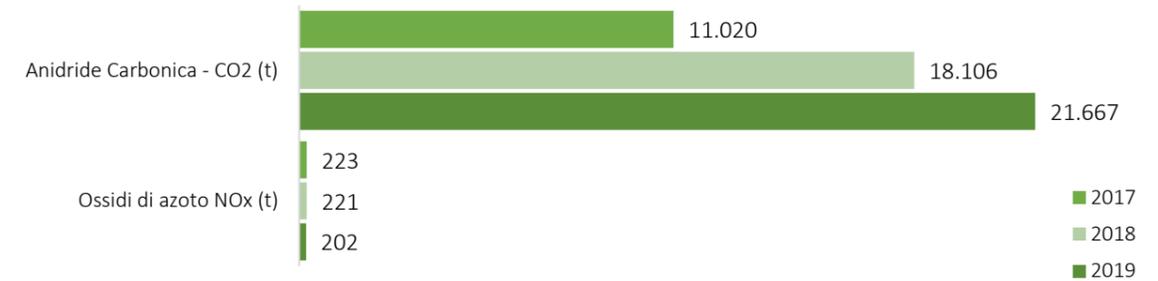
I mezzi introdotti nel parco rotabile nell'ultimo periodo sono dotati dell'innovativo sistema **SCR - Selective Catalytic Reduction** - che adotta liquido a base di urea, agente riducente conforme alla normativa DIN 70070, per abbattere le emissioni dei gas di scarico in termini di polveri sottili e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

Emissioni autobus



+92%
30.032.419* Km percorsi nel 2019
17.745.759* Km percorsi nel 2017

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



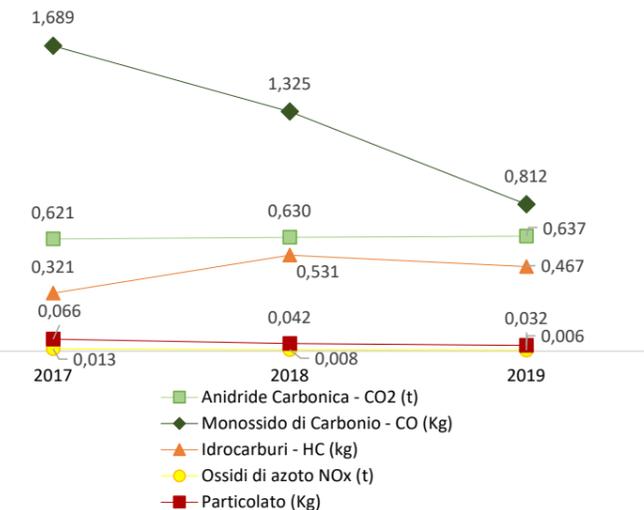
Nel 2019, rispetto al 2017, aumentano in termini assoluti i valori di idrocarburi e anidride carbonica, mentre diminuiscono quelli degli ossidi di azoto (NOx), di particolato e di Monossido di carbonio (CO).

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.

Nel 2019 le **emissioni di monossido di carbonio (-51,9%), particolato (-52,1%) e ossidi di azoto (-52,9%) per Km percorso diminuiscono in modo significativo** rispetto al 2017, 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.

Autobus - Emissioni per 1000 Km percorsi



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.

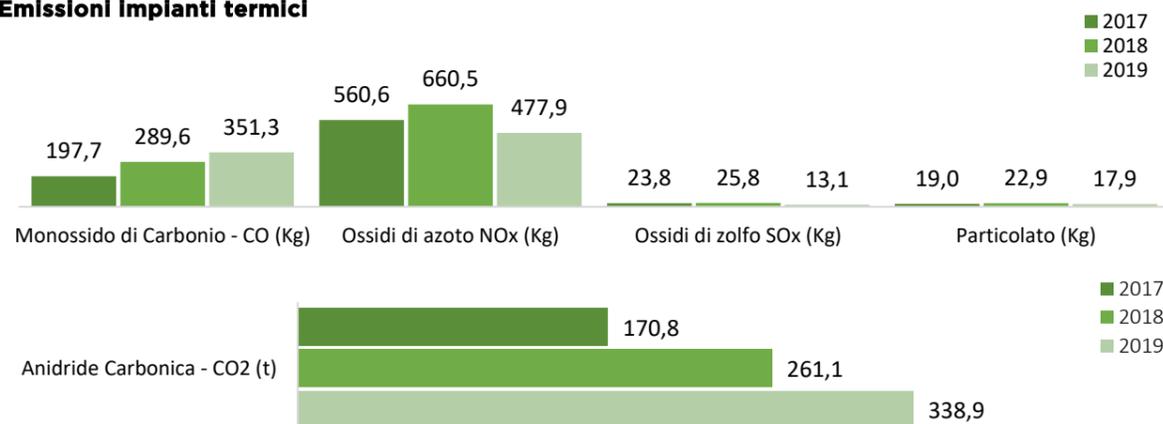
¹⁸ Nel 2019 il numero di km percorsi include quelli dei mezzi dati in subaffidamento a Pavia.

Emissioni da impianti termici¹⁹

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

Nel 2019, infatti, l'ultimo impianto ancora a gasolio è stato dismesso e sostituito con una centrale a gas a condensazione di ultima generazione, con emissioni inferiori. L'aumento delle emissioni di CO₂ è coerente con il maggior numero di siti riscaldati.

Emissioni Impianti termici

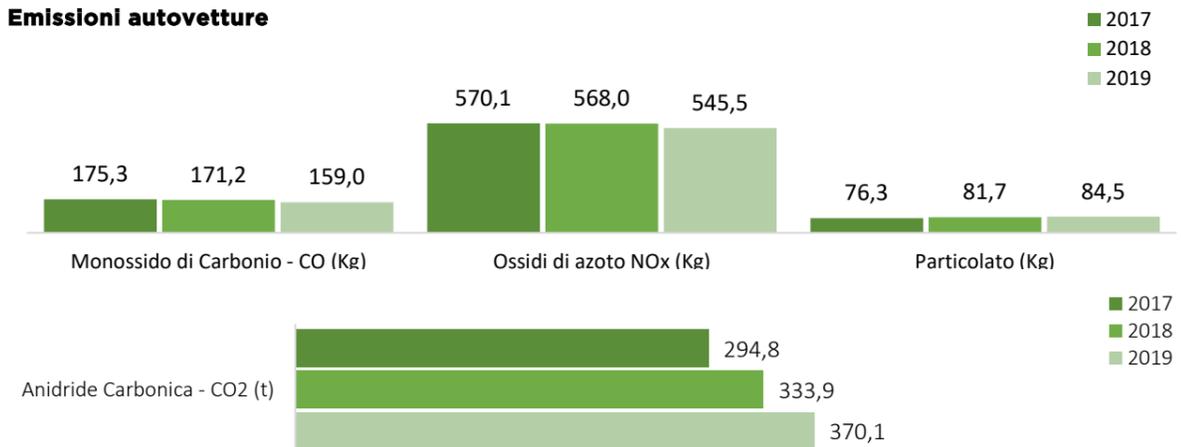


Emissioni delle auto aziendali²⁰

A fine 2019 il parco auto aziendali è composto da 105 veicoli, di cui **95 a gasolio, 6 a metano, 1 a benzina e 3 elettriche**. Il 74% delle auto appartiene alle categorie Euro 5 e Euro 6 (+12% nel 2019), a queste sono riconducibili l'87% del totale dei chilometri percorsi.

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 2017 le emissioni inquinanti di monossido di carbonio (-9,4%), ossidi di azoto (-4%), mentre aumentano leggermente le emissioni di particolato (+10%) e di CO₂ (+25%).

Emissioni autovetture



+18%

1.955.748 Km percorsi nel 2019

1.663.689 Km percorsi nel 2017

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.

²⁰ 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.

SCARICHI IDRICI

SDGs	TARGET ONU	AZIONI E KPI
	6.3 Entro il 2030, migliorare la qualità dell'acqua riducendo l'inquinamento, eliminando le pratiche di scarico non controllato e riducendo al minimo il rilascio di sostanze chimiche e materiali pericolosi, dimezzare la percentuale di acque reflue non trattate e aumentare sostanzialmente il riciclaggio e il riutilizzo sicuro a livello globale	3.148.000 litri di acqua riutilizzata all'interno dei 4 impianti di trattamento dell'azienda

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

ACQUE REFLUE	2017	2018	2019	Var. assoluta 2018-2019	Var. %
Volume totale acque reflue [mc/anno]	17.605	24.556	46.760	+22.205	+90%

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.

