

# Bilancio di Sostenibilità

20  
21



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

Consulenza di progetto  
a cura di:



Progetto grafico  
e impaginazione  
a cura di:  
Redesign comunicazione  
[www.redesignlab.it](http://www.redesignlab.it)

# Bilancio di Sostenibilità

20  
21

# indice

## 04

Lettera del Presidente

## 07

Guida alla lettura

## 08

L'identità di  
Autoguidovie

1. Autoguidovie in sintesi	10
2. Autoguidovie si presenta	12
3. Autoguidovie, oltre cento anni di storia	14
4. Il contesto e le sfide della mobilità sostenibile in Italia	18
5. Il sistema di responsabilità nel settore del TPL	23
6. Servizi, clienti e territori	25
7. Una flotta giovane, sicura e sostenibile	29
8. La corporate governance	34
9. Principali società controllate e collegate	38

# 40

## La Sostenibilità in Autoguidovie

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

# 58

## La dimensione sociale

1. Clienti viaggiatori	60
2. Clienti – Enti e Stazioni appaltanti	76
3. Le persone che lavorano in Autoguidovie	78
4. Collettività	110

# 112

## La dimensione ambientale

1. L'impegno di Autoguidovie per l'ambiente	114
2. Il parco rotabile	117
3. Sedi e siti operativi	119
4. Consumi di materie prime, materiali e risorse naturali	122
5. Consumi energetici	127
6. Emissioni in atmosfera	130
7. Scarichi idrici	136
8. Prevenzione della contaminazione del suolo	139
9. Gestione dei rifiuti	140
10. Emissioni dirette e indirette di gas serra	142

# 146

## La dimensione economica

1. Andamento del mercato e del Gruppo Autoguidovie	150
2. Valore economico generato e distribuito	154
3. Le forniture	156

# 162

## Nota metodologica Gri content index

Relazione della Società di revisione indipendente sul Bilancio di sostenibilità 2021	169
--	-----

# Lettera del Presidente



Camillo Ranza  
Presidente



Natalia Ranza  
Consigliere Delegato



Stefano Rossi  
Amministratore Delegato

Dopo un esercizio 2020 condizionato dalla pandemia da Covid-19 al quale la nostra Società ha risposto con determinazione e competenza riconsiderando alcuni punti della nostra organizzazione, il 2021 ha visto, oltre al protrarsi degli effetti della pandemia con il contingentamento della capienza degli autobus e un calo sostanziale della domanda, lo scoppio della crisi Russo Ucraina che ha portato all'invasione russa del febbraio 2022.

Il problema sembrava toccarci solo marginalmente ma la realtà si è rivelata molto diversa.

Ad un aumento dei carburanti e di tutte le fonti di energia si è aggiunta la mancanza e il conseguente rincaro delle materie prime, la diminuzione dei passeggeri sui nostri servizi e il frenetico schizofrenico protagonismo di troppi con cambiamenti repentini nella tipologia degli autobus e dei servizi che rendono impossibile interpretare il futuro del nostro settore tra visioni diverse e contrastanti tra lo Stato, le varie Regioni e le varie Agenzie territoriali. Da ultimo il crollo della Marmolada, la siccità che perdura dall'inverno 2021 e il caldo assurdo ci fanno pensare seriamente che qualcosa ognuno di noi deve mettersi con impegno a fare, ad agire se non vogliamo che il mondo finisca con noi.

Da parte nostra la volontà di cambiare c'è ed è forte, ma gli eventi a volte sono più forti della nostra volontà.

Gli impegni che ci siamo presi nello scorso esercizio sono stati assolti ma dobbiamo fare di più:

- Potere alle persone
- Pensare in digitale
- Centralità del cliente

Tutti questi sono obiettivi da perseguire con costanza per poterli raggiungere.

Il 2021 è stato un anno di trasformazione, passata anche attraverso l'ingresso di nuove società nel Gruppo, ma anche di innovazione. Sulla centralità del cliente ha preso vita il servizio Bus2School che ha segnato un nuovo approccio alla mobilità scolastica customizzata, un unicum nel settore.

A settembre 2021 è stato firmato uno storico accordo sindacale volto alla trasformazione e all'innovazione digitale. Sempre in tema di innovazione e sicurezza Autoguidovie, nell'autunno scorso, ha inaugurato un simulatore professionale di guida, il primo in Italia per una società di Tpl. Nello stesso periodo il nostro Gruppo è diventato partner formativo del Politecnico di Milano. Un rapporto, quello con le Università, che riteniamo centrale per la crescita, l'innovazione e la creazione di valore nei territori dove operiamo attraverso lo sviluppo di nuove professionalità centrali per le sfide che ci attendono.

Abbiamo fatto tanto ma la semplicità delle soluzioni innovative e il tempo certo di implementazione del cambiamento sono ancora impegni non completamente raggiunti.

La modernizzazione tecnologica del parco bus per la riduzione dei gas serra viaggia a rilento, nonostante il piano per l'elettrificazione dei sistemi di trasporto sfociato poi nella pubblicazione di una gara d'acquisto per 120 autobus elettrici.

La riduzione del traffico automobilistico ed il passaggio culturale da mezzo individuale a servizio pubblico di qualità deve essere ancora capito e assimilato.

Non è una possibilità ma una necessità assoluta ed estremamente urgente.

È innegabile che la riduzione dei gas serra passi attraverso la riduzione del traffico automobilistico privato basato sui carburanti fossili.

Oggi troppi servizi non sono coperti da passeggeri paganti che scelgono il mezzo individuale e quindi trasformare i bus a gasolio in bus elettrici non risolve il problema se non si limitano gli spostamenti inquinanti dei mezzi personali.

Senza voler impedire il traffico automobilistico, ma una riduzione del solo 20% di questo, porterebbe ad un traffico più sostenibile ed a un servizio pubblico più equilibrato economicamente.

La competizione tra aziende private ed aziende pubbliche, inve-

ce di generare un miglioramento continuo del servizio, così come concepita porta alla crisi delle aziende private costrette a gare e servizi in concorrenza non sempre leale e non sembra spingere le aziende pubbliche ad un miglioramento continuo del servizio, in particolare dal punto di vista della sostenibilità economica. Occorre comprendere che anche nel TPL oggi il servizio di massa non è più apprezzato dagli utenti che pretendono una produzione customizzata sulle loro esigenze di trasporto con corse dirette door to door e tariffe più diversificate e leggere.

Prima di aumentare le tariffe occorre migliorare il servizio e aumentare il load factor, aumentare i passeggeri.

Questo occorre fare per poter raggiungere un bilancio sostenibile economicamente e ambientale.

Piccoli sacrifici consapevoli e convinti di tutti per un paese più sostenibile e vivibile.

Noi non ci arrendiamo nella ricerca del miglioramento del servizio per i passeggeri e per la sostenibilità ma tutto il settore deve muoversi in questa direzione con convinzione e determinazione.



Camillo Ranza



### Un buon bilancio richiede metodo!

Rendersi conto per rendere conto® è il metodo Refe, società che affianca Autoguidovie nel percorso di formazione, rendicontazione e comunicazione della sostenibilità. L'analisi interna - rendersi conto - esplicita l'identità, le scelte e il funzionamento dell'azienda, con la verifica puntuale di come azioni e servizi si traducono in risultati ed effetti per i diversi stakeholder. La comunicazione esterna - rendere conto - fa conoscere e rende trasparente, verificabile e comprensibile a tutti il lavoro svolto e il valore economico, sociale e ambientale prodotto da Autoguidovie.

*Refe*  
Strategie di sviluppo sostenibile

RENDERSI  
CONTO  
PER  
RENDERE  
CONTO



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

# Guida alla lettura

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

## **L'identità di Autoguidovie:**

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

## **La Sostenibilità in Autoguidovie:**

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

## **La Dimensione Sociale:**

fornisce al lettore un quadro sul profilo dei clienti, la qualità dell'esperienza di viaggio, l'accessibilità del servizio, i canali e gli strumenti di comunicazione. Dopo un breve accenno alle stazioni appaltanti e ai contratti di servizio in essere, si approfondiscono composizione, profilo e politiche di gestione del personale. La sezione si chiude con la presentazione dei progetti di innovazione e trasformazione digitale avviati dall'azienda e dei progetti rivolti alla Comunità.

## **La Dimensione Ambientale:**

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

## **La Dimensione Economica:**

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

01.



# L'Identità di Autoguidovie

Autoguidovie in sintesi	10	Servizi, clienti e territori	25
Autoguidovie si presenta	12	Una flotta giovane, sicura e sostenibile	29
Autoguidovie oltre cento anni di storia	14	La corporate governance	34
Il contesto e le sfide della mobilità sostenibile in Italia	18	Principali società controllate e collegate	38
Il sistema di responsabilità nel settore del TPL	23		



# Autoguidovie in sintesi

## Identità

**334** Comuni

**15** Province

**166** linee attive

Circa **4.500** fermate

**25,8 mln di km**

di percorrenza previsti nel 2021 su base contrattuale

**30 mln**

i passeggeri trasportati nel 2021, il 25% in più rispetto al 2020, anche se ancora inferiori al 2019, a causa delle restrizioni legate all'emergenza pandemica

**777** autobus

**8,23 anni** l'età media, circa 4 anni in meno rispetto alla media nazionale

**80,2%** i mezzi Euro 5, EEV o Euro 6

**Oltre 150**

gli stakeholder coinvolti nell'analisi di materialità 2021 del Gruppo, di cui **74** autisti e **46** esterni, in particolare clienti e fornitori

**13 su 17**

i Sustainable Development Goals intercettati direttamente dall'attività di Autoguidovie

## Dimensione Sociale

**961** dipendenti, in linea con il 2020

**86%** personale viaggiante

**91%** i dipendenti con contratto indeterminato, +4 punti percentuali dal 2020

**94,7%**

la percentuale di uomini sul totale del personale, il 79% nel personale non viaggiante

**8.714**

ore di formazione complessivamente erogate

**16%**

le donne all'interno del management

**9,1** ore di formazione in media per ogni dipendente, +40% dal 2020

Erogato un **riconoscimento in welfare** in considerazione dell'impegno in fase emergenziale e stipulata una polizza assicurativa integrativa Covid-19

**7,41** il tasso di infortuni sul lavoro registrabili, -57,9% dal 2019

**0,19** il tasso di gravità degli infortuni sul lavoro registrabili, -47,4% dal 2019.

**Meno di 0,87**

gli incidenti ogni 100.000 km percorsi

**Oltre il 99,35%**

la percentuale di corse effettuate sul totale delle corse programmate

## Dimensione ambientale

**-0,3%**

l'indice di intensità energetica rispetto al 2019

**97,7%** i consumi derivanti dai carburanti per autobus e auto aziendali

**0,756**

le emissioni complessive di gas serra in tonnellate di CO<sub>2</sub>e per 1.000km percorsi dalla flotta, in leggero aumento dal 2020

**-25,5%**

le emissioni di monossido di carbonio degli autobus per km percorsi dal 2019

**-10,8%**

le emissioni di particolato degli autobus per km percorsi dal 2019

**-9,6%**

le emissioni di idrocarburi degli autobus per km percorsi dal 2019

**71,1%**

i rifiuti pericolosi recuperati sul totale dei rifiuti pericolosi prodotti, 7 punti percentuali in più dal 2020

## Dimensione economica

**135,5 mln €**

il fatturato del Gruppo nel 2021, **+14%** dal 2020

**18 mln €**

il valore degli investimenti nel corso del 2021, **+162%** dal 2020

**12,36%**

il ROE, Return on Equity, il rapporto tra utile e patrimonio netto, **+1,86 punti percentuali** dal 2020

**114,6 mln €**

il valore economico distribuito, **+15,0%** dal 2020, pari all'84,6% del valore prodotto

**20,9 mln €**

il valore economico trattenuto, **+8,6%** dal 2020 pari al 15,4% del valore prodotto

**50,3 mln €**

il valore delle principali forniture di Autoguidovie, il **53,8%** proveniente da fornitori lombardi

# Autoguidovie si presenta

Autoguidovie, nata nel 1908, è la **maggiore azienda a capitale privato italiano del Trasporto Pubblico Locale su gomma**. Dispone di una flotta top di gamma, opera con tecnologie d'avanguardia nel campo della sostenibilità ambientale e attua una politica di responsabilità sociale che **mette al centro le persone - dipendenti, clienti e collettività**.

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

**Autoguidovie è tra le poche società assegnatarie di servizi in aree esterne al proprio bacino operativo storico**. Dal 2005 è cresciuta grazie a importanti gare vinte in Provincia di Cremona, Milano, Monza e Brianza. Dal 2018 ha raddoppiato le sue dimensioni grazie all'aggiudicazione della gara vinta nella Provincia di Pavia e ad acquisizioni societarie, tra cui la più recente quella di Società Trasporti Novarese.

A inizio 2021 sono entrate a far parte del Gruppo Autoguidovie le **tre società di Venezia per i servizi di trasporto di persone in laguna** e a fine 2021 è stato firmato l'accordo preliminare per l'acquisizione del 100% delle quote di **Cavourese spa**, che si è perfezionata il 19 Maggio 2022.

## La nostra visione: Guidati da te

**Autoguidovie costruisce i propri servizi sulla base delle esigenze del cliente e della sua soddisfazione**, dell'eccellenza e della sostenibilità; in linea con le politiche di mobilità degli Enti locali affidatari dei servizi dei partner istituzionali.

In coerenza con il claim "Guidati da te" e per rinforzare sempre più la coprogettazione del servizio con Enti e Clienti, l'azienda sta investendo in **innovazione digitale**. Nel 2020 si è dotata del più evoluto sistema di gestione delle relazioni con i clienti (CRM) disponibile sul mercato, che ha permesso di integrare la comunicazione di tutti i canali aziendali. Nel 2021 sono state introdotte forti innovazioni sui servizi di trasporto per





studenti con Bus2School e è stato siglato lo storico accordo sul conducente digitale con le Organizzazioni Sindacali. Il 2021 ha anche visto la nascita dell'Academy Autoguidovie studiata per inserire giovani di talento nel ruolo di conducenti in un percorso di crescita che ponesse il **cliente al centro**.

## I valori guida

**Responsabilità  
individuale e sociale**

**Trasparenza**

**Passione per  
il proprio mestiere**

**Innovazione e  
digitalizzazione**

**Determinazione**

**Qualità del servizio  
e orientamento al  
cliente**

Ogni persona nella squadra di Autoguidovie:

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

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

# Oltre cento anni di storia

Autoguidovie viene **fondata nel 1908 da Alberto Laviosa**. Coraggio, preparazione tecnica, visione del futuro, spirito imprenditoriale, unite al desiderio di interpretare in modo pionieristico le esigenze del trasporto collettivo, hanno caratterizzato **oltre un secolo di storia di una società che oggi è fra i più importanti player del Trasporto Pubblico Locale in Italia**. Dal 1997, con 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 di realizzare le strategie di sviluppo promosse da Camillo Ranza**, nipote di Alberto Laviosa, **attuale Presidente**.





## La nascita e lo sviluppo

### 1908

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



### 1920

Al termine della prima guerra mondiale la società riprende l'attività con il nome di **"Autovie Alta Italia"**. 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**.

### 1922

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

### 1940

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



### 1954

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

### 1959

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



LITTORINA - 1932

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



VETTURA DELLA GUIDOVIA DELLA GUARDIA - 1941

Veicolo con motore a scoppio e a ruote gommata che in 45 minuti copriva il dislivello di 700 metri tra Genova e il Santuario della Madonna della Guardia

## Una nuova prospettiva di innovazione

**1992**

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



**2004**

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



**2007**

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

**MilanoSudEst trasporti**

**Adda trasporti** **Brianza trasporti**

**2011**

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

**2017**

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



**2018**

Dal primo aprile Autoguidovie è il nuovo **gestore del trasporto pubblico della Provincia e 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.

**2019**

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



**2020**

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

## 2012

**Il Gruppo Ranza sigla un'alleanza strategica con il Gruppo FS** per la creazione di una partnership tra Autoguidovie e Busitalia - Sita Nord per la partecipazione congiunta a gare. Gli obiettivi della Joint Venture prevedono la nascita di un operatore leader nel Centro-Nord Italia nei servizi su gomma e nei servizi integrati ferro/gomma. Il legame profondo, duraturo e strategico che si instaura tra le due Aziende le pongono tra i soggetti in grado di innovare e sviluppare il futuro Trasporto Pubblico Locale. **Il contratto iscrive Autoguidovie fra le eccellenze del Trasporto Pubblico Locale privato su scala nazionale.** Autoguidovie **allarga il contratto di subaffidamento con ATM** ad altri 1,3 milioni di bus/km in gross cost. L'azienda vince due importanti gare per l'acquisizione, in partnership con Busitalia, di ATAF esercizio, azienda dei servizi di Firenze, e in ATI con Star Line e KM S.p.A. per il servizio della Provincia di Cremona e del Comune di Crema.

## 2015

Autoguidovie **acquisisce la partecipazione in Dolomiti Bus** - l'azienda che svolge il Servizio di TPL nella **Provincia di Belluno** - e assume la gestione e la nomina dell'Amministratore Delegato. Dolomiti Bus conta 220 dipendenti e circa 200 bus. A luglio 2015 Autoguidovie, **già socia di City Sightseeing a Firenze, entra in City Sightseeing Venezia.**

## 2016

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



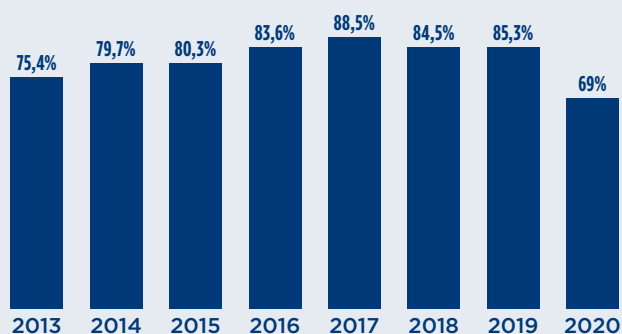
## 2021

Autoguidovie nei primi mesi dell'anno, coerentemente con il suo obiettivo di sviluppo, porta a termine l'acquisizione di **Venetiana S.r.l.**, operatore di trasporto turistico, e **Veneziana Motoscafi**, dal 1950 azienda leader nel trasporto turistico nella laguna con motoscafi granturismo. A giugno 2021 vengono introdotte le crociere in eco battello. Il 1° luglio 2021 Autoguidovie sottoscrive e versa un aumento di capitale in Dolomiti Bus S.p.A di sei milioni di euro a seguito dell'aggiudicazione della gara a doppio oggetto per l'individuazione di un socio operativo nella Società, portando così la propria quota di partecipazione dal 29,5% al 50,65%. Nel mese di settembre Autoguidovie avvia una stretta **collaborazione con il Politecnico di Milano**, in particolare per il corso di Public Transport Management, continuando così il percorso di ricerca e crescita di talenti. A novembre Autoguidovie firma l'accordo preliminare per l'acquisizione del 100% delle quote della **Cavourese S.p.A.**, azienda piemontese impegnata nei settori del trasporto pubblico locale, delle linee turistiche e del noleggio con conducente.

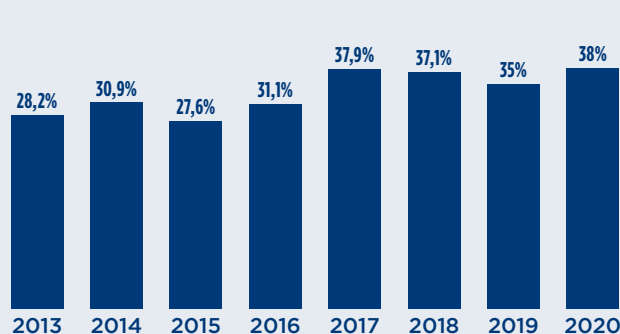


# Il contesto e le sfide della mobilità sostenibile in Italia

Tasso di mobilità - 2020 (%)



Tasso di mobilità sostenibile - 2020 (%)



## Mobilità e trasporto pubblico in Italia: l'impatto del Covid-19

La mobilità, più di altri settori, ha subito in modo diretto le conseguenze dovute alla pandemia da Covid-19. **Il 2020 è stato l'anno della crisi profonda del trasporto pubblico.** A causa delle regole del distanziamento sociale e della paura del contagio, il settore ha registrato una perdita di oltre il 50% dei passeggeri<sup>1</sup>.

Nel 2020, il **tasso di mobilità** — persone che hanno effettuato almeno uno spostamento in un giorno feriale — è **pari al 69%**. Dato in netto calo rispetto all'85,3% registrato nel 2019 e che rappresenta un vero e proprio punto di rottura rispetto al trend degli ultimi anni.

Nel 2021, nonostante un leggero miglioramento, persiste il momento di difficoltà per il settore. La domanda è ancora bassa e i numeri del trasporto pubblico locale a dicembre 2021 risultano inferiori del 28% rispetto a quelli del 2019<sup>2</sup>.

**Cresce invece al 38% il tasso di mobilità sostenibile nel 2020**, con un incremento di tre punti percentuali rispetto all'anno precedente. Durante il momento più duro della pandemia e delle restrizioni, è stato registrato, infatti, un forte incremento della mobilità dolce.

Cresce il dato sugli **spostamenti a piedi**, con un incremento di **8 punti percentuali** rispetto all'anno precedente. Dall'altro lato, la mobilità collettiva registra con i **mezzi pubblici un drastico dimezzamento**, passando dal **10,8%** al **5,4%**. Rimangono stabili le percentuali riguardanti i **mezzi privati**, con l'auto che mantiene il dominio nelle scelte dei mezzi di trasporto da parte dei cittadini, con quasi il **60%** del totale<sup>3</sup>.

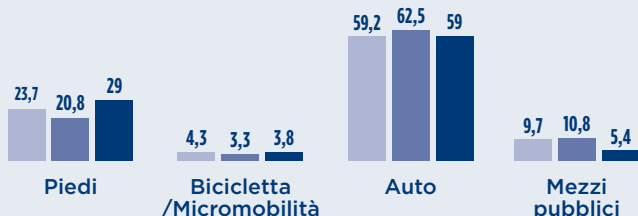
<sup>1</sup> ASSTRA-ISFORT-CNEL-AGENS: 18° Rapporto sulla mobilità degli italiani, novembre 2021.

<sup>2</sup> OSSERVATORIO SULLE TENDENZE DI MOBILITÀ DURANTE L'EMERGENZA SANITARIA DEL COVID-19 [https://www.mit.gov.it/nfsmitgov/files/media/notizia/2022-01/REPORT\\_IV%20trimestre%202021.pdf](https://www.mit.gov.it/nfsmitgov/files/media/notizia/2022-01/REPORT_IV%20trimestre%202021.pdf)

<sup>3</sup> ASSTRA-ISFORT-CNEL-AGENS: 18° Rapporto sulla mobilità degli italiani, novembre 2021.

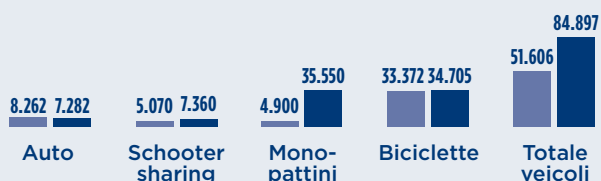
### Distribuzione % degli spostamenti per modo e mezzo di trasporto

■ 2018 ■ 2019 ■ 2020



### Mobilità condivisa\* 2019 - 2020

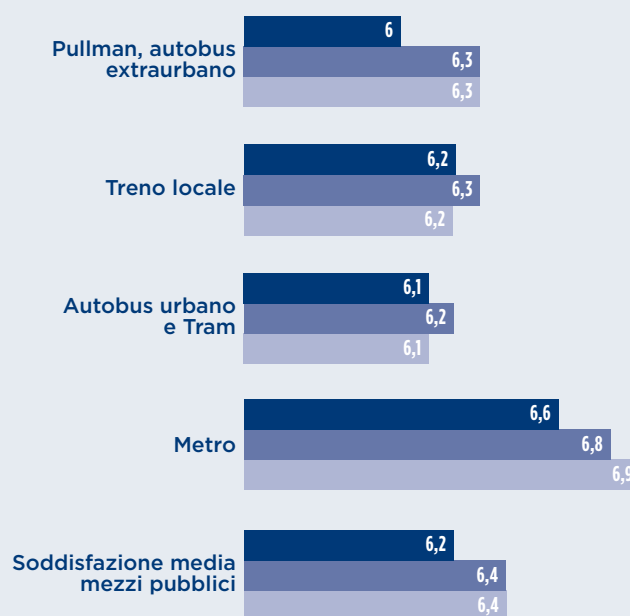
■ 2019 ■ 2020



\*numero di veicoli coinvolti

### Soddisfazione media mezzi di trasporto

■ 2018 ■ 2019 ■ 2020



Aumenta, in coerenza con il trend di mobilità sostenibile, il dato 2020 sui servizi di **mobilità condivisa** con un incremento del **64%** rispetto al 2019. La crescita maggiore si rileva nei segmenti **'bicicletta'** e **'monopattino'**. Quest'ultimo nel 2020 ha fatto registrare un dato circa 7 volte superiore rispetto all'anno precedente.

Una tendenza generale che, secondo i dati parziali disponibili per il 2021, sembra purtroppo non proseguire. Nella prima metà dell'anno infatti è aumentato l'utilizzo dell'auto a scapito della mobilità dolce, facendo scendere di conseguenza il tasso di mobilità sostenibile.

Diminuisce anche il dato complessivo sulla **soddisfazione media dei cittadini per i diversi mezzi di trasporto pubblici**<sup>4</sup>, con un calo leggermente più significativo per i comparti 'pullman', 'autobus' e 'metro'.

## Mobilità sostenibile: una priorità globale

I trasporti sono responsabili di gran parte delle emissioni di gas a effetto serra nell'UE: **il settore, infatti, consuma un terzo di tutta l'energia finale dell'UE**<sup>5</sup>. In Italia, secondo i dati del 2019, **il trasporto su strada è responsabile del 23% delle emissioni totali di CO2 equivalente** e del 93% delle emissioni derivanti dal sistema nazionale dei trasporti nel suo complesso<sup>6</sup>.

4 ASSTRA-ISFORT-CNEL-AGENS: 18° Rapporto sulla mobilità degli italiani, novembre 2021.  
 5 <https://www.eea.europa.eu/it/themes/transport/intro>  
 6 [https://www.isprambiente.gov.it/files2021/eventi/evento16apr2021\\_emissioni\\_strada.pdf](https://www.isprambiente.gov.it/files2021/eventi/evento16apr2021_emissioni_strada.pdf)

## Gli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile al centro della strategia di mobilità sostenibile

### AGENDA 2030 ONU

### OBIETTIVI PER LO SVILUPPO SOSTENIBILE

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

Gli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile (SDGs) che riguardano più direttamente il settore dei trasporti sono: **SDG 3, SDG 9, SDG 11 e SDG 12**. Ciascuno di questi ha dei "sotto target" che specificano ulteriormente le azioni da compiere. Gli obiettivi, oltre ad essere rilevanti per lo sviluppo del settore, sono anche trasversali rispetto alle tre dimensioni della sostenibilità. Di seguito i principali target:

- riduzione del numero di morti e incidenti stradali
- miglioramento dell'efficienza energetica
- sviluppo di infrastrutture solide per supportare l'economia e il benessere delle persone
- accesso a sistemi di trasporto sicuri, economici, accessibili e sostenibili, con riguardo ai trasporti pubblici facendo attenzione a chi si trova in situazioni di vulnerabilità, a donne, bambini, persone con disabilità e anziani
- eliminazione dei sussidi che hanno impatti dannosi nei confronti dell'ambiente.



## La Strategia Europea per una mobilità sostenibile<sup>7</sup>

L'obiettivo della Strategia Europea è di orientare a una maggiore sostenibilità il sistema dei trasporti. Il "Green Deal Europeo", rinforza questo obiettivo gettando nuove basi per un impegno sempre più concreto a contrasto del surriscaldamento globale, riducendo le emissioni e migliorando la qualità della vita delle persone. Questa è la sfida principale per il settore dei trasporti.

### GREEN DEAL EUROPEO

Il Green Deal Europeo è un pacchetto di iniziative strategiche approvate dall'Unione Europea con l'obiettivo di avviare la transizione green e di raggiungere la neutralità climatica entro il 2050. Il piano consiste in una serie di proposte volte a rivedere la legislazione in materia di clima, energia e trasporti e a mettere in atto nuove iniziative per allineare la legislazione dell'UE ai suoi obiettivi climatici. Un terzo dei 1.800 miliardi di euro di investimenti del NextGenerationEU - il piano varato dall'UE dopo lo scoppio della pandemia per sostenere e rilanciare i Paesi europei - finanzieranno il Green Deal Europeo.

Di seguito le principali politiche e obiettivi riguardanti il settore della mobilità:

- 30 milioni di veicoli a emissioni zero
- Automobili, furgoni, autobus e veicoli pesanti nuovi a emissioni zero
- Carbon Neutrality dei viaggi collettivi programmati inferiori a 500 all'interno dell'UE
- 100 città europee a impatto climatico zero
- Mobilità automatizzata su larga scala.

## Italia: il PNRR e le azioni per il settore dei trasporti

### PIANO NAZIONALE DI RIPRESA E RESILIENZA

Il Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR) è il documento strategico che il Governo italiano ha predisposto per accedere ai fondi del programma NextGenerationEU, varato per il rilancio dei Paesi europei in seguito alla crisi pandemica. Il PNRR prevede un pacchetto di investimenti e riforme articolato in sei missioni.

Le risorse stanziare nel Piano sono pari a 191,5 miliardi, così ripartite:

- Digitalizzazione, innovazione, competitività e cultura: 40,32 miliardi
- Rivoluzione verde e transizione ecologica: 59,47 miliardi
- Infrastrutture per una mobilità sostenibile: 25,40 miliardi
- Istruzione e ricerca: 30,88 miliardi.

Il trasporto locale rientra fra gli ambiti prioritari, sono stati infatti stanziati oltre 8,5 miliardi di euro. Residuali, ma comunque importanti, anche quelli legati alla transizione digitale, all'innovazione e alla ricerca.

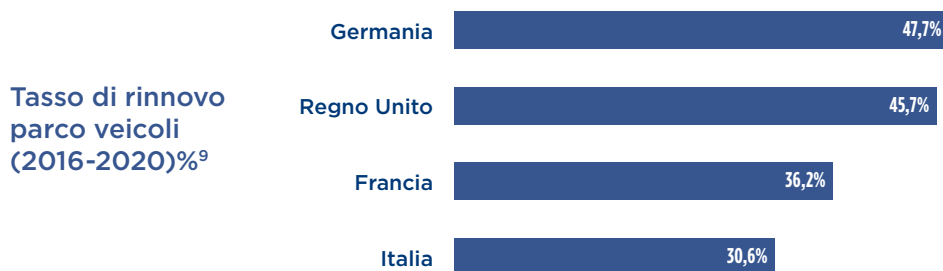
Gli investimenti coinvolgeranno principalmente le reti di trasporto di massa e il rinnovamento della flotta di bus e treni; sono presenti fondi anche per la mobilità elettrica e per quella ciclistica, anche se in proporzione marginale.

<sup>7</sup> COMMISSIONE EUROPEA: Strategia per una mobilità sostenibile e intelligente: mettere i trasporti europei sulla buona strada per il futuro.

Le risorse messe a disposizione, seppur rilevanti, potrebbero non essere sufficienti a soddisfare interamente le necessità del sistema; tuttavia, rappresentano una straordinaria opportunità per innovare e rendere più efficiente il settore della mobilità in Italia.

## Mobilità sostenibile in Italia: la strada è ancora lunga<sup>8</sup>

Il sistema dei trasporti in Italia dipende per l'**80%** dai combustibili fossili ed è responsabile di oltre **100 milioni di gas climalteranti**. L'Italia ha il più basso tasso di rinnovo del parco veicoli circolante tra i principali Paesi europei e - con **666 auto ogni mille abitanti** - il più numeroso di tutti gli stati membri.



Questi numeri sono dovuti soprattutto a elementi infrastrutturali e culturali.

Le inefficienze del sistema logistico-infrastrutturale costano all'Italia, in termini di deficit competitivo, oltre 40 miliardi di euro l'anno. In media **gli italiani trascorrono in coda 38 ore all'anno<sup>10</sup>**. Nel 2020 l'Italia risulta **ultima in Ue per gli investimenti pubblici** con l'1,9% del Pil rispetto al 2,8% della media europea. A tutto questo si aggiungono gli sprechi: sono 640 le grandi opere incompiute nel 2020 - per un valore complessivo di 4 miliardi di euro - e oltre 400 quelle bloccate per motivi burocratico-autorizzativi o per contenziosi - per un valore di 27 miliardi di euro<sup>11</sup>. Abitudini e retaggi del passato influenzano ancora le scelte di mobilità di molti italiani: 3 persone su 4 utilizzano ancora l'auto per spostarsi in un **raggio inferiore ai 10 km**. L'impatto che il modello di mobilità ha nel condizionare i **comportamenti** degli individui e della società è infatti significativo. Non c'è consapevolezza riguardo gli impatti dei mezzi di trasporto scelti e utilizzati quotidianamente per gli spostamenti di persone e merci. Un altro aspetto riguarda la questione della condizione sociale e culturale. Il possesso di un veicolo privato è ancora un elemento rilevante per la definizione dello "status sociale"<sup>12</sup>.

Tutti questi dati dimostrano come il sistema sia insostenibile, non solo a livello economico e ambientale, ma anche sociale.

La pandemia inoltre non ha favorito le soluzioni di trasporto che prevedono un **elevato numero di persone nello stesso mezzo**. Fenomeno che si riscontra guardando i dati sulla modalità di utilizzo dell'auto privata, con il calo del coefficiente medio di riempimento dell'auto passato dal 1,33 del 2019 al 1,18 del 2020<sup>13</sup>.

La sfera sociale comprende anche il tema di salute e sicurezza. La **metà delle città italiane supera i limiti per la qualità dell'aria consentiti** e ogni anno muoiono circa 3.000 persone a causa di incidenti stradali.

C'è bisogno di investimenti e di un cambio di paradigma, uno sforzo che, per produrre dei risultati, devono compiere tutti gli stakeholder e in particolare gli attori coinvolti nel sistema di responsabilità del trasporto pubblico.

Cosa si può e si deve fare: da una parte **modificare la domanda di trasporto** - cercando di offrire alternative più sostenibili e di cambiare alcune abitudini di comportamento consolidate - dall'altra **lavorare per ridurre gli impatti** - attraverso infrastrutture, mezzi e tecnologie che limitino o azzerino le emissioni.

<sup>8</sup> Gianluca Ruggieri e Massimo Acanfora: Che cos'è la transizione ecologica, Altreconomia, 2021.

<sup>9</sup> Osservatorio Autopromotec 2021.

<sup>10</sup> Ufficio studi CGIA - <http://www.cgiamestre.com/wp-content/uploads/2019/03/gap-infrastrutture.pdf>

<sup>11</sup> Primo Rapporto sull'Efficienza Infrastrutturale - Sensoworks 2020.