L'aumento degli scarichi idrici relativi al 2019 è - come anticipato in relazione ai consumi idrici - un guasto avvenuto nell'impianto di Marignano e l'entrata a regime 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 (via Marignano), Crema, Desio e Lacchiarella.

- **Sito di Milano (via Marignano 77) - impianto chimico-fisico** con vasche di cemento interrate per decantazione e disoleazione e filtro finale di carboni attivi e sabbia. Nel sito è presente **un sistema di riciclo dell'acqua** che convoglia le acque di lavaggio, quelle di dilavamento delle aree di rifornimento e stoccaggio rifiuti nel depuratore, in una vasca di 10 mc per poi riutilizzarle nella prima parte del nuovo ciclo di lavaggio degli autobus.
- **Siti di Lacchiarella e Desio - impianti di tipo biologico** che funzionano con una carica batterica che si auto alimenta grazie a un sistema di areazione che stimola il processo aerobico di digestione degli inquinanti. **Non si producono fanghi da**

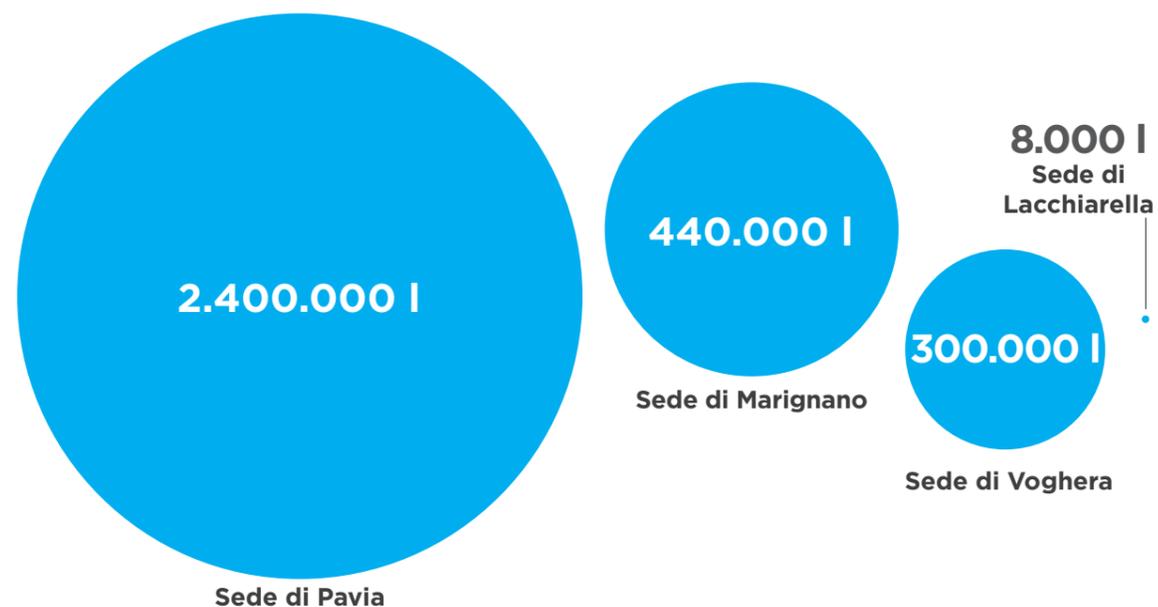
²¹ Le acque reflue sono stimate equiparando i prelievi agli scarichi.

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**.

Volume acqua riutilizzata all'anno



I **controlli** periodici degli impianti vengono effettuati direttamente da Autoguidovie, mentre la manutenzione ordinaria programmata e quella straordinaria - in caso di guasto o malfunzionamento dei sistemi di depurazione - è eseguita da ditte esterne sotto la supervisione dell'azienda. In caso di situazioni di emergenza, tutte le attività che producono acque da depurare destinate all'impianto interessato sono sospese fino al ripristino del funzionamento dello stesso.

I fanghi prodotti dai depuratori e il materiale assorbente degli impianti, estratti nel corso dei controlli e delle manutenzioni, sono stoccati negli impianti stessi o in contenitori etichettati presenti in ciascun sito e smaltiti a norma secondo le indicazioni contenute nella procedura di gestione dei rifiuti. La frequenza degli interventi è stabilita sulla base delle indicazioni dei libretti di manutenzione e da quelle fornite dall'installatore, oltre che dall'effettivo utilizzo dei sistemi.

Acque di dilavamento da piazzale

Le acque meteoriche di dilavamento che derivano da superfici scolanti destinate al carico e distribuzione di carburanti, sono **convogliate agli impianti per il trattamento**, come previsto dalla normativa, e in tutti i siti sono predisposte vasche per la raccolta di eventuali sversamenti 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 rabbocchi avviene in contenitori chiusi al fine di prevenirne la dispersione;
- i pozzetti e le vasche di raccolta sono visionate periodicamente e pulite una volta all'anno.

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



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 formato sul comportamento da tenere negli eventuali casi di emergenza.

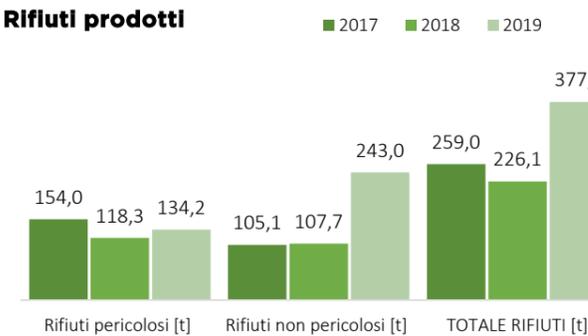
GESTIONE DEI RIFIUTI

SDGs	TARGET ONU	AZIONI E KPI
12 CONSUMO E PRODUZIONE RESPONSABILI	12.4 Entro il 2020, ottenere la gestione ecocompatibile di sostanze chimiche e di tutti i rifiuti in tutto il loro ciclo di vita, in accordo con i quadri internazionali concordati, e ridurre significativamente il loro rilascio in aria, acqua e suolo, al fine di minimizzare i loro effetti negativi sulla salute umana e l'ambiente	97% i rifiuti pericolosi recuperati dall'azienda
	12.5 Entro il 2030, ridurre in modo sostanziale la produzione di rifiuti attraverso la prevenzione, la riduzione, il riciclaggio e il riutilizzo	0,01108 ton di rifiuti prodotti per 1.000 km percorsi, -24% dal 2017

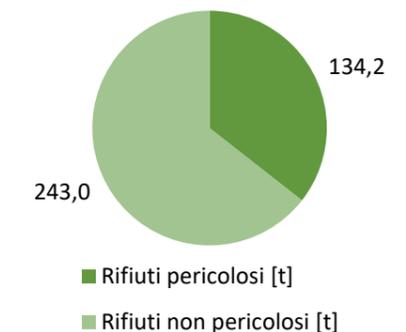
La produzione di rifiuti è originata principalmente dall'attività di **manutenzione** e dal **lavaggio degli autobus** (fanghi dell'impianto di depurazione), **oltre che dalla demolizione** degli autobus dismessi. Le altre attività contribuiscono alla produzione di rifiuti per quanto riguarda i rifiuti 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 prodotti



Tipologia di rifiuto



RIFIUTI	2017	%	2018	%	2019	%	Var. '17-'19	Var. % '17-'19
Totale rifiuti pericolosi [t] di cui:	154,0	59,4%	118,3	52,3%	134,2	35,6%	-19,8%	-12,9%
<i>smaltiti [t]</i>	2,0	1,3%	1,2	1,0%	4,5	3,4%	2,5	124,2%
<i>recuperati [t]</i>	151,9	98,7%	117,2	99,0%	129,6	96,6%	-22,3	-14,7%
<i>di cui autobus demoliti [t]</i>	139,1		100,9		112,6		-26,5	-19,1%
Totale rifiuti non pericolosi [t] di cui:	105,1	40,6%	107,7	47,7%	243,0	64,4%	138,0	131,3%
<i>smaltiti [t]</i>	51,7	49,2%	68,7	63,8%	195,1	80,3%	143,5	277,7%
<i>recuperati [t]</i>	53,4	50,8%	39,0	36,2%	47,9	19,7%	-5,5	-10,3%
TOTALE RIFIUTI [t]	259,0		226,1		377,2		118,2	45,6%

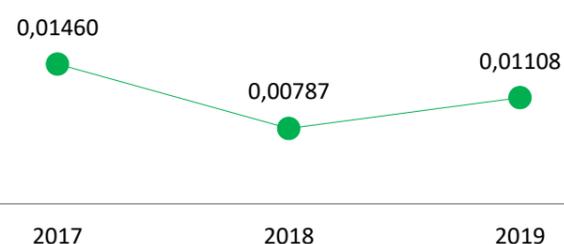
Nel 2019 Autoguidovie ha prodotto **377 t di rifiuti complessivi** di cui 243 t (il 64,4%) di rifiuti non pericolosi e 134,2 t (il 35,6%) di rifiuti pericolosi.

La composizione dei rifiuti tra pericolosi e non pericolosi si modifica tra il 2018 e il 2019, a causa di un aumento consistente dei rifiuti non pericolosi, legata principalmente alla piena operatività della nuova sede di Pavia (nel 2018 era conteggiata soltanto da aprile per 9 mensilità, nel 2019 per 12 mensilità).

Risulta **stabile**, rispetto agli anni precedenti, la ripartizione tra rifiuti pericolosi recuperati - la quasi totalità - e **smaltiti**, mentre varia rispetto al 2018 la composizione dei non pericolosi, con una prevalenza di rifiuti smaltiti su quelli recuperati, diversamente che nel 2018.

L'indicatore che misura le tonnellate di rifiuti totali prodotti ogni 1.000 Km percorsi dal parco autobus si riduce del 24% nel 2019 rispetto al 2017, ma risulta in crescita rispetto al 2018, a causa di un aumento nella produzione di rifiuti più che proporzionale rispetto ai km percorsi.

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



EMISSIONI DIRETTE E INDIRETTE DI GAS SERRA

SDGs	TARGET ONU	AZIONI E KPI
	13.2 Integrare nelle politiche, nelle strategie e nei piani nazionali le misure di contrasto ai cambiamenti climatici	0,688 l'indice di intensità di emissioni di gas serra (Scopo 1)
		0,012 l'indice di intensità di emissioni di gas serra (Scopo 2)
		0,167 l'indice di intensità di emissioni di gas serra (Scopo 3)
		1,2% le emissioni complessive di gas serra in tonnellate di CO2 e per 1.000km percorsi dalla flotta

Tra il 1990 e il 2018 le emissioni di tutti i gas serra si sono ridotte, in Italia, da 516 a 428 milioni di tonnellate di CO2 equivalente, variazione ottenuta principalmente grazie alla riduzione delle emissioni di anidride carbonica, che contribuiscono per l'81,4% del totale. Le emissioni, nel 2015, risultano inferiori del 17,1% 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;
- nella 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:

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



Scopo 1 - Emissioni dirette derivanti dalla combustione di combustibili fossili (gasolio e metano) per l'autotrazione - **parco autobus** e parco auto - per la produzione di energia termica e le emissioni di gas refrigeranti degli impianti di condizionamento. Il calcolo delle emissioni del parco autobus e delle auto è stato realizzato utilizzando opportuni coefficienti di emissioni per Km percorso, distinti per classe ambientale e tipo di carburante 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.

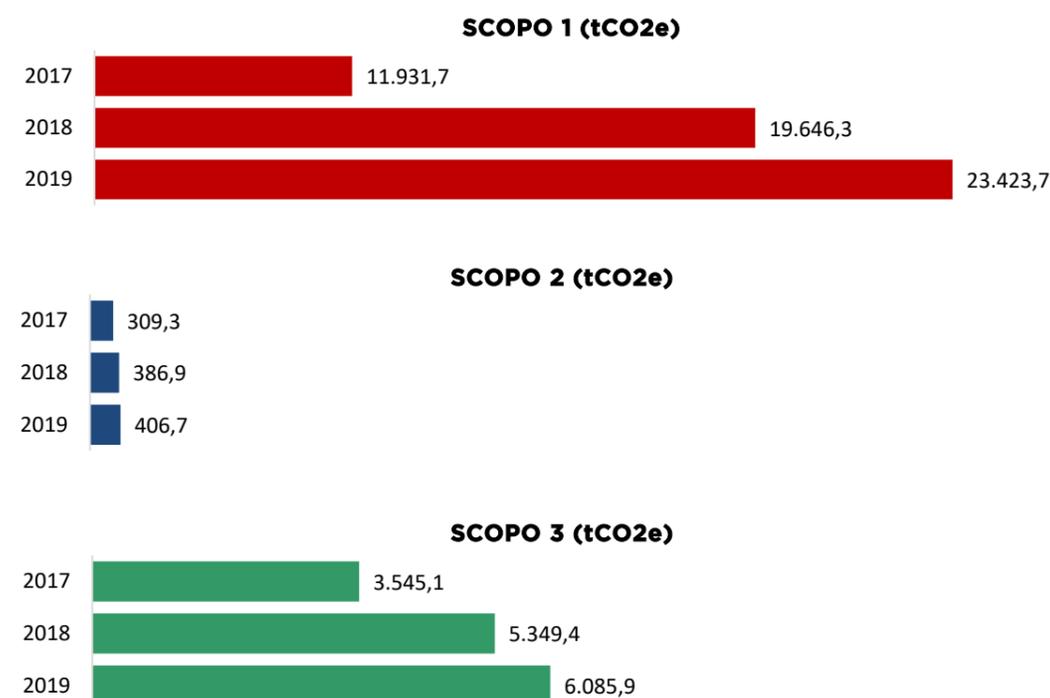
EMISSIONI GHG ²⁴ (tCO ₂ e)	2017	2018	2019	Var. % '17-'19
Parco autobus (gasolio e metano)	11.020,0	18.106,1	21.667,0	+96,6%
Parco auto (gasolio, metano e benzina)	294,8	333,9	370,1	+25,5%
Impianti termici (metano e gasolio)	170,8	261,1	338,9	+94,9%
Impianti di condizionamento (HFC: R134)	446,2	945,2	1.047,8	+134,8%
TOTALE SCOPO 1	11.931,7	19.646,3	23.423,7	+96,3%
Consumo di energia elettrica	309,3	386,9	406,7	+31,5%
TOTALE SCOPO 2	309,3	386,9	406,7	+31,5%
Materiali (gasolio, metano, urea, lubrificanti)	3.440,2	5.212,8	5.695,8	+6,6%
<i>gasolio</i>	<i>3.046,0</i>	<i>4.430,5</i>	<i>4.833,7</i>	<i>+58,7%</i>
<i>urea</i>	<i>24,0</i>	<i>35,4</i>	<i>47,1</i>	<i>+96,4%</i>
<i>metano</i>	<i>363,0</i>	<i>724,3</i>	<i>797,9</i>	<i>+119,8%</i>
<i>lubrificanti</i>	<i>7,2</i>	<i>22,7</i>	<i>17,1</i>	<i>+137,9%</i>
Rifiuti smaltiti	104,9	136,5	390,1	+271,9%
TOTALE SCOPO 3	3.545,1	5.349,4	6.085,9	+71,1%
TOTALE SCOPO 1, 2 e 3	15.786,2	25.382,6	29.916,3	+89,5%

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).

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.

Nel 2019 le **emissioni complessive di gas serra** ammontano a 29.916t CO₂e, in aumento sia rispetto al 2017 che al 2018. Come 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** (23.423,7 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 2017, tali emissioni aumentano del 96% 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** (406,7 tCO₂e) aumentano dal 2017 (+31,5%) per effetto del maggior consumo di energia elettrica nelle nuove sedi e siti operativi.