<sup>12</sup> Stefano Maggi, Mobilità sostenibile. Muoversi nel XXI secolo, il Mulino, Bologna 2020.

<sup>13</sup> ASSTRA-ISFORT-CNEL-AGENS: 18° Rapporto sulla mobilità degli italiani, novembre 2021.



# Il sistema di responsabilità nel settore del TPL










Il sistema di responsabilità nel settore del trasporto pubblico è articolato su **quattro livelli - comunitario, nazionale, regionale e locale** - in cui agiscono diversi attori, con possibili sovrapposizioni di funzioni e competenze su un piano sia orizzontale che verticale. Di seguito si presenta una mappatura dei principali soggetti coinvolti con le relative responsabilità anche specifiche legate all'emergenza Covid-19.

## Funzioni e competenze<sup>14</sup>



LIVELLO ISTITUZIONALE	SOGGETTI	FUNZIONI E COMPETENZE
Comunitario	Unione Europea	Definisce la normativa comunitaria che individua il quadro di riferimento e indirizza il mercato e la concorrenza del settore.
Nazionale	Stato	Ha una funzione normativa e di tutela della concorrenza in relazione alle modalità di gestione e affidamento del Trasporto Pubblico Locale; si occupa di ordine pubblico e sicurezza; determina i livelli essenziali delle prestazioni concernenti i diritti civili e sociali che devono essere garantiti su tutto il territorio nazionale; tutela l'ambiente; definisce le risorse a sostegno del sistema, sia in termini di compensazioni, sia in termini di contributi in conto investimenti.
Nazionale	Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti	Approva contratti di programma e atti convenzionali. Si occupa del generale disegno di policy.
Nazionale	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 dei diritti degli utenti). Ha competenze di vigilanza, controllo e sanzione.

<sup>14</sup> 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](http://www.agenzia.roma.it); sito web della città Metropolitana di Milano; Manuale di Gestione Integrata.

Nazionale	Autorità garante della concorrenza del mercato		Tutela la libertà di concorrenza e il controllo sulle pratiche commerciali scorrette, esercitando poteri prescrittivi, cautelari e sanzionatori.
Regionale	Regioni		Svolgono tutti 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.
Locale	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 altre forme 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.  Per la gestione efficace dell'emergenza sanitaria, è stato monitorato costantemente l'andamento dei passeggeri e adattato il servizio in coordinamento con le Agenzie.
Regionale e locale	Strutture Sanitarie e Medico del lavoro		Assicurano l'idoneità dei titoli abilitanti del personale viaggiante.
Locale	Enti di ambito provinciale e interprovinciale		Esercitano le funzioni di regolamentazione, pianificazione e controllo dei servizi di trasporto in ambito provinciale. Sono Enti affidanti del servizio, come le Agenzie, stipulano il contratto di servizio per il trasporto di linea o finalizzato.
Locale	Città Metropolitane		Esercitano la funzione di pianificazione dei servizi di trasporto pubblico in ambito metropolitano, anche tramite le deleghe conferite dai Comuni alla Città.
Regionale e locale	Tavolo con le Prefetture		Istituito un tavolo permanente presso le Prefetture dei territori serviti per la gestione della situazione emergenziale della didattica e del trasporto degli studenti a seguito della pandemia da Covid-19 e alle indispensabili misure restrittive adottate per contenerla.
Locale	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.
Regionale e locale	Aziende del trasporto pubblico		Erogano il servizio che viene loro affidato tramite bandi di gara e concessioni, secondo le modalità definite nei contratti stipulati con gli Enti appaltanti, tipicamente incentrati sul continuo miglioramento.

# Servizi, clienti e territori

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

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

## **334 Comuni in 15 Province**

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

**1 Comuni sono raddoppiati dal 2018**

## **25,8 mln di km**

di percorrenza previsti nel 2021 su base contrattuale

## **166 linee attive**

e 7 servizi urbani con 5 servizi a chiamata

**Circa 4.500 fermate**





#### **Servizio di trasporto di linea**

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

#### **Servizio di trasporto finalizzato**

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

#### **Servizi a chiamata**

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

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

## **Area di Cremona e urbana di Crema**

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

**Circa 4,5 milioni di km** di percorrenza annua

**735 fermate** in Provincia di Cremona, Brescia e Bergamo

**164 fermate** sul territorio del servizio a chiamata Miobus extraurbano e **166 fermate** sul territorio urbano di Crema

**17 linee** a orario e 5 linee **servizio urbano a Crema**, oltre al servizio a chiamata **Miobus**

## Area di Monza e Brianza e Paderno Dugnano

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

**Circa 3,2 milioni di Km**

di percorrenza annua tra l'Area di Monza e Brianza e Paderno Dugnano

**Oltre 800 fermate**

sul territorio dell'Area di Monza e Brianza

**Oltre 106 fermate**

nell'area di Paderno

**17 linee** nell'area di Monza e Brianza

**4 linee** su servizi urbani a Paderno Dugnano

## Area di Milano SudEst (MISE)

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

**Circa 4,2 milioni di Km**

di percorrenza annua

**644 fermate**

sul territorio

**18 linee**

Servizi urbani: **2 linee** a Melzo e **5** a San Donato Milanese

## Area di Milano SudOvest

Servizio di linea urbano in subaffidamento da ATM.

**Circa 3,0 milioni di Km**

di percorrenza annua

**305 fermate**

sul territorio

**8 linee + Servizio Smartbus di Basiglio**

## Area di Bologna

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

**Circa 1,2 milioni di Km**

di percorrenza annua

**429 fermate**

sul territorio

**14 linee più 1 sostitutiva**

## Area di Pavia

Servizio di trasporto pubblico locale di Pavia città e provincia.

**Circa 13,5 milioni di Km**

di percorrenza annua a regime incluso Voghera (dati stimati su base annua)

**Quasi 2.000 fermate**

sul territorio

**89 linee** del servizio extraurbano della Provincia di Pavia e dei servizi urbani di Pavia, Voghera, Sannazzaro de' Burgondi e Stradella, oltre ai servizi a chiamata dell'Oltrepo' e del Noctibus di Pavia

A questi territori si aggiungono l'Area di Novara e della Provincia di Belluno<sup>15</sup>.

## Area di Novara

Servizio di trasporto pubblico locale extraurbano gestito da STN.

**1,45 milioni di Km**

di percorrenza annua

**6 linee**

## Provincia di Belluno

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

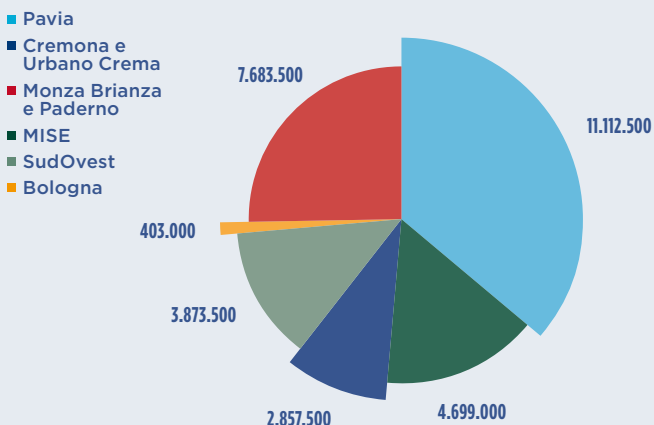
**7,3 milioni di Km**

di percorrenza annua

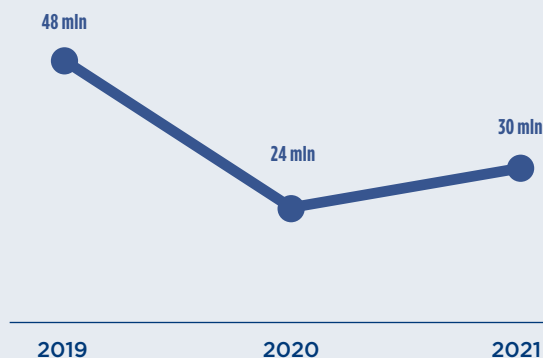
**19 linee urbane e 46 extra urbane**

Anche nel 2021 Autoguidovie ha garantito il servizio di TPL, nei periodi caratterizzati da misure restrittive legate alla pandemia. Il numero di passeggeri trasportati nel 2021 è aumentato significativamente dal 2020, passando da 24 a 30 milioni di passeggeri, rimane tuttavia minore rispetto ai livelli pre-pandemici. Nel 2019, infatti i passeggeri trasportati sono stati 48 milioni.

### Passeggeri per area 2021



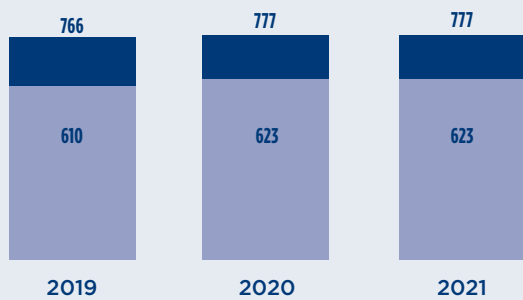
### Passeggeri trasportati



<sup>15</sup> Dati non inclusi nei conteggi consolidati, ma inseriti nell'ottica del prossimo consolidamento 2022.

# Una flotta giovane, sicura e sostenibile<sup>16</sup>

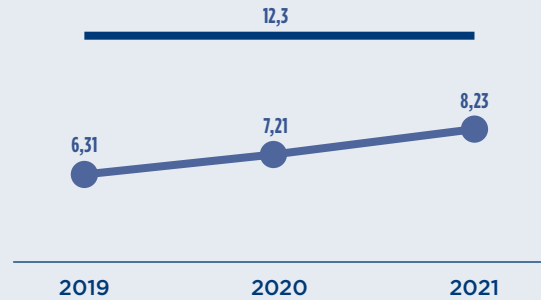
## Autobus della flotta Autoguidovie



■ Autobus ■ Di cui mezzi Euro 5, EVV\*\* o Euro 6

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

## Età media della flotta



● Età media flotta Autoguidovie  
● Età media autobus Italia 2018

### **777 autobus**

con età media di 8,23 anni  
Circa 2 anni in più rispetto al 2018, circa 4 anni in meno rispetto alla media italiana\*

### **99% autobus**

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

### **80,2% autobus Euro 5, EVV o Euro 6**

che rispondono alle più recenti normative sulle emissioni  
**+4 punti percentuali dal 2018**

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

Autoguidovie dispone di **una delle flotte più moderne ed ecologiche in Italia**. Tutti i 777 autobus offrono standard all'avanguardia. A garanzia del livello di **qualità** offerta ai propri clienti e dell'attenzione alla **sostenibilità**, l'azienda ritiene prioritario mantenere **elevati livelli di sicurezza, rispetto dell'ambiente e comfort** a bordo dei propri bus.

Autoguidovie sta procedendo alla graduale installazione, su gran parte del parco autobus circolante, di innovativi dispositivi a tutela della sicurezza del conducente e dei Clienti, in particolare:

- **sistemi di videosorveglianza** che registrano anche l'audio nella zona del conducente, collegati alla Centrale Operativa
- **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
- **sistemi di separazione posto guida** per limitare le interferenze accidentali fra conducente e passeggeri garantendo al contempo, data la loro progettazione, l'opportunità di scambio informativo, titoli di viaggio, etc.

Da diversi anni, l'azienda porta avanti attività di selezione, sperimentazione e valutazione di nuove soluzioni che hanno permesso di ottenere importanti risparmi di carburante e riduzioni di emissioni in atmosfera.

**La sicurezza dei conducenti, dei passeggeri e delle persone è uno degli obiettivi primari di Autoguidovie.** Per i veicoli di nuova acquisizione, è in atto la fornitura di sistemi avanzati di sicurezza attiva che assistono la guida dei conducenti e pensati per prevenire situazioni di pericolo ed incidenti, come ad esempio il *Lane Departure Warning System* (LDWS) che segnala acusticamente quando il veicolo esce dalle linee che delimitano la corsia di marcia; l'*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.



### La transizione energetica e lo sguardo rivolto al futuro

Prosegue il percorso di investimenti di **Autoguidovie** verso una **mobilità a emissione zero**. L'azienda ha attivato un progetto strategico, a cui ha fatto seguito nei primi mesi del 2022, la pubblicazione di un bando di gara per **l'acquisto fino a 120 autobus elettrici per una base d'asta di oltre 67 milioni di euro**.

**Gli autobus elettrici di Autoguidovie** saranno acquistati con il concorso dei finanziamenti messi a disposizione dal PSNMS (Piano Strategico Nazionale della Mobilità Sostenibile), quelli del PNRR (Piano Nazionale Ripresa Resilienza). La messa in servizio dei nuovi autobus elettrici è prevista per i primi mesi del 2023.

La gara di acquisto si compone di due lotti: il primo contempla un contratto quadro della durata di 36 mesi per **100 autobus elettrici urbani** con una lunghezza compresa tra gli 11,8 e i 12,4 metri, mentre il secondo lotto prevede 20 bus elettrici di una lunghezza compresa tra gli 8,6 e i 9,6 metri. Per tutti è previsto **il sistema di ricarica in deposito (overnight) e il relativo servizio di manutenzione**.

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

Sono tre le priorità al centro dell'intera strategia di Autoguidovie: **investimenti, qualità del servizio e innovazione tecnologica**. Continua Stefano Rossi: “Il nostro obiettivo è investire per attrarre domanda, valorizzare i territori e promuovere una cultura orientata alla sostenibilità”.

Autoguidovie investe ogni anno milioni di euro in innovazione e sostenibilità grazie a iniziative concrete. Tra queste spicca la collaborazione con il Politecnico di Milano – di cui lo stesso AD Rossi è docente – **in cui l'azienda affianca l'Università nel corso di laurea magistrale in Mobility Engineering**: il progetto è finalizzato alla formazione di figure professionali capaci di rispondere alle nuove esigenze di un trasporto pubblico in continua mutazione, chiamato a gestire rivoluzioni tecnologiche come **la transizione energetica e digitale**.



## I sistemi che Autoguidovie garantisce sui suoi veicoli:

### Spegnimento automatico motore durante le soste prolungate



364 bus

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

### Cambio automatico per l'ottimizzazione dei consumi



509 bus

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

### Telecamere di sorveglianza



603 bus

Le **telecamere** sono installate a garanzia della sicurezza a bordo. Sono 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, di serie, un **sistema automatico di estinzione di principi di incendi** nel vano motore.

### Sistema per il monitoraggio e la gestione informatizzata della flotta



625 bus

I bus sono monitorati da una **copertura satellitare** tramite i sistemi AVM/AVL. Il sistema consente di migliorare la **puntualità** garantendo la rintracciabilità dei veicoli durante i servizi. È di serie sui nuovi acquisti.

### Sistema di gestione dell'energia (IBS)



209 bus

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

## Conosci i nostri autobus

### MERCEDES BENZ - 0560 INTOURO



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

### MERCEDES BENZ - CITARO C2



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

### EVOBUS SETRA - 417 MULTICLASS



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

### IVECO - Daily



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

### MERCEDES BENZ - CITARO G



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

### EVOBUS SETRA - 416UL BUSINESS



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

**IVECO - CROSSWAY 10.NF**



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

**MERCEDES BENZ - CITARO C2 (Urbano di Pavia)**



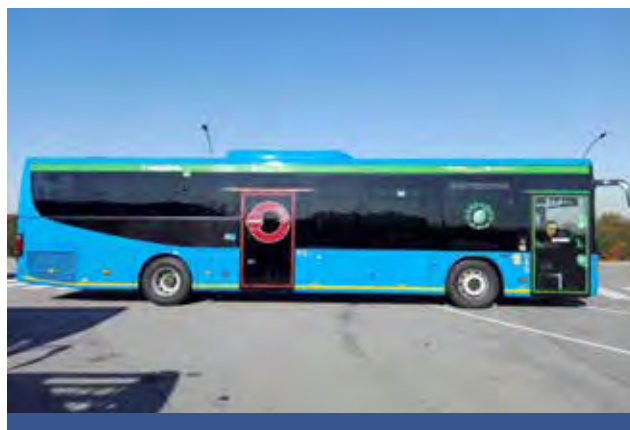
**Motori MercedesBenz BlueEfficiency Euro VI**  
109 posti, 1 posto riservato a passeggeri disabili

**MERCEDES BENZ - SPRINTER 45 (Urbano di Pavia)**



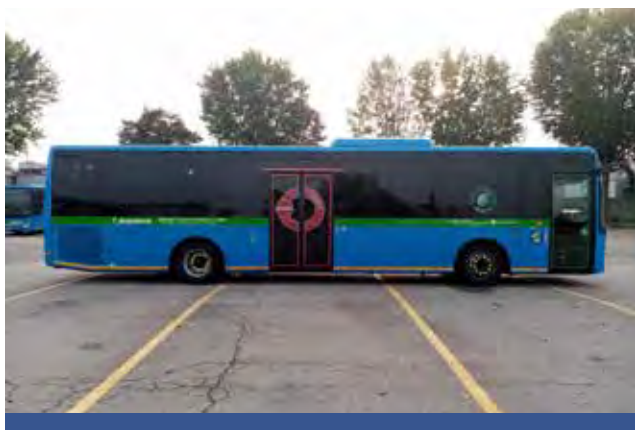
**Motori MercedesBenz BlueEfficiency Euro VI**  
22 posti, 1 posto riservato a passeggeri disabili

**SETRA - S415LE business**



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

**IVECO - CROSSWAY 12.Le**



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

**IVECO - CROSSWAY 12.NF**



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

# La corporate governance

Il sistema di governance interna di Autoguidovie è così articolato:



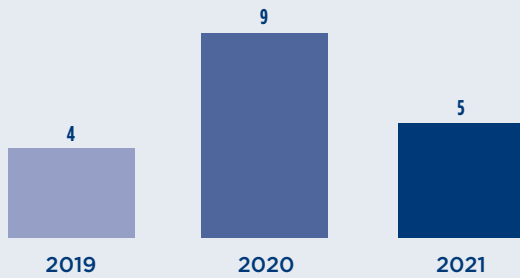
## Assemblea dei soci

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

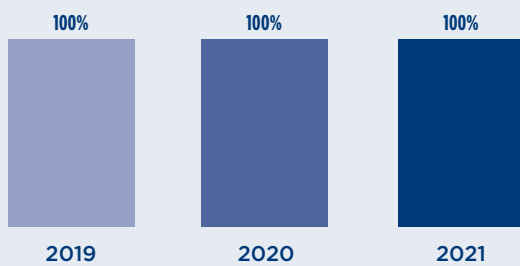
### Funzioni

- 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.

### Riunioni del CdA



### Tasso di partecipazione del CdA



## Consiglio di Amministrazione

È composto da 3 membri - incluso il Presidente - eletti dall'Assemblea. Dura in carica per un periodo non superiore a tre esercizi ed è rieleggibile. Nel 2019 sono state riconfermate le nomine dei componenti per altri 3 anni fino all'approvazione del bilancio 2021. Nel 2021, il Consiglio è composto da **una donna e due uomini, tutti di età superiore ai 50 anni**.

**3**  
componenti

**5**  
riunioni  
nel 2021

**100%**  
tasso di  
partecipazione

### Funzioni

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

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

## Presidente

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

## Amministratore Delegato

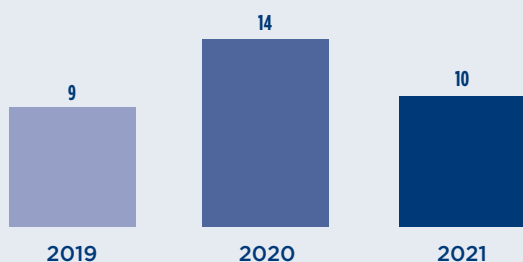
Ha poteri di ordinaria e straordinaria amministrazione e, come il Presidente, rappresenta la Società verso l'esterno.

## Consigliere Delegato - Managing Director

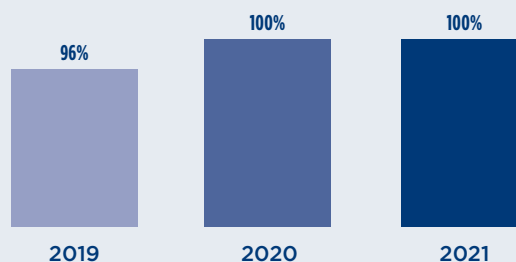
È un membro del Consiglio di Amministrazione. Ha poteri di ordinaria e straordinaria amministrazione e, come il Presidente, rappresenta la Società verso l'esterno.



### Riunioni del Collegio Sindacale



### Tasso di partecipazione del Collegio Sindacale



## Collegio Sindacale

È composto da 3 membri effettivi, compreso il Presidente, e 2 supplenti. È nominato dall'Assemblea, dura in carica un periodo non superiore a tre esercizi ed è rieleggibile. Nel 2019 sono state riconfermate le nomine per altri 3 anni fino all'approvazione del bilancio 2021. All'inizio dell'esercizio 2021 è mancato uno dei membri del Collegio sindacale che è stato sostituito dal primo sindaco supplente, confermato poi dall'Assemblea dei Soci. Nel 2021, pertanto, il Collegio è composto da **due uomini e una donna**, tutti di **età superiore ai 50 anni**.



## Organismo di revisione e controllo contabile

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

## Il modello organizzativo

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

Il Modello è finalizzato alla **prevenzione di azioni illecite** in rapporto alle quali la Società stessa potrebbe essere riconosciuta penalmente responsabile e quindi passibile di sanzioni. La sua introduzione e le sue revisioni sono state accompagnate da una significativa azione di **formazione e sensibilizzazione del personale.**

Ad oggi il Modello di Organizzazione Gestione e Controllo della Società è stato interessato da due revisioni, l'ultima delle quali, a carattere generale, nel corso del 2021.

## Organismo di vigilanza (ODV)

**Il rispetto e l'adeguatezza del Modello Organizzativo vengono monitorati anche per il tramite di un apposito Organismo di Vigilanza** nominato dal CdA e composto da tre membri.

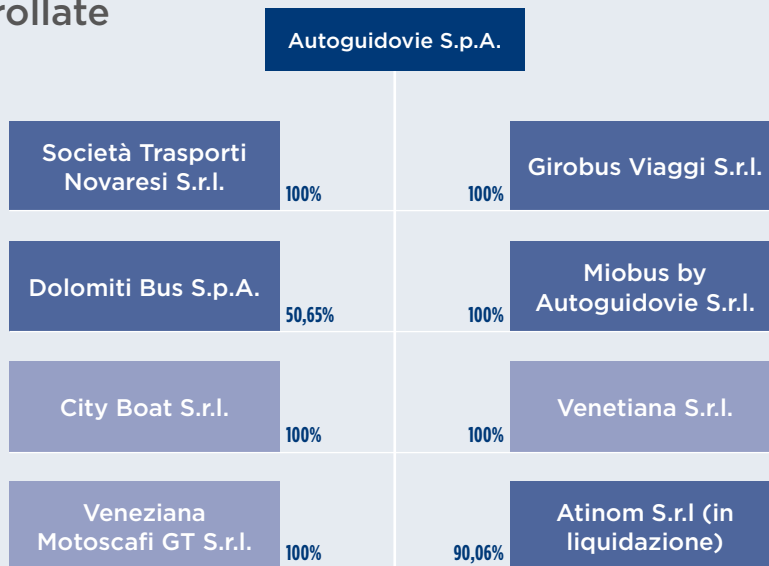
Il Presidente dell'ODV è un professionista esterno alla Società. Nella configurazione definita in occasione dell'ultima revisione del Modello, anche i restanti membri sono esterni.

L'Organismo di Vigilanza è deputato anche a ricevere e trattare secondo canoni di rigore e riservatezza segnalazioni circa eventuali condotte non conformi al Modello/eventuali deficit di presidio, ed a sollecitare i relativi opportuni provvedimenti da parte degli organi della Società.

# Principali società controllate e collegate

Autoguidovie appartiene al Gruppo Ranza.

## Società controllate



\*In colore più chiaro le acquisizioni portate a termine nel 2021.

In particolare, nel 2021:

- in seguito all'aggiudicazione della gara a "doppio oggetto" con provvedimento della Provincia di Belluno n. 456 del 05/05/2021 è stata individuata Autoguidovie Italiane S.p.A. quale Socio operativo industriale della Società Dolomiti Bus S.p.A., che ha sottoscritto 6 milioni di euro di aumento di capitale allo stesso riservato
- all'inizio del 2021 sono entrate a far parte del Gruppo Autoguidovie al 100% le tre società di Venezia per i servizi di trasporto di persone in laguna, con un investimento complessivo di 1,4 milioni di euro
- a fine 2021 è stato firmato l'accordo preliminare per l'acquisizione del 100% delle quote di Cavourese S.p.A.





## Società collegate

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

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

SOCIETÀ	ATTIVITÀ
Società Trasporti Novaresi S.r.l.	Servizio di Trasporto Pubblico Locale nella Provincia di Novara. La società è stata acquisita nel mese di luglio 2019
Dolomiti Bus S.p.A.	Servizio di Trasporto Pubblico Locale nella Provincia di Belluno
Girobus Viaggi S.r.l.	Agenzia di viaggi
Miobus by Autoguidovie S.r.l.	Servizio di Trasporto Pubblico Locale nel Comune di Crema
City Boat S.r.l.	Servizio di Trasporto persone nella laguna di Venezia, non consolidata
Veneziana Motoscafi GT S.r.l.	Servizi di trasporto di persone in laguna
Venetiana S.r.l.	Servizi di trasporto di persone in laguna
Atinom S.r.l (in liquidazione)	In liquidazione, non consolidata e non operativa



02.

CSR  
IS

CA

|| Salone  
Innovazione



# La Sostenibilità di Autoguidovie

<i>Governance</i> della sostenibilità	42	Il contributo di Autoguidovie agli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile dell'agenda 2030 ONU	50
Gli <i>stakeholder</i> di Autoguidovie	44		
I temi della sostenibilità di Autoguidovie	46	I sistemi di gestione e le certificazioni	54
		Etica e integrità	56

NALE 2



# Governance della sostenibilità



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

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

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

## Il percorso di sostenibilità di Autoguidovie

Il **primo Bilancio di Sostenibilità di Autoguidovie** (edizione **2016**) è stata l'occasione per avviare un processo interno - partecipato e condiviso con tutti i principali *stakeholder* - che ha permesso di analizzare identità e funzionamento dell'azienda e verificare come le strategie si traducano in *performance* sociali, ambientali ed economiche.

Fin dal principio, il percorso è stato fortemente voluto dal Presidente e dal Consiglio di Amministrazione per **radicare a tutti i livelli dell'azienda una gestione etica, orientata ai principi della responsabilità sociale, della trasparenza e al miglioramento continuo della consapevolezza interna e della qualità relazionale con gli *stakeholder*.**

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



Nel **Bilancio di Sostenibilità 2018**, l'azienda ha integrato nella rendicontazione il nuovo territorio di Pavia e parallelamente ha deciso di avviare un nuovo percorso di formazione e coinvolgimento del personale viaggiante che ha avuto come esito la costruzione di un Piano di comunicazione e coinvolgimento del personale, “**Autoguidovie Sostenibile. Partecipa anche tu!**” avviato nel 2019 e proseguito nel 2020.

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

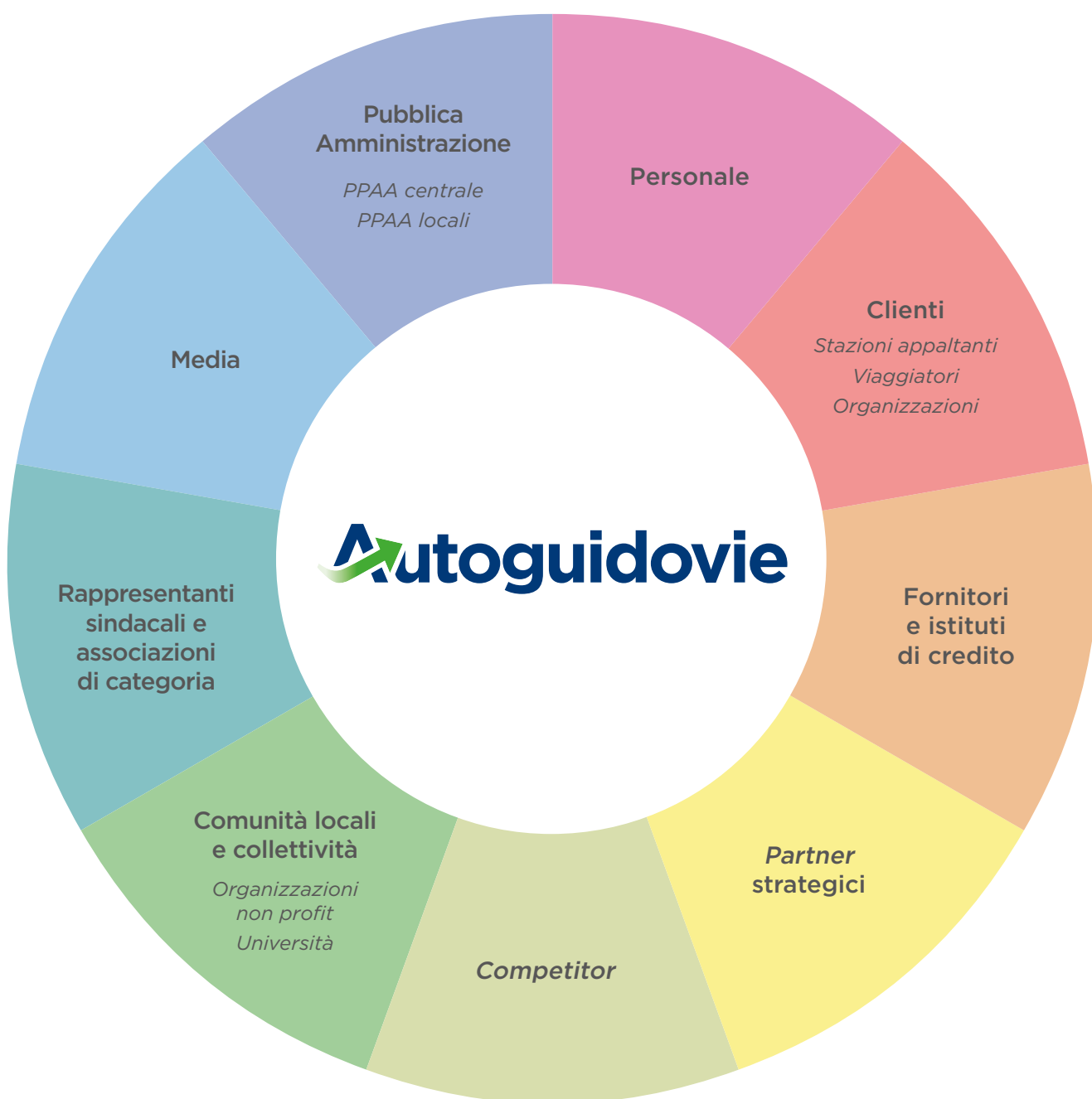
Nel **Bilancio di Sostenibilità 2020** è stata **aggiornata la matrice di materialità** - con una revisione generale dei temi di sostenibilità e un aumento della base degli intervistati, sia internamente che all'esterno, indagando anche l'**impatto del Covid-19 sui temi della sostenibilità**. È stata inoltre anticipata anche l'**integrazione della Società dei Trasporti Novaresi e di Dolomiti Bus** - operante nella provincia di Belluno - **all'interno della rendicontazione**, in particolare per quanto riguarda i dati su percorrenze, territori serviti e dimensione della flotta, che verranno integrati in modo strutturato a partire dal Bilancio di Sostenibilità 2022.

Con il **Bilancio di Sostenibilità 2021** si presenta invece l'aggiornamento delle informazioni quali-quantitative del documento, e si è scelto di mantenere stabile la matrice di materialità al 2020, nell'ottica di realizzarne una nuova - sia interna che esterna - in occasione del prossimo ciclo di reporting e dell'ampliamento del perimetro di rendicontazione alle nuove società del gruppo.

# Gli *stakeholder* di Autoguidovie

## La mappa degli *stakeholder* di Autoguidovie

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



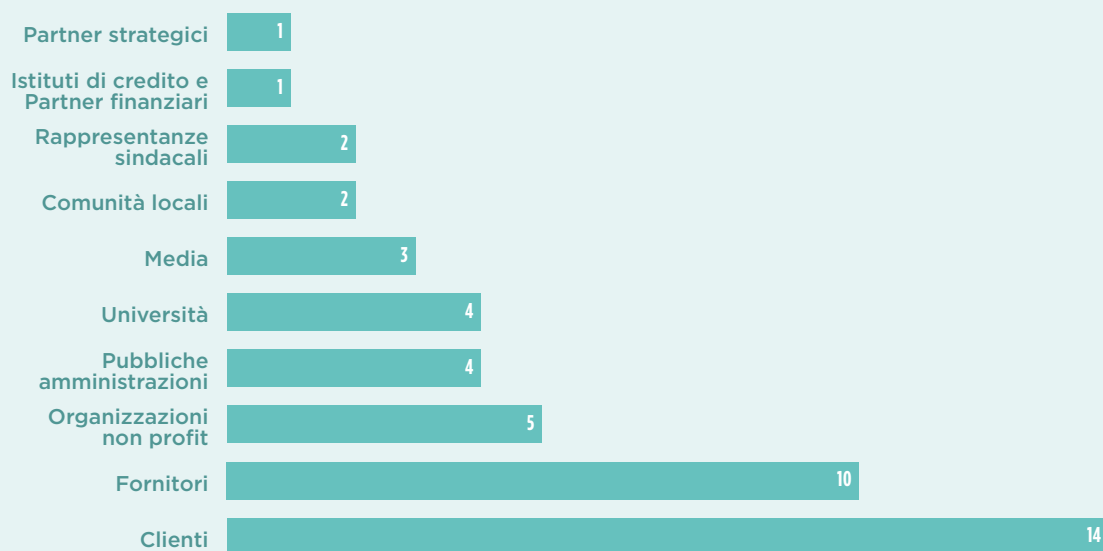
## Le relazioni con gli *stakeholder*

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

Tipologia di Stakeholder	Temi rilevanti nella relazione con Autoguidovie
<b>CLIENTI</b>	
Stazioni appaltanti	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Condizioni contrattuali in termini di corrispettivo e requisiti di qualità del servizio</li> </ul>
PPAA centrale e locali	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacità di soddisfare i bisogni dei clienti</li> </ul>
Viaggiatori (pendolari, studenti, lavoratori...)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Frequenza, qualità e affidabilità del servizio</li> <li>• Informazione e comunicazione sui servizi</li> <li>• Sicurezza del servizio offerto</li> </ul>
Organizzazioni (aziende, <i>tour operator</i> , scuole)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Frequenza e affidabilità del servizio</li> <li>• Rispetto del contratto</li> </ul>
<b>PERSONALE</b>	
Viaggiante e non viaggiante	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Condizioni di lavoro in termini di orario, turni e sicurezza</li> <li>• Rapporto di lavoro e aspetti legati alla retribuzione</li> <li>• Percorso di crescita e sviluppo della professionalità, formazione e sviluppo delle competenze</li> <li>• Dialogo con il <i>management</i> aziendale, senso di appartenenza e motivazione</li> <li>• Flessibilità e relazione <i>smart</i></li> </ul>
<b>COMUNITÀ LOCALI E COLLETTIVITÀ</b>	
Comunità locale	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conoscenza reciproca</li> </ul>
Organizzazioni <i>non profit</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizzazione delle istanze per la collettività rappresentata</li> </ul>
Università	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Innovazione</li> </ul>
Generazioni future	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Consumo di risorse scarse</li> </ul>
<b>FORNITORI E ISTITUTI DI CREDITO</b>	
Fornitori	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Corrispettivo, tempi di pagamento, <i>co-marketing</i></li> </ul>
Istituti di credito	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Affidabilità, solidità e reputazione</li> <li>• <i>Partnership</i> per lo sviluppo</li> </ul>
<b>PARTNER STRATEGICI</b>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sviluppo dell'azienda</li> <li>• <i>Partnership</i> per lo sviluppo e la digitalizzazione</li> </ul>
<b>COMPETITOR</b>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Presenza sul territorio</li> <li>• Partecipazione a gare</li> </ul>
<b>RAPPRESENTANTI SINDACALI E ASSOCIAZIONI DI CATEGORIA</b>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Coinvolgimento e partecipazione</li> <li>• Capacità di realizzare le istanze rappresentate</li> </ul>
<b>MEDIA</b>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Scambio e confronto sui temi e le notizie da pubblicare</li> </ul>

# I temi della sostenibilità di Autoguidovie

## Stakeholder coinvolti nell'analisi di materialità



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

Con la **prima analisi di materialità (2017)**, Autoguidovie ha individuato tali tematiche, condividendole con i propri stakeholder e contribuendo in tal modo ad accrescere e diffondere - internamente ed esternamente - la cultura della sostenibilità, perseguibile tramite comportamenti responsabili.

L'analisi è stata realizzata in due fasi:

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

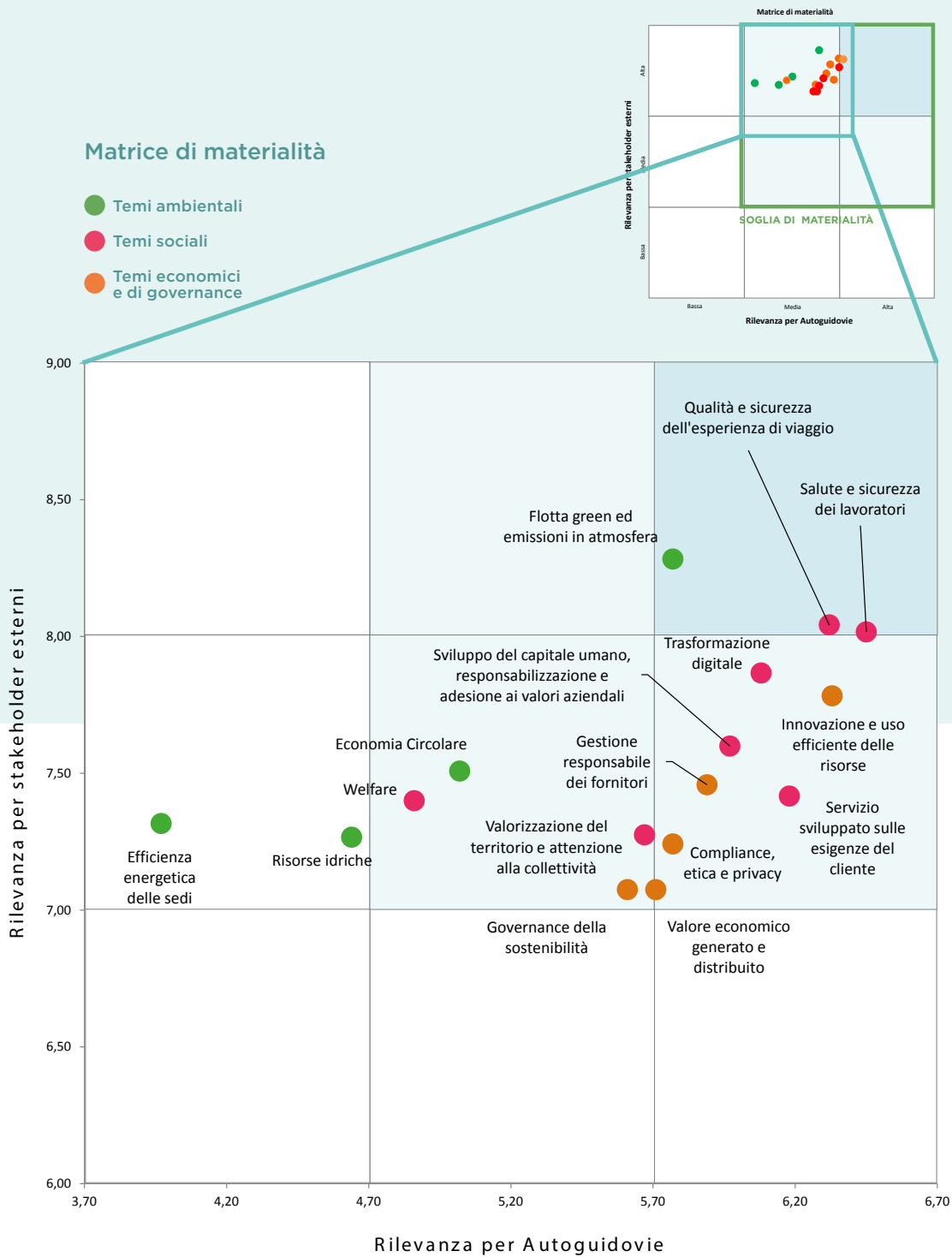
Alla luce dell'ampliamento del perimetro di rendicontazione al territorio di Pavia, **all'inizio del 2019 la matrice è stata aggiornata, coinvolgendo gli stakeholder strategici dell'area pavese** tra Clienti, Partner, Associazioni di categoria, Comunità locali, Rappresentanti sindacali e Media locali.

Per l'edizione del **Bilancio di Sostenibilità 2020**, Autoguidovie ha deciso di **rinnovare e ampliare il percorso di coinvolgimento** - sia all'interno che all'esterno dell'azienda - coinvolgendo **oltre 150 stakeholder**.

In particolare, per quanto riguarda il coinvolgimento interno, sono stati raccolti questionari da 33 persone appartenenti al Gruppo di Lavoro e al Management Board - quasi triplicati rispetto alle precedenti analisi - e da 74 autisti di Autoguidovie. Per quanto riguarda il coinvolgimento esterno, sono state raccolte circa 50 risposte, provenienti per la maggior parte da clienti e fornitori.

Per l'aggiornamento della matrice **sono stati rivisti e aggiornati i temi della Sostenibilità**, con l'obiettivo di



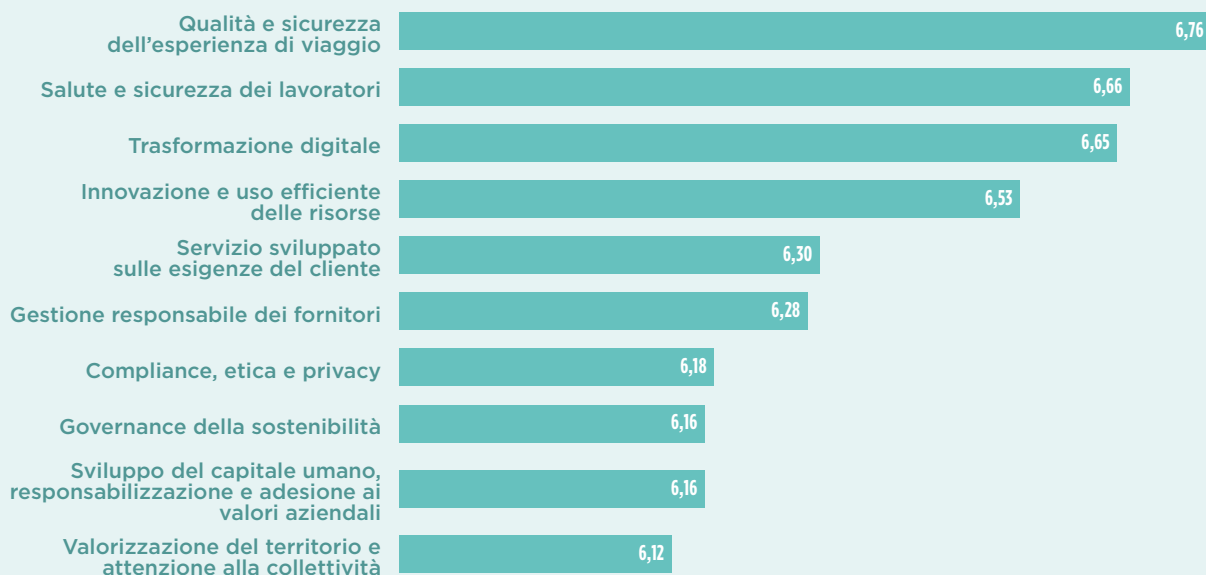


rappresentare al meglio la nuova visione del Gruppo e le mutate dinamiche del mercato, anche alla luce dell'emergenza sanitaria da Covid-19. Proprio per questo, è stata posta una domanda aggiuntiva per valutare in modo specifico **l'impatto dell'emergenza Covid-19 sui temi materiali** identificati da Autoguidovie.

La soglia di materialità è stata fissata a 3,7, come osservabile dalla matrice completa riportata sopra e identificabile dalla linea di colore verde, in corrispondenza dei quattro quadranti in alto a destra.

**Tutti i temi materiali riportati all'interno dello zoom della matrice, quindi rientrano all'interno della soglia di materialità individuata per Autoguidovie.**

### Impatto del Covid sui temi materiali per gli stakeholder interni



Le **valutazioni** espresse dagli stakeholder esterni e dall'azienda sono abbastanza **allineate** tra loro, con un livello medio di importanza più alto assegnato su tutti i temi dagli stakeholder esterni. L'allineamento risulta ancora più forte in relazione ai temi maggiormente rilevanti, per i quali i valori espressi dalle due categorie di stakeholder si avvicinano molto.

I temi indicati come maggiormente rilevanti sono: **qualità e sicurezza dell'esperienza di viaggio, salute e sicurezza dei lavoratori e flotta green ed emissioni in atmosfera.**

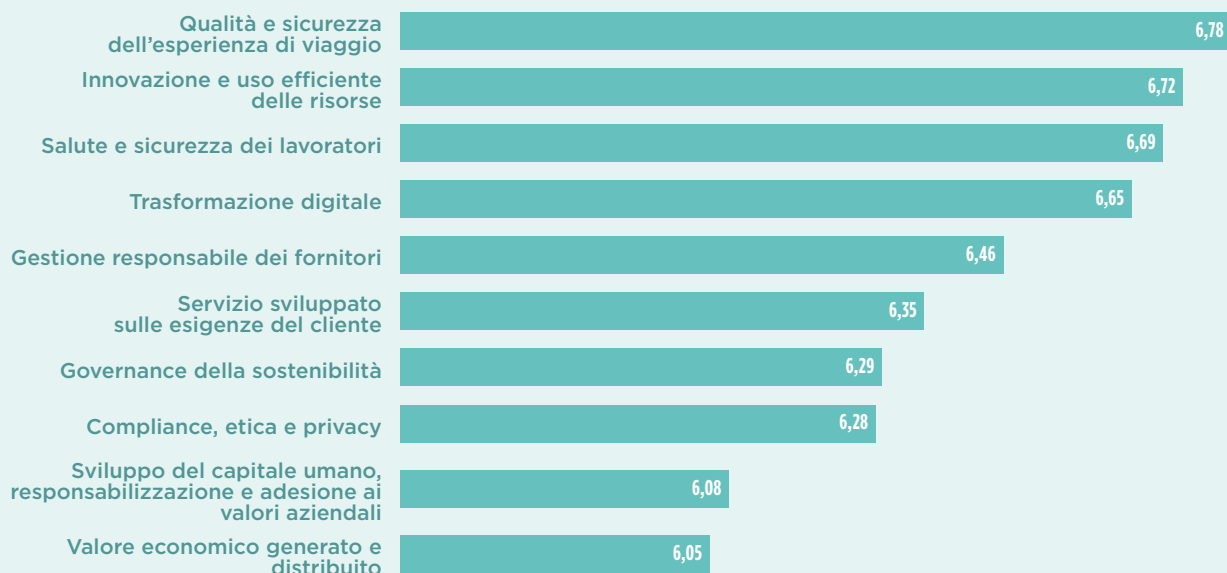
Si riscontra una forte rilevanza dei temi sociali, considerati prioritari da tutti gli stakeholder e in particolare dagli interni. Oltre ai due precedentemente citati, infatti, anche i temi della **trasformazione digitale**, dello **sviluppo del capitale umano** e del **servizio personalizzato e sviluppato sulle esigenze del cliente** si posizionano in una fascia di attenzione molto alta.

Nell'ambito della dimensione economica, il tema relativo all'**innovazione**, risulta quello maggiormente rilevante per tutti gli stakeholder e addirittura il secondo overall rispetto alle valutazioni espresse all'interno da Autoguidovie. Valutazioni molto elevate sono state ottenute anche dai temi relativi alla **gestione responsabile della supply chain** e dalla **compliance alle normative ed etica di business.**

Rispetto ai **temi ambientali**, è possibile osservare come una **maggiore attenzione e una rilevanza più alta** sia loro assegnata **dagli stakeholder esterni**, con una valutazione media che oscilla da un minimo di 7,3 ad un massimo di circa 8,3 punti di valutazione su un massimo di 9.

In generale, i temi ritenuti meno rilevanti per gli **stakeholder esterni** sono stati quelli relativi alla governance della sostenibilità e al valore economico generato e distribuito, mentre per gli **interni** i temi ritenuti meno rilevanti sono stati l'efficienza energetica delle sedi, l'uso e gestione delle risorse idriche, il welfare e l'economia circolare.

### Impatto del Covid sui temi materiali per gli stakeholder esterni



### Impatto del Covid-19 sui temi della sostenibilità

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

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

Allo stesso modo possiamo osservare come il tema della **salute e sicurezza** sia naturalmente tra quelli maggiormente impattati dall'emergenza sanitaria, posizionandosi al secondo posto per gli stakeholder interni e al terzo per gli esterni. Infatti, parallelamente al garantire la salute dei clienti è stato fondamentale garantire la salute dei propri dipendenti, **sia all'interno delle sedi, ma soprattutto all'interno dei mezzi**, dove gli autisti erano costantemente in contatto con il pubblico ed esposti al rischio di contagio.

Molto impattati a seguito del Covid-19 anche i temi relativi a **innovazione e trasformazione digitale**, che occupano le restanti posizioni di vertice. La motivazione è collegabile al fatto che, proprio a seguito dei **mutamenti** intercorsi **nel mercato e nelle modalità di svolgimento del servizio di trasporto pubblico** - così come nelle modalità di vita di tutta la popolazione - il digital e gli strumenti innovativi sono serviti per superare le avversità e permettere di proseguire l'attività di Autoguidovie. Questa ha riguardato sia le modalità del servizio in sé - attraverso la personalizzazione e le modalità di prenotazione smart - sia di svolgimento dell'attività lavorativa, con lo smartworking che ha assunto un ruolo chiave nel superamento dell'emergenza pandemica.

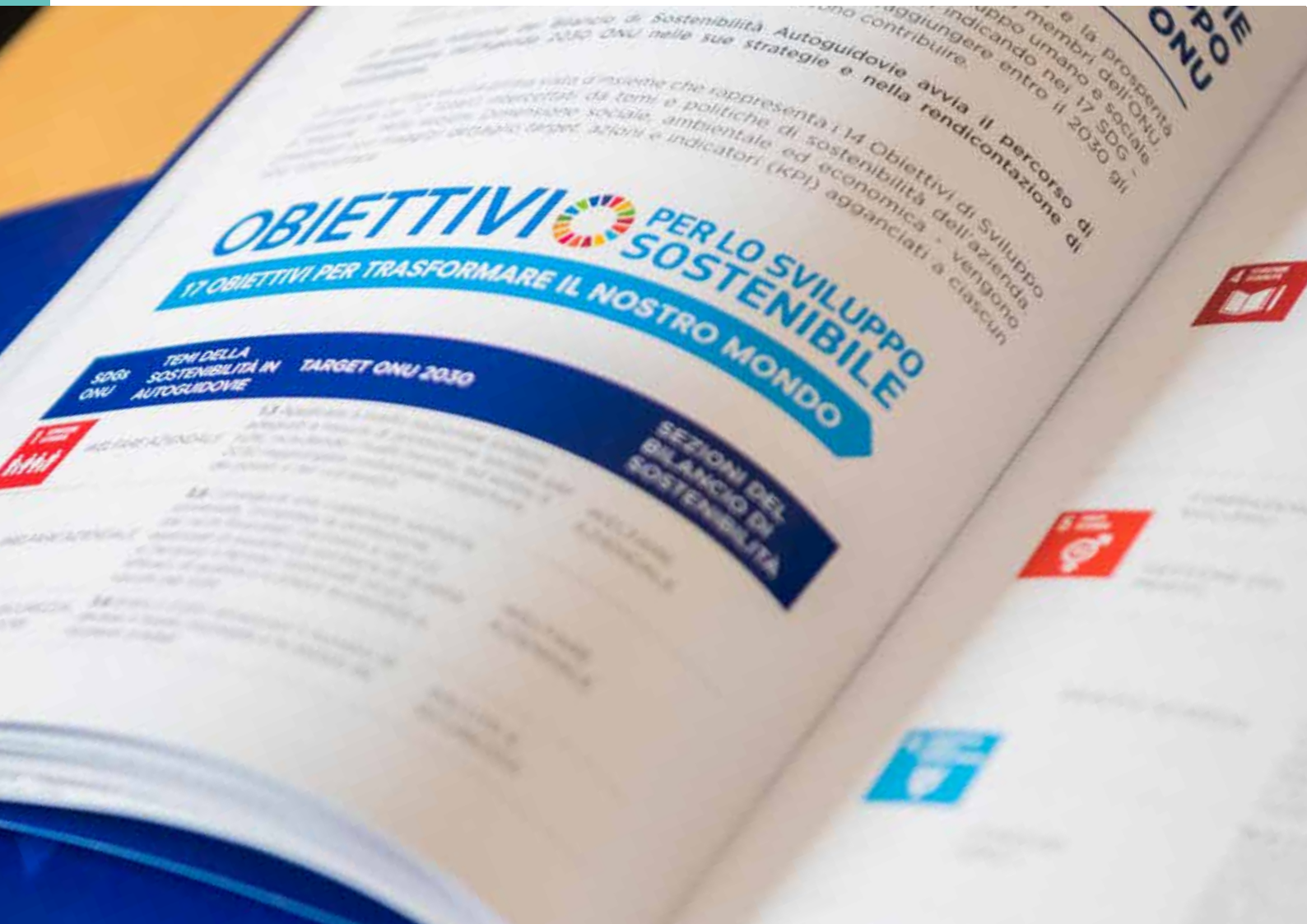
Risultano **tra i temi meno impattati dal Covid** quelli ambientali, come osservabile dai due grafici. Infatti nessuno dei temi individuati da Autoguidovie rientra tra i primi 10 né per gli stakeholder esterni, né per gli interni.







# 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.




Nella scorsa edizione del Bilancio di Sostenibilità, inoltre, Autoguidovie è **progredita nel proprio percorso di integrazione dell'Agenda 2030 ONU** nelle sue strategie e nella rendicontazione di sostenibilità, identificando un primo **trend degli indicatori specifici connessi all'Agenda** all'interno del documento, che sono stati consolidati e aggiornati rispetto alle informazioni del 2021.

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



TEMI DELLA SOSTENIBILITÀ DI Autoguidovie	AGENDA ONU	KPI 2021
Trasformazione digitale		Avvio della <b>nuova tecnologia di intelligenza artificiale (bot)</b> a supporto del customer care
		<b>2,0 mln</b> le sessioni sul sito
		<b>142 mila</b> gli sms ricevuti per la richiesta degli orari in tempo reale (solo su territori storici)
Qualità e sicurezza dell'esperienza di viaggio		<b>54%</b> La percentuale di passeggeri donne dei servizi di Autoguidovie
		<b>Meno di 0,87</b> il numero di sinistri ogni 100.000 Km percorsi
		<b>Oltre il 99,35%</b> la percentuale di corse effettuate sul totale di corse programmate
Servizio sviluppato sulle esigenze del cliente		<b>3.275</b> I reclami e le segnalazioni ricevute dai clienti, 9 in media al giorno
		<b>Circa il 74%</b> la percentuale di passeggeri che utilizzano il servizio per motivi di studio
Salute e sicurezza dei lavoratori		<b>100</b> incidenti stradali causati dai mezzi di trasporto di Autoguidovie, 3,04 incidenti ogni milione di km percorsi
		<b>17</b> feriti lievi e 0 feriti gravi causati da incidenti stradali nei quali erano coinvolti i mezzi di trasporto di Autoguidovie
		<b>Costituita un'unità d'emergenza</b> covid-19 per coordinare l'attività aziendale e per prendere decisioni condivise in tutte le società
Welfare		<b>7,41</b> l'indice di frequenza degli infortuni
		<b>0,19</b> l'indice di gravità degli infortuni
		<b>Circa 3.400</b> Le ore di formazione su salute e sicurezza
Welfare		<b>1,05</b> il livello retributivo medio in proporzione ai CCNL
		Accordo realizzato per l'erogazione, nel 2022, di un <b>importo una tantum interamente in welfare</b>
		Proroga per ciascun lavoratore della <b>polizza assicurativa integrativa</b> a copertura del rischio di contagio da covid-19

Sviluppo del capitale umano, sponsabilizzazione e adesione ai valori aziendali		<p><b>9,1</b> le ore di formazione procapite erogate al personale</p>
		<p><b>84%</b> la percentuale di donne con contratto a tempo indeterminato</p> <p><b>16%</b> la percentuale di donne all'interno del management</p> <p><b>90%</b> la percentuale di donne con contratto a tempo pieno</p>
		<p><b>91%</b> la percentuale di dipendenti con contratto a tempo indeterminato (considerando anche gli stagisti)</p> <p><b>25%</b> la percentuale di personale assunto nell'anno under 30</p>
Flotta green ed emissioni in atmosfera		<p><b>-6%</b> la riduzione delle emissioni di monossido di carbonio degli autobus per km percorsi dal 2020</p> <p><b>-7%</b> la riduzione delle emissioni di particolato degli autobus per km percorsi dal 2020</p>
		<p><b>0,0130</b> il consumo di gasolio e metano in gj per km percorso dagli autobus</p>
		<p><b>84,1%</b> la percentuale di km percorsi da autobus a basso impatto ambientale</p> <p><b>21.870</b> le tonnellate di anidride carbonica emesse dal parco autobus</p> <p><b>0,743</b> l'indice di intensità di emissioni di gas serra (scopo 1)</p> <p><b>0,756</b> le emissioni complessive di gas serra per 1.000 Km percorsi</p>
Efficienza energetica delle sedi		<p><b>2,3%</b> la percentuale di consumo di energia elettrica e carburanti per il riscaldamento di sedi e siti rispetto ai consumi energetici totali</p> <p><b>0,0135</b> l'indice di intensità energetica complessivo</p>
		<p><b>0,013</b> l'indice di intensità di emissioni di gas serra (scopo 2)</p>
Economia Circolare		<p><b>71%</b> i rifiuti pericolosi recuperati dall'azienda</p> <p><b>0,00804</b> tonnellate di rifiuti prodotti per 1.000 Km percorsi</p>
Risorse idriche		<p><b>3,248 mln di litri</b> di acqua riutilizzata all'interno dei 4 impianti di trattamento dell'azienda</p>

Valore economico generato e distribuito	 <p><b>8</b> LAVORO DIGNITOSO E CRESCITA ECONOMICA</p>	<p><b>135,5 mln €</b> il fatturato di Autoguidovie</p>
	 <p><b>16</b> PACE, GIUSTIZIA E ISTITUZIONI SOLIDE</p>	<p><b>54,9 mln €</b> il valore economico distribuito ai dipendenti</p>
Governance della sostenibilità	 <p><b>17</b> PARTNERSHIP PER GLI OBIETTIVI</p>	<p><b>153</b> stakeholder coinvolti nell'analisi di materialità nel corso del 2020</p>
Innovazione e uso efficiente delle risorse	 <p><b>9</b> IMPRESE, INNOVAZIONE E INFRASTRUTTURE</p>	<p><b>18,0 mln €</b> il valore degli investimenti</p>
		<p><b>44,4 mln €</b> gli investimenti nel triennio 2019-2021</p> <p><b>63,4%</b> gli investimenti in nuovi mezzi di trasporto, utili a migliorare la qualità del servizio</p>
Gestione responsabile dei fornitori	 <p><b>8</b> LAVORO DIGNITOSO E CRESCITA ECONOMICA</p>	<p><b>56,2 mln €</b> il valore economico distribuito ai fornitori, il 50% del valore distribuito</p>
	 <p><b>12</b> CONSUMO E PRODUZIONE RESPONSABILI</p>	<p><b>Obbligo</b> per tutti i fornitori di beni e servizi di prendere visione e <b>rispettare le pratiche aziendali in tema di etica, integrità e norme ambientali</b></p> <p><b>0 violazioni</b> del codice etico da parte dei fornitori di Autoguidovie</p>

# I sistemi di gestione e le certificazioni



I sistemi di gestione e le 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
<b>UNI EN ISO 9001:2015</b> <b>Sistema di gestione per la qualità</b>	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).
<b>UNI EN ISO 14001:2015</b> <b>Sistema di gestione ambientale</b>	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.
<b>UNI EN ISO 45001:2018<sup>17</sup></b> <b>Sistema di gestione della sicurezza e della salute sul luogo di lavoro</b>	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.
<b>UNI EN 13816:2002</b> <b>Trasporto pubblico di passeggeri</b>	Specifica i requisiti: <ul style="list-style-type: none"> <li>• per la definizione della qualità del servizio di trasporto pubblico erogato;</li> <li>• del livello di servizio target;</li> <li>• dei sistemi di monitoraggio dei diversi elementi;</li> <li>• della gestione dei gap nella logica della soddisfazione del cliente;</li> <li>• del costante miglioramento del livello di qualità offerto.</li> </ul>	Servizi di trasporto pubblico di passeggeri (TPL) su gomma (settore EA31).
<b>SA8000</b> <b>Responsabilità sociale d'impresa</b>	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'inequità retributiva e dall'insalubrità del luogo di lavoro. La norma richiede un approccio fortemente partecipativo del management e dei lavoratori, costituendo un " <i>social performance team</i> " impegnato sull'analisi dei rischi e sulle azioni di miglioramento. Anche questa norma pone l'accento sul miglioramento continuo e richiede un approccio " <i>beyond compliance</i> ".	Erogazione di servizi di trasporto persone su gomma (servizi regolari e regolari specializzati).

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

# Etica e integrità

## Le funzioni del Codice Etico

Contribuisce allo sviluppo di una **coscienza etica**, promuove e qualifica il **patrimonio umano**, di esperienza e di sensibilità dell'azienda, per offrire risposte soddisfacenti alle **aspettative** dei clienti e degli altri stakeholder.

Consente di conoscere le **corrette modalità di esercizio delle funzioni e dei poteri** attribuiti a ciascuno rispetto all'attività dell'impresa e, di conseguenza, riconoscere eventuali scostamenti dall'agire etico.

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

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.

Il Codice Etico di Autoguidovie si declina in **7 ambiti**:

AMBITO	DESCRIZIONE
<b>Soddisfazione dei clienti</b>	Autoguidovie orienta la propria attività alla <b>soddisfazione dei propri clienti</b> , garantisce <b>servizi all'altezza delle migliori tecnologie esistenti, affidabili, efficaci, efficienti e di qualità</b> . 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.
<b>Rispetto delle norme giuridiche vigenti</b>	L' <b>ordinamento giuridico nazionale e sovranazionale</b> costituisce la guida di iniziative e azioni dell'azienda che si impegna a rispettarne contenuti e prescrizioni.

AMBITO	DESCRIZIONE
Etica dei diritti e dei doveri	<p>Le iniziative e le azioni di Autoguidovie sono ispirate dal <b>rispetto dei diritti fondamentali della persona</b>. Nelle relazioni con i propri <i>stakeholder</i> viene garantita equità e non discriminazione.</p> <p>Le Società e tutto il personale devono rispettare le leggi in materia di <b>concorrenza</b> ed escludere rigorosamente ogni fenomeno di <b>corruzione</b>.</p>
Lealtà, trasparenza, competenza e 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 <b>lealtà, competenza e professionalità</b>. 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 <b>responsabili</b>, a vario livello, delle azioni svolte durante l'attività lavorativa e <b>partecipano</b> 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 <b>sicurezza sul lavoro</b> e alla <b>tutela della salute</b> di operatori, personale e clienti nel rispetto della normativa, adottando <b>tecnologie all'avanguardia</b> e <b>formando il personale</b>. Si impegnano inoltre a perseguire con determinazione l'obiettivo di <b>salvaguardia dell'ambiente</b> e di <b>tutela delle risorse scarse</b>, fornendo adeguata <b>istruzione, premiando</b> le condotte conformi a questi valori e <b>investendo</b> risorse per ridurre l'impatto ambientale delle proprie attività.</p>
Eccellenza e merito	<p>Autoguidovie realizza un'<b>accurata selezione del personale</b> basata sulla ricerca dell'eccellenza e sul <b>merito</b>, offrendo a tutti le <b>medesime opportunità</b>. Il personale in azienda è oggetto di <b>formazione continua</b> e di periodiche rilevazioni <b>su performance e soddisfazione lavorativa</b>. Tra i parametri essenziali di valutazione della performance sono inclusi <b>lealtà e agire etico, trasparenza, passione e impegno professionale, determinazione</b> nel perseguimento della missione aziendale, <b>professionalità</b> e capacità di generare coesione per il raggiungimento degli obiettivi. Nella scelta dei <b>partner fornitori</b>, Autoguidovie si basa su valutazioni circa <b>la qualità, il prezzo</b> e altri requisiti di <b>necessità e utilità aziendale</b>, adottando criteri oggettivi, <b>trasparenti</b> e non discriminatori.</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 <b>redditività è un valore necessario</b> a garantire <b>autosufficienza, sviluppo e crescita</b> dell'impresa. Essa è un indicatore dalla <b>qualità</b> del lavoro svolto, della soddisfazione dei clienti oltre ad essere una misura della capacità di <b>non gravare economicamente sulla comunità</b>. Il perseguimento della redditività deve rispettare i valori del Codice.</p> <p>Autoguidovie si impegna ad agire <b>garantendo l'integrità del capitale sociale</b>, la <b>tutela</b> di coloro con cui instaura rapporti economici, il regolare andamento del mercato, la <b>trasparenza, la correttezza</b> e il <b>rigore</b> della propria attività sotto il profilo <b>economico, finanziario e fiscale</b>. Devono inoltre essere <b>chiare e trasparenti</b> le <b>responsabilità</b> delle azioni messe in atto.</p>

03.



# La Dimensione Sociale

Clienti viaggiatori	60
Clienti, Enti, e Stazioni Appaltanti	76
Le persone che lavorano in Autoguidovie	78
Collettività	110

# Clienti viaggiatori<sup>18</sup>

**30 milioni di passeggeri** trasportati nel 2021  
+27% dal 2020\*

**47% i reclami fondati** sul totale dei reclami 2021

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

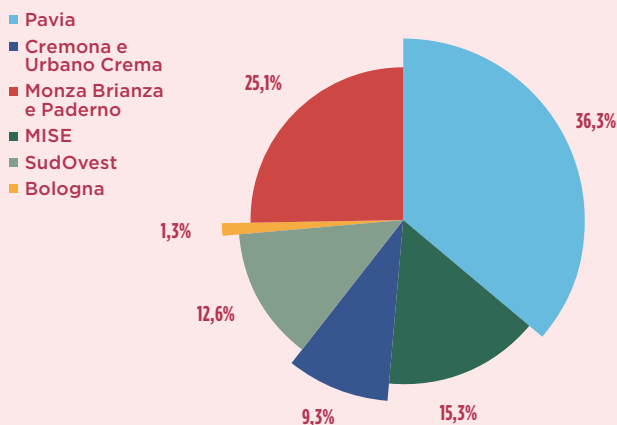
**2,0 mln** le sessioni sul sito

**100 mila circa** i clienti raggiunti tramite Facebook in media ogni mese

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

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

Ripartizione per territorio 2021



## IL CONTRIBUTO DI AUTOGUIDOVIE ALL'AGENDA 2030 ONU



- **Profilo dei clienti**



- **Qualità del servizio**
- **Innovazione della relazione con il cliente**



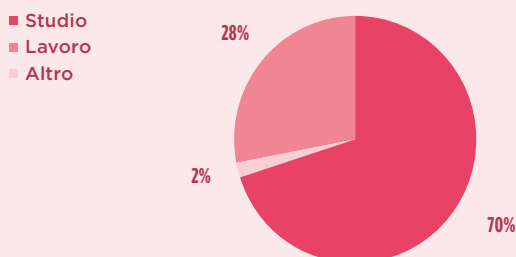
- **Profilo dei clienti**



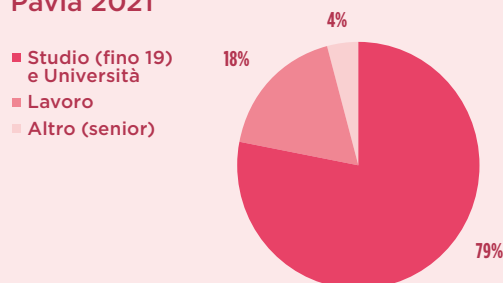
- **Accessibilità del servizio**
- **La comunicazione verso i viaggiatori**

## Profilo dei clienti

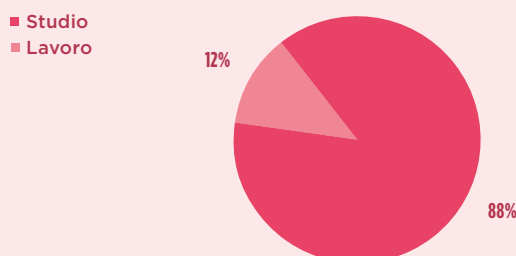
Clienti per motivo di spostamento  
Milano SudEst e Nord 2021



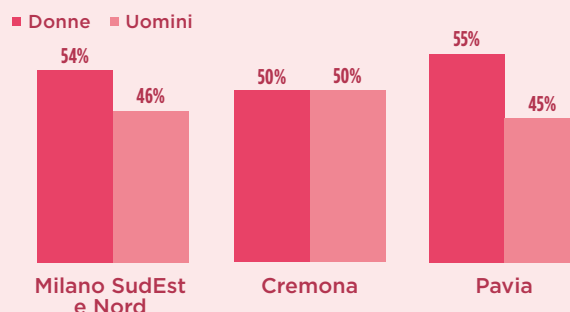
Clienti per motivo di spostamento  
Pavia 2021



Clienti per motivo di spostamento  
Cremona 2021



Clienti per territorio e genere 2021



SDGs	TARGET ONU	AZIONI E KPI	2020	2021
<p><b>5</b> PARITÀ DI GENERE</p>	<p><b>5.1</b> Porre fine, ovunque, a ogni forma di discriminazione nei confronti di donne e ragazze</p> <p><b>5.2</b> 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</p>	Percentuale passeggeri donne dei servizi di Autoguidovie	<b>56%</b>	<b>54%</b>
		Aggressioni o violenze nei confronti di donne all'interno dei mezzi di Autoguidovie	<b>0</b>	<b>0</b>
<p><b>11</b> CITTÀ E COMUNITÀ SOSTENIBILI</p>	<p><b>11.2</b> 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</p>	Percentuale passeggeri che utilizzano il servizio per motivi di studio	<b>Oltre 50%</b> In media sui territori di Pavia, Milano sud est e nord, Cremona	<b>Circa il 74%</b> In media sui territori di Pavia, Milano sud est e nord, Cremona

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

## Fruizione del servizio e digitalizzazione in risposta alla pandemia

Anche nel 2021, in particolare nella prima parte dell'anno, il settore del trasporto pubblico locale ha subito in modo significativo gli effetti della pandemia da Covid-19. Nel corso dell'anno sono proseguite le attività legate alla **sicurezza a bordo e all'accessibilità** già predisposte nel 2020 e si sono intensificate quelle legate **all'attenzione al cliente e alla digitalizzazione** dei servizi come l'APP e il pagamento con carta di credito nell'area del pavese.