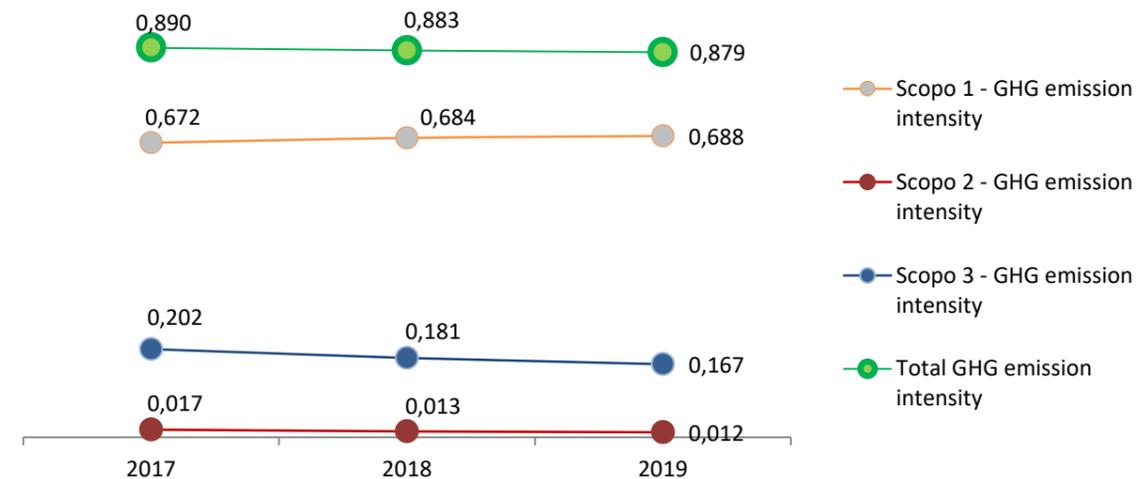
Le emissioni di **Scopo 3** (6.085,9 tCO₂e) vedono un incremento dal 2017 (+71,7%) legato in massima parte ai maggiori consumi di gasolio e altre materie prime utilizzate dai mezzi. Minore (+11,2%) è, invece, l'incremento derivante dalla maggior quantità di rifiuti smaltiti.

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 2017 e 2019 cala dell'1,2%. 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 -31,4% e -116,9%.

GHG EMISSION INTENSITY - TOTALE e SCOPO 1, 2 e 3 (tCO2e/1000Km)



LA DIMENSIONE ECONOMICA

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

164
167
169



I NOSTRI NUMERI CHIAVE

<p>145,7 mln € il fatturato del Gruppo nel 2019 <i>+15,0% dal 2018</i></p>	<p>16,13% il ROE, Return on Equity, il rapporto tra utile e patrimonio netto <i>+3,8% dal 2018</i></p>	<p>6,53% il ROI, Return on investment, il rapporto tra reddito operativo e totale dell'attivo <i>+9,6% dal 2018</i></p>
<p>145,8 mln € il valore economico generato <i>+15,0% dal 2018 e +49,2% dal 2017</i></p>	<p>124,2 mln € il valore economico distribuito è pari all'85,1% del valore prodotto <i>+11,8% dal 2018</i></p>	<p>21,6 mln € il valore economico trattenuto è pari al 14,9% del valore prodotto <i>+37,9% dal 2018</i></p>
<p>49 mln € il valore delle principali forniture <i>In riduzione rispetto al 2018, anno dell'inizio del servizio di Pavia</i></p>	<p>51,4% il valore delle forniture sul territorio lombardo</p>	<p>557 i fornitori di Autoguidovie</p>

OBIETTIVI PER LO SVILUPPO SOSTENIBILE

AGENDA 2030 ONU E SOSTENIBILITA' IN AUTOGUIDOVIE



ANDAMENTO DEL MERCATO E DEL GRUPPO AUTOGUIDOVIE



VALORE ECONOMICO GENERATO E DISTRIBUITO
LE FORNITURE



ANDAMENTO DEL MERCATO E DEL GRUPPO AUTOGUIDOVIE



LE FORNITURE



VALORE ECONOMICO GENERATO E DISTRIBUITO

ANDAMENTO DEL MERCATO E DEL GRUPPO AUTOGUIDOVIE

SDGs	TARGET ONU	AZIONI E KPI
	3.d Rafforzare la capacità di tutti i paesi, in particolare i paesi in via di sviluppo, per la prevenzione, la riduzione e la gestione dei rischi per la salute nazionale e globale	<p>Costituita un'unità di emergenza COVID-19 per coordinare l'attività aziendale e per prendere decisioni condivise in tutte le società</p> <p>Adottate tutte le misure necessarie alla messa in sicurezza del personale e dei passeggeri trasportati</p>
	9.1 Sviluppare infrastrutture di qualità, affidabili, sostenibili e resilienti, comprese le infrastrutture regionali e transfrontaliere, per sostenere lo sviluppo economico e il benessere umano, con particolare attenzione alla possibilità di accesso equo per tutti	<p>19,5 mln € il valore degli investimenti nel 2019, sono 93,5 mln € gli investimenti nel triennio 2017-2019</p> <p>50,8% gli investimenti in nuovi mezzi di trasporto per migliorare la qualità del servizio</p>

Andamento del mercato

Nel corso del 2019 il mercato del Trasporto Pubblico Locale nei territori presidiati dal Gruppo Autoguidovie ha registrato una **domanda di servizi di mobilità in crescita** sebbene permanga ancora, dal lato dell'offerta, l'**incertezza sui rinnovi di parte dei contratti di servizio tramite gare pubbliche**, che si accompagna alla riduzione delle risorse a disposizione non consentendo di fatto un adeguamento dei servizi. Questa situazione, che permane ormai da diversi anni, **non facilita i gestori dei servizi nell'adozione di prospettive di medio-lungo periodo**, in modo da programmare investimenti per il rinnovo e l'ammmodernamento del parco rotabile e delle necessarie infrastrutture, ma costringendoli a puntare sull'ottimizzazione dei servizi di breve periodo.

Il processo di urbanizzazione è tuttavia previsto in continua crescita e di conseguenza anche il bacino di domanda di mobilità potenziale, con una sempre **maggiore attenzione alle modalità e alla qualità dell'offerta di TPL**. In questo contesto l'attenzione degli operatori del settore è costantemente indirizzata verso l'**ottimizzazione dei servizi** in relazione al loro utilizzo da parte dei clienti.

In alcune aree presidiate dal Gruppo è in notevole sviluppo, e quindi di estremo interesse, la **domanda di servizi per il turismo anche in collegamento intermodale**. In questa prospettiva, a livello dei diversi piani di bacino regionali, sono ancora da definire le procedure di affidamento dei servizi pubblici tramite gara da parte delle Agenzie o dagli Enti di governo del TPL. Le Agenzie del Trasporto Pubblico Locale della Regione Lombardia, in riferimento a quanto previsto dalla legge regionale di giugno 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 2019 del Gruppo Autoguidovie

L'esercizio 2019 è stato caratterizzato da diverse iniziative di sviluppo e consolidamento del core business. La Capogruppo ha portato a regime il servizio di **Trasporto Pubblico Locale nel bacino pavese**, avviato ad aprile del 2018 e completato a dicembre 2019 con la **partenza del servizio urbano di Voghera** con i suoi circa 431.000 bus/km e 10 nuove linee.

Da settembre 2019 è attivo **Miobus**, il servizio di trasporto pubblico a chiamata dell'Oltrepò, che affianca il normale servizio di linea extraurbano (Oltrepò) e offre la possibilità di gestire i propri spostamenti nell'ambito dei comuni serviti nelle due aree di riferimento **programmando lo spostamento desiderato all'orario e con il percorso che meglio soddisfano le proprie necessità**. Il servizio a chiamata è utilizzabile prenotando il viaggio tramite APP Miobus o telefonicamente.

Negli altri bacini di servizio si è operato per **chiudere gli accordi integrativi per i contratti in proroga**, almeno per il 2019, e per attivare le azioni necessarie a ottenere le proroghe contrattuali per i contratti in scadenza o di prossima scadenza.