### PROMOZIONI A SUPPORTO DELL'APP Autoguidovie

**Obiettivo:** Innovare la fruizione del servizio di trasporto pubblico locale **rendendolo veloce, diretto, efficiente e sostenibile**, grazie alla digitalizzazione dell'acquisto dei titoli di viaggio.

Il trasporto pubblico può essere innovato anche attraverso l'adozione di tecniche e strumenti tipici del fast moving consumer goods come voucher e cashback, che sono stati introdotti nel 2021 all'interno dell'ecosistema cliente di Autoguidovie. Raggiunta la completa offerta di tutti i titoli di viaggio locali, integrati e regionali, nel 2021 sono state introdotte operazioni specifiche per promuovere l'uso dell'App Autoguidovie. Si tratta di operazioni a premio: a fronte di acquisti su App dei titoli oggetto della promozione, il cliente riceve un buono regalo per acquisti online (Amazon.it) di valore variabile a seconda del titolo acquistato. Le promozioni hanno riguardato l'acquisto di titoli di viaggio regionali da App Autoguidovie, un modo per veicolare comunicazioni sempre più puntuali ed efficaci rivolte a un target altrimenti non raggiungibile in quanto fruitore di altri canali di vendita.



#### Risultati

**Media vendita titoli di Viaggio da App:**

**PRE PROMO: 50 titoli/mese**

**POST PROMO: 230 titoli/mese**



## BUS2SCHOOL

**Obiettivo:** Progettare - in linea con i vincoli di capacità dei mezzi imposti a causa dell'emergenza Covid-19 - **il servizio scolastico 2021-2022 nell'area pavese, garantendo condizioni di sicurezza idonee per tutti: personale viaggiante e studenti.**

BUS2SCHOOL rivoluziona il trasporto pubblico extraurbano con un servizio dedicato al 100% agli studenti delle scuole superiori. Progettato da Autoguidovie con Agenzia TPL del bacino di Città Metropolitana di Milano, Monza e Brianza, Lodi e Pavia, Provincia di Pavia e Prefettura, è stato avviato nel 2021 per la prima volta a livello nazionale. Il servizio, in uno scenario caratterizzato da una forte variabilità dovuta all'emergenza sanitaria, è in grado di garantire ai passeggeri il posto da seduti, tutelando così il viaggio verso scuola degli studenti - anche con capienza minore del 100% - e dando la possibilità agli istituti di mantenere un ingresso unico a scuola: veloce, diretto e sicuro. Risultato reso possibile grazie anche alla collaborazione degli Istituti Scolastici e delle famiglie coinvolte. L'avvio sperimentale è stato lanciato nel territorio pavese per l'anno scolastico 2021/22, sulle linee extraurbane che collegano la provincia alle scuole di Pavia e Vigevano. Una soluzione per garantire efficienza e sicurezza nei trasporti a beneficio di tutti gli stakeholder coinvolti: scuole, studenti e famiglie.



### Risultati

**4.062** registrazioni al servizio "BUS2SCHOOL" alla fine del 2021

## CONTA PASSEGGERI

**Obiettivo:** Monitorare e controllare la capienza massima dei passeggeri a bordo degli autobus, definita nei diversi Decreti del Presidente del Consiglio dei Ministri.

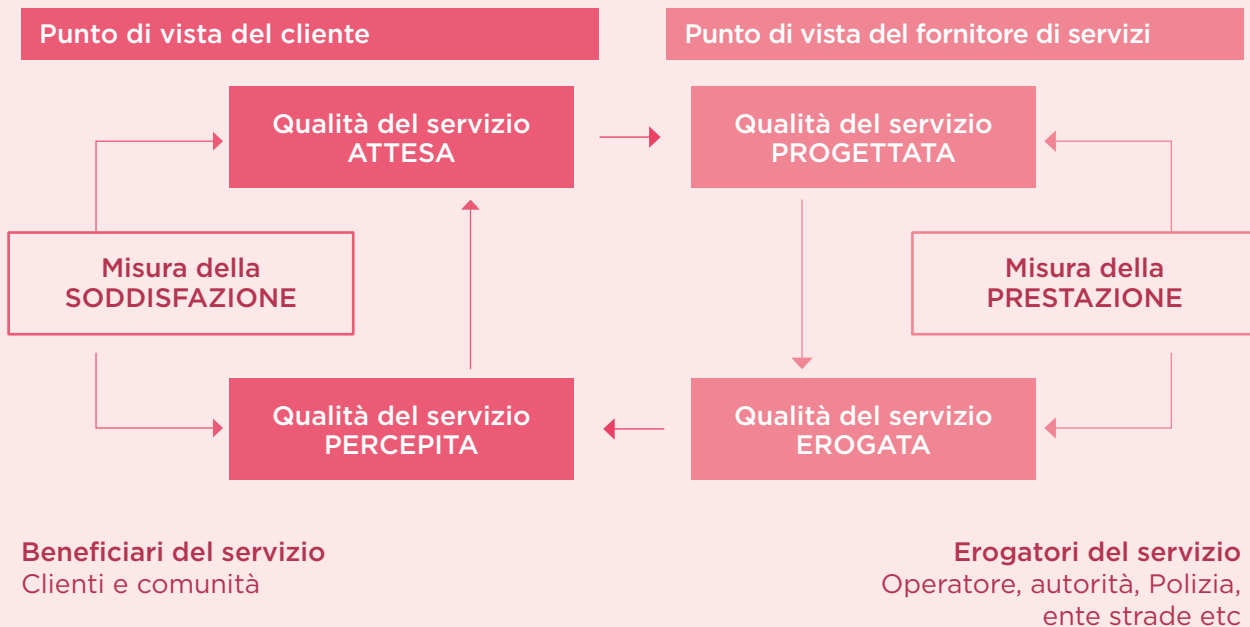
La maggior parte degli autobus di Autoguidovie erano già dotati di conta passeggeri (487 su 777), che si sono rivelati utili a prevenire gli assembramenti a bordo e **rispettare i limiti di capienza** imposti dalle indicazioni ministeriali. Inoltre, è stata sperimentata la **segnalazione - automatica e in tempo reale - ai clienti in attesa della possibilità di salire sull'autobus in arrivo oppure del raggiungimento della capienza massima**. L'informazione è visibile all'autista e ai clienti, grazie all'indicazione "Bus completo" sugli schermi frontale e laterali del mezzo. Il progetto è stato realizzato grazie alla stretta collaborazione del dipartimento innovazione tecnologica di Autoguidovie con il leader mondiale di sistemi di gestione del trasporto pubblico - Trapeze Group - e testato su una parte della flotta pavese urbana. La sperimentazione è stata avviata nel 2020 e il progetto è proseguito anche nel 2021 coinvolgendo la stessa flotta che opera nell'area di Pavia.



### Risultati

**62,7%** gli autobus dotati di conta passeggeri

### Il ciclo della qualità del servizio



## Qualità del servizio

SDGs	TARGET ONU	AZIONI E KPI	2020	2021
<p><b>8</b> LAVORO DIGNITOSO E CRESCITA ECONOMICA</p>	<p><b>8.2</b> 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</p>	Numero di sinistri ogni 100.000 Km percorsi	<b>&lt; 0,78</b> in tutti i territori serviti	<b>&lt; 0,87</b> in tutti i territori serviti
		Percentuale di corse effettuate sul totale di corse programmate	<b>&gt; 99,35%</b> in tutti i territori serviti	<b>&gt; 99,35%</b> in tutti i territori serviti
		Reclami e segnalazioni ricevute dai clienti	<b>2.366</b> circa 6 in media al giorno	<b>3.275</b> circa 6 in media al giorno

Autoguidovie investe per offrire un servizio di qualità e un'esperienza di viaggio che soddisfi le esigenze dei suoi clienti. Per definire e monitorare il livello di qualità offerta, l'azienda si basa sul **ciclo della qualità del servizio**<sup>19</sup> che prende in esame e mette a confronto quattro diversi punti di vista: il cliente, il fornitore dei servizi, gli erogatori del servizio e i beneficiari in senso ampio.

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

19 Perimetro Norma UNI EN 13816:2002.

## CRITERI DI QUALITÀ

<b>1 - Disponibilità</b>	Ambiti dei servizi erogati in termini di area geografica, orari, frequenza e modalità di trasporto
<b>2 - Accessibilità</b>	Possibilità di accesso al sistema di trasporto pubblico di passeggeri, inclusa l'interfaccia con altre modalità di trasporto
<b>3 - Informazioni</b>	Diffusione sistematica di notizie sul sistema di trasporto pubblico per facilitare la pianificazione e l'esecuzione di viaggi
<b>4 - Attenzione al cliente</b>	Elementi del servizio introdotti per adattare il più efficacemente possibile il servizio alle esigenze dei singoli clienti
<b>5 - Comfort</b>	Elementi del servizio introdotti allo scopo di rendere i viaggi sui mezzi di trasporto pubblico più rilassanti e piacevoli per i passeggeri
<b>6 - Sicurezza</b>	Senso di protezione personale avvertito dai clienti che deriva da misure effettivamente attuate e da attività di informazione
<b>7 - Impatto ambientale</b>	Effetto sull'ambiente che deriva dall'erogazione del servizio

## GLI INDICATORI DELLA QUALITÀ DI AUTOGUIDOVIE

		Pavia	Monza e Brianza	Milano SudEst	Cremona (interur.)	Cremona (urbano)	Crema	Paderno Dugnano	Target
Numero di sinistri ogni 100.000 km percorsi	2019	0,66	0,78	0,34	0,42	0,61	0,00	0,00	✓
	2020	0,72	0,78	0,34	0,42	0,61	0,00	0,00	✓
	2021	0,72	0,50	0,87	0,02	0,02	0,01	0,00	✓
Percentuale di corse effettuate sul totale di corse programmate	2019	99,96%	99,87%	99,96%	99,92%	100%	99,92%	99,93%	✓
	2020	99,93%	99,97%	100%	99,92%	100%	99,92%	99,35%	✓
	2021	99,96%	99,89%	99,97%	99,97%	99,98%	99,92%	99,35%	✓

Fonte: Carte della mobilità 2020/2021/2022

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

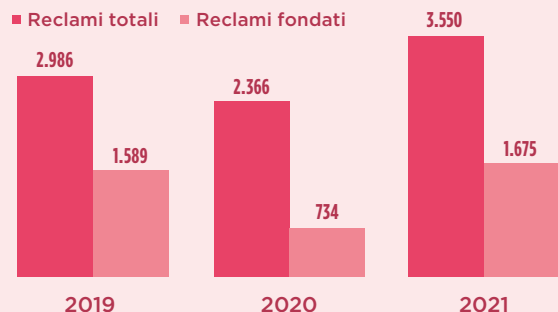
Indagini di *customer satisfaction*

Mystery Client

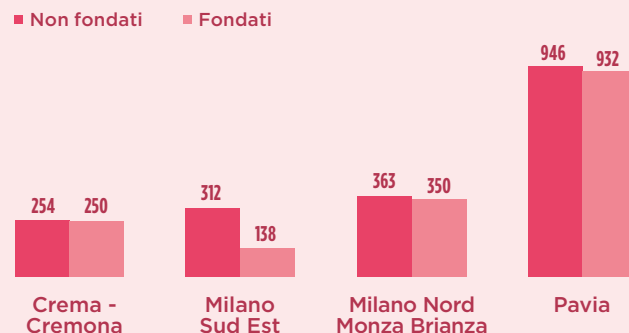
Analisi dei reclami

Nel 2021, come nell'anno precedente, non è stato possibile utilizzare completamente alcuni di questi strumenti a causa della pandemia.

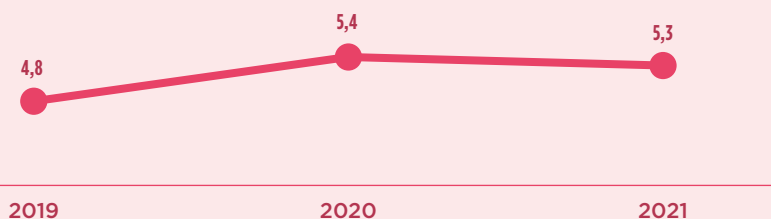
## Reclami



## Reclami per territorio



## Giorni medi per la comunicazione dell'esito degli accertamenti e dei relativi interventi



## Customer satisfaction

Nel 2021, a causa del Covid-19, non è stata realizzata un'indagine di Customer Satisfaction completa, sono state tuttavia eseguite alcune survey specifiche.

- Survey sulla tipologia di titolo utilizzato e la destinazione finale dei passeggeri che utilizzano la linea K511 da Rivolta a Milano, linea pendolari molto frequentata. **81 interviste realizzate**
- Indagine rivolta agli utenti che utilizzano le linee che insistono nella zona di Famagosta e Binasco, per capire se vi fosse interesse a interscambiare il servizio con le metropolitane della zona di Assago. **325 interviste realizzate - interesse medio riscontrato 4,5**
- Survey sull'interesse riguardo a un nuovo collegamento diretto tra San Donato M3 a Forlanini FS - Linate Areoporto. 138 persone coinvolte - **interesse medio riscontrato 3,5.**

## Mystery client

Oltre alle indagini di *Customer satisfaction*, Autoguidovie utilizza il **mystery client**, una metodologia di rilevazione della qualità del servizio che prevede **osservazioni realizzate in modo indipendente da gruppi di "clienti misteriosi" che si fingono normali clienti in viaggio.** Il *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. Nel 2021 l'indagine è stata **sospesa.**

## 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.**

Il canale privilegiato tramite il quale i clienti possono inoltrare reclami è il form online. Call center e infopoint svolgono principalmente un ruolo di primo contatto, per veicolare il cliente alla compilazione del form online. Nel 2021, Autoguidovie ha registrato **3.550 reclami**, tornando sui livelli registrati prima della pandemia, con un **aumento del 18,9% rispetto al 2019**. Il numero dei **reclami fondati** che era diminuito in modo significativo nel corso del 2020, ritorna a salire, con un aumento del 5,4% rispetto al 2019.

Dal 2020 si rilevano **nuove tipologie di reclamo legate alle specificità dell'emergenza sanitaria** - come per esempio l'omissione di fermata in caso di bus completo, come da disposizioni ministeriali - il distanziamento a bordo, il corretto uso delle mascherine da parte di autisti e clienti. Inoltre, il forte aumento dell'uso della App ha reso più frequenti le richieste di chiarimento e le segnalazioni di occasionali malfunzionamenti.

I reclami vengono tutti analizzati e **la comunicazione dell'esito degli accertamenti e dei relativi interventi nel 2021 è avvenuta in media in 5,3 giorni**.

## Accessibilità del servizio

SDGs	TARGET ONU	AZIONI E KPI 2020	2020	2021
	<b>16.4</b> 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 <b>16.6</b> Sviluppare a tutti i livelli istituzioni efficaci, responsabili e trasparenti	Passeggeri assistiti durante la fase di salita a bordo	<b>231.884</b>	<b>476.741</b>
		Corse monitorate	<b>24.329</b>	<b>80.000</b>

## Politiche tariffarie e contrasto all'evasione

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

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

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

Biglietti semplici	Carnet	Abbonamenti settimanali	Abbonamenti mensili	Abbonamenti annuali
--------------------	--------	-------------------------	---------------------	---------------------

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

## ASSISTENZA ALLA CLIENTELA

**Obiettivo:** Informare e sviluppare il senso civico dei passeggeri e favorire l'acquisto di titoli tramite strumenti digitali

Gli Assistenti alla clientela, grazie alla fondamentale collaborazione del personale viaggiante, hanno avuto in questo anno particolare un ruolo fondamentale di **supporto ai clienti nel muoversi consapevolmente e nel rispettare le regole, aiutandoli anche durante la fase di salita sugli autobus.**

Infatti, non solo hanno realizzato **attività di controllo**, in totale sicurezza e facendo uso di specifici dispositivi di protezione individuale – mascherine, occhiali e guanti monouso – ma hanno anche **orientato l'utenza alla digitalizzazione**, promuovendo il nuovo progetto sulla prenotazione del posto tramite l'App.

Questo ha permesso all'azienda di avere un importante riscontro nella **rilevazione dei dati sui viaggiatori** – numerosità, tipologia di titoli posseduti ed evasione potenziale – e di mettersi maggiormente in relazione con i clienti, dando concretezza a tutte le attività volte a rendere l'esperienza di viaggio sicura, comoda ed efficiente.

La presenza degli assistenti, intensificando i controlli in fermata e impedendo l'accesso ai bus di persone sprovviste degli appositi dispositivi di protezione individuale oltre che di un regolare biglietto, ha contribuito anche ad aumentare il **livello di sicurezza**, in collaborazione con il lavoro svolto dai conducenti.

A causa della pandemia e della riduzione dell'utilizzo del servizio, la maggior parte dei clienti non ha sottoscritto un abbonamento annuale, passando a tipologie di abbonamento più brevi e costose che comportano un maggior rischio di evasione per l'azienda. Anche per questo, l'attività degli Assistenti è stata fondamentale sia per promuovere i nuovi strumenti digitali per facilitare l'acquisto online dei titoli sia per mostrare la rinnovata presenza dell'azienda sul territorio. Tra le principali attività realizzate dagli Assistenti:

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

Il progetto ha previsto un intervento strutturato in particolare nei principali Hub di salita passeggeri o a bordo bus, senza pregiudicare il ruolo dei conducenti rivestito nell'attività di verifica dei titoli di viaggio.

Il progetto di "Assistenza alla Clientela", avviato nel Bacino Pavese a settembre 2018 con l'impiego di 13 assistenti è stato esteso, da settembre 2019, su tutti i bacini dell'azienda impiegando altri 14 assistenti alla clientela. Si tratta di un progetto di lungo termine che nel corso del tempo ha avuto un forte sviluppo, soprattutto grazie al processo di digitalizzazione che permette di verificare il numero di clienti presenti e il livello di evasione potenziale.

### Risultati

**24 Assistenti alla clientela: 8 a Pavia, 4 a Cremona, 6 a Milano Sud Est e 6 in Monza e Brianza**

**476.741 passeggeri assistiti durante la fase di salita a bordo**

**45.207 corse monitorate**

**48 Hub presidiati**

**Oltre 800.000 i passeggeri controllati sui bus nel 2021 da controllori e assistenti<sup>20</sup>**

## Rete di vendita

La rete di vendita è **diffusa in modo capillare sul territorio** così da agevolare i clienti e facilitare l'acquisto dei titoli di viaggio. Nel 2020 a causa dell'emergenza sanitaria è stata sospesa temporaneamente la vendita a bordo del biglietto, riattivata a settembre 2021. Ciò ha favorito l'uso dell'App e dell'online per l'acquisto di tutti i titoli di viaggio.

Nel 2021 è stato introdotto il **nuovo metodo di pagamento con carte elettroniche all'interno dei mezzi** che operano nel bacino pavese - urbano ed extraurbano. Un'innovazione tecnologica che ha permesso di eliminare i biglietti tradizionali e, attraverso un POS collegato ad una stampante, di emettere il titolo di viaggio a seguito del pagamento effettuato tramite circuito di debito o di credito.

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

Studenti	Universitari	Lavoratori	Cittadini con agevolazioni isee	Anziani	Invalidi	Disabili
----------	--------------	------------	---------------------------------	---------	----------	----------

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

Per gli **studenti dell'Università di Pavia** è stata sottoscritta la **convenzione UNIPASS** con l'Università in modo da garantire un sistema di tariffazione agevolata nell'ambito delle politiche di diritto allo studio, valida anche per l'anno accademico 21/22. A questa consolidata convenzione si è aggiunta anche l'erogazione di un titolo gratuito dedicato agli studenti dell'Università di Pavia frequentati il corso interateneo con le università Bicocca e Statale di Milano: UNIPASS PAVIA-MILANO. Questo titolo permette di viaggiare gratuitamente sulla linea 175 che collega Pavia con Milano.

**UNIPASS**

**VIAGGI TUTTO L'ANNO AL COSTO DI UN SETTIMANALE**

UNIPASS è l'abbonamento annuale, per gli studenti iscritti all'Università di Pavia, di libera circolazione sui mezzi del trasporto pubblico urbano e di area urbana di Pavia svolto da Autoguidovie (ad esclusione del servizio Noctibus).

Autoguidovie  
UNIVERSITÀ DI PAVIA

PROMOZIONE STUDENTI CORSO INTERATENEEO  
SCIENZE IN ARTIFICIAL INTELLIGENCE

**UNIPASS PV-MI**

**6 MESI GRATIS**

DI VIAGGI SULLA LINEA 175  
PAVIA-MILANO

Scopri di più su [autoguidovie.it](http://autoguidovie.it) > news

Autoguidovie  
UNIVERSITÀ DI PAVIA  
UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI MILANO  
BICOCCA




## 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'addebitamento del costo direttamente in busta paga.

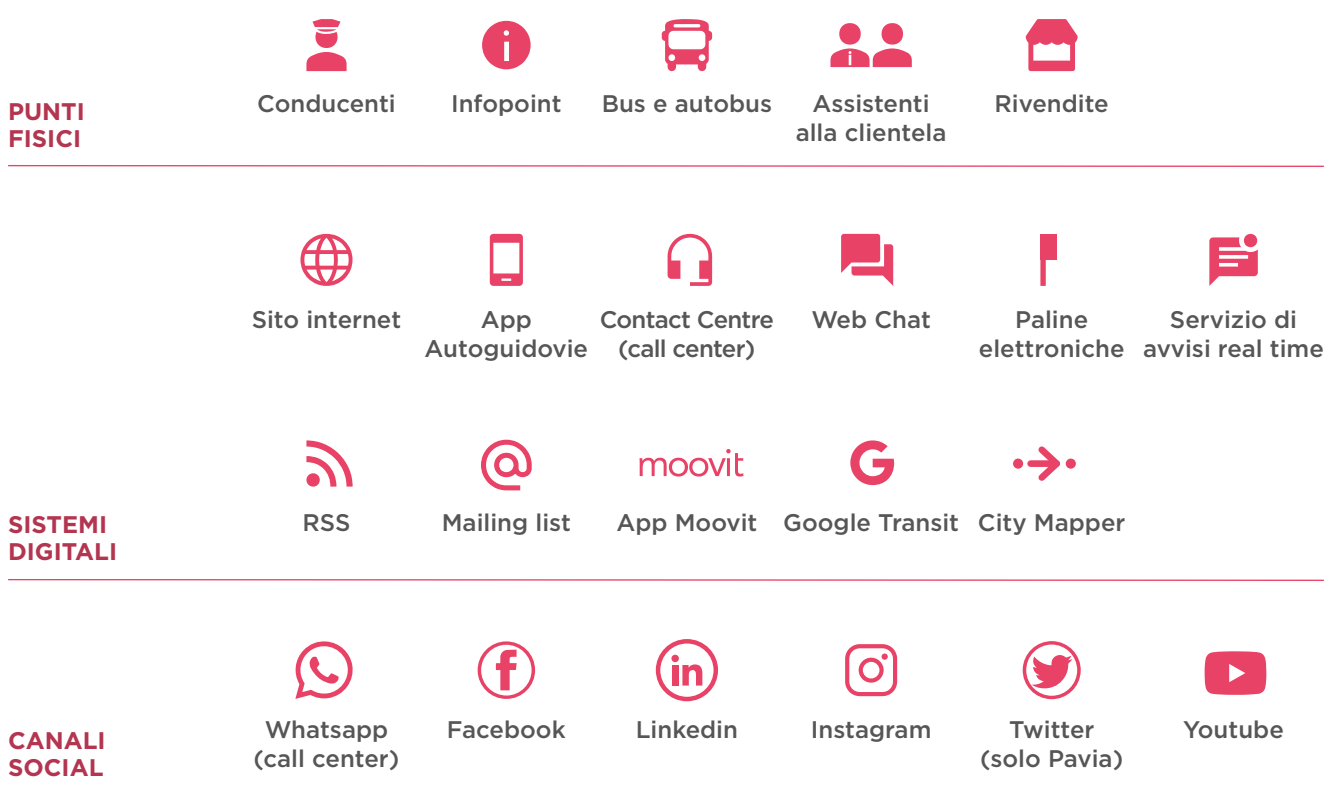
Nel 2021 sono attive **3 differenti convenzioni** tra la provincia di Cremona e l'area urbana di Pavia e ne è stata formalizzata una quarta, effettivamente attivata a gennaio 2022.

## La comunicazione verso i viaggiatori

SDGs	TARGET ONU	AZIONI E KPI	2020	2021
 <p><b>16</b> PACE, GIUSTIZIA E ISTITUZIONI SOLIDE</p>	<p><b>16.7</b> Assicurare un processo decisionale reattivo, inclusivo, partecipativo e rappresentativo a tutti i livelli</p> <p><b>16.10</b> Garantire l'accesso del pubblico alle informazioni e proteggere le libertà fondamentali, in conformità con la legislazione nazionale e con gli accordi internazionali</p>	Sessioni sul sito	<b>1,8 MLN</b>	<b>2,0 MLN</b>
		Sms ricevuti per la richiesta degli orari (solo su territori storici)	<b>187 MILA</b>	<b>142 MILA</b>
		Persone in media raggiunte ogni mese tramite facebook	<b>110 MILA CIRCA</b>	<b>100 MILA CIRCA</b>

Per comunicare con clienti e *stakeholder* Autoguidovie utilizza **diversi canali di contatto** - fisici e digitali - che le consentono di veicolare informazioni utili su orari dei servizi, linee, percorsi, tariffe, regolamenti, abbonamenti, sanzioni e avvisi sulle attività svolte. Nel 2020 e 2021, è stato dato un forte impulso all'utilizzo dei canali digitali.





### CONDUCENTI

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

**Risultati 2021**  
**5.056** le ore di formazione agli apprendisti



### RIVENDITE

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

**Risultati 2021**  
**1.179** rivendite in Lombardia, affiancate dalle vendite dei biglietti digitali su app e online



### 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 2021**  
**3 Infopoint** presenti sul territorio nelle principali aree servite:

- Autostazione di Pavia, Viale Trieste, 23
- San Donato M3, Via Cesare Battisti
- Crema FS, P.le Martiri della Libertà, 8

**121** richieste per tesseramento



### ASSISTENTI CLIENTELA

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

**Risultati 2021**  
**24** Assistenti attivi, **476.741** passeggeri assistiti



## BUS E AUTOBUS

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

**Risultati 2021**  
**777 autobus**



## APP AUTOGUIDOVIE

L'App Autoguidovie offre diverse funzionalità per **agevolare la fruizione del servizio**. In particolare:

- offre servizi di **infomobilità**, ricerca orari per origine e destinazione o per fermata
- permette l'**acquisto di biglietti e abbonamenti** Autoguidovie, STIBM e Io Viaggio e la ricarica delle tessere elettroniche ATM e Io Viaggio
- offre un **servizio di news** per consultare avvisi che riguardano modifiche del servizio, deviazioni temporanee, scioperi e altre segnalazioni.
- permette di prenotare il posto sul bus su alcune linee specifiche
- permette di registrarsi e prenotare il posto sul bus per gli studenti pavese
- permette di partecipare alle operazioni a premio.

**Risultati 2021**  
**Oltre 46.000 nuovi account registrati su App**



## CONTACT CENTER

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

**Risultati 2021**  
**33.617 contatti ricevuti dagli operatori da parte dei clienti**



## SITO INTERNET - WWW.AUTOGUIDOVIE.IT

Tramite il sito, l'azienda comunica in modo costante sia con i clienti del servizio che con la collettività in generale. È organizzato per i diversi territori e consente di consultare orari e linee oltre che rimanere aggiornati sulle notizie in tempo reale. È presente una **sezione dedicata all'assistenza** che permette di richiedere informazioni, presentare reclami, chiedere rimborsi o cercare eventuali oggetti smarriti. Sul sito sono disponibili numerosi strumenti per agevolare la ricerca delle informazioni: **calcola il tuo percorso, cerca la tua linea, trova la tua tariffa, trova la tua rivendita, trova la tua scuola**. Dal 2019 per tutti i territori è possibile l'acquisto dei biglietti online.

**Risultati 2021**  
**2 milioni di sessioni, le pagine più visitate risultano essere quelle relative agli orari**



## PALINE ELETTRONICHE

Le paline elettroniche, installate alle principali fermate, indicano ai clienti l'**attesa per linea aggiornata in tempo reale** e mostrano **segnalazioni sul servizio**, ad esempio in caso di sciopero. Le paline sono ad **alimentazione solare con pannello fotovoltaico** e sono dotate di dispositivo di risparmio energetico che visualizza il messaggio con periodicità variabile.

**Risultati 2021**  
**150 paline elettroniche installate in punti strategici del territorio nei lotti storici sud est e nord**  
**Quasi 400 paline già installate e molte ancora in fase d'installazione nel territorio di Pavia**



## 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 2021**  
**4.057 contatti con i clienti**

**SERVIZIO SMS ORARI**

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](http://www.Autoguidovie.it). Il servizio per Pavia è stato attivato nell'ambito dell'App Autoguidovie.

**Risultati 2021**

**Oltre 142 mila richieste di orari in tempo reale**

**MAILING LIST**

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

**Risultati 2021**

**Oltre 170 mila mail inviate ogni mese**  
**97% il tasso di consegna delle mailing list**

**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 2021**

**8.854 contatti con i clienti**

**LINKEDIN**

Sul profilo LinkedIn dell'azienda sono veicolate le più importanti iniziative e progetti relativi all'azienda e alla diffusione di una cultura di mobilità sostenibile.

**Risultati 2021**

**61 post pubblicati**  
**7.951 impression in media ogni mese sugli aggiornamenti**

**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**.

**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".

**FACEBOOK**

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

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

**Risultati 2021**

**10.334 like alla pagina**  
**100 mila persone circa raggiunte in media ogni mese**  
**274 post pubblicati**  
**2.574 conversazioni private**



## TWITTER

**PAVIA** - Nel 2018 Autoguidovie ha attivato un account Twitter, in particolare per il territorio di Pavia, consentendo ai viaggiatori di rimanere sempre aggiornati su avvisi e novità del servizio.

### Risultati 2021

**241 tweet pubblicati**

**5.229 la media mensile delle visualizzazioni**



## YOUTUBE

Nel 2021 è stato lanciato il canale YouTube di Autoguidovie: i video istituzionali, le interviste e gli approfondimenti presenti sul canale fanno parte della **strategia di comunicazione omnicanale** su cui Autoguidovie punta per poter raggiungere in modo efficace il proprio target di clienti.

### Risultati 2021

**1.987 la media di views mensile**

**19 video pubblicati**

**325 follower**



## INSTAGRAM

Nell'ottica della strategia di comunicazione, nel 2020 Autoguidovie ha attivato un account Instagram per comunicare in modo sempre più efficace verso i propri clienti. Sul profilo dell'azienda vengono proposti mensilmente contenuti chiave legati a campagne promozionali e informative.

### Risultati 2021

**60 pubblicazioni (stories e post)**

**1.427 follower**

## La comunicazione nella gestione dell'emergenza sanitaria Covid-19

Sono stati attivati tutti i canali di comunicazione *offline* e *online* per tenere costantemente aggiornati i clienti sulle regole da rispettare e informare circa le azioni messe in campo a garanzia di un viaggio sicuro.

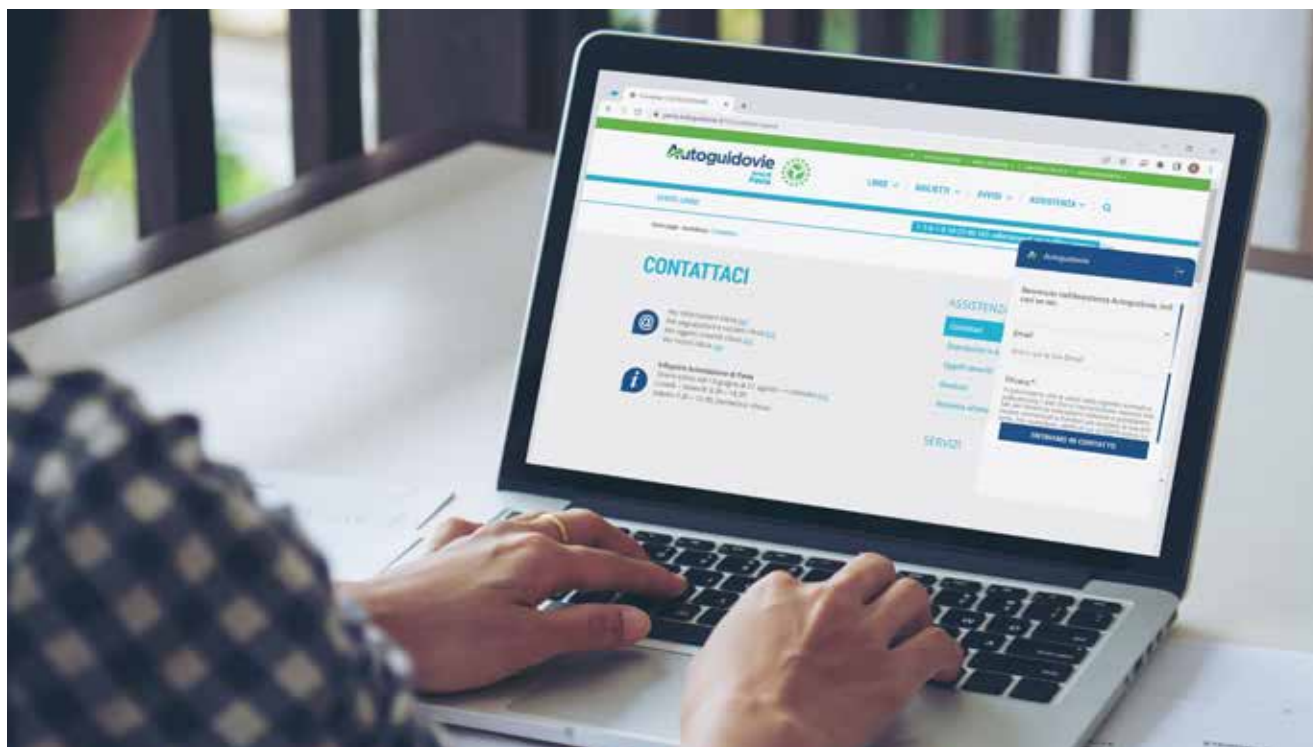
Il **sito Autoguidovie** è stata una vetrina costante per il **Decalogo delle regole Covid**: clienti attuali ma anche nuovi clienti hanno potuto essere sempre aggiornati rispetto alle norme di comportamento da adottare. Periodicamente ogni mese sono stati pubblicati post dedicati sul tema sui diversi **canali social ufficiali**. Tutte le **comunicazioni mailing**

hanno riportato l'invito a consultare il decalogo regole e ad agire responsabilmente.


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

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





## Innovazione nella relazione con i clienti

SDGs	TARGET ONU	AZIONI E KPI 2020	AZIONI E KPI 2021
 <p><b>8</b> LAVORO DIGNITOSO E CRESCITA ECONOMICA</p>	<p><b>8.2</b> 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</p>	<p>Adozione di un <b>nuovo sistema di gestione delle relazioni</b> con i clienti (CRM)</p>	<p>Avvio della <b>nuova tecnologia di intelligenza artificiale (BOT)</b> a supporto del customer care</p>

Nel 2019 in azienda è stata avviata una nuova area dedicata all'innovazione e al miglioramento della relazione con il cliente. In particolare, è stato introdotto un sistema avanzato di Customer Relationship Management a supporto del marketing e del customer care e sono state introdotte le integrazioni dati su un'unica piattaforma condivisa - Power BI. Nelle attività specifiche di gestione della relazione con il cliente, il CRM ha permesso di portare nuovi sviluppi nel corso del 2021 con l'arrivo dell'**intelligenza artificiale (BOT) a supporto del customer care**.

### Il nuovo progetto di intelligenza artificiale a supporto dell'assistenza clienti

Autoguidovie segue un percorso di costante **innovazione** e il progetto di **intelligenza artificiale a supporto dell'assistenza clienti** è pensato nell'ottica di soddisfare le necessità e le richieste dei clienti. Phonetica, con l'utilizzo dei prodotti XCALLY e Acuto, ha permesso di ridisegnare il processo di gestione del customer service di Autoguidovie, rendendo così possibile, con l'introduzione dell'intelligenza artificiale, un'ottimizzazione del servizio. Tramite la piattaforma XCALLY e il software di Knowledge management Acuto, è stata costruita una strategia multicanale, che comprende anche l'uso di **BOT** per chat e whatsapp. Infine, a settembre è stato introdotto il **riconoscimento vocale**, per adeguare in maniera sempre più precisa la risposta alla richiesta.

Fin da subito i risultati sono stati evidenti, con il **30% di assorbimento di richieste** da parte dei BOT e una riduzione conseguente del traffico telefonico. A settembre il **traffico gestito dai BOT è salito al 60%** e nell'ultimo trimestre, dopo l'introduzione del riconoscimento vocale, i **tempi di attesa si sono ridotti di quasi il 65%**.

# Clienti – Enti e Stazioni appaltanti<sup>21</sup>

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

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



## I contratti di servizio

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

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

Per incentivare il superamento di assetti monopolistici e introdurre regole di concorrenzialità nella gestione dei servizi di trasporto regionale e locale, il decreto Burlando<sup>1</sup> ha previsto che, per l'affidamento dei servizi, le Regioni e gli Enti Locali debbano fare ricorso a procedure a evidenza pubblica per la scelta del gestore, conformemente alla normativa comunitaria e nazionale sugli appalti pubblici di servizio.

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

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

<sup>21</sup> Il perimetro di rendicontazione del capitolo "Clienti – Enti e Stazioni appaltanti" è quello delle società Autoguidovie S.p.A. e Miobus by Autoguidovie S.r.l.

## AREA TERRITORIALE

## INFORMAZIONI SUL CONTRATTO

**AREA DI CREMONA  
E URBANA DI CREMA**

A **giugno 2013** è stato avviato il **servizio di trasporto pubblico della Provincia di Cremona** a seguito dell'aggiudicazione definitiva della gara da parte degli attuali gestori Autoguidovie, Miobus, Arriva Italia, Star Mobility.  
Il contratto è stato successivamente prorogato fino a giugno 2025.

**AREA DI MILANO SUDEST  
(MISE)**

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

A **luglio 2007** è stato avviato il **servizio di trasporto pubblico dell'Area Sud Est di Milano** (lotto 4) - costituita dalle aree Martesana/Rivoltana, Emilia e Pallese - gestito da Autoguidovie e regolato da contratto di servizio.

A **settembre 2015** il Comune di San Donato Milanese ha affidato ad Autoguidovie il servizio di Trasporto Pubblico Locale. Entrambi i contratti di servizio sono stati prorogati dall'Agenzia del TPL di MI/MZ/PV/LO fino a dicembre del 2023.

Da **febbraio 2003** Autoguidovie **gestisce il servizio urbano sul territorio del Comune di Melzo**. Risultando aggiudicataria anche della seconda gara di affidamento effettuata nel corso del 2010 con decorrenza dal 1 Gennaio 2011, Autoguidovie è **gestore unico** del servizio. Il contratto è stato prorogato al 31 dicembre 2022.

**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 contratto di servizio, la **rete di Trasporto Pubblico Locale dell'area Monza e Brianza** a seguito della scadenza del preesistente contratto di servizio **avviato a novembre 2007** e valido fino al 2014.

In seguito al rinnovo del 2015, il contratto è stato poi prorogato dall'Agenzia del TPL di MI/MZ/PV/LO fino a dicembre 2023.

Dal **7 settembre 2009** è partito il servizio di trasporto pubblico urbano del Comune di Paderno Dugnano gestito da Autoguidovie, in associazione con Airpullman, regolato da contratto di servizio assegnato a seguito di gara. Prorogato a novembre 2020 fino a dicembre 2023.

**AREA DI MILANO SUDOVEST**

Servizio di linea urbano in subaffidamento da ATM

Il contratto di subaffidamento da ATM Servizi del Lotto Ovest è **attivo da gennaio 2011**, seguito a settembre dello stesso anno dal sub-affidamento dei servizi per le aree Sud e Ovest. Il contratto è stato rinnovato fino al 31 dicembre 2023.

**AREA DI BOLOGNA**

Servizio di linea extraurbano esercito all'interno della Scarl TPB

Da **maggio 2012** è attivo il contratto (con TPB Scarl) per l'affidamento dei servizi di Trasporto Pubblico Locale nel bacino di Bologna, rinnovato fino al 31 agosto 2024.

**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 locale per il bacino della Provincia di Pavia, che è stato avviato il primo aprile 2018, con durata fino al 31 marzo 2025. Dal 4 dicembre 2019 Autoguidovie gestisce anche il servizio urbano di Voghera.

**AREA DI NOVARA**

Servizio di trasporto pubblico locale urbano ed extra urbano nell'area di Novara

Dal mese di **Luglio del 2019**, tramite la Società controllata STN, Autoguidovie gestisce i servizi di trasporto pubblico locale nell'area di Novara, e le linee extraurbane della provincia di Novara nell'ambito dell'ATI affidato a STN dall'agenzia della mobilità piemontese.

# Le persone che lavorano in Autoguidovie<sup>22</sup>

**961**

persone impiegate tra personale viaggiante e non viaggiante

*-7,4% dal 2019*

**86%**

il personale viaggiante,

*+0,4 punti percentuali dal 2019*

**94,7%**

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

**8.714**

ore di formazione complessivamente erogate

**9,1**

ore di formazione erogate in media per dipendente

**7,41**

tasso di infortuni sul lavoro registrabili  
*-57,9% dal 2019*

**0,19**

tasso di gravità degli infortuni sul lavoro registrabili

*-47,4% dal 2019*

**17**

Rappresentanti Sindacali in azienda che hanno usufruito di 1.551 ore di permesso sindacale

**493**

dipendenti iscritti ai Sindacati (51%)

**83**

ore di assemblee sindacali



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





## IL CONTRIBUTO DI AUTOGUIDOVIE ALL'AGENDA 2030 ONU

<p><b>1</b> SCONFIGGERE LA POVERTÀ</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Valutazione, remunerazione e sistemi di incentivazione</li> <li>• Welfare aziendale</li> </ul>
<p><b>3</b> SALUTE E BENESSERE</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Salute e sicurezza</li> </ul>
<p><b>4</b> ISTRUZIONE DI QUALITÀ</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Formazione e sviluppo</li> <li>• Valutazione, remunerazione e sistemi di incentivazione</li> </ul>
<p><b>5</b> PARITÀ DI GENERE</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Composizione e profilo del personale</li> <li>• Formazione e sviluppo</li> </ul>
<p><b>8</b> LAVORO DIGNITOSO E CRESCITA ECONOMICA</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Composizione e profilo del personale</li> <li>• Salute e sicurezza</li> <li>• Relazioni industriali</li> </ul>
<p><b>9</b> IMPRESE, INNOVAZIONE E INFRASTRUTTURE</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La comunicazione interna</li> </ul>
<p><b>17</b> PARTNERSHIP PER GLI OBIETTIVI</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Relazioni industriali</li> </ul>

## Le politiche di gestione del personale

### UNA GESTIONE IN LINEA CON LA SOSTENIBILITÀ

#### LE NOSTRE POLITICHE DI ASSUNZIONE

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

*Per i candidati autisti, in considerazione del ruolo, il processo prevede colloqui e prove di guida su strada oltre alla verifica dei titoli abilitanti. Assumere la persona giusta è una grande responsabilità verso le persone, la nostra organizzazione e i nostri clienti, a cui ogni giorno vogliamo dare il massimo.”*

#### NO ALLA DISCRIMINAZIONE

*“Crediamo nel merito e siamo **un'azienda che premia il merito prima di tutto, misurandolo nei risultati in modo oggettivo e trasparente**.*

*Per questo non vogliamo alcuna discriminazione nell'assunzione, nella retribuzione, nell'accesso alla formazione, nelle promozioni, nel licenziamento o nel pensionamento.”*

#### L'IMPEGNO PER LA SICUREZZA E IL RISPETTO DELLE REGOLE

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

#### LA CRESCITA DELLE NOSTRE PERSONE

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

Nel 2021 Autoguidovie ha mutato il suo modello organizzativo, passando dall'organigramma tradizionale, verticale, gerarchico, ad un'organizzazione più fluida, con l'obiettivo di facilitare la collaborazione tra le risorse e lo sviluppo di progetti intrafunzionali. Si è passati dal concetto di ruolo al concetto di area di responsabilità, dove le competenze delle singole risorse sono enfatizzate ed esprimono il massimo valore per la risorsa stessa e per l'azienda.

## Composizione e profilo del personale<sup>23</sup>

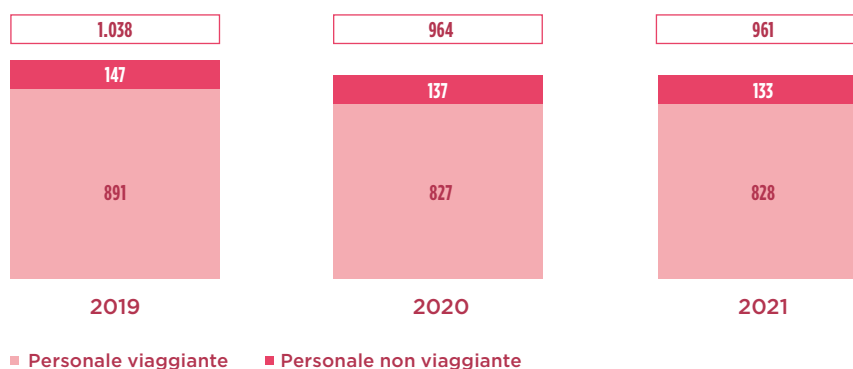
SDGs	TARGET ONU	AZIONI E KPI	2020	2021
 <b>5</b> PARITÀ DI GENERE	<b>5.5</b> Garantire alle donne la piena ed effettiva partecipazione e pari opportunità di leadership a tutti i livelli del processo decisionale nella vita politica, economica e pubblica	La percentuale di donne all'interno del management	<b>21%<sup>24</sup></b>	<b>16%</b>
		La percentuale di donne con contratto a tempo indeterminato	<b>79%<sup>25</sup></b>	<b>84%</b>
		La percentuale di donne con contratto a tempo pieno	<b>92%<sup>26</sup></b>	<b>90%</b>
 <b>8</b> LAVORO DIGNITOSO E CRESCITA ECONOMICA	<b>8.5</b> 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  <b>8.6</b> Entro il 2020, ridurre sostanzialmente la percentuale di giovani disoccupati che non seguano un corso di studi o che non seguano corsi di formazione	La percentuale di dipendenti con contratto a tempo indeterminato (considerando anche gli stagisti)	<b>88%<sup>27</sup></b>	<b>91%</b>
		La percentuale di personale assunto nell'anno under 30	<b>29%</b>	<b>25%</b>

**Nel 2021 le persone che lavorano per Autoguidovie** - tra personale viaggiante e non viaggiante - **sono pari a 961**, con una riduzione dello 0,3% rispetto al 2020 (964 persone) e del 7,4% rispetto al 2019 (1.038 persone).

Questa riduzione è dovuta sia al **turnover fisiologico** del personale, sia alla riduzione del servizio legata alla situazione emergenziale, che ha determinato una sostituzione parziale del personale che ha cessato di lavorare. Per gli stessi motivi si è ridotto anche il numero degli apprendisti che **nel 2021 sono stati 91**, il 20,9% in meno rispetto al 2020. L'azienda ricorre all'apprendistato come canale di inserimento privilegiato, in particolare per il personale viaggiante.

Di seguito l'analisi della composizione e del profilo del personale di Autoguidovie, che è composto per l'86,2% da personale viaggiante.

### Trend del personale



23. 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.

24. Il dato 2020 è stato corretto rispetto a quello inserito nel precedente bilancio.

25. Il dato 2020 è stato rettificato rispetto a quello inserito nel BS 2020, inserendo anche le donne con contratto a tempo indeterminato in part time.

26. Il dato 2020 è stato corretto rispetto a quello inserito nel precedente bilancio.

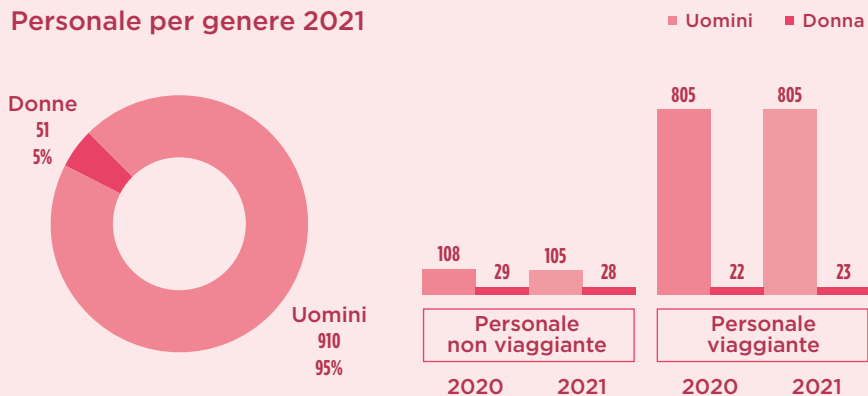
27. Il dato 2020 è stato corretto a seguito di un errore di approssimazione, rispetto a quello inserito nel BS 2020.

**21%**

la percentuale di donne tra il personale non viaggiante,

**3%** tra il personale viaggiante

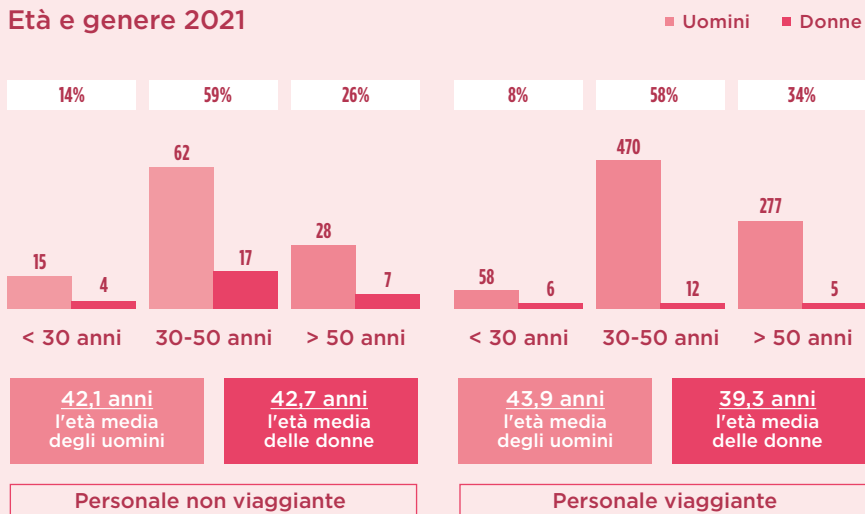
**Personale per genere 2021**



**43,5 anni**

l'età media  
41,2 per le donne  
43,7 per gli uomini

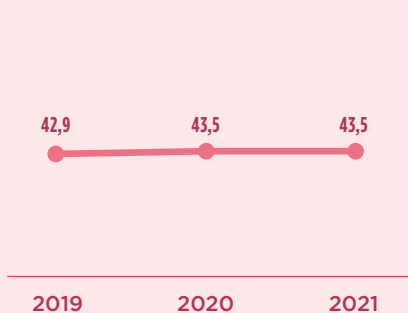
**Età e genere 2021**



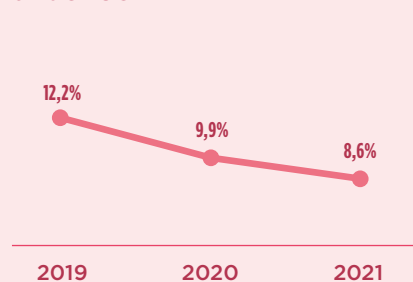
**8,6%**

il personale under 30 anni  
(9,9% nel 2020)

**Età media**



**Percentuale dipendenti under 30**

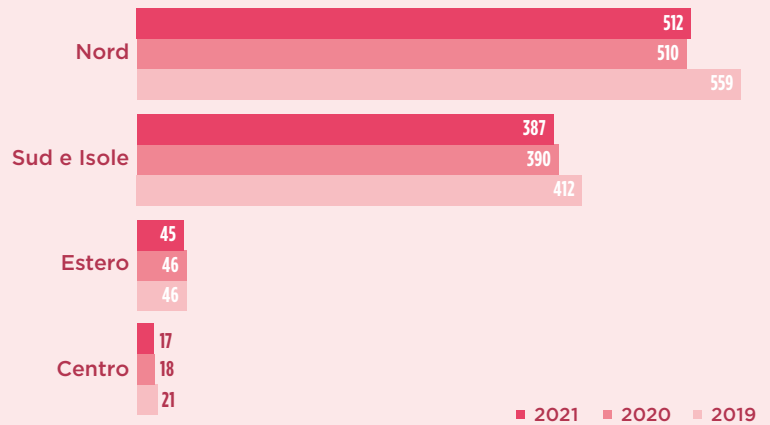


**53,3%**

il personale originario del Nord Italia, il 40,3% proviene dal Sud e dalle Isole

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

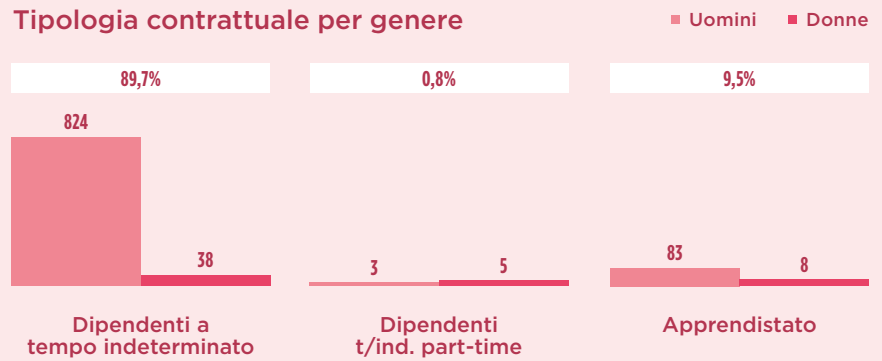
### Provenienza geografica del personale



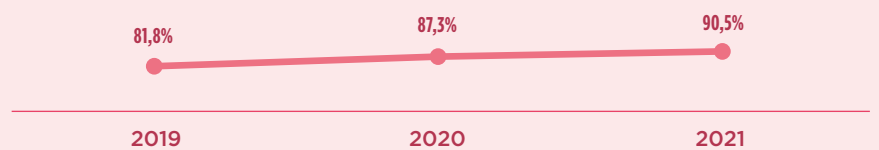
**90,5%**

il personale con contratto a tempo indeterminato

### Tipologia contrattuale per genere



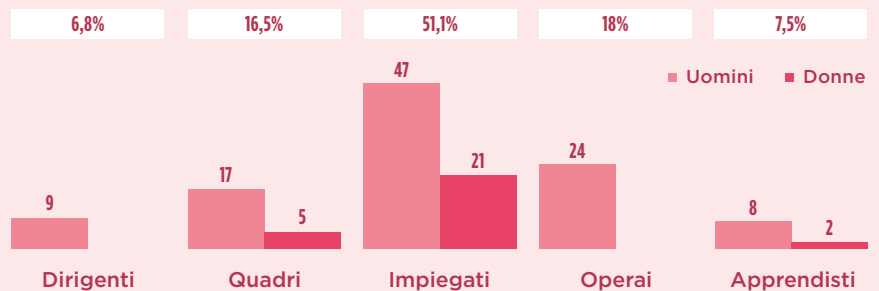
### Percentuale personale a tempo indeterminato



**23%**

i dirigenti e i quadri sul totale del personale non viaggiante, erano il 20% nel 2020

### Qualifica professionale per genere - Personale non viaggiante 2021



**9,8%**

gli apprendisti sul totale del personale viaggiante, erano 13,7% nel 2020

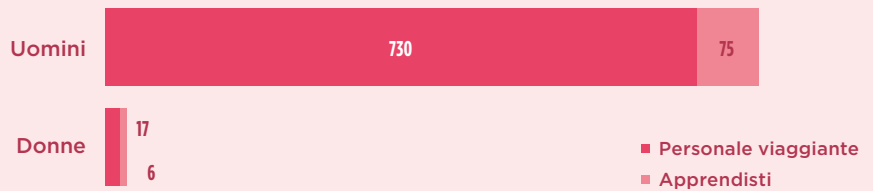
**6,77 anni**

l'anzianità aziendale media, 6,71 anni per gli uomini e 7,89 anni per le donne

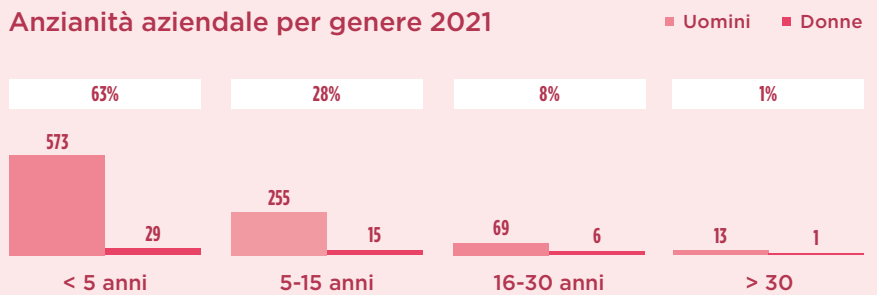
**176**

assunzioni a fronte di 189 cessazioni

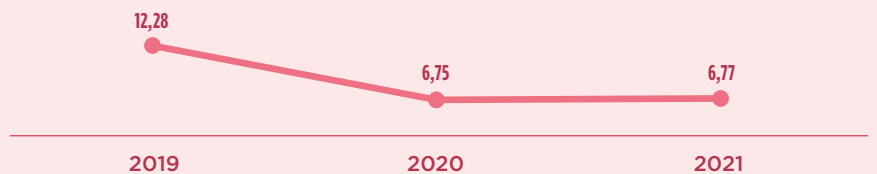
**Qualifica professionale per genere - Personale viaggiante 2021**



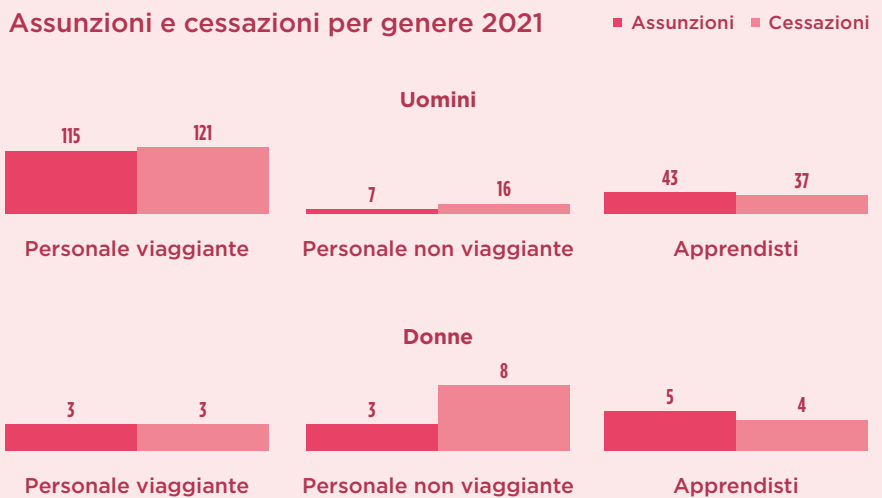
**Anzianità aziendale per genere 2021**



**Anzianità aziendale media**



**Assunzioni e cessazioni per genere 2021**



**18,3%**

il tasso di turnover  
in entrata\*  
(12,7% nel 2020)

**19,6%**

il tasso di turnover\*\*  
(20,4% nel 2020)

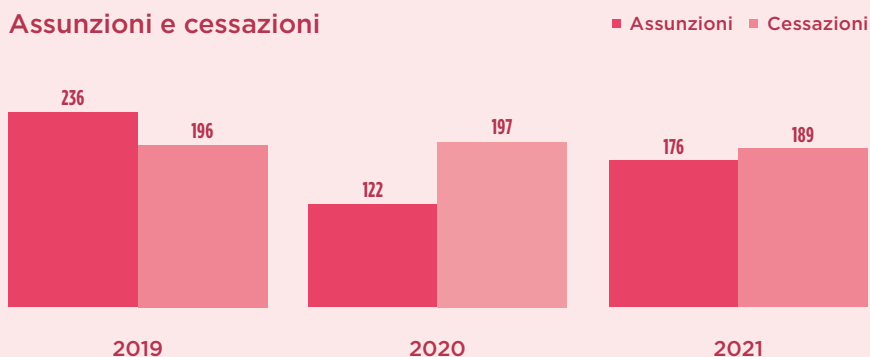
\*Tasso di turnover in entrata:  
(Assunzioni nel periodo/Organico a  
fine periodo) x 100

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

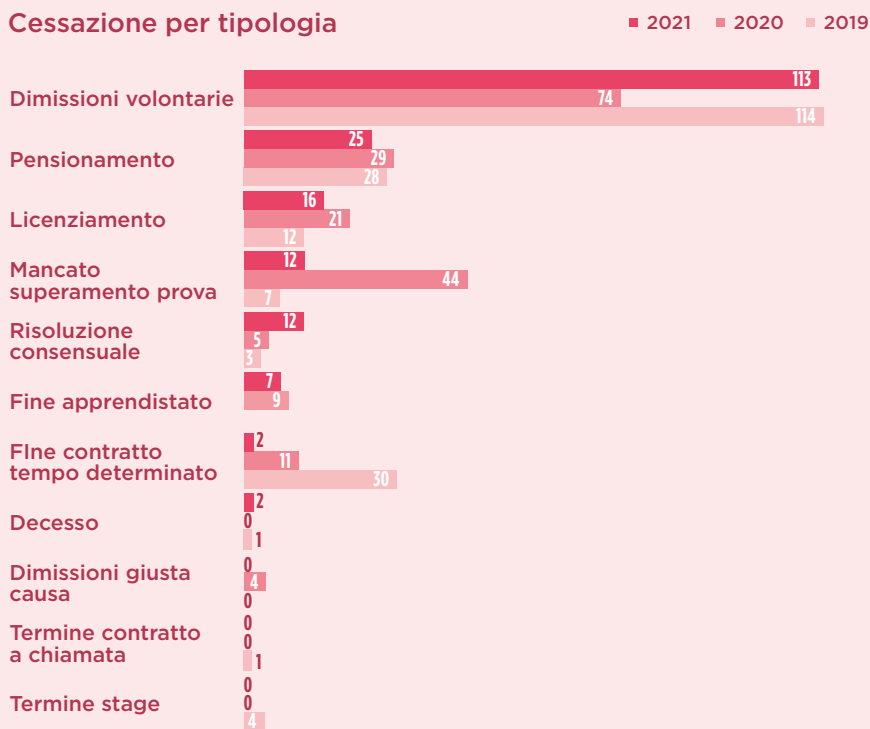
### Assunzioni e cessazioni per fasce d'età



### Assunzioni e cessazioni



### Cessazione per tipologia





### La convenzione con l'Esercito Italiano e altri stakeholder

Per la ricerca di candidati, inoltre, Autoguidovie ha rinforzato le partnership con gli stakeholder sul territorio, in particolare con l'Esercito Italiano, con i Centri per l'impiego e altre realtà della società civile.

A tutt'oggi, è ancora attiva la convenzione stipulata nel 2019 tra il Ministero della Difesa e Autoguidovie per la **ricollocazione professionale prevista a favore dei militari delle Forze Armate Italiane congedati senza demerito**.

Nel corso del 2021 non è stato assunto personale in congedo.

### Il Progetto Academy

A partire dal settembre 2021 Autoguidovie ha sviluppato il progetto **"Academy"**, volto ad incentivare l'occupazione giovanile con l'inserimento nell'organico di giovani di età compresa tra i 21 e i 29 anni, residenti nel territorio e con patente B, con la voglia di mettersi in gioco e di imparare la professione di conducente.

L'obiettivo del progetto è quello di far acquisire a questi nuovi talenti le competenze professionali necessarie per svolgere la mansione di operatore di esercizio.

Autoguidovie finanzia integralmente il costo di acquisizione delle patenti superiori (D e Cqc) e costruisce un progetto formativo ad hoc per lo sviluppo del conducente attraverso un percorso di vicinanza al ruolo, che parte dalla centralità del Cliente e che coinvolge le risorse sul territorio attraverso attività di assistenza alla clientela (verifica titoli di viaggio, conteggio passeggeri etc.)

In seguito ad un Protocollo d'intesa con Afol Metropolitana e la collaborazione di 50 comuni dell'area Sud-est Milano, nel mese di Febbraio 2022 sono state inserite 12 risorse, a seguire nel mese di maggio 2022 altre 10 risorse nel territorio Pavese e altrettante verranno inserite nel mese di settembre.

Entro l'anno 2022 si prevede un inserimento totale di 90 risorse distribuite in tutte le aree aziendali, con contratto di apprendistato professionalizzante di 3 anni e l'obiettivo di crescita professionale.



## 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.

**5 STAGE IN CORSO NEL 2021, DI CUI 3 INIZIATI NEL 2020**



## Formazione e sviluppo

SDGs	TARGET ONU	AZIONI E KPI	2020	2021
 4 ISTRUZIONE DI QUALITÀ	<b>4.4</b> Entro il 2030, aumentare sostanzialmente il numero di giovani e adulti che abbiano le competenze necessarie, incluse le competenze tecniche e professionali, per l'occupazione, per lavori dignitosi e per la capacità imprenditoriale	Ore di formazione procapite complessivamente erogate al personale	<b>6,5</b>	<b>9,1</b>
	<b>4.5</b> Entro il 2030, eliminare le disparità di genere nell'istruzione e garantire la parità di accesso a tutti i livelli di istruzione e formazione professionale per i più vulnerabili, comprese le persone con disabilità, le popolazioni indigene e i bambini in situazioni vulnerabili	Il rapporto tra ore di formazione procapite erogate alle donne e ore di formazione procapite erogate agli uomini (personale non viaggiante)	<b>0,46</b>	<b>0,33</b>
 5 PARITÀ DI GENERE	<b>5.5</b> Garantire alle donne la piena ed effettiva partecipazione e pari opportunità di leadership a tutti i livelli del processo decisionale nella vita politica, economica e pubblica	Il rapporto tra ore di formazione procapite erogate alle donne e ore di formazione procapite erogate agli uomini (personale viaggiante)	<b>1,79</b>	<b>3,07</b>

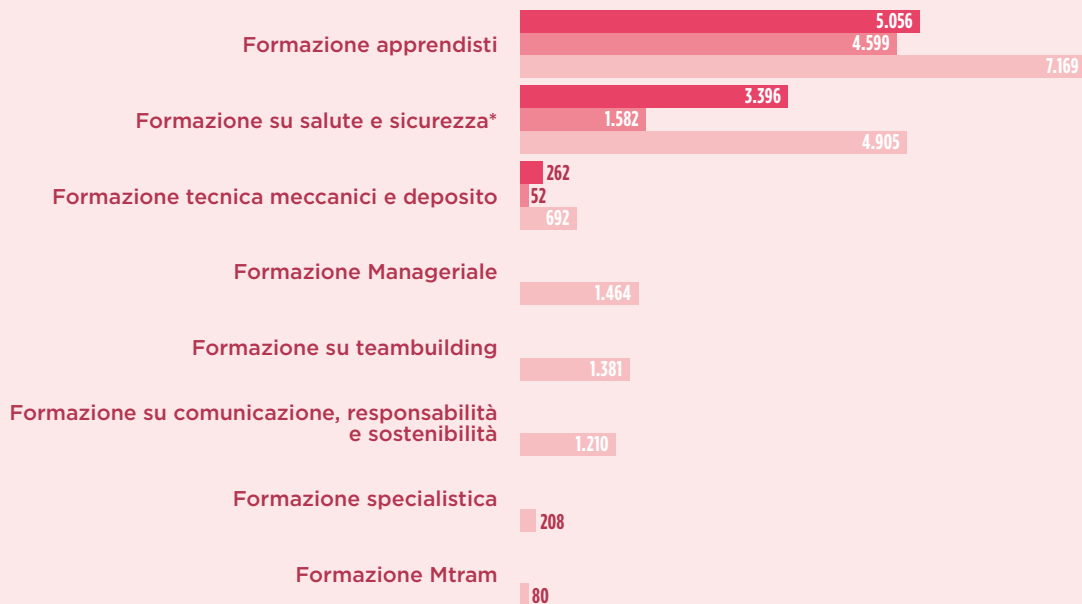
Per Autoguidovie la formazione riveste un ruolo importante al fine di **aggiornare, accrescere e facilitare l'acquisizione di conoscenze e competenze tecniche e professionali** necessarie alla crescita personale e professionale dei lavoratori e conseguentemente all'innovazione e allo sviluppo dell'Azienda.