Nello spirito di continuo sviluppo che caratterizza il Gruppo nel mese di luglio, la **Società Trasporti Novaresi S.r.l.**, attiva nei servizi di TPL e noleggio nella Provincia di Novara, è entrata a far parte di Autoguidovie, a seguito dell'acquisizione del 100% delle sue quote. Per quanto riguarda le altre operazioni societarie portate avanti dal gruppo, risultano da segnalare:

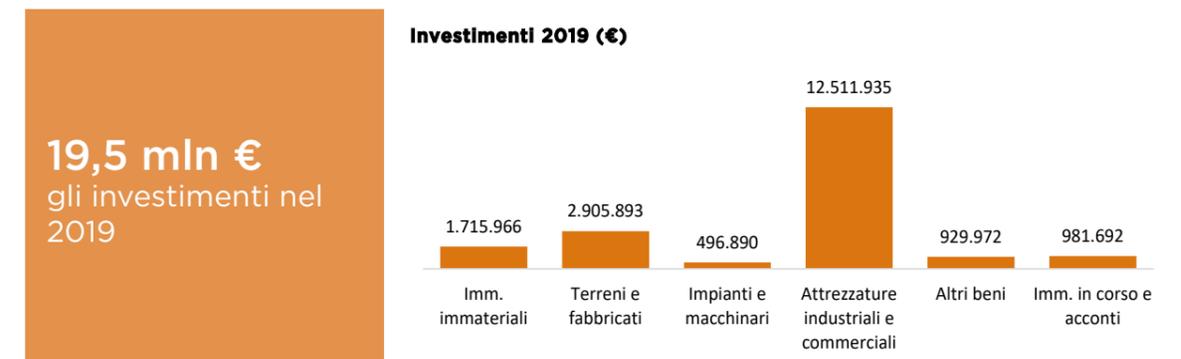
- la **fusione per incorporazione della Società immobiliare Guidovie S.r.l.** all'interno Autoguidovie S.p.A. (completata con atto del 26 giugno 2019) che ha portato in dote alla Capogruppo i due compendi immobiliari di Magenta e Busto Garolfo, ad oggi dati in locazione a terzi
- la **sottoscrizione e il versamento**, in data 30 ottobre 2019, della propria quota del **48,46%**, pari a 1.696.100 € a seguito dell'aumento di capitale deliberato dall'Assemblea dei Soci di ATP Esercizio del 25 ottobre 2019 nella misura di 3,5 milioni di euro.

Gli investimenti nel 2019

Nel 2019 il Gruppo ha sostenuto investimenti produttivi in base a quanto già previsto a budget e seguendo la consueta politica di investimenti per l'ammmodernamento della propria infrastruttura.

Gli investimenti sono stati effettuati **per la maggior parte dalla Capogruppo, in particolare per il rinnovo del parco autobus per un valore di 9,9 mln di euro**.

Gli investimenti risultano in calo rispetto al 2018 (52,5 mln di euro), anno in cui sono stati fortemente influenzati dall'avvio del servizio nel territorio di Pavia e quindi dall'acquisto di moltissimi nuovi mezzi.



Nella voce immobilizzazioni in corso e acconti sono indicati i valori degli investimenti già effettuati e che avranno la messa in esercizio nel 2020 e successivi.

Situazione COVID19

Dopo un inizio di anno che il Gruppo ha cominciato sullo slancio del 2019 si è presentata, come noto, l'emergenza relativa alla pandemia COVID-19. Tutte le Società del Gruppo hanno **reagito con prontezza ed efficacia mettendo in atto tutte le azioni necessarie al contenimento della diffusione del virus, in linea con i provvedimenti governativi e regionali di volta in volta emanati**. Già dall'8 marzo, a seguito del lockdown, la Capogruppo ha costituito un'**unità d'emergenza** per coordinare l'attività aziendale e per prendere decisioni condivise in tutte le Società.

Sono state adottate tutte le misure, anche di prevenzione, per **mettere in sicurezza i dipendenti, le sedi di lavoro, i mezzi di trasporto e gli accessi ai medesimi da parte dei clienti**, sia nel rispetto di quanto imposto dalle Autorità preposte, sia per quanto ritenuto necessario a garanzia della sicurezza aziendale e dei passeggeri, in accordo con i rappresentanti dei lavoratori per la sicurezza, le rappresentanze sindacali aziendali, i medici competenti e i responsabili del servizio di prevenzione e protezione.

I **servizi di TPL sono stati progressivamente e significativamente ridotti** in continua dialettica con le Agenzie di bacino e gli Enti di governo, monitorando costantemente l'andamento dei programmi di esercizio. L'obbligatoria riduzione dei servizi ha richiesto l'immediata attivazione di **misure a salvaguardia dell'occupazione** con la messa in opera di un piano ferie aziendale e aprendo, in accordo con le parti sindacali, le domande di accesso agli ammortizzatori sociali con l'adesione al Fondo bilaterale di solidarietà per tutti i dipendenti. Si è dato inoltre immediato corso a tutte le **misure interne volte alla riduzione dei costi non indispensabili e al temporaneo blocco degli investimenti** non ancora impegnati.

La **solidità del Gruppo** Autoguidovie, riconosciuta anche dal mercato finanziario, sta permettendo di affrontare questa crisi - che ci si augura di breve periodo - senza problemi di liquidità, mentre dal lato economico vi è una ragionevole certezza, anche a fronte di quanto disposto dall'art.92 4-bis della L.27/2020, che i corrispettivi contrattuali per i servizi di TPL saranno garantiti. Più **incertezza** vi è **sul lato dei ricavi tariffari e dei servizi dedicati ai turisti**, che sono venuti meno per i vincoli alla mobilità imposti dal lockdown e che si prospettano in netta riduzione anche nei prossimi mesi e per i quali il fondo a sostegno individuato nel DL 34/2020 (c.d. decreto rilancio) non sembra essere al momento sufficiente.

Il Gruppo Autoguidovie nel 2020, nonostante le difficoltà che oggi si prospettano nell'economia in generale e in particolare nel proprio settore di attività, continuerà, come fatto per tutto il 2019 ad investire risorse umane e finanziarie per sostenere il processo di evoluzione delle proprie modalità operative indirizzando progetti di sviluppo sia sul mercato dei servizi sia nella propria organizzazione, garantendo la qualità dei propri servizi ed assicurando continuità all'attività aziendale.

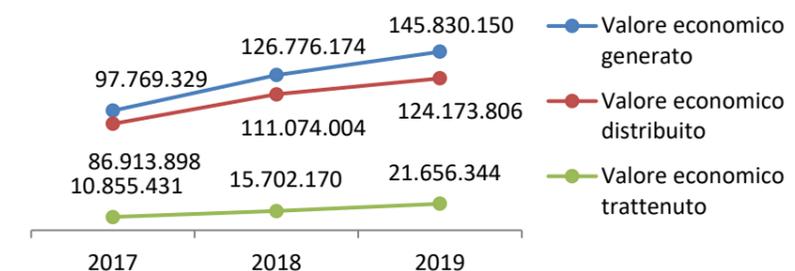
VALORE ECONOMICO GENERATO E DISTRIBUITO

SDGs	TARGET ONU	AZIONI E KPI
	8.1 Sostenere la crescita economica pro-capite a seconda delle circostanze nazionali e, in particolare, almeno il 7 per cento di crescita annua del prodotto interno lordo nei paesi meno sviluppati	145,7 mln € il fatturato di Autoguidovie +15,0% dal 2018 e + 49,1% dal 2017
	8.5 Entro il 2030, raggiungere la piena e produttiva occupazione e un lavoro dignitoso per tutte le donne e gli uomini, anche per i giovani e le persone con disabilità, e la parità di retribuzione per lavoro di pari valore	58,6 mln € il valore economico distribuito ai dipendenti, il 47,2% del valore distribuito e il 40,2% del valore generato totale
	16.6 Sviluppare istituzioni efficaci, responsabili e trasparenti a tutti i livelli	1,7 mln € il valore economico distribuito alla Pubblica Amministrazione, l'1,4% del valore 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.

Valore economico generato e distribuito (€)



Nel 2019, il **Valore economico complessivo generato** dal Gruppo Autoguidovie ammonta a **145,8 milioni di euro, + 15% rispetto al 2018**, 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.