Ogni anno viene realizzata un'analisi **dei fabbisogni formativi** - sulla base di risultati del sistema di performance management, proposte dei responsabili dei servizi, segnalazioni e interviste individuali - sulla base dei quali viene definito il **Piano formativo annuale** che comprende sia corsi di **aggiornamento** sia corsi su **nuove tematiche specifiche**. A causa del contesto pandemico il processo formativo ha subito una contrazione significativa nel corso dell'anno, rispetto agli interventi pianificati, concentrandosi esclusivamente sulla **formazione obbligatoria** e su quella legata all'addestramento e all'aggiornamento delle competenze degli **apprendisti** effettuata in gran parte in modalità da remoto, nel rispetto delle disposizioni in materia di sicurezza e prevenzione da rischio di contagio.



### Ore di formazione per tipologia

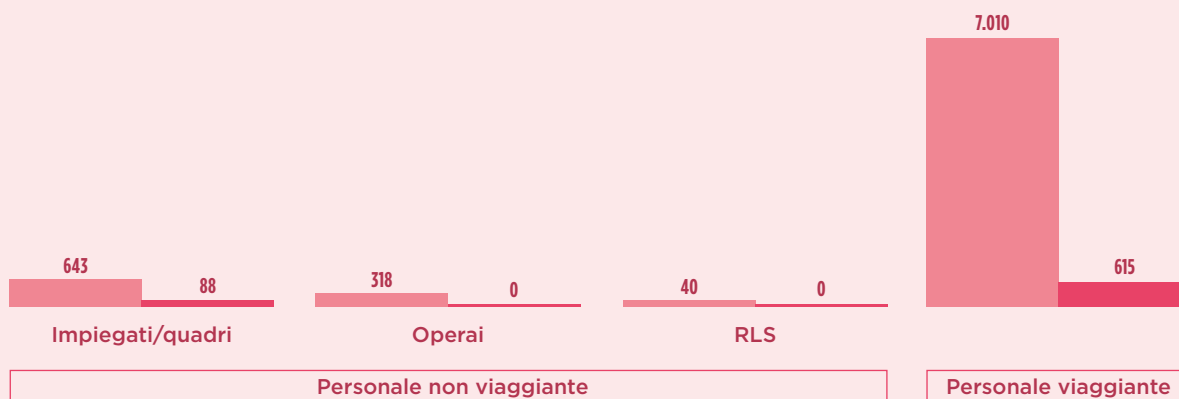
■ 2021 ■ 2020 ■ 2019



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

### Ore complessive di formazione per genere e qualifica - 2021

■ Uomini ■ Donne



## Attività formative 2021

### MAESTRI DI MESTIERE E SIMULATORE DI GUIDA

L'iniziativa avviata nel 2019 Maestri di Mestiere, conducenti esperti e motivati, testimonial di valori, professionalità, passione e competenze, che hanno il compito di far crescere e appassionare al mestiere i nuovi giovani autisti, è proseguita anche nel 2021 e si è arricchita di un nuovo strumento: **il simulatore di guida per gli autobus.**

Autoguidovie è la prima azienda, nel settore del Trasporto Pubblico Locale, ad avvalersi di uno strumento innovativo per la formazione e l'aggiornamento del personale viaggiante. Il simulatore è un dispositivo perfetto sia per la formazione dei neoassunti, sia per perfezionare le performances degli autisti già in servizio. Esso ripropone in dettaglio l'abitacolo di un autobus, dove vengono riprodotti tutti i componenti standard del veicolo.

Questo nuovo strumento consente l'apprendimento e la memorizzazione di tante situazioni tipiche, anche le più complesse, cambiando il paradigma della formazione del personale viaggiante, al quale vengono affidate, ogni giorno, la sicurezza e l'incolumità dei passeggeri.


Il nuovo simulatore di guida ha una funzione strategica nella formazione e nell'aggiornamento del personale, così come nei processi di selezione e reclutamento delle nuove risorse, e sono proprio i Maestri di Mestiere coloro che hanno ricevuto la formazione necessaria ad utilizzare al meglio questo strumento per tali finalità.



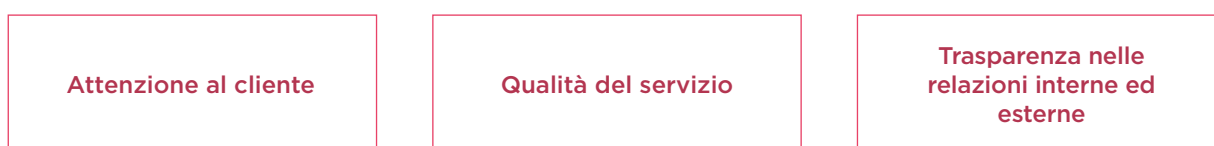
### Formazione Covid - 19

Nonostante il periodo emergenziale, le attività formative sono proseguite grazie alle modalità di formazione a distanza. **Tutto il personale Autoguidovie, viaggiante e non, è stato costantemente informato**, attraverso numerose comunicazioni di servizio, riguardo a quali misure attenersi a fronte dell'evolversi della pandemia in corso e prestando sempre attenzione alle disposizioni indicate dal Governo e dalle autorità sanitarie. Di concerto con il Comitato di Sicurezza aziendale sono state predisposte, tra le altre, comunicazioni riguardo le misure di prevenzione da rispettare, i DPI da indossare e dove reperirli, le condizioni di accesso ai luoghi di lavoro, come comportarsi in caso di positività o di sospetto contagio, quali azioni intraprendere in caso emergenza.

## Valutazione, remunerazione e sistemi di incentivazione

SDGs	TARGET ONU	AZIONI E KPI	2020	2021
	<b>1.3</b> Applicare a livello nazionale sistemi adeguati e misure di protezione sociale per tutti, includendo i livelli minimi, ed entro il 2030 raggiungere sostanziale copertura dei poveri e dei vulnerabili	Il livello retributivo medio in proporzione ai CCNL	<b>1,05</b>	<b>1,05</b>

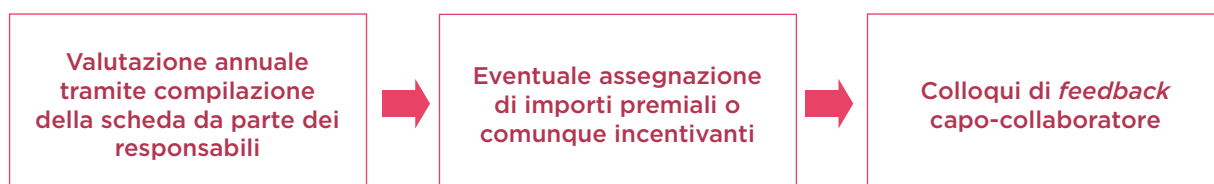
La **crescita del personale di Autoguidovie** è promossa da **sistemi di valutazione** del personale basati su **standard di performance** articolati su **tre principi cardine**:



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

### Il processo di valutazione

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



### Le dimensioni della valutazione del personale viaggiante

Fino al 2020 la valutazione del personale viaggiante è collegata a due aspetti: la **valutazione dei comportamenti** e la **valutazione di aspetti tecnici**.

Il sistema di valutazione è in corso di rivisitazione per renderlo maggiormente dinamico, efficace ed incisivo. Nel 2021, si è lavorato per la **realizzazione di un nuovo sistema di valutazione individuale** e di squadra incentrato su dati oggettivi, che sarà attivo a partire dal 2022.

L'andamento degli indicatori sarà direttamente consultabile dal personale tramite una **dashboard dinamica** accessibile tramite lo *smartphone* aziendale o altri *device*.

### Le dimensioni della valutazione del personale non viaggiante

Fino al 2020 era presente in Autoguidovie un **processo di valutazione del personale non viaggiante**. La valutazione veniva realizzata nell'ambito di un colloquio tra responsabile e collaboratore, in cui viene condivisa la valutazione e vengono definiti obiettivi e azioni di miglioramento. Se necessario, vengono individuate attività formative volte a rinforzare le competenze e raggiungere i miglioramenti attesi. Nel corso del 2021, invece, il processo è stato interrotto e si è lavorato alla creazione di un **nuovo sistema di Performance Management** che ha previsto una mappatura di ruoli e responsabilità e relative competenze e KPI da valutare.

## Remunerazione e sistemi di incentivazione

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

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

### PERSONALE NON VIAGGIANTE

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

### PERSONALE VIAGGIANTE

Livelli*	Rapporto tra salario aziendale in Autoguidovie e salario minimo del CCNL
par. 140	1,06
par. 158-175-183	1,05



### PER SAPERNE DI PIÙ SULLA REMUNERAZIONE

#### Ufficio Personale

L'Ufficio Personale è a disposizione dei lavoratori in orari di ufficio 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 paga avviene tramite la intranet aziendale.

#### Modalità di erogazione

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



### Compensi per stacco a bordo

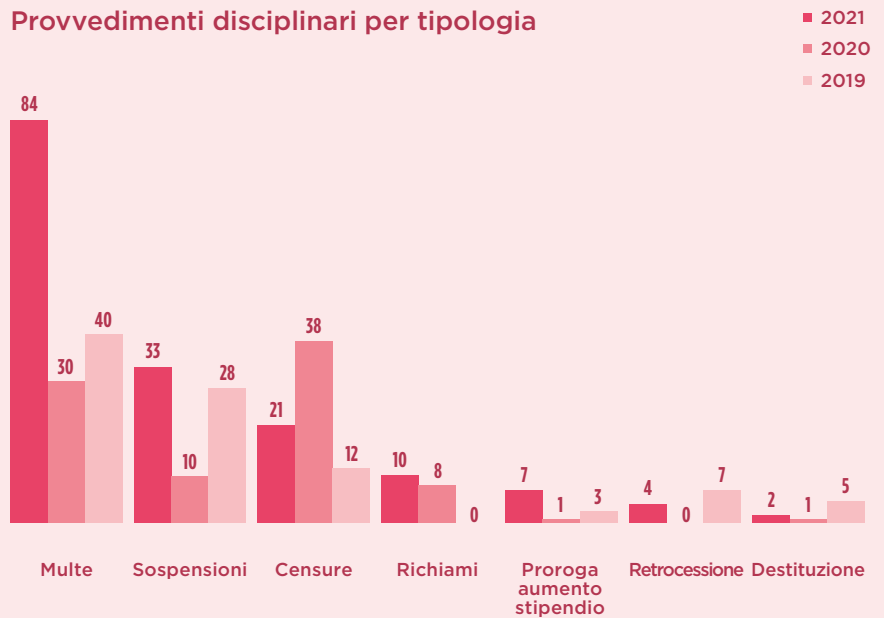
Sono previsti compensi a favore dei dipendenti che procedono alla **riscossione di sanzioni** o alla **compilazione e stacco di verbali** a carico di viaggiatori irregolari. A giugno 2021 l'attività è ripresa e a settembre è stata riattivata anche la vendita a bordo dei biglietti per la quale è stato **aumentato il compenso riconosciuto ai conducenti**.

## Provvedimenti disciplinari

**161**

provvedimenti disciplinari nel 2021  
+83% rispetto al 2020

Provvedimenti disciplinari per tipologia




Autoguidovie, per la gestione delle problematiche disciplinari privilegia, ove possibile, l'incontro individuale e il dialogo rispetto all'avvio del procedimento disciplinare. Nel 2021 il numero dei provvedimenti è quasi raddoppiato, toccando quota 161, l'83% in più rispetto all'anno precedente. Si evidenzia, in particolare, il picco di 84 multe e il ritorno del numero delle sospensioni a livelli pre-pandemici.





## Welfare aziendale

SDGs	TARGET ONU	AZIONI E KPI	2020	2021
	<p><b>1.3</b> 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</p>	<p>Sistema di welfare aziendale è a sostegno di tutti i lavoratori. I benefit percepiti in welfare sono fruibili tramite la piattaforma aziendale implementata da easywelfare-edenred, tra i migliori player nel panorama nazionale</p>	<p>Erogato un <b>importo una tantum</b> interamente in welfare e reso disponibile sulla piattaforma individuale di spesa</p>	<p>Accordo realizzato per l'erogazione, nel 2022, di un <b>importo una tantum</b> interamente in welfare e reso disponibile sulla piattaforma individuale di spesa</p>
	<p><b>1.4</b> 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</p>			



### Convenzioni

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

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



**Colonie estive per i figli dei dipendenti**

Ai figli dei dipendenti di Autoguidovie, con età compresa tra 6 e 12 anni, è offerta la possibilità di partecipare a colonie estive per un periodo massimo di 21 giorni a spese dell'azienda. Il costo rimborsato dovrà essere documentato e non superiore a 41 euro al giorno, 861 euro totali. Nel 2021, non si sono registrate richieste da parte dei dipendenti.



**Facilitazioni di viaggio**

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



**Prestiti agevolati**

Autoguidovie gestisce forme di prestito per i dipendenti con un minimo di due anni di anzianità e in accordo con il Testo Unico Aziendale. La somma anticipata può raggiungere un valore massimo di 2.100 euro, non può superare il TFR maturato dal lavoratore. La restituzione del prestito avviene in rate mensili trattenute dalle mensilità ordinarie. In caso di risoluzione del rapporto di lavoro il debito residuo è trattenuto dall'azienda in un'unica risoluzione.



**Assistenza legale**

Per tutti i lavoratori è prevista la copertura delle spese di assistenza legale nei giudizi di 1° grado per cause di servizio, salvo il caso di dolo o colpa grave.



**Assistenza fiscale**

Prevista l'assistenza fiscale sul 730 precompilato tramite Assocaf.



**Titoli abilitanti**

**Rinnovo della patente e Carta di Qualificazione del Conducente**

Autoguidovie rimborsa la spesa per il rinnovo periodico della patente e del Certificato di Abilitazione Professionale ai lavoratori assegnati alla guida degli autobus e di altri automezzi aziendali.

**Rimborso delle spese per l'acquisizione della patente E**

L'azienda concorre per l'80% alla copertura delle spese sostenute dal personale per ottenere la patente di tipo E, previa approvazione della Direzione. Il rimborso ha natura di incentivo e non può riguardare più di un ciclo standard di lezioni. Se l'acquisizione della patente di livello superiore è richiesta dall'azienda, il rimborso riguarda la totalità delle spese sostenute dal lavoratore. Per gli apprendisti, se previsto dal piano formativo individuale, la copertura è pari al 100% delle spese sostenute.



**Sale relax e sale per la consumazione dei pasti**

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



	<p><b>Welfare e premio di risultato</b></p> <p>Autoguidovie ha attivato una piattaforma di welfare aziendale attraverso la quale è stato possibile utilizzare gli importi aziendali in benefit. Tra i servizi offerti:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• rimborso per le spese sostenute dal 1/01/2021 al 31/12/2021 per famiglia, cassa sanitaria o mutui</li> <li>• acquisto di card o voucher di spesa, viaggi, convenzioni per sport, cultura e tempo libero</li> <li>• previdenza</li> <li>• istruzione e servizi correlati (campus estivi, rette, mensa scolastica, gite, ecc)</li> <li>• rimborso mutui</li> <li>• ulteriori servizi di work life balance.</li> </ul> <p>Questa modalità di erogazione permette di usufruire di importi totalmente decontribuiti e defiscalizzati, aumentando il potere di acquisto in maniera significativa.</p>
	<p><b>Previdenza complementare</b></p> <p>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.</p>
	<p><b>Divisa</b></p> <p>Ogni autista, con anzianità di lavoro superiore a 4 anni, ha a disposizione un <i>budget</i> aziendale per la propria divisa, pari a circa 220 euro. Per i nuovi assunti è previsto dalla normativa di secondo livello che Autoguidovie concorra per il 70% del costo.</p>
	<p><b>Cassa sanitaria TPL Salute</b></p> <p>Come previsto dall'Accordo Nazionale di rinnovo del CCNL 28/11/2015 è stato istituito nel 2020 il Fondo Sanitario TPL Salute al quale è iscritto tutto il personale dotato dei requisiti, a partire dal 1° gennaio 2021. Attraverso la contribuzione aziendale i lavoratori possono accedere alle prestazioni sanitarie previste dal piano e fruibili nelle strutture convenzionate mediante regime diretto o altre strutture con regime di rimborso.</p>
	<p><b>Attivazione copertura assicurativa - contagio Covid-19</b></p> <p>Nel 2020 Autoguidovie ha stipulato per ciascun lavoratore, con costi a carico dell'Azienda, una specifica polizza assicurativa integrativa a copertura del rischio di contagio da Covid-19. Questa copertura è stata prorogata anche per il 2021.</p> <p>Sono previste le seguenti coperture:</p> <p><b>INDENNITÀ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>indennità giornaliera pari a €100</b> per ogni giorno di ricovero superiore al 7° causato da infezione da COVID19 per un massimo di ulteriori 10 giorni (indennizzo dall'ottavo giorno).</li> <li>• <b>indennità da convalescenza pari a €3.000</b>, corrisposta alla dimissione dall'istituto di cura a seguito di ricovero in terapia intensiva causato da infezione COVID19</li> </ul> <p><b>ASSISTENZA POSTRICOVERO</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• invio medico generico</li> <li>• trasporto in autoambulanza</li> <li>• trasporto al pronto soccorso al domicilio</li> <li>• trasferimento e rientro dall'istituto di cura specialistico</li> <li>• invio collaboratrice familiare: 5 ore</li> <li>• invio baby sitter a domicilio: 5 ore</li> <li>• accompagnamento figlio minore a scuola</li> <li>• consegna spesa a domicilio</li> <li>• invio pet sitter: 5 ore, max 1 ora al giorno</li> </ul>
	<p><b>Lavoro agile</b></p> <p>Nel corso del 2020, in ottemperanza alle disposizioni emergenziali, è stata attivata la modalità lavorativa in smart-working per tutto il personale con mansioni compatibili con tale modalità di svolgimento della prestazione. Il processo di digitalizzazione avviato già da tempo da Autoguidovie, ha favorito il lavoro da remoto garantendo i medesimi standard produttivi rispetto all'attività lavorativa in presenza. Nel 2021 la modalità di lavoro in smart-working è stata mantenuta, seguendo lo stesso criterio usato nell'anno precedente.</p>

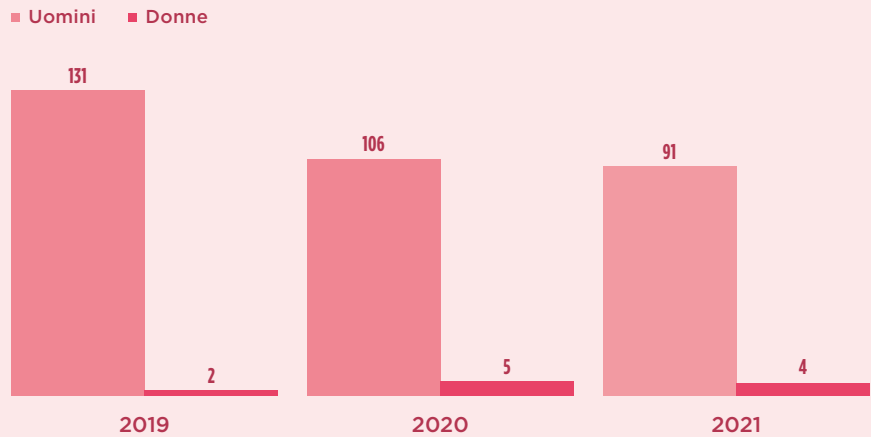


## Congedo parentale

**95**

dipendenti hanno usufruito del congedo parentale nel 2021

### Dipendenti che hanno usufruito del congedo parentale



Rientra tra le politiche di welfare aziendali la gestione dei congedi parentali, assicurati a tutti i dipendenti che ne fanno richiesta. L'elevato numero di uomini che utilizzano il congedo parentale, rispetto alle donne, è legato alla composizione del personale aziendale prevalentemente maschile.

	2019		2020		2021	
	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne
N. dipendenti che hanno usufruito del congedo parentale	131	2	106	5	91	4
N. dipendenti che sono tornati al lavoro dopo il congedo parentale	125	1	104	5	87	3
N. di dipendenti che sono tornati al lavoro dopo il congedo parentale e che sono ancora impiegati dodici mesi dopo il rientro	113	0	103	5	NA	NA

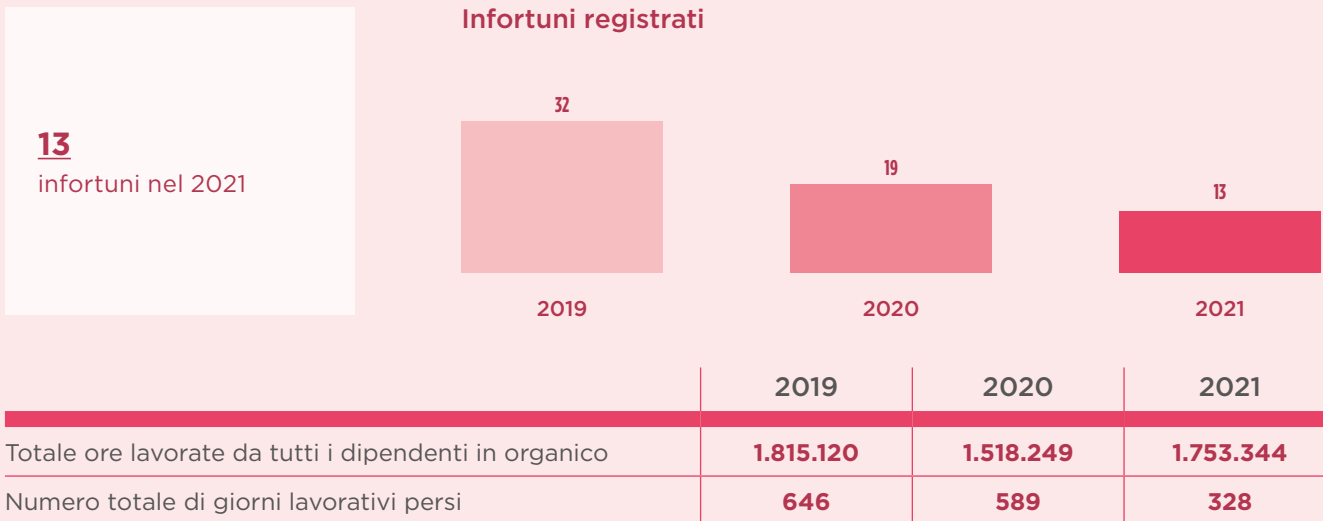
2021

	Uomini	Donne
Tasso di rientro al lavoro*	96%	75% <sup>28</sup>

\*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

28 | 4 uomini e 1 donna non ancora rientrati al lavoro dopo il congedo parentale risultano ancora in congedo al 31/12/2021.

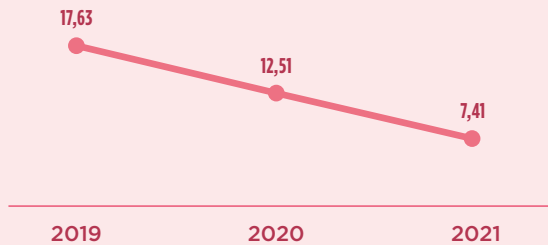
## Salute e sicurezza



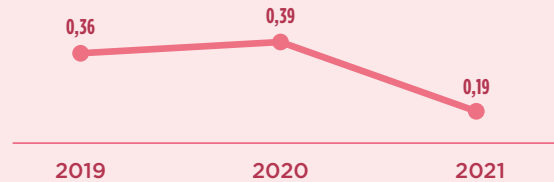
**L'effetto pandemico**, anche in ragione delle **misure di prevenzione e contrasto** alla diffusione del virus Covid-19, in ottemperanza alle disposizioni governative e regionali in vigore, ha avuto **effetti circoscritti** tra i dipendenti. I pochi casi di contagio registrati, peraltro non correlati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

SDGs	TARGET ONU	AZIONI E KPI	2020	2021
<p><b>3</b> SALUTE E BENESSERE</p>	<p><b>3.6</b> Entro il 2020, dimezzare il numero di decessi a livello mondiale e le lesioni da incidenti stradali</p>	Incidenti stradali causati dai mezzi di trasporto di Autoguidovie	<b>79</b> 2,89 incidenti ogni milione di km percorsi	<b>100</b> 3,04 incidenti ogni milione di km percorsi
		Feriti causati da incidenti stradali nei quali erano coinvolti i mezzi di trasporto di Autoguidovie	<b>24 FERITI</b>	<b>17 FERITI</b>
<p><b>8</b> LAVORO DIGNITOSO E CRESCITA ECONOMICA</p>	<p><b>8.8</b> 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>	Tasso di infortuni sul lavoro registrabili	<b>12,51</b>	<b>7,41</b>
		Tasso di gravità degli infortuni sul lavoro registrabili	<b>0,39</b>	<b>0,19</b>
		Ore di formazione sulla salute e sicurezza	<b>1.600 CIRCA</b>	<b>3.400 CIRCA</b>

## Tasso di infortuni sul lavoro registrabili\*



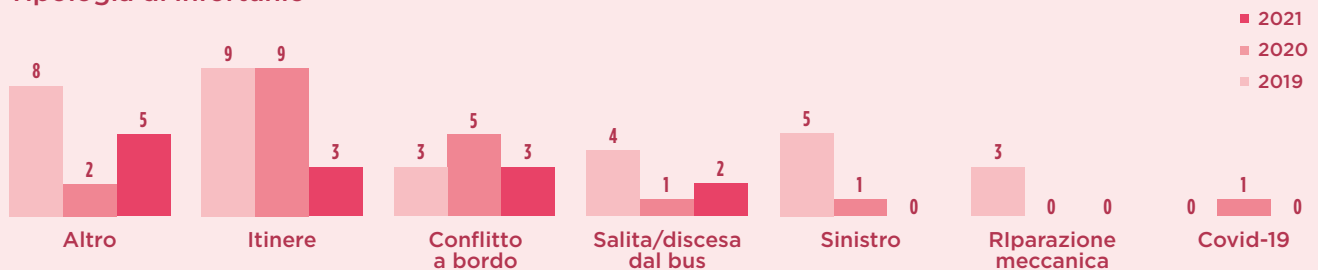
## Tasso di gravità degli infortuni sul lavoro registrabili\*\*



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

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

## Tipologia di infortunio



La parola “sicurezza” viene dal latino “sine cura”: senza preoccupazione. La sicurezza viene anche definita come la “conoscenza che l'evoluzione di un sistema non produrrà stati indesiderati”. In altri termini è l'**essere consapevoli che una certa azione non provocherà dei danni futuri**. Occuparsi di sicurezza per Autoguidovie significa prevenire i danni futuri e permettere a lavoratori e a clienti di essere senza preoccupazione. La **sicurezza** è uno dei principali bisogni delle persone che lavorano in azienda e dei viaggiatori, e tutto il personale si impegna ad assicurarla nelle diverse attività lavorative: dalla selezione di nuovo personale, alla formazione e sorveglianza sanitaria, alla scelta di nuovi autobus, alla verifica e manutenzione dei bus, dei depositi e delle autostazioni e tanto altro.

La gestione della sicurezza in azienda vuole essere proattiva, trasparente, basata sulla **responsabilizzazione** e la ricerca del **miglioramento**. A dimostrazione di questo l'azienda ha implementato e certificato il sistema di gestione per la sicurezza<sup>29</sup> secondo la **UNI ISO 45001**.

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

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

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

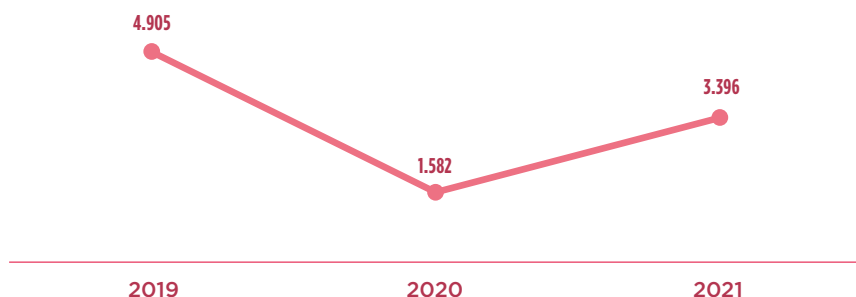
## Sviluppiano la sicurezza

Nel 2021 sono state effettuate **3.396 ore di formazione e di aggiornamento sulla sicurezza**, realizzate per lo più online compatibilmente con il quadro normativo legato al contesto emergenziale.

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

Nel 2021 è stato progettato un corso ad hoc per i conducenti dal titolo *“La sicurezza vien guidando”*. Il corso, della durata di 75 minuti, è stato erogato in modalità e-learning, i contenuti erano incentrati sulla responsabilizzazione e sensibilizzazione del ruolo di conducente, con la partecipazione di un esperto di sicurezza sul lavoro, un consulente legale e uno psicologo.

### Ore di formazione e aggiornamento sulla sicurezza



## Chi si occupa di salute e sicurezza in Autoguidovie

<b>Datore di lavoro</b>	Assicura l'implementazione delle misure di sicurezza, gestionali e operative avvalendosi della collaborazione del Servizio di Protezione e Prevenzione.
<b>Servizio di protezione e prevenzione</b>	Coadiuvando 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.
<b>Rappresentanti dei lavoratori per la sicurezza - RLS</b>	Rappresentano i lavoratori per ciò che riguarda la salute e la sicurezza nei luoghi di lavoro, curano le relazioni con il Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione ed il datore di lavoro e partecipano ai sopralluoghi e agli incontri programmati relativi al tema della sicurezza. Gli RLS sono eletti e formati come previsto dalla normativa relativa alla sicurezza e dagli accordi sindacali stipulati.
<b>Medico competente</b>	Collabora con il datore di lavoro e il Servizio di Prevenzione e Protezione nella valutazione dei rischi, attraverso sopralluoghi presso le sedi presidiate, ed effettua la sorveglianza sanitaria dei lavoratori. Inoltre, partecipa a riunioni e a varie consultazioni, tra le quali la scelta degli addetti al primo soccorso.

## Le attività di protezione e prevenzione in azienda

Il Servizio di Protezione e Prevenzione<sup>30</sup> collabora con il datore di lavoro nell'**individuazione e valutazione dei rischi** e quindi nella loro **eliminazione o riduzione**, valutando nuovi processi e procedure, strumentazioni, aggiornamenti dei sistemi di lavoro, introduzione di sistemi o dispositivi di protezione collettiva o individuale. La valutazione dei rischi viene effettuata con rilievi strumentali, coinvolgendo il più possibile i lavoratori e i loro rappresentanti. Gli esiti delle valutazioni sono presentati in azienda per assicurare informazione, confronto, consapevolezza e miglioramento e sono argomento delle attività di formazione.

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

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

Nel corso del 2021 Autoguidovie ha effettuato le consuete attività di manutenzione dei propri sistemi di gestione per qualità, ambiente, sicurezza e responsabilità sociale d'impresa, mantenendo le certificazioni di parte terza secondo gli schemi UNI EN ISO 9001, 14001, 45001, SA 8000 e UNI 13816, rilasciate da Enti di Certificazione accreditati.

Infine, oltre alle attività rivolte ai dipendenti di Autoguidovie, **nel caso di fornitori che lavorano in modo continuativo presso le sedi aziendali**, in particolare dei fornitori delle attività legate all'officina e dei subaffidamenti del servizio, **è previsto un controllo che va oltre a quanto previsto dalla legge**, e che comprende anche la richiesta e la verifica dei corsi di formazione e di ulteriore documentazione, quali lo svolgimento di visite mediche e il possesso delle patenti.

### La gestione dell'emergenza sanitaria

Nel 2021, così come per l'anno precedente, le attività del Servizio di Prevenzione e Protezione si sono incentrate sulla **gestione dell'emergenza sanitaria Covid19**.


È stato tenuto costantemente aggiornato il **Protocollo di Prevenzione aziendale** e, in attuazione di quanto previsto dal Protocollo governativo del 14 marzo 2020 successivamente integrato, è proseguita l'attività del **Comitato di sicurezza aziendale**; esso si è riunito sei volte nel corso dell'anno, e ne fanno parte la Rappresentanza Sindacale Unitaria, i Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza, il Medico Competente nonché i Responsabili aziendali delle funzioni preposte.

A fronte dei continui decreti attuativi, al fine di informare in maniera adeguata e costante la popolazione lavorativa, nel 2021 sono state pubblicate 16 Comunicazioni (o Ordini) di Servizio sul canale aziendale Teams.

Sono proseguite tutte le attività messe in campo a partire dal 2020 inerenti la gestione dell'emergenza sanitaria tra cui, solo per citare le principali: pulizia e sanificazione di bus e immobili; consegna di mascherine FFP2, anche attraverso l'approvvigionamento di distributori automatici, al personale viaggiante; dotazione dei presidi anti Covid a bordo bus come da normativa; controllo green pass dei dipendenti Autoguidovie e dei fornitori esterni; monitoraggio e gestione, in collaborazione col Medico Competente, dei casi Covid e dei relativi contatti stretti; predisposizione, in collaborazione con l'area Marketing, di informative specifiche e aggiornate destinate alla clientela; apposizione di informative e cartellonistica all'interno di sedi e depositi.

<sup>30</sup> Individuato da Autoguidovie come previsto dal D.Lgs. 81/2008 e dalle successive integrazioni.

## La comunicazione interna

SDGs	TARGET ONU	AZIONI E KPI	2020	2021
	<b>9.c</b> Aumentare significativamente l'accesso alle tecnologie dell'informazione e della comunicazione	Personale dotato di smartphone aziendale e applicazione teams	<b>100%</b>	<b>100%</b>

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

### Microsoft Teams

Dal 2019 è stato intrapreso un percorso di trasformazione digitale pluriennale, coinvolgendo in primis la gestione della comunicazione interna e dei sistemi gestionali del dipartimento Risorse Umane. La partnership strategica con Microsoft è alla base di questo cambiamento.

All'interno di Autoguidovie l'intera organizzazione collabora, scambia informazioni e viene informata attraverso Teams. **Il 100% del personale è dotato di smartphone aziendale** su cui, oltre a Teams, sono installate diverse APP che permettono lo scambio di informazioni top - down, bottom - up e trasversalmente all'organizzazione. Si tratta di flussi di informazione, sia strutturati (es. informazioni circa il servizio) che informali che consentono una maggior velocità nei flussi di lavoro, sburocratizzazione e più coinvolgimento.