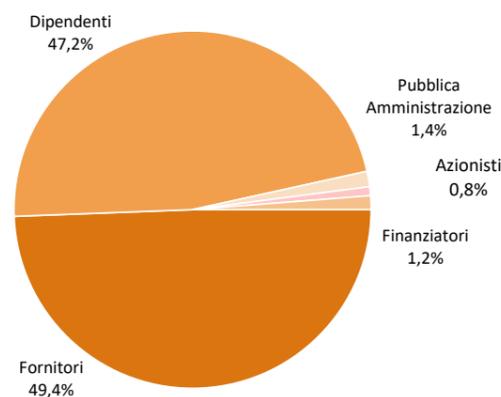


LE FORNITURE

Il **Valore economico distribuito** ammonta a **124,2 milioni di euro**, +11,8% rispetto al 2018, ed è suddiviso tra i seguenti stakeholder:

- **61,3 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;
- **58,6 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, non liquidati negli esercizi precedenti, mentre con l'approvazione del Bilancio 2019 la Società ha deciso di non deliberare dividendi;
- **1,6 milioni di euro ai finanziatori**, corrispondente al saldo tra interessi e oneri finanziari.

2019 - Valore economico distribuito



Il **Valore trattenuto** è di **21,6 milioni di euro**, +37,9% rispetto al 2018 ed è costituito dagli ammortamenti, dagli accantonamenti a fondi rischi e dall'autofinanziamento costituito dagli utili reinvestiti nell'azienda.

VALORE ECONOMICO GENERATO E DISTRIBUITO (valori in euro)	2017	2018	2019
Valore economico generato	97.769.329	126.776.174	145.830.150
Ricavi delle vendite e delle prestazioni	79.391.758	102.019.780	118.292.458
Altri ricavi	18.377.571	24.756.394	27.537.692
Valore economico distribuito	86.913.898	111.074.004	124.173.806
Fornitori	43.378.969	54.958.438	61.341.825
Dipendenti	39.540.268	52.147.620	58.553.900
Pubblica Amministrazione	1.893.252	1.679.521	1.728.171
Azionisti	1.500.000	1.000.000	1.000.000
Finanziatori	601.409	1.288.425	1.549.910
Valore economico trattenuto	10.855.431	15.702.170	21.656.344
Ammortamenti e svalutazioni	6.331.397	8.605.830	12.668.678
Autofinanziamento	4.491.855	7.053.906	8.785.716
Accantonamenti a riserve	32.179	42.434	201.950

SDGs	TARGET ONU	AZIONI E KPI
8 LAVORO DECENTO E CRESCITA ECONOMICA	8.1 Sostenere la crescita economica pro-capite a seconda delle circostanze nazionali e, in particolare, almeno il 7 per cento di crescita annua del prodotto interno lordo nei paesi meno sviluppati	61,3 mln € il valore economico distribuito ai fornitori, il 49,4% del valore distribuito
12 CONSUMO E PRODUZIONE RESPONSABILI	12.2 Entro il 2030, raggiungere la gestione sostenibile e l'uso efficiente delle risorse naturali 12.6 Incoraggiare le imprese, soprattutto le aziende di grandi dimensioni e transazionali, ad adottare pratiche sostenibili e integrare le informazioni sulla sostenibilità nelle loro relazioni periodiche	Inserito l'obbligo per tutti i fornitori di beni e servizi di prendere visione e di rispettare le pratiche aziendali in tema di etica, integrità e norme ambientali 0 le violazioni del Codice Etico da parte dei fornitori di Autoguidovie

A marzo del 2019 Autoguidovie ha pubblicato la **nuova Procedura Acquisti** e le relative Istruzioni Operative per la compilazione della Richiesta di Acquisti (RDA), definendo con chiarezza ciascun ruolo all'interno del processo di acquisto con relativa suddivisione delle competenze e responsabilità. Inoltre, viene determinato un **processo di Procure-to-pay che migliora il monitoraggio della spesa, l'accertamento dei costi ed una maggiore efficacia/efficienza degli acquisti**. Con la pubblicazione dei nuovi standard contrattuali predisposti dall'area legale, **vengono rinforzati** all'interno dei contratti formalizzati con i propri fornitori gli aspetti relativi al rispetto del codice etico aziendale e ai principi di gestione ambientale e responsabilità sociale definiti dall'azienda.

Nel 2019 il totale del valore delle forniture è pari a 49 milioni di euro, di cui il 51,4% affidato ad aziende del territorio lombardo. Di seguito si riporta un'analisi delle principali categorie che rappresentano il 98,4% del totale 2019.

CATEGORIE	N FORNITORI*	VALORE FORNITURE	% SUL TOTALE	DESCRIZIONE
CARBURANTE	11	13.771.704 €	27,9%	Carburante per autobus e auto, metano per riscaldamento
AUTOBUS	15	10.818.058 €	21,9%	Acquisto di autobus
MANUTENZIONI AUTOBUS	181	8.257.939 €	16,7%	Full service, ricambi bus, pneumatici, riparazioni e manutenzioni, accessori per bus, lubrificanti, macchinari da officina, pulizie
SUBAFFIDAMENTI E PERSONALE ESTERNO	11	4.375.333 €	8,9%	Servizi in subaffidamento e servizi con personale esterno
ICT E TECNOLOGIE A BORDO	92	3.965.642 €	8,0%	Software, consulenze informatiche, telefonia, pc, materiali di consumo IT e per macchine da ufficio, manutenzioni

CATEGORIE	N FORNITORI*	VALORE FORNITURE	% SUL TOTALE	DESCRIZIONE
GESTIONE IMMOBILI	115	3.006.305 €	6,1%	Manutenzioni, affitti (posteggi, depositi, uffici), leasing immobiliari, pulizia fabbricati, utenze (acqua, EE), smaltimento rifiuti, vigilanza, mobili
SPESE PER IL PERSONALE	131	2.313.475 €	4,7%	Formazione, visite mediche, divise, mensa, liberalità, consulenti legali, spese per noleggio auto, spese per trasferte
GESTIONE TITOLI DI VIAGGIO	51	2.055.554 €	4,2%	Titoli di viaggio, marketing, sistema di bigliettazione elettronica, call center, infopoint, progetti e materiali informativi

Valore delle forniture per tipologia (€) - 2019



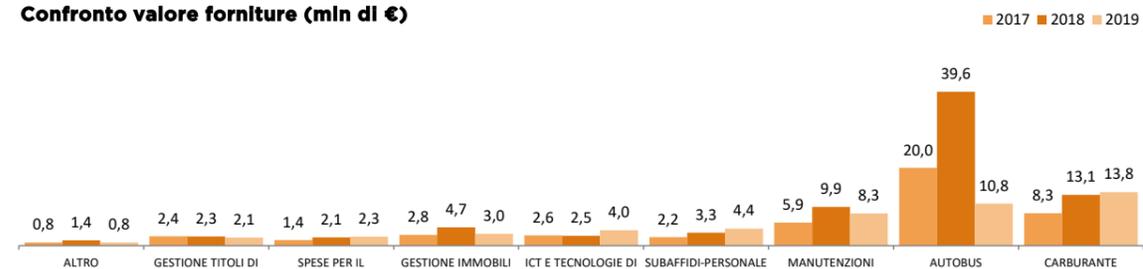
Numero di fornitori* per tipologia - 2019



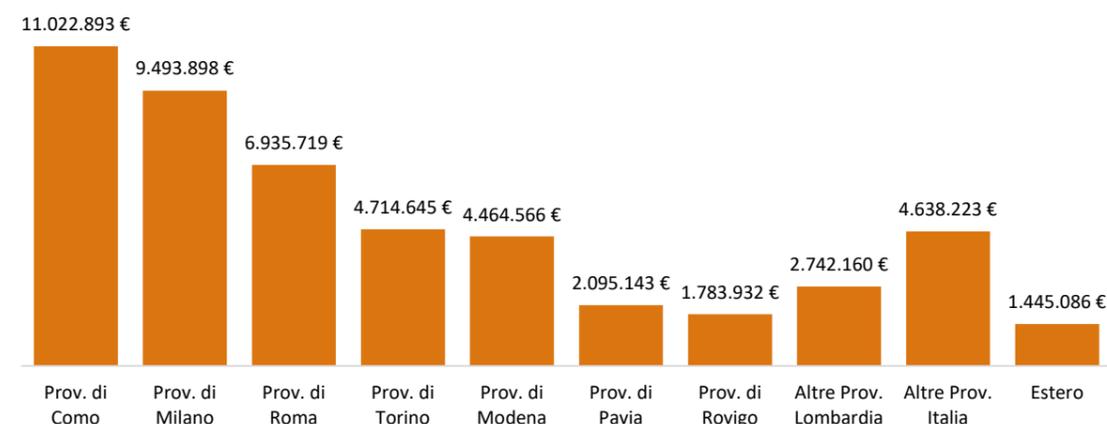
*la somma dei fornitori delle singole categorie è superiore al numero totale dei fornitori poichè alcuni di questi procurano ad Autoguidovie più beni/servizi in categorie diverse e sono perciò conteggiati più volte

Rispetto al 2018, si evidenzia una riduzione rilevante del valore totale delle forniture, connesso principalmente alla voce dell'acquisto degli autobus. Nel 2018, infatti, in relazione all'avvio del nuovo servizio di Pavia, la voce era aumentata notevolmente rispetto al 2017, in quanto includeva sia l'acquisto del nuovo parco mezzi, sia i bus acquistati dai precedenti gestori, per il servizio nel bacino pavese. Risulta in crescita il valore dei subaffidamenti, delle spese per ICT e tecnologie di bordo e soprattutto del carburante, che nel 2019 supera il valore per l'acquisto di autobus e diventa la prima voce di spesa del Gruppo, in coerenza con l'aumento del numero degli autobus e dei km percorsi. Parallelamente alla riduzione del valore delle forniture, si osserva una rilevante riduzione del numero dei fornitori, quasi dimezzato rispetto al 2018, in linea con gli obiettivi aziendali di razionalizzazione delle forniture.

Confronto valore forniture (min di €)

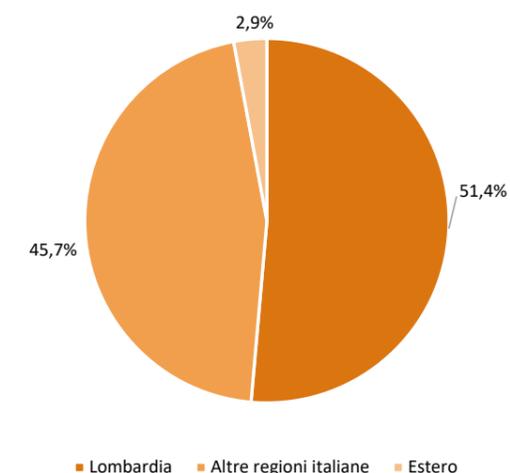


Distribuzione geografica 2019 (€)



51,4% del valore delle forniture proviene dalla Lombardia, in particolare dalla Provincia di Como (22,3%) e dalla Provincia di Milano (19,2%). Si riduce, rispetto al 2018, il valore delle forniture dalla Provincia di Modena, che nei due anni passati risultava il più elevato, poiché includeva EVOBUS Italia, fornitore di un consistente numero di autobus destinati al nuovo servizio di Pavia.

Distribuzione geografica 2019 (€)



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 (RDA)**. 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 oltre ai dati di budget e contabili;
- la **negoziazione effettuata dalla Funzione Acquisti, tramite portale di e-procurement** (www.agisupply.it) per tutto il gasolio e gran parte di beni e servizi;
- l'**emissione di un ordine spot** o la sigla di un contratto quadro con il fornitore selezionato;
- la **consegna dei beni o servizi al cliente interno** (responsabile del contratto) affinché li gestisca direttamente con il fornitore.

Qualificazione, valutazione e controllo



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 del questionario compilato dal fornitore con relativi certificati e riconoscimenti per l'impegno verso la tutela dell'ambiente. Autoguidovie ha inserito nei suoi standard contrattuali una clausola di gestione ambientale e responsabilità sociale della quale i fornitori devono prendere visione e che li impegna ad attenersi ai principi di responsabilità sociale.

Aspetti relativi alla sicurezza

Autoguidovie analizza i requisiti dei fornitori per la qualificazione nell'ambito della sicurezza. In tutti i contratti di appalto da effettuare presso il Committente è previsto che l'appaltatore dichiari di **aver compreso e fatto propri gli obiettivi per la sicurezza di Autoguidovie**.

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.

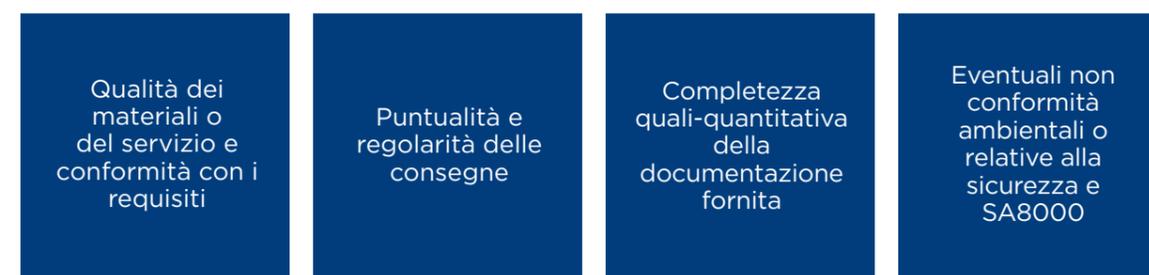
Per i **fornitori** che sono **certificati secondo gli standard di gestione ambientale (ISO 14001), sicurezza (OSHAS 18001) e responsabilità sociale (SA8000)** non vengono effettuate attività di controllo.

Qualifica dei fornitori

Dopo la pubblicazione della nuova procedura acquisti, Autoguidovie ha avviato un **processo di qualifica** fornitori con la finalità di sviluppare e gestire un Albo Fornitori, attraverso la **verifica della solidità economico-patrimoniale e delle capacità tecnico-gestionali** in modo da rendere più efficace il processo di acquisto.

Ciascuna Funzione Aziendale monitora le prestazioni dei propri fornitori ed il rispetto dei contratti in essere anche con il supporto della funzione Responsabile Contratti passivi.

Il monitoraggio consente di **valutare** i fornitori tenendo conto di diversi **fattori**, tra i quali:



La Funzione Acquisti raccoglie le eventuali segnalazioni relative alle performance dei fornitori, incluse le non conformità/contestazioni documentate ed inviate tramite e-mail all'indirizzo acquisti@autoguidovie.it e aggiorna con la collaborazione delle Funzioni Richiedenti, lo stato di qualifica.

NOTA METODOLOGICA

Il Bilancio di sostenibilità al 31 dicembre 2019 di Autoguidovie, quarta edizione, è stato redatto secondo i *GRI Sustainability Reporting Standards del Global Reporting Initiative*, utilizzando l'opzione di *reporting "in accordance - core"*, selezionando le informazioni da includere e le relative modalità di rappresentazione secondo i principi di redazione indicati dagli *Standards*.

Principi per la definizione dei contenuti del Report

- **Inclusività degli stakeholder** - L'applicazione di tale principio ha portato l'azienda a identificare i propri *stakeholder*, i temi che risultano rilevanti nella relazione con gli stessi e a realizzare un percorso di coinvolgimento per la preparazione del Report, al fine di allineare i contenuti della rendicontazione alle loro esigenze informative.
- **Contesto di sostenibilità** - Nella sezione "Identità" del Report è presente un'approfondita analisi del contesto in cui l'azienda opera e nella quale si analizza il contributo di Autoguidovie alla mobilità sostenibile, per dare una chiara visione di come l'azienda interpreta la propria sostenibilità nel settore di appartenenza.
- **Materialità** - Nella sezione "Governance della sostenibilità" è descritto il processo che ha portato Autoguidovie, nel 2017, all'inizio del suo percorso di rendicontazione, alla definizione dei temi rilevanti per la sostenibilità. Il Gruppo di lavoro interno, ha analizzato l'impatto di tali temi sulla *performance* complessiva di Autoguidovie valutando rischi e opportunità che ne possono derivare nel breve, medio e lungo termine. L'azienda ha successivamente coinvolto 13 *stakeholder* strategici - 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 31/12/2019 escludendo la società Dolomiti Bus S.p.A. considerata solo nel calcolo del Valore prodotto e distribuito (in "La Dimensione Economica"). Inoltre, nell'ultima edizione del Bilancio di Sostenibilità è entrata a far parte del perimetro di rendicontazione anche la Società Trasporti Novaresi partecipata al 100% da Autoguidovie. 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 quarta 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 2017-2019 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, inoltre, è riportato il confronto tra il livello complessivo di soddisfazione di clienti di Autoguidovie con quello presente nel 16° 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 2019, 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 2019, in particolare con riferimento alla situazione dell'emergenza COVID-19.
- **Chiarezza** - La struttura del Report è stata definita per rendere le informazioni facilmente individuabili da parte degli *stakeholder*. In apertura del documento è presente la Guida alla lettura nella quale sono definiti gli obiettivi del percorso di rendicontazione, la metodologia utilizzata e i contenuti delle differenti sezioni del Report.
- **Affidabilità** - Le informazioni e i dati contenuti nel Report sono supportati da controlli interni e documentazione che li rendono verificabili.