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

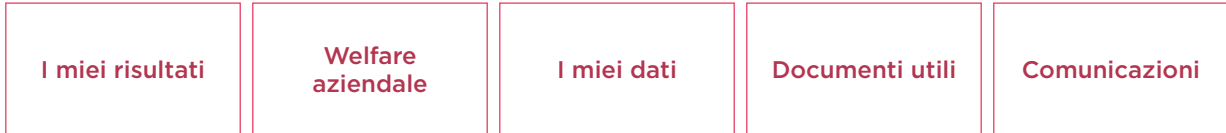
Teams permette di veicolare **comunicazioni rapide, efficaci e inclusive**, grazie anche al supporto di video sottotitolati. Ogni commento viene immediatamente trattato, così da permettere uno scambio in tempo reale, fondamentale per tutti i temi legati all'emergenza sanitaria ma non solo.





## Portale aziendale InAutoguidovie

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



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. Inoltre dalla intranet è possibile accedere direttamente alla newsletter "In Linea".

## Newsletter "In linea"

Autoguidovie pubblica mensilmente la propria newsletter digitale aziendale "In linea" rivolta a tutti i dipendenti. La frequenza mensile permette di garantire una rapida circolazione delle novità legate alle iniziative aziendali, rafforzata dalla veicolazione attraverso piattaforma Teams.

Nella newsletter si possono trovare articoli che presentano **iniziative aziendali** di rilievo, **campagne di sensibilizzazione, informazioni** sui servizi offerti e sulle dinamiche interne. In alcune edizioni vengono promosse **iniziative di rilievo sociale** e si possono trovare **testimonianze** di collaboratori, dirigenti e interventi del Presidente. La newsletter raccoglie anche **articoli di testate giornalistiche** che fanno riferimento alle attività dell'azienda e delle sue partecipate.



## Relazioni industriali

**51%**

i dipendenti iscritti ai sindacati nel 2021

**83 ore**

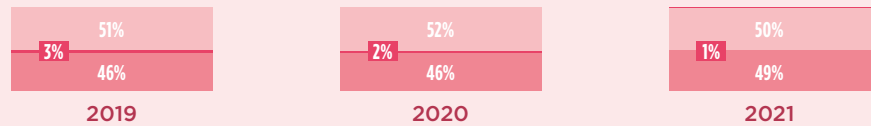
di assemblee sindacali nel 2021

**1.551 ore**

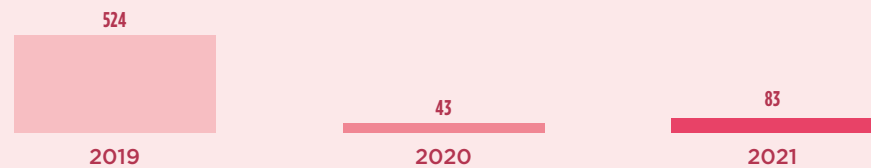
di permesso sindacale utilizzate dai rappresentanti sindacali nel 2021

### Dipendenti iscritti ai sindacati

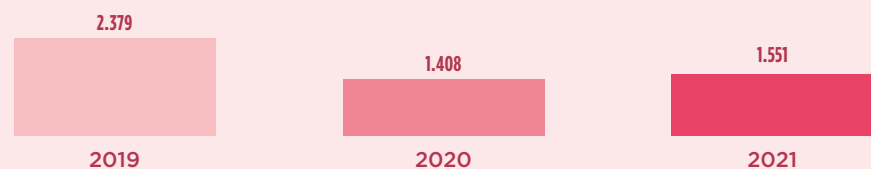
■ Uomini iscritti ■ Non iscritti ■ Donne iscritte



### Ore di assemblee sindacali indette per i dipendenti



### Ore di permessi utilizzate dai rappresentanti sindacali



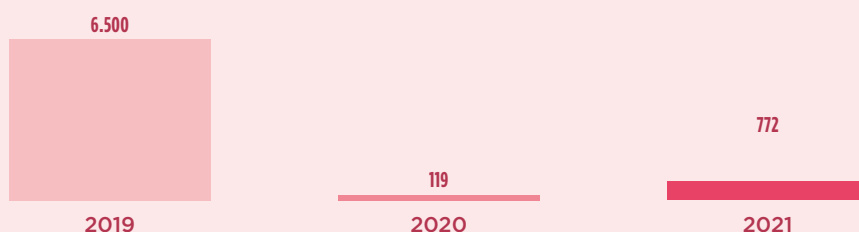
SDGs	TARGET ONU	AZIONI E KPI	2020	2021
<p><b>8</b> LAVORO DIGNITOSO E CRESCITA ECONOMICA</p>	<p><b>8.8</b> Proteggere i diritti del lavoro e promuovere un ambiente di lavoro sicuro e protetto per tutti i lavoratori, compresi i lavoratori migranti, in particolare le donne migranti, e quelli in lavoro precario</p>	Percentuale di lavoratori iscritti ai sindacati	<b>69%</b>	<b>51%</b>
		Rappresentanti sindacali	<b>1 OGNI 51 LAVORATORI<sup>31</sup></b>	<b>1 OGNI 57 LAVORATORI</b>
		Ore di assemblee sindacali	<b>43<sup>32</sup></b>	<b>83</b>
		Reclami relativi alle pratiche di lavoro	<b>36</b>	<b>15</b>
<p><b>17</b> PARTNERSHIP PER GLI OBIETTIVI</p>	<p><b>17.13</b> Migliorare la stabilità macro-economica globale, anche attraverso il coordinamento e la coerenza delle politiche</p>	Accordi sindacali sottoscritti con le organizzazioni sindacali	<b>0</b>	<b>5</b>

31. Il dato è stato ricalcolato per il 2020 comprendendo anche i rappresentanti sulla sicurezza.

32. Il dato è stato rettificato rispetto a quello inserito all'interno del BS 2020.

**772**

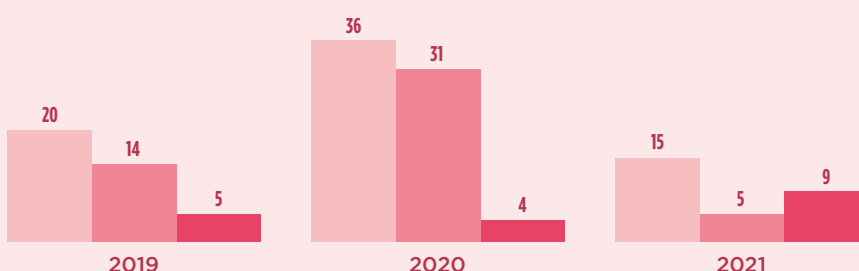
ore di sciopero nel 2021

**Ore di sciopero****15 reclami**

relativi alle pratiche di lavoro

**33%**

i reclami pervenuti e risolti nel 2021

**Reclami relativi alle pratiche di lavoro**

- N. reclami pervenuti relativi alle pratiche di lavoro
- N. reclami risolti di quelli pervenuti nell'anno
- N. reclami risolti di quelli pervenuti negli anni precedenti

**In caso di sciopero, Autoguidovie assicura il mantenimento delle prestazioni minime essenziali per garantire il servizio di trasporto pubblico**, individuando, con le Rappresentanze dei Lavoratori e secondo i criteri definiti dalla normativa di settore<sup>33</sup>, 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.

**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.

**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.

**Bacheche**

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

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

## RAPPRESENTANZA SINDACALE UNITARIA (RSU)

<b>Funzioni</b>	Rappresenta i lavoratori in Autoguidovie
<b>Composizione</b>	È costituita da 17 Rappresentanti Sindacali di cui 2 Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza (RLS).
<b>Nomina e durata della carica</b>	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 alla costituzione e al funzionamento della Rappresentanza Sindacale Unitaria. Sulla base della normativa, gli RLS sono eletti dai lavoratori contestualmente alla costituzione della RSU.

### I temi del confronto sindacale nel 2021

Le Relazioni Industriali anche nel corso dell'anno 2021 sono state improntate alla massima trasparenza, dialogo e correttezza in un contesto di intensa attività in particolare per quanto riguarda le misure di sicurezza.

Esse sono state quindi caratterizzate dal comune intento dell'azienda e delle parti sociali, di reagire e gestire la recrudescenza dell'emergenza epidemiologica che ha mantenute centrali le tematiche della **sicurezza del servizio e del personale** nonché della **garanzia dell'equilibrio economico-finanziario** in favore della società e dei suoi dipendenti in un contesto di mercato gravemente minato dalla pandemia.

In particolare, nel luglio 2021 è stato sottoscritto da Autoguidovie un importante accordo sindacale sull'**innovazione digitale** e a settembre dello stesso anno - in un'ottica di incentivare il contrasto all'evasione tariffaria - le parti hanno sottoscritto un accordo per l'incremento della provvigione del personale viaggiante relativa alla vendita di biglietti a bordo - da 0,50€ a 0,80€.

Inoltre, in un clima di rinnovati intenti, sono state poste le basi per le tematiche che caratterizzeranno il confronto sindacale nel 2022 e nello specifico riguardo un nuovo protocollo di relazioni industriali, il rinnovo delle rappresentanze e il nuovo patto del lavoro.



### Attivazione dell'ammortizzatore sociale di settore

Il 13 marzo 2021 è stato sottoscritto il verbale per l'accesso al Fondo bilaterale di solidarietà del trasporto pubblico locale. Successivamente l'ammortizzatore sociale è stato prorogato o attivato a seconda delle necessità determinate dal servizio, in coerenza con le nuove disposizioni governative.

Tale ammortizzatore sociale ha operato per **12 settimane complessive durante l'anno, coinvolgendo l'intero personale**, compatibilmente con le mansioni, a **rotazione settimanale o giornaliera**.

Al fine di garantire il sostegno economico dei lavoratori, **l'azienda si è inoltre impegnata ad anticipare la corresponsione dell'assegno ordinario previsto dall'ammortizzatore sociale**, alle normali scadenze di ciascun periodo di paga mensilmente prevista, con il meccanismo del conguaglio sui contributi INPS.

I lavoratori interessati hanno usufruito dell'ammortizzatore sociale solo previo esaurimento delle giornate di ferie e di permesso maturate e non godute degli anni pregressi e a seguito - su base volontaria - è stato **garantito l'accesso al Fondo di Solidarietà TPL** ai lavoratori che ne hanno fatto richiesta.

#### Emergenza Covid-19: ammortizzatori sociali

Visto il ridursi delle corse e l'imprevedibilità dell'evolversi della situazione, che ha caratterizzato il primo semestre del 2021, anche nel corso dell'ultimo anno è stato necessario ricorrere alla cassa integrazione Covid per alcune settimane.

L'azienda nel 2021 ha anticipato **110.376 €** in busta paga ai propri dipendenti, per un totale di **361 dipendenti coinvolti**, il 37% del personale.

### Erogazione di un importo una tantum in welfare

Autoguidovie, nel rispetto dei valori di responsabilità sociale ai quali si è sempre ispirata, per fornire un tangibile sostegno economico ai lavoratori e alle loro famiglie, ha definito un piano Welfare che ha previsto l'erogazione di un importo economico *una tantum* caricato sulla piattaforma individuale di ciascun lavoratore. Nel confronto con le parti sociali si è condiviso che il riconoscimento *una tantum* in Welfare fosse sulla base di indicatori legati alla vendita dei titoli di viaggio e presenza in servizio, all'utilizzo in modalità digitale di applicativi aziendali e per il personale non viaggiante legato alle attività di steward sul territorio.

Nel 2021 **l'82% dei lavoratori ha ricevuto tale erogazione una tantum in welfare**. Coloro che si sono particolarmente contraddistinti hanno raggiunto importi anche fino circa 500 euro.

Inoltre, anche nel 2021, il Comitato per la gestione dell'emergenza pandemica ha continuato il proprio operato, con 6 incontri totali realizzati nel corso dell'anno.

#### Le attività del Comitato per la gestione dell'emergenza

**6** incontri per un totale di circa **15 ore**

## Digital Transformation

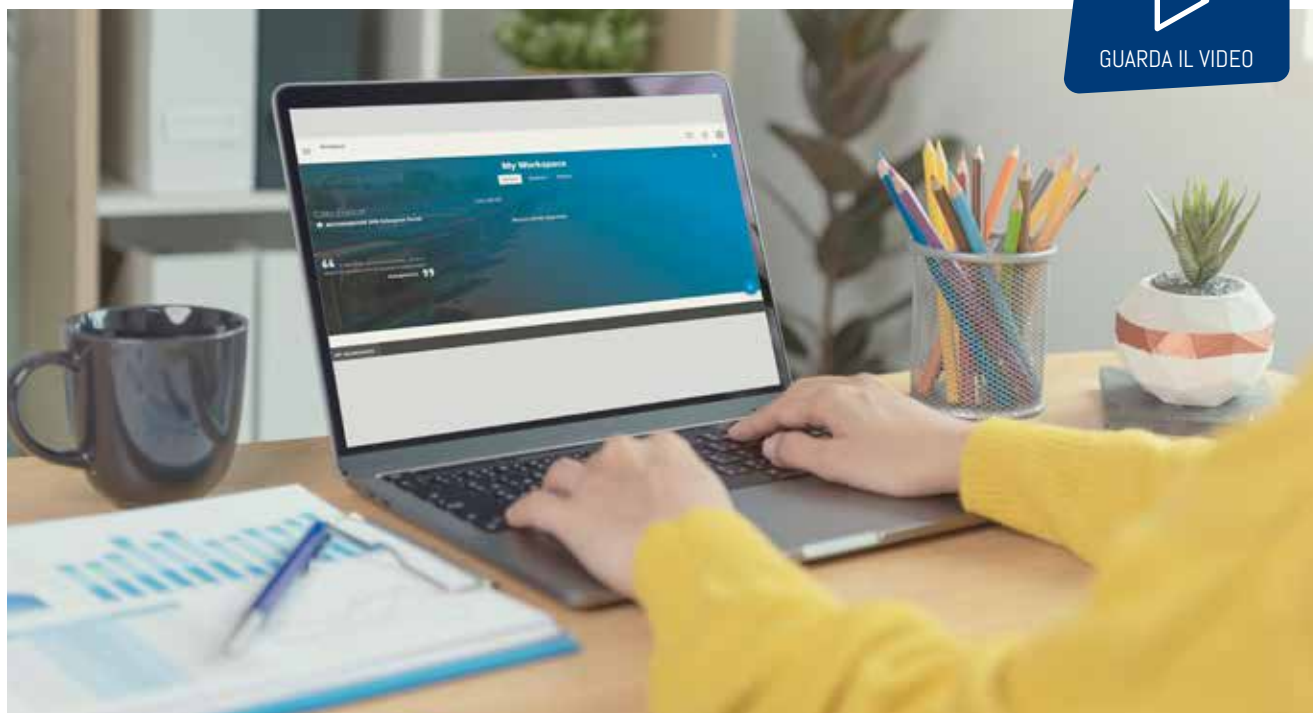
Autoguidovie nel corso dell'anno 2021 ha proseguito il progetto di trasformazione digitale con **Microsoft**, con l'obiettivo di **cambiare la cultura aziendale per adottare un nuovo modo di lavorare e costruire un'azienda sempre più connessa e dinamica**.

Il progetto, che porterà alla progressiva e completa digitalizzazione dell'azienda, è incentrato su quattro pilastri:

1. **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 strumento di pianificazione avanzata per il monitoraggio delle tempistiche progetti strategici aziendali;
  - Power BI: uno strumento di analisi dei dati Power Business Intelligence che permette il monitoraggio immediato di indicatori di performance.
2. **Engage your customer** (2020) - **Un nuovo modo di relazionarsi con il cliente attraverso un'esperienza completamente digitale prima, durante e dopo il viaggio**, attraverso un sistema di CRM (*Customer Relationship Management*).
3. **Optimize your operation** (2021) - Il focus del 2021 è incentrato sulle prime sperimentazioni di algoritmi di intelligenza artificiale (A.I.), sull'attivazione della nuova piattaforma di gestione delle risorse umane (HR-Infinity) e sul proseguimento della digitalizzazione delle Operation.
4. **Transform your business** (2022) - il completamento dei primi tre "pilastri" avrà trasformato Autoguidovie e avrà attivato la visione e le capacità di trasformare, sviluppare il business di Autoguidovie.

Il 2021 è stato l'anno che ha visto Autoguidovie impegnata principalmente sul 3° pilastro - **Optimize your operation**. In particolare si è occupata di:

- **Sperimentazioni AI (Artificial Intelligence)**. Il primo campo di applicazione è stato il mondo dei dati relativi ai sistemi automatici di rilevamento dei passeggeri a bordo.
- **Piattaforma HR - Infinity**. Nel corso dell'anno è stata progressivamente attivata la nuova piattaforma per la gestione delle risorse umane con l'attivazione di diversi sottosistemi gestionali
  - o HCM Project
  - o Paghe
  - o In recruiting
  - o Safety
- **Progetto DIGITAL Driver**. Sono proseguite le attività di sviluppo del sistema di gestione Self Service del servizio (TOTEM).



### AI - Artificial Intelligence

Il primo campo di applicazione è stato il mondo dei dati relativi ai sistemi automatici di rilevamento dei passeggeri a bordo. L'analisi del patrimonio informativo aziendale in tale ambito ha permesso di **migliorare la qualità del dato** e di ottenere le informazioni sui carichi a bordo bus in poche ore dalla raccolta del dato riducendo questi tempi di oltre il 90%. È altresì migliorata la qualità del dato azzerando le attività manuali di consuntivazione del dato.

### HR INFINITY - HCM Project

Sistema gestionale che raggruppa in un unico repository il punto di accesso a tutte le info della risorsa umana differenziate per tipologia di utenza che accede alle informazioni.

La risorsa può essere analizzata in dettaglio sulla base dei Dossier che raggruppano le informazioni per tipologia. È stato reso disponibile per ogni risorsa il dossier Anagrafico, Retributivo, Documentale, Formativo, Curriculare etc.

### HR INFINITY - Paghe

È stata completata nel corso del 2021 l'attivazione del nuovo sistema gestionale per elaborazioni delle buste paga attivato a Gennaio 2022. Il sistema ha visto importanti sviluppi per l'automazione dei processi e sono state integrate ad automatizzate le presenze rilevate dalle piattaforme di Operation e Officina. L'adozione della nuova piattaforma ha certificato la compliance normativa e **ha permesso la realizzazione di simulazione di scenari di costo del personale (budget e forecast)**.

### HR - INFINITY In Recruiting

Il nuovo processo di selezione delle risorse umane è iniziato con la realizzazione della career page In-recruiting | career (interviewweb.it), grazie alla quale il candidato che vuole fare application ha la possibilità di vivere un'esperienza dell'azienda, dei suoi valori e della sua cultura. Può visualizzare ed accedere agli annunci pubblicati in modo semplice, e può anche inserire una candidatura spontanea. Il candidato ha modo di conoscere i numeri più significativi dell'azienda e assaporare il mondo Autoguidovie.

Successivamente è stato attivato un nuovo portale per la gestione delle selezioni del personale con l'obiettivo di aumentare candidature per soddisfare i requisiti di organico viaggiante e non viaggiante. Il portale integrato con i principali motori di ricerca lavoro italiani consente la pubblicazione automatica degli annunci, la raccolta strutturata delle candidature, la gestione del work flow del processo di selezione ed infine una analisi dettagliata delle numeriche (visualizzazioni annuncio, numero candidature, esiti vari step di selezione) nonché il monitoraggio dei tempi e del processo di selezione - assunzione.

### HR INFINITY - Safety

Sono stati digitalizzati tutti i processi relativi agli adempimenti amministrativi come scadenziari visite mediche stabilite dalla normativa (DM81, DM88), scadenziari patenti e titoli abilitanti alla guida, gestione della formazione obbligatoria con l'obiettivo di assicurare Compliance, monitoraggio scadenze, certificazione adempimenti e automazione archivio documentale.

### DIGITAL DRIVER - TOTEM e informativa BUS

Nel sistema Self Service sono state aggiunte funzionalità di certificazione del servizio, di rilevazione manuale dei passeggeri trasportati e presa in carico del servizio. È stata completata in tutti i principali depositi l'installazione di un sistema automatico per la gestione delle Uscite Bus, che consente di informare conducenti ed operatori in tempo reale sullo stato delle uscite bus dal deposito.

# Collettività

## Innovazione e progetti di ricerca

Autoguidovie crede nell'innovazione e la promuove anche partecipando a **progetti europei**. Per l'azienda questo significa:

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

### DREAM\_PACE

<b>Obiettivi</b>	Sviluppare <b>azioni pilota per migliorare i collegamenti di trasporto delle regioni rurali e periferiche</b>
<b>Candidatura</b>	È stata presentata la candidatura per la partecipazione al progetto nel febbraio 2022. I candidati vincenti avvieranno il progetto a partire da febbraio 2023. La candidatura ha interessato città nazionali e internazionali: Stradella, Bologna, Berlino (Germania), Budapest (Ungheria), Osijek e Spalato (Croazia)
<b>Budget</b>	Dream_pace ha un budget complessivo di 2,5 milioni di euro, di cui 2 milioni di finanziamento europeo EUR (ERDF co-financing)
<b>Partnership</b>	Il progetto - inserito all'interno del programma Interreg CENTRAL EUROPE finanziato nell'ambito del Fondo europeo di sviluppo regionale - è stato disegnato e realizzato insieme ad altri 10 partner europei: AustriaTech Ltd., Redmint s.c.r.l., SRM Bologna, Mobilissimus Ltd., BKK Budapest, Dyvolve, City of Osijek, Split Dalmatia County, Osttirol Authority, TU Berlin

#### Il contributo di Autoguidovie

Autoguidovie è stata scelta per questo progetto per la sua capacità di operare su mercati diversi, garantendo all'iniziativa un potenziale di replicabilità e scalabilità su bacini differenti, oltre che per l'esperienza consolidata nei servizi a chiamata. Lo sviluppo del progetto nell'area di Stradella, è iniziato con una prima fase di studio e ricerca, per l'individuazione di nuove soluzioni di mobilità urbana con l'obiettivo di rendere possibile, anche grazie alle nuove tecnologie e all'integrazione delle informazioni, un uso più efficiente dei servizi, oltre al miglioramento dell'accessibilità e dell'utilizzo del sistema nel suo complesso. L'attuale sistema di gestione e prenotazione per i servizi a chiamata (App Based) è stato testato a partire da settembre 2019 nell'area di Stradella sul servizio Miobus Oltrepò - in parziale sostituzione del servizio di linea - e sul servizio Noctibus Urbano di Pavia - come evoluzione dell'esistente servizio a chiamata. I risultati ottenuti hanno contribuito alla costruzione di nuovi modelli di business attraverso l'individuazione della possibilità di replicare le soluzioni testate o di contribuire con esse alla pianificazione futura della mobilità nei territori.



## Relazioni con le università

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

Da diversi anni Autoguidovie sostiene il Master in Economia e management dei trasporti, della logistica e delle infrastrutture (MEMIT) di Bocconi, e dal 2019 ha avviato una collaborazione con il Master in Pianificazione e Controllo dell'Università Cattolica ALTIS. Queste relazioni hanno permesso di incontrare diversi ragazzi che hanno poi deciso di inserirsi in azienda. Dal 2020 è stata costruita una partnership con il Politecnico di Milano mirata al neonato Corso di Laurea Magistrale in Mobility Engineering, primo corso centrato sul settore, che permetterà di sviluppare sinergie, ricerche, progetti, favorendo lo scambio di know. Questo ha portato nel 2021 ad avere la docenza all'interno del corso di laurea: l'AD Stefano Rossi è diventato docente di Public Transport Management, un insegnamento che ha visto coinvolti 61 studenti di diverse nazionalità, prevalentemente italiani, iraniani, cinesi e indiani.



03.



# La Dimensione Ambientale

L'impegno di Autoguidovie per l'ambiente	114	Emissioni in atmosfera	130
Il parco rotabile	117	Scarichi idrici	136
Sedi e siti operativi	119	Prevenzione della contaminazione del suolo	139
Consumi di materie prime, materiali e risorse naturali	122	Gestione dei rifiuti	140
Consumi energetici	127	Emissioni dirette e indirette di gas serra	142



# L'impegno di Autoguidovie per l'ambiente<sup>34</sup>

## **777 autobus**

+ 11 dal 2019  
con età media  
pari a 8,23 anni

## **+8 nuovi autobus Euro 6**

tra 2019 e 2021

## **80,2% i veicoli Euro 5, EEV ed Euro 6**

## **Oltre 184.000 mq**

la superficie  
complessiva della  
**sede centrale e dei  
36 siti operativi**

## **97,7%**

i consumi energetici  
per autobus e  
auto aziendali

## **-0,3%**

Il consumo energetico  
totale per ogni km  
percorso rispetto al  
2019, in linea con il  
valore del 2020

## **-25,5%**

le emissioni di  
**monossido di carbonio**  
degli autobus per Km  
percorso dal 2019

## **-10,8%**

le emissioni di  
**particolato** degli  
autobus per Km  
percorso dal 2019

## **-9,6%**

le emissioni di  
**idrocarburi** degli  
autobus per Km  
percorso dal 2019

## **265 ton**

i rifiuti prodotti nel  
2021, -29,8% dal 2019  
e -23,9% dal 2020

## **46,4%**

i rifiuti pericolosi

## **71%**

i rifiuti pericolosi  
recuperati sul  
totale dei rifiuti  
pericolosi nel 2021,  
7 punti percentuali  
in più dal 2020

## **0,756**

le emissioni complessive  
di gas serra in tonnellate  
di CO<sub>2</sub>e per 1.000km  
percorsi dalla flotta

## **0,013**

le emissioni di gas  
serra derivanti dal  
consumo di energia  
elettrica in tonnellate  
di CO<sub>2</sub>e per 1.000km  
percorsi dalla flotta

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



**BIETTIVI**  
PER LO SVILUPPO  
SOSTENIBILE

## IL CONTRIBUTO DI AUTOGUIDOVIE ALL'AGENDA 2030 ONU



**6** ACQUA PULITA  
E SERVIZI  
IGIENICO-SANITARI

- Scarichi idrici



**7** ENERGIA PULITA  
E ACCESSIBILE

- Sedi e siti operativi
- Consumi energetici



**11** CITTÀ E COMUNITÀ  
SOSTENIBILI

- Emissioni in atmosfera



**12** CONSUMO E  
PRODUZIONE  
RESPONSABILI

- Consumo di materie prime, materiali e risorse naturali
- Gestione dei rifiuti

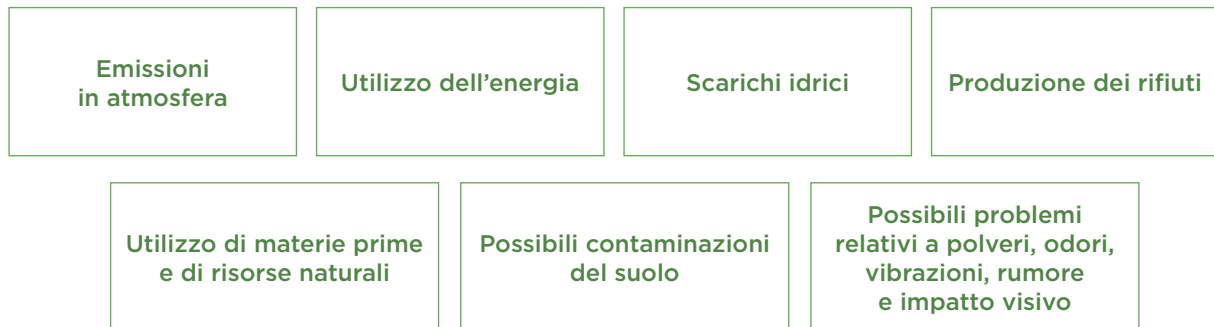


**13** LOTTA CONTRO  
IL CAMBIAMENTO  
CLIMATICO

- Il parco rotabile
- Emissioni in atmosfera
- Emissioni dirette e indirette di gas serra

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

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



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

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

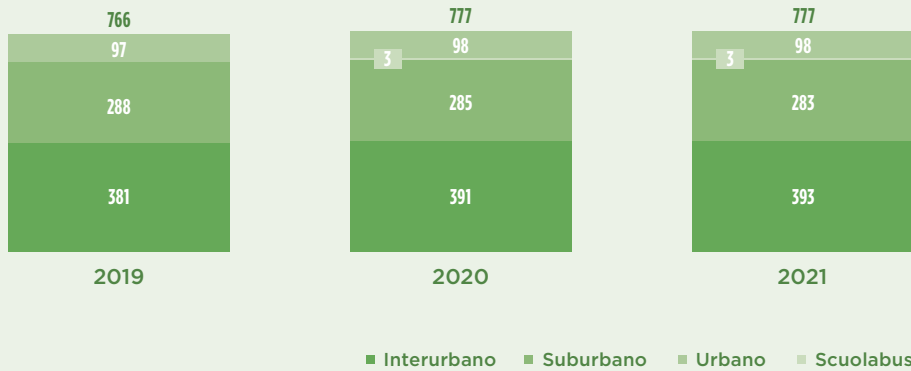
- gli ossidi di azoto (NOx)
- gli ossidi di carbonio (COx)
- gli idrocarburi (HC)
- il particolato (PM).

Nel 2021, nonostante il numero degli autobus sia rimasto costante, si è registrato un forte incremento dei km percorsi dai mezzi a seguito del brusco arresto subito nel 2020 a causa della pandemia da Covid-19. Di conseguenza, le performance ambientali dovranno essere valutate tramite l'analisi di indicatori relativi, che rapportino gli impatti del Gruppo con il numero di km percorsi, consentendo un corretto confronto con gli anni precedenti.

**Nel corso del 2021, a fronte di un elevato aumento dei consumi in termini assoluti, si osserva una sostanziale stabilità dei consumi relativi** rispetto ai risultati ottenuti nel 2019 e nel 2020, con risultati migliori per quanto riguarda le emissioni di inquinanti e i rifiuti e risultati leggermente peggiori in relazione **alle emissioni e ai consumi energetici totali.**

# Il parco rotabile<sup>35</sup>

## Autobus per tipologia di servizio

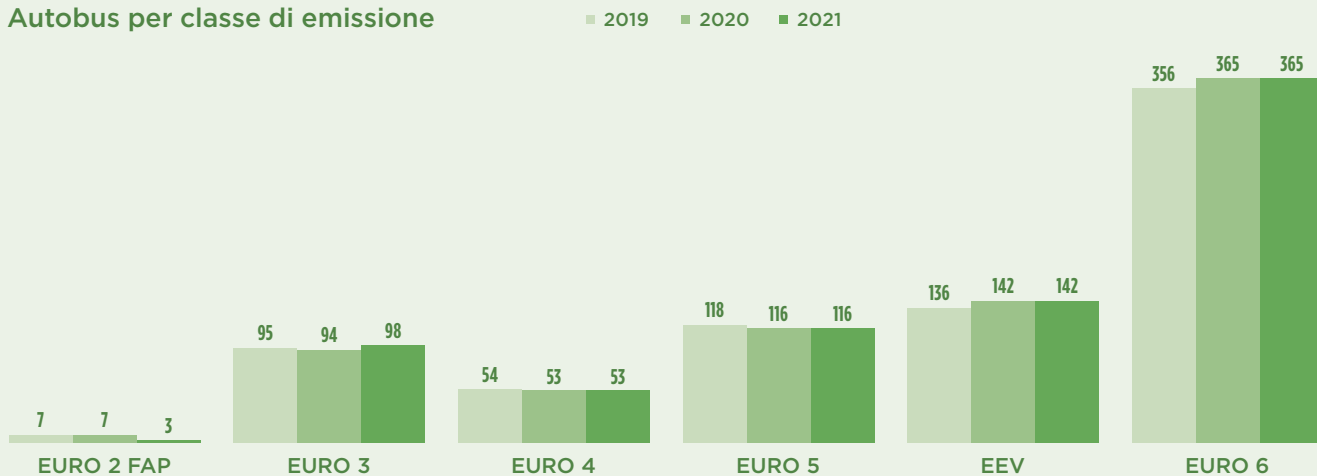


SDGs	TARGET ONU	AZIONI E KPI	2020	2021
	<b>13.2</b> Integrare nelle politiche, nelle strategie e nei piani nazionali le misure di contrasto ai cambiamenti climatici	Percentuale di autobus EURO5, EURO6 E EEV	<b>80,2%</b>	<b>80,2%</b>
		Percentuale di km percorsi da autobus a basso impatto ambientale (E5, EEV E E6)	<b>83,2%</b>	<b>84,1%</b>

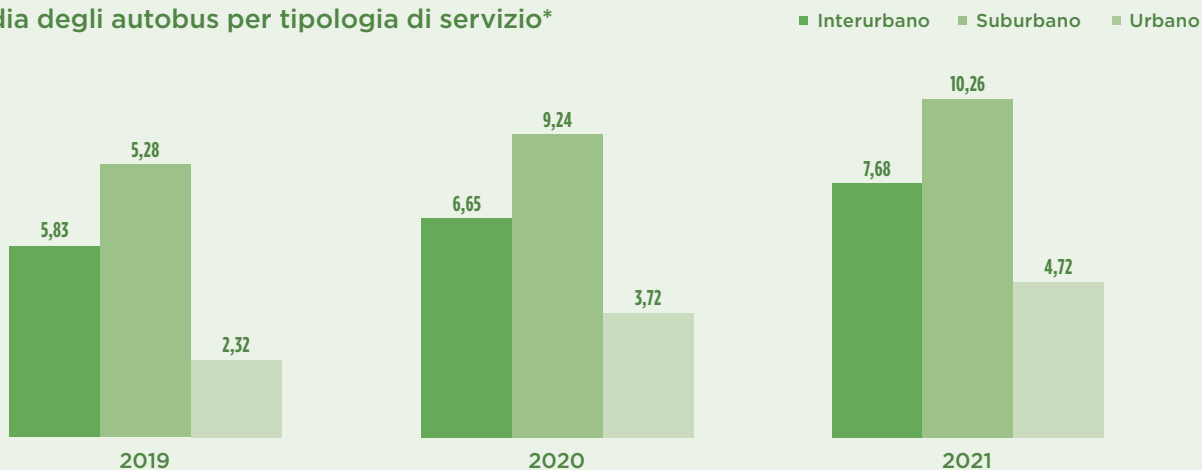
A fine 2021, la flotta di Autoguidovie è composta da 777 autobus: l'80,2% è costituito da veicoli Euro 5, EEV (*Enhanced Environmentally-friendly Vehicle*) o Euro 6. A seguito di una continua crescita della flotta negli ultimi anni - in particolare con l'avvio del servizio nel Bacino Pavese per cui sono stati acquistati 213 nuovi autobus Euro 6 nel 2018 e ulteriori 60 autobus di ultima generazione nel 2019 - il processo di sostituzione e acquisto si è rallentato nel 2020 -a causa della pandemia - e si è completamente interrotto nel corso del 2021, con 0 nuovi autobus acquistati. Nell'ultimo anno, infatti, sono stati ordinati circa 40 autobus, che però - a causa dei ritardi nelle consegne dovuti alla crisi energetica e all'indisponibilità dei semiconduttori - saranno consegnati e inseriti in esercizio soltanto nel corso del 2022.

<sup>35</sup> La rendicontazione non comprende i dati relativi alle flotte della Società di Trasporti Novaresi (STN) e di Dolomiti Bus, che saranno consolidate a partire dal prossimo Bilancio di Sostenibilità.