Coefficienti utilizzati per i calcoli

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

- per il calcolo dei consumi in GJ sono stati utilizzati i valori 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.137-138	
102-4	Localizzazione delle attività	p.28-29; p.138	
102-5	Assetto proprietario e forma legale	p.42	
102-6	Mercati serviti	p.28-31	
102-7	Dimensione dell'organizzazione	p.10-11	
102-8	Informazioni sui dipendenti e altri lavoratori	p.91-93	
102-9	Supply chain	p.169-171	
102-10	Variazioni significative dell'organizzazione e della sua catena di fornitura	p.165; p.171	
102-11	Principio o approccio precauzionale	p.43; p.59-60	
102-12	Attività esterne	p.127-129	
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.52-53	
ETICA E INTEGRITÀ			
102-16	Valori, principi, standard e norme di comportamento	p.61-62	
102-17	Meccanismi per consulenze e questioni sul tema dell'etica	p.43	
GOVERNO DELL'ORGANIZZAZIONE			
102-18	Struttura di governo	p.42-43; p.48	
102-23	Presidente del più alto organo di governo	p.43	
102-32	Ruolo del più alto organo di governo nella rendicontazione di sostenibilità	p.48	
COINVOLGIMENTO DEI PORTATORI DI INTERESSI (STAKEHOLDER)			
102-40	Elenco dei gruppi di stakeholder	p.50-51	
102-41	Contratti collettivi	p.107; 122-123 Il rapporto di lavoro è regolato dal CCNL per tutti i dipendenti	
102-42	Identificare e selezionare gli stakeholder	p.50-51; p.174	
102-43	Approccio all'attività di coinvolgimento degli stakeholder	p.50-51; p.174	
102-44	Argomenti chiave e criticità emerse	p.51	
PRATICHE DI RENDICONTAZIONE			
102-45	Entità incluse nel bilancio consolidato	p.44-45; p.174	
102-46	Definizione del contenuto del report e del perimetro di rendicontazione	p.44-45; p.174	
102-47	Elenco degli aspetti materiali	p.52-58	
102-48	Rettifiche alle informazioni	p.140-143	
102-49	Modifiche nella rendicontazione	p.54-58; p.70; p.74; p.85; p.118; p.125-126; p.172-173	
102-50	Periodo di riferimento/rendicontazione	Anno solare	
102-51	Data del report più recente	Anno 2018	
102-52	Ciclo di rendicontazione	Annuale	
102-53	Contatti per richiedere informazioni sul report	p.2	
102-54	Dichiarazioni sulla rendicontazione in accordo con gli Standard GRI	p.174-175	
102-55	Indice dei contenuti GRI (GRI content index)	p.176-178	
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.52-58; p.174-175	
103-2	L'approccio di gestione e le sue componenti	p.59-62; p.66-79; p.98; p.103-112; p.114; p.127; p.132; p.139; p.144; p.146; p.149; p.152-153; p.165; p.167-168; p.169; p.174-175	

STANDARD SPECIFICI - ECONOMICO			
PERFORMANCE ECONOMICA			
201-1	Valore economico direttamente generato e distribuito	p.169-170	
PRESENZA SUL MERCATO			
202-1	Rapporto tra lo stipendio standard dei neoassunti, suddiviso per genere, e lo stipendio minimo locale	p.107	
POLITICHE DI FORNITURA			
204-1	Percentuale di spesa a fornitori locali	p.171	
ANTICORRUZIONE			
205-3	Casi di corruzione e azioni intraprese in risposta	Nel corso del 2019 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.139-143	
301-2	Materiali riciclati utilizzati	p.142	
ENERGIA			
302-1	Consumo di energia nell'organizzazione	p.144-145	
302-3	Intensità di energia	p.145	
302-4	Riduzione dei consumi energetici	p.144-145	
ACQUA			
303-1	Prelievo di acqua, per fonte	p.143	
303-3	Acqua riciclata e riutilizzata	p.149-151	
EMISSIONI			
305-1	Emissioni dirette di gas ad effetto serra (GHG) - Scopo 1	p.156-157	
305-2	Emissioni indirette di gas ad effetto serra (GHG) - Scopo 2	p.156-157	
305-3	Altre emissioni indirette di gas ad effetto serra (GHG) - Scopo 3	p.156-157	
305-4	Intensità delle emissioni di gas ad effetto serra (GHG)	p.155; 158-159	
305-5	Riduzione delle emissioni di gas ad effetto serra (GHG)	p.158-159	
305-7	Ossidi di azoto (NOX), ossidi di zolfo (SOX) e altre emissioni significative nell'aria	p.146-148; 155-159	
ACQUE REFLUE E RIFIUTI			
306-1	Acqua scaricata per qualità e destinazione	p.149-151	
306-2	Rifiuti per tipologia e per metodo di smaltimento	p.153-154	
306-3	Sversamenti significativi	Nel periodo di rendicontazione non si sono verificati sversamenti significativi	

		Pagina/Risposta diretta	Eventuali omissioni e motivi dell'omissione
CONFORMITÀ AMBIENTALE			
307-1	Mancato rispetto di regolamenti e leggi in materia ambientale	Nel corso del 2019 non si sono registrate multe o sanzioni per non conformità con regolamenti e leggi in materia ambientale	
VALUTAZIONE AMBIENTALE DEI FORNITORI			
308-1	Nuovi fornitori selezionati utilizzando criteri ambientali	P.172-173	

STANDARD SPECIFICI - SOCIALE			
OCCUPAZIONE			
401-1	Nuove assunzioni e tasso di turnover	p.93-94	
401-2	Benefit erogati ai dipendenti a tempo pieno che non sono erogati ai dipendenti a termine o part-time	p.109-112	
401-3	Congedo parentale	p.113	
RELAZIONI INDUSTRIALI			
402-1	Periodo minimo di preavviso per modifiche organizzative	L'azienda applica quanto previsto dal CCNL	
SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO			
403-1	Rappresentanza dei lavoratori nei comitati formali per la salute e la sicurezza, composto da rappresentanti della direzione e dei lavoratori	p.117 Autoguidovie applica quanto previsto dal D.Lgs. 81/2008 e dalle successive integrazioni	
403-2	Tipologie di infortuni e tassi di infortunio, malattie professionali, giorni persi e assenteismo e numero di incidenti mortali legati al lavoro	p.114-115	
403-4	Temi di salute e sicurezza protetti in accordi formali con i Sindacati	p.123-124	
ISTRUZIONE E FORMAZIONE			
404-1	Ore medie di formazione annuale per dipendente	p.98-99	
404-2	Programmi di aggiornamento delle competenze dei dipendenti e programmi di assistenza nelle transizioni lavorative	p.100-102	
DIVERSITÀ E PARI OPPORTUNITÀ			
405-1	Diversità negli organi di governo e tra i dipendenti	p.42; p.91-93	
COMUNITÀ LOCALI			
413-2	Operazioni/attività con significativi impatti negativi, potenziali o effettivi, sulle comunità locali	p.40-41; p.69-71	
SALUTE E SICUREZZA DEI CONSUMATORI			
416-1	Analisi degli impatti su salute e sicurezza delle categorie di prodotti e servizi	p.32; p.132-135	
416-2	Casi di non conformità riguardanti gli impatti sulla salute e sicurezza dei prodotti e servizi	Non si sono verificati casi di non conformità a regolamenti e codici volontari riguardanti gli impatti sulla salute e sicurezza dei prodotti/ servizi	
CONFORMITÀ SOCIO-ECONOMICA			
419-1	Non conformità a leggi o regolamenti nell'area sociale ed economica	Non si sono verificati casi di non conformità a leggi o regolamenti riguardanti la fornitura e l'utilizzo di prodotti o servizi	