Autobus per classe di emissione



Età media degli autobus per tipologia di servizio\*



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

CARATTERISTICHE DELLA FLOTTA	31/12/2021						TOTALE VEICOLI	ETÀ MEDIA
	NORMATIVA CEE							
Tipologia di servizio	EURO 2 FAP*	EURO 3	EURO 4	EURO 5	EEV**	EURO 6		
Interurbano	3	65	14	50	42	219	<b>393</b>	<b>7,68</b>
Suburbano	0	27	39	64	93	60	<b>283</b>	<b>10,26</b>
Scuolabus***	0	0	0	0	0	3	<b>3</b>	<b>2</b>
Urbano	0	6	0	2	7	83	<b>98</b>	<b>4,72</b>
<b>Totale</b>	<b>3</b>	<b>98</b>	<b>53</b>	<b>116</b>	<b>142</b>	<b>365</b>	<b>777</b>	<b>7,21</b>


\* con Filtro Anti Particolato

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

\*\*\*gli scuolabus sono utilizzati per il servizio attivato a Voghera a fine 2019



# Sedi e siti operativi

SDGs	TARGET ONU	AZIONI E KPI	2020	2021
 7 ENERGIA PULITA E ACCESSIBILE	<b>7.3</b> Entro il 2030, raddoppiare il tasso globale di miglioramento dell'efficienza energetica	Percentuale di consumo di energia elettrica e carburanti per il riscaldamento di sedi e siti su consumi energetici totali	<b>2,7%</b>	<b>2,3%</b>
		Indice di intensità energetica complessivo	<b>0,0135</b>	<b>0,0135</b>

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

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

Dal 2015 in poi, è stata dedicata **grande attenzione all'efficienza energetica dei nuovi immobili** - depositi e siti operativi - a partire dall'utilizzo di luci a led per l'illuminazione, fino alla scelta delle tecnologie utilizzate per gli impianti di riscaldamento. Nei casi in cui sono stati eseguiti lavori di sostituzione delle caldaie, sono state utilizzate tecnologie maggiormente performanti procedendo, dove possibile, con la coibentazione degli edifici.

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



### La gestione delle sedi per far fronte all'emergenza Covid-19

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

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

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

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

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


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



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

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

# Consumi di materie prime, materiali e risorse naturali

SDGs	TARGET ONU	AZIONI E KPI	2020	2021
	<b>12.2</b> Entro il 2030, raggiungere la gestione sostenibile e l'uso efficiente delle risorse naturali	Consumi di gasolio e metano in gj per km percorso dagli autobus	<b>0,0130</b>	<b>0,0130</b>
		Ore di formazione su guida ecodrives volta alla riduzione dei consumi	<b>Sospeso a causa Covid</b>	

I consumi di materie prime, materiali e risorse naturali di Autoguidovie, sono di due tipologie: per i servizi di Trasporto Pubblico Locale e per lo svolgimento delle attività di supporto. Nella tabella sopra riportata le principali tipologie di consumo in relazione alle attività svolte.

In relazione alle diverse attività, Autoguidovie agisce con l'obiettivo di contenere il consumo di materie prime e materiali e in particolare per quelli non rinnovabili si impegna a ridurre il consumo anche tramite **sistemi di riciclaggio, rigenerazione e riutilizzo**. Nel 2020 si è osservata una contrazione generale dei consumi, a seguito delle chiusure imposte dalla pandemia Covid-19 e alla conseguente riduzione dei chilometri totali percorsi dagli autobus, mentre nel 2021, i consumi hanno ripreso a salire - in particolare quelli di gasolio per gli autobus - superando abbondantemente i valori dell'anno precedente, ma mantenendosi ad un livello ancora inferiore a quello del 2019. Per osservare il reale andamento del Gruppo Autoguidovie, è quindi necessario osservare i consumi relativi, rappresentati dagli indici di intensità, che diminuiscono dal 2019, mantenendosi stabili anche rispetto ai valori del 2020, a causa di un maggior chilometraggio percorso dai mezzi.

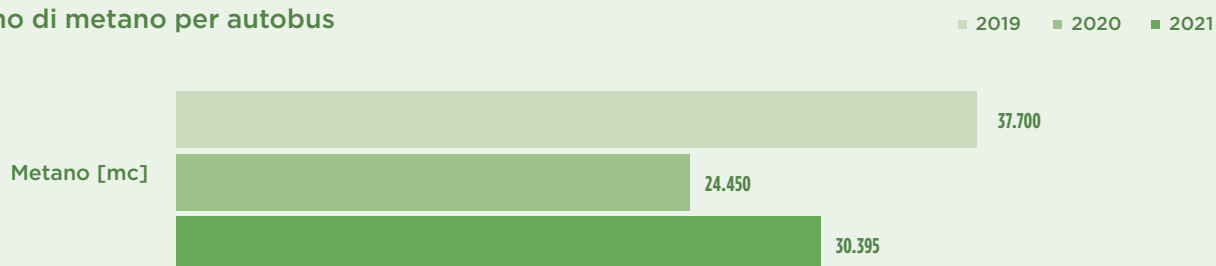
	Consumi di	
<b>Autobus in moto</b>	- Carburante (gasolio e metano) - Liquido protettivo - Pneumatici	- Urea (AD Blue) - Lubrificanti
<b>Manutenzione autobus</b>	- Materiali vari come pezzi di ricambio meccanici ed elettrici - Energia	
<b>Lavaggio automezzi</b>	- Risorse idriche - Detergenti e materiali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

## Consumi del parco autobus

### Consumo di gasolio per autobus



### Consumo di metano per autobus



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

#### Gasolio

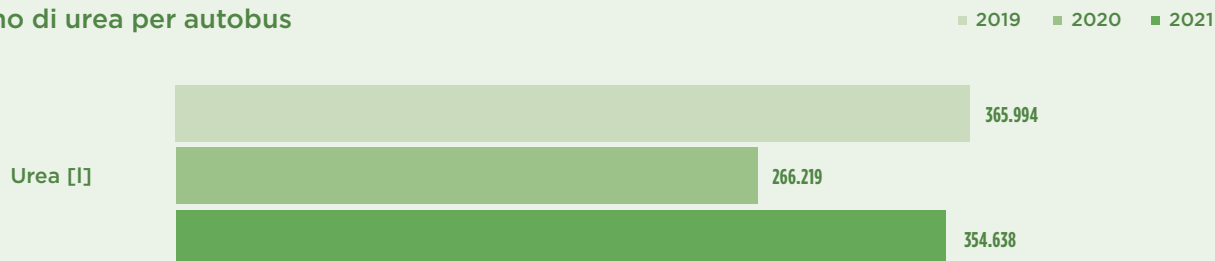
Nel 2021, a seguito della graduale ripresa dei servizi di trasporto e del periodo di emergenza pandemica, anche i **consumi di gasolio riprendono a crescere (+20,8%) dal 2020**, a causa di un sensibile aumento dei km percorsi, pari al 20,5% dal 2020<sup>36</sup>, anche se si mantengono ancora inferiori ai valori del 2019, dove i consumi erano superiori del 3,3%. Per incidere positivamente sulla riduzione dei consumi - oltre a una gestione efficiente della flotta e a un piano di sostituzione annuale che prevede l'acquisto del maggior numero possibile di autobus Euro 6 e EEV - Autoguidovie **responsabilizza il personale viaggiante**, anche tramite iniziative di formazione sullo **stile di guida Eco Drive**. Queste attività sono però state interrotte negli ultimi due anni - a causa dell'emergenza pandemica - ma riprenderanno nel 2022 con un nuovo corso sulla guida Ecodrive. A questo scopo, nel 2021, inoltre, è stato anche acquistato e implementato con specifiche personalizzazioni un innovativo **simulatore di guida** - per formare gli autisti e migliorare il loro stile di guida - che è entrato in funzione dal 2022.

#### Metano

Il **metano** è utilizzato per l'85,6% come combustibile degli impianti termici per il riscaldamento delle sedi e per il 14,4% come carburante per gli autobus. Nel 2021 il consumo per l'autotrazione risulta in aumento, in linea con l'aumento del consumo di gasolio, a causa dell'aumento dei km percorsi.

<sup>36</sup> Il dato dei km percorsi, utilizzato all'interno della dimensione ambientale per il calcolo delle emissioni degli autobus, degli indici di intensità energetica e di emissioni e del valore di rifiuti prodotti ogni 1.000 km, viene calcolato a partire dai valori riportati nei tachimetri di ogni singolo veicolo. Il valore comprende quindi, non solo i km percorsi per l'erogazione del servizio di TPL, ma anche di tutte le altre distanze percorse (es. movimenti nei depositi, rifornimenti...).

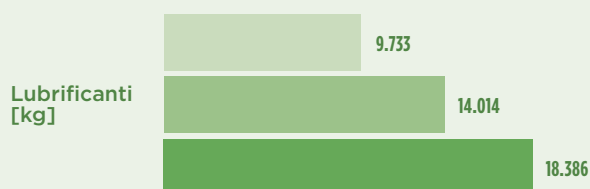
### Consumo di urea per autobus



### Consumo di antigelo per autobus



### Consumo di lubrificanti



#### Urea

L'**urea** (nome commerciale AD-Blue) è utilizzata per **ridurre le emissioni degli ossidi di azoto e di particolato** dai gas di scarico prodotti dai veicoli con motore diesel Euro 4, Euro 5, EEV ed Euro 6. Gli erogatori di urea sono presenti presso ogni impianto aziendale di rifornimento di carburante. Nel corso del 2021, in linea con l'aumento di tutti i consumi relativi al parco autobus - dovuto alla ripresa dei servizi di trasporto - si osserva un **aumento dell'uso di urea di circa il 33% rispetto al 2020**, ma mantenendo ancora un **consumo inferiore a quello del periodo pre-pandemico** (-3,1% dal 2019).

#### Liquido protettivo e lubrificanti

I consumi di **liquido protettivo e lubrificanti** sono connessi alle attività di manutenzione necessarie per il buon funzionamento del parco autobus, così come i gas refrigeranti<sup>37</sup> (gas R134A) che si utilizzano negli impianti di condizionamento dei mezzi. Nel 2021 si osserva un aumento del consumo di antigelo e di gas refrigeranti e di lubrificanti. Mentre l'aumento di antigelo è connesso principalmente al maggior chilometraggio percorso dagli autobus di Autoguidovie, l'aumento dei lubrificanti è invece dovuto a un cambio di gestione della manutenzione dei veicoli che ha interessato prevalentemente l'area di Milano Nord, per la quale nel 2020 sono **augmentati i veicoli in manutenzione interna** - quasi 100 vetture - e sono stati ridotti quelli assegnati in full service ad aziende esterne, con un conseguente aumento dei consumi diretti di questi materiali, oltre che dei rifiuti prodotti. Tra 2020 e 2021, infatti, non si registra un aumento dei veicoli in manutenzione interna, ma a seguito dell'aumento del chilometraggio - che si riavvicina ai valori del 2019 - cresce anche il consumo di lubrificante totale dell'organizzazione.

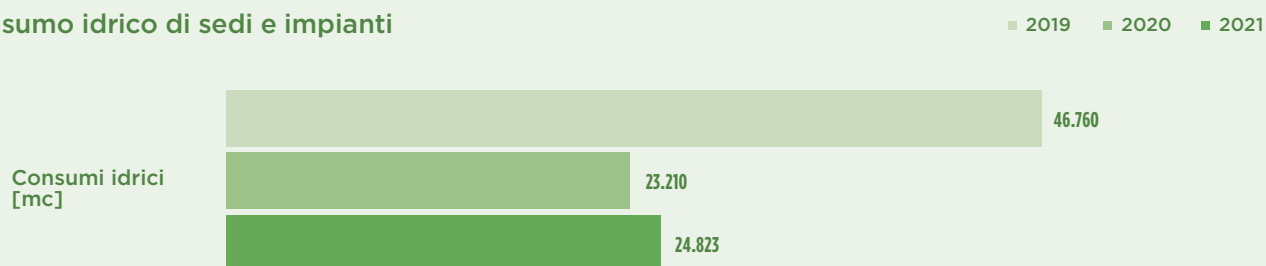
#### Pneumatici

Autoguidovie implementa azioni che favoriscono **la rigenerazione e il riutilizzo dei materiali**, riducendo il consumo degli pneumatici, sempre nel rispetto degli standard di sicurezza, tramite un servizio di noleggio che li ripulisce e li rigenera, con una riduzione della quantità di rifiuto speciale da smaltire in discarica.

Dal 2018 al 2019, l'affidamento di **contratti di manutenzione full service** è stato esteso agli pneumatici, con un effetto positivo sulla produzione di rifiuti di Autoguidovie. Anche i **fornitori selezionati operano con pneumatici**

<sup>37</sup> I dati relativi ai consumi di gas refrigeranti non includono i consumi relativi ai siti che, in assenza di perdite, vengono considerati pari a zero.

## Consumo idrico di sedi e impianti



**ricostruiti, garantendo così un basso impatto ambientale dovuto a una notevole riduzione dei volumi di smaltimento.** In questo modo per ogni pneumatico si riesce a salvare circa il 70% del peso totale (uno pneumatico di autobus pesa circa 70 kg), con importanti benefici ambientali rispetto all'utilizzo di pneumatici nuovi, che comprendono anche l'abbattimento delle emissioni di CO2.

Il consumo di pneumatici gestiti direttamente da Autoguidovie che si era già ridotto da 1.277 nel 2018 a 478 nel 2019 (-63%), mentre nel 2020 e nel 2021 è stato azzerato, a seguito della completa gestione in full service.

## Consumi delle sedi e degli impianti

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

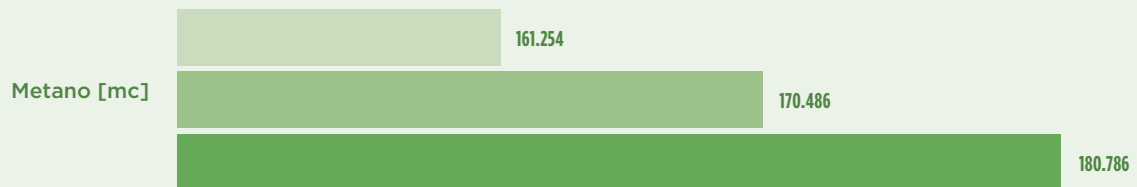
### Consumi idrici

L'utilizzo dell'acqua avviene prevalentemente per alimentare gli impianti di lavaggio degli autobus. Nei siti di Milano (via Marignano), Lacchiarella, Pavia (Strada Campeggi) e Voghera, sono attivi sistemi di riciclo. Ad ottobre 2021 è stato inoltre avviato il nuovo serbatoio per il recupero acque di lavaggio anche presso l'impianto di Desio, per il quale però non sono ancora disponibili dati affidabili e il cui contributo sarà visibile a partire dal 2022.

Nel sito di Milano le acque di lavaggio sono convogliate in un depuratore chimico-fisico, stoccate in una vasca di 10 mc per poi essere **riutilizzate nella prima fase del nuovo ciclo di lavaggio** delle carrozzerie. A Lacchiarella, le acque trattate in uscita dal depuratore biologico vengono stoccate in una vasca da 3 mc e **riutilizzate per il lavaggio** (vedi anche paragrafo "Scarichi idrici"). Nel 2021, i valori risultano in leggero aumento rispetto a quelli del 2020 (+6,9%), ma si mantengono comunque in linea, nello stesso ordine di grandezza, rispetto invece ai valori anomali che erano stati registrati nel corso del 2019 - dovuto a un guasto nell'impianto di Marignano.

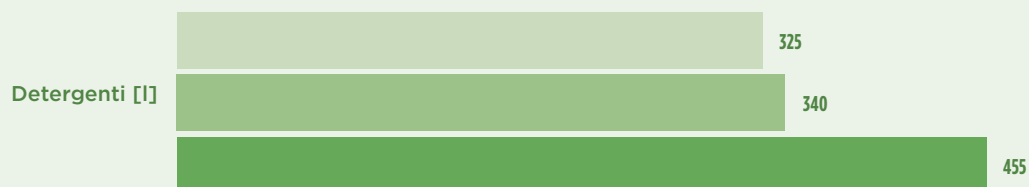
### Consumo di metano per riscaldamento di sedi e impianti

■ 2019 ■ 2020 ■ 2021



### Consumo di detersivi per impianti di lavaggio

■ 2019 ■ 2020 ■ 2021



#### Metano

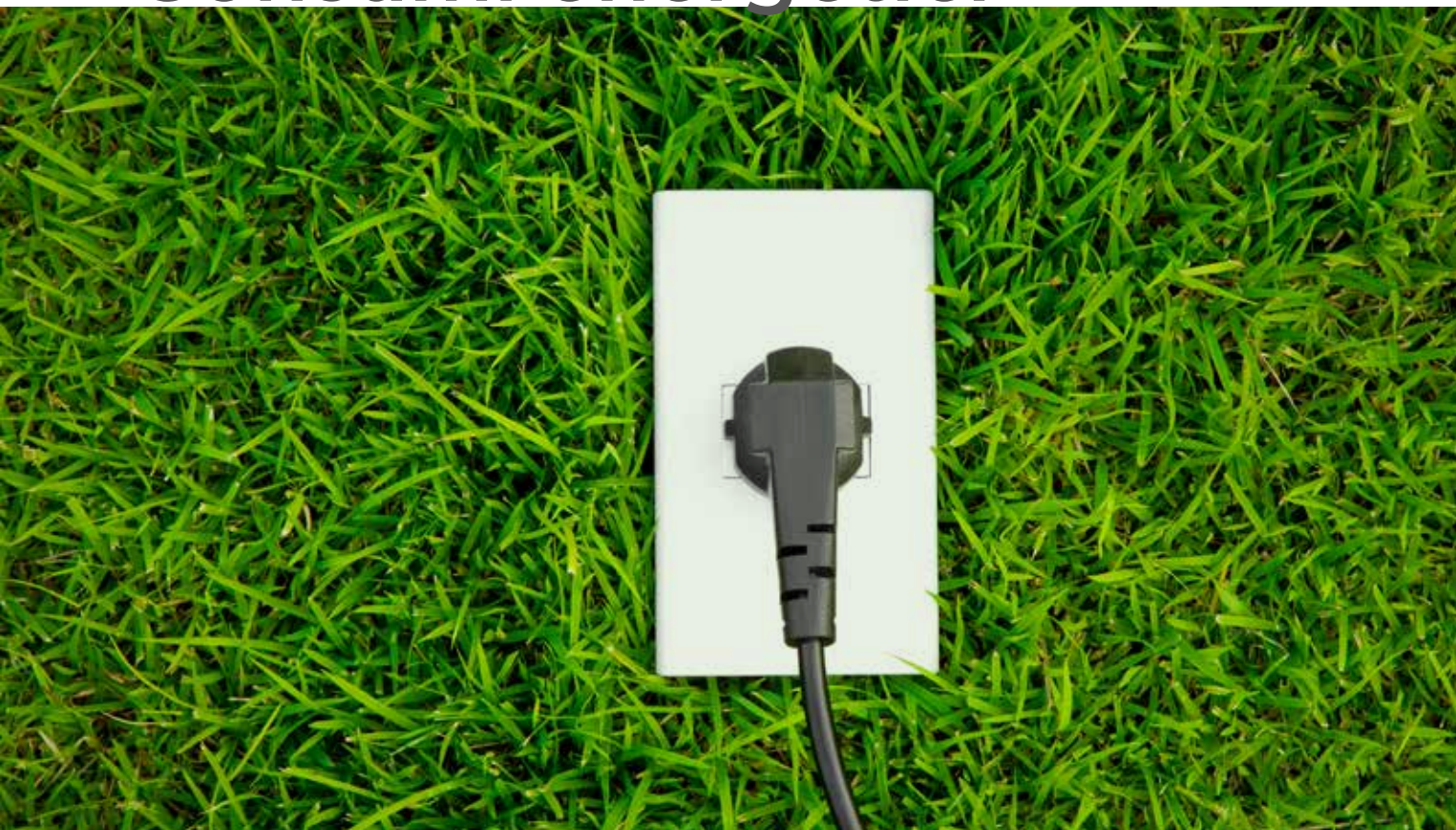
Nel 2021, il consumo di **metano per il riscaldamento** aumenta del 6% rispetto al 2020 e del 12% dal 2019, a seguito della sostituzione delle ultime due caldaie a gasolio con due nuove caldaie a metano nelle sedi di via Marignano e Desio avvenuta nel corso del 2019. Nel 2020 e nel 2021, infatti, sono stati azzerati i consumi di gasolio per riscaldamento.

#### Detersivi

Nel 2021 il consumo di **detersivi**, utilizzati negli impianti di lavaggio degli automezzi, risulta in crescita sia rispetto al 2020 che al 2019, anche questo a seguito dell'aumento di servizi internalizzati, che prima venivano svolti in full service.



# Consumi energetici

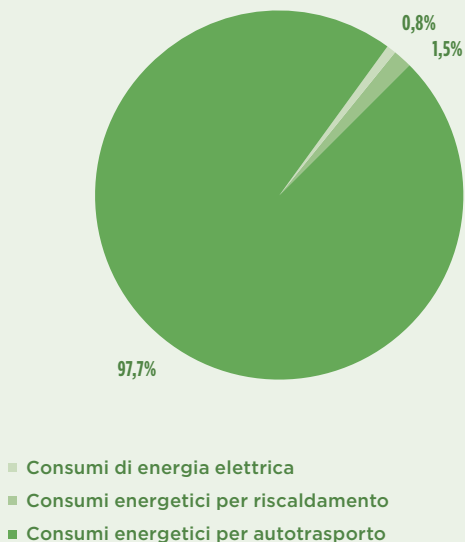


SDGs	TARGET ONU	AZIONI E KPI	2020	2021
 <b>7</b> ENERGIA PULITA E ACCESSIBILE	<b>7.2</b> Entro il 2030, aumentare notevolmente la quota di energie rinnovabili nel mix energetico globale	Quota di km percorsi a diesel dagli autobus di Autoguidovie rispetto al totale	<b>99,6%</b>	<b>99,6%</b>
		Quota di km percorsi a diesel dalle auto aziendali rispetto al totale	<b>92,7%</b>	<b>94,9%</b>
	<b>7.3</b> Entro il 2030, raddoppiare il tasso globale di miglioramento dell'efficienza energetica	Indice di intensità energetica complessivo	<b>0,0135</b>	<b>0,0135</b>

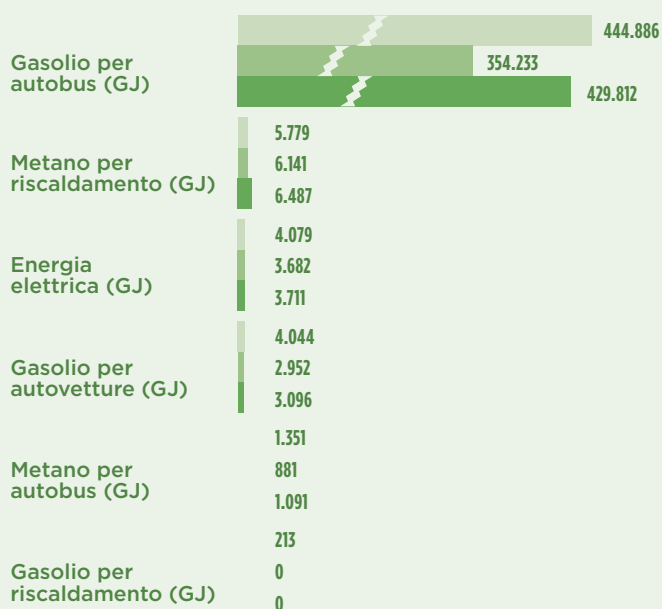
I consumi energetici derivano in massima parte dal gasolio per autobus, consumo che l'azienda è impegnata a ridurre tramite il **rinnovo del parco mezzi**, le attività di **manutenzione e il miglioramento dello stile di guida**. Oltre ai consumi del parco mezzi, l'azienda monitora anche i consumi di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

Nelle fasi di ristrutturazione o nel caso di nuove realizzazioni, Autoguidovie sostituisce i corpi illuminanti con lampade a **tecnologia led**, che determinano un **risparmio di circa il 60% dell'energia**. Questo risparmio ha consentito all'azienda di **migliorare gli standard di illuminazione e ridurre le aree buie con un conseguente aumento della sicurezza percepita** dal personale. Il piano di sostituzione, che ha previsto l'installazione di **illuminazione completamente a led** nei piazzali di **7 siti** e parzialmente a led in altri 4 nel 2018, è proseguito nel

### Ripartizione dei consumi energetici 2021



### Consumi energetici totali



2019 nei siti di Besana Brianza, Crema Via Pascoli, Desio via Guido Rossa, Milano via Marignano. Nel 2020 e nel 2021 la sostituzione è stata parzialmente interrotta a causa della pandemia.

Ad oggi infatti tutte **le lampade che necessitano di essere sostituite vengono sostituite con lampade a led**, ma a differenza di quanto avvenuto negli anni precedenti **non è stata realizzata una campagna di sostituzione mirata** a sostituire le lampade più datate. Attualmente, infatti, le illuminazioni esterne sono tutte già a led e mancano da sostituire soltanto le lampade di alcune sale interne degli uffici e delle officine.

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 nelle docce, con un risparmio di circa 2.000 mc all'anno. Lo stesso tipo di impianto è stato installato anche all'interno dell'impianto di Pavia.

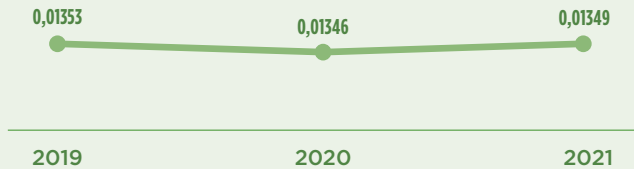
Nel 2020 i consumi energetici totali sono pari a **444.197 GJ<sup>38</sup>, in aumento rispetto all'anno precedente a causa dell'incremento delle percorrenze e quindi dei consumi di gasolio e metano per gli autobus - a seguito della brusca riduzione intercorsa con la pandemia**. I consumi rimangono comunque inferiori a quelli del 2019 (-3,5%).

In particolare:

- gli aumenti maggiori rispetto al 2020 si osservano, come anticipato, sui consumi per autotrasporto: +21,3% il consumo di gasolio e +23,9% quello di metano
- negli impianti di riscaldamento si mantiene costante a zero il consumo di gasolio, a seguito della dismissione delle ultime caldaie, con un conseguente aumento del consumo di metano (+5,6% dal 2020 e +12,3% dal 2019)
- aumenta leggermente anche il consumo di energia elettrica, che si mantiene ben al di sotto del valore del 2019, ma cresce dello 0,8% dal 2020, a causa della riapertura delle sedi amministrative, che nel corso del 2020 erano rimaste chiuse per brevi periodi a causa del lockdown e della pandemia. Il valore risulta comunque molto residuale, in quanto le officine erano comunque rimaste sempre aperte anche durante il periodo di lockdown. Nel 2021, inoltre sono cresciuti, anche se sempre in maniera ridotta, anche i km percorsi dalle auto elettriche, che sono andati ad influire sui consumi delle sedi per la ricarica delle vetture.

38 Per il calcolo dei consumi in GJ sono stati DEFRA GHG Conversion Factors for Company Reporting 2022: sheet "Conversions" and "Fuel properties". Dai consumi di gasolio per autobus sono esclusi i dati relativi ai subaffidamenti di Pavia che non vengono registrati da Autoguidovie.

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



### Indice di intensità energetica della flotta Consumi energetici dei bus (GJ) / Km percorso





**L'indice di intensità energetica**, in coerenza con l'attività svolta dall'azienda, **viene calcolato come il consumo energetico totale per ogni chilometro percorso dagli autobus.**

**Nel 2021 l'indice cresce leggermente rispetto all'anno precedente (+0,2%), con una riduzione dello 0,3% rispetto al 2019.** A fronte di un notevole aumento dei chilometri percorsi per i motivi già sopracitati - da 27 mln nel 2020 a 33 mln nel 2021 (+20,5% dal 2020) - sono proporzionalmente cresciuti anche i consumi energetici (+20,7% dal 2020).

Osservando invece **l'indice di intensità energetica degli autobus**, calcolato rapportando le sole emissioni degli autobus - gasolio e metano - con il totale dei km percorsi dalla flotta del Gruppo, si può notare un leggero aumento dal 2020, ma una minima riduzione rispetto al 2019, seppur in generale i valori risultino molto allineati nel corso del triennio.

Questo leggero aumento nel corso dell'ultimo anno è dovuto principalmente all'**aumento di passeggeri medi trasportati per ogni corsa**, che nell'ultimo anno sono aumentati di circa il 20% e che si suppone continuerà ad aumentare anche nel corso del prossimo esercizio. Nel corso 2020, infatti, era stato registrato un minor consumo di carburante per chilometro percorso dovuto alla riduzione dei passeggeri che ha fatto sì che gli autobus viaggiassero più leggeri.

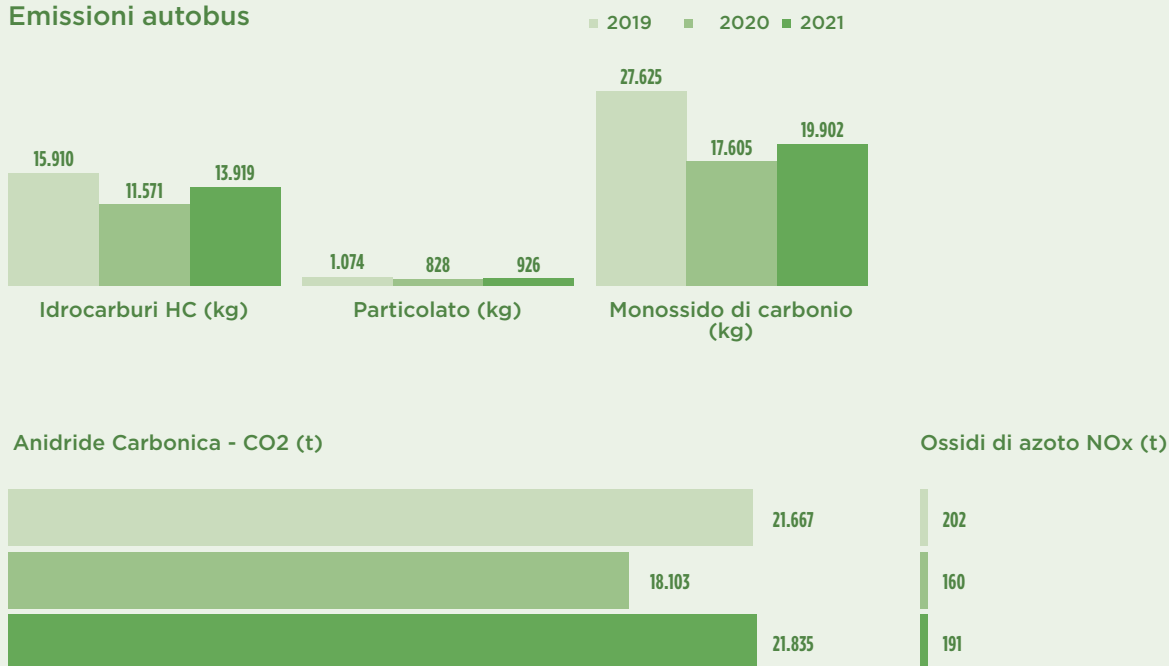
# Emissioni in atmosfera

SDGs	TARGET ONU	AZIONI E KPI	2020	2021
	<b>11.6</b> Entro il 2030, ridurre l'impatto ambientale negativo pro capite delle città, in particolare riguardo alla qualità dell'aria e alla gestione dei rifiuti	Riduzione delle emissioni di monossido di carbonio degli autobus per km percorsi rispetto all'anno precedente	<b>-20,6%</b>	<b>-6,2%</b>
		Riduzione delle emissioni di particolato degli autobus per km percorsi rispetto all'anno precedente	<b>-4,0%</b>	<b>-7,2%</b>
		Riduzione delle emissioni di idrocarburi degli autobus per km percorsi rispetto all'anno precedente	<b>-9,4%</b>	<b>-0,1%</b>
		Riduzione delle emissioni di ossidi di azoto degli autobus per km percorsi rispetto all'anno precedente	<b>-1,3%</b>	<b>-0,8%</b>
	<b>13.2</b> Integrare nelle politiche, nelle strategie e nei piani nazionali le misure di contrasto ai cambiamenti climatici	Tonnellate di anidride carbonica emesse dal parco autobus di Autoguidovie	<b>18.103 ton</b>	<b>21.835 ton</b>

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

## Emissioni del parco rotabile<sup>39</sup>

### Emissioni autobus



L'87% del parco rotabile, con classe di emissione euro 4 e superiori, è dotato del sistema **SCR - Selective Catalytic Reduction** - che adotta liquido a base di urea<sup>40</sup> per abbattere fino all'80% le emissioni dei gas di scarico in termini di polveri sottili e ossidi di azoto.

La flotta circolante viene regolarmente sottoposta a **periodici interventi di manutenzione programmata** atti a garantire la piena efficienza dei mezzi e dei relativi impianti di bordo. Come previsto dalla normativa, ogni veicolo viene sottoposto alla **revisione annuale da parte degli uffici della Motorizzazione Civile** per la verifica del rispetto dei diversi parametri di emissione in atmosfera.

In caso di particolari guasti che pregiudichino gravemente la qualità delle emissioni in atmosfera, è previsto il fermo degli autobus in servizio, dando seguito ai necessari **interventi manutentivi che garantiscano il ripristino del normale funzionamento dei mezzi.**

<sup>39</sup> Valori estratti da software eco drive di Autoguidovie. Le sole emissioni di CO2 sono calcolate utilizzando l'Inventario Emissioni in Atmosfera: emissioni in Regione Lombardia nell'anno 2017 di INEMAR e ARPA Lombardia del 2021).

<sup>40</sup> Agente riducente conforme alla normativa DIN 70070.

+20%

**32.925.826\*** Km

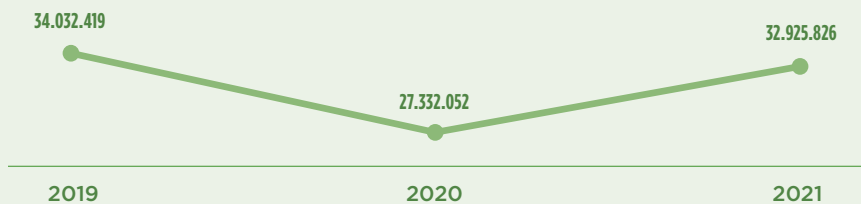
percorsi nel 2021

**27.332.052\*** Km

percorsi nel 2020

\*i km considerati escludono quelli relativi al servizio a chiamata, al noleggio e ai subaffidamenti a terzi

**Totale km percorsi dagli autobus di Autoguidovie**



**Autobus - Emissioni per 1.000 Km percorsi**



Nel 2021 aumentano, in termini assoluti, tutti i valori relativi alle emissioni di inquinanti, a causa dell'**aumento dei chilometri percorsi dalla flotta di Autoguidovie**, a seguito delle particolarità del 2020, che aveva visto diminuirli sensibilmente.

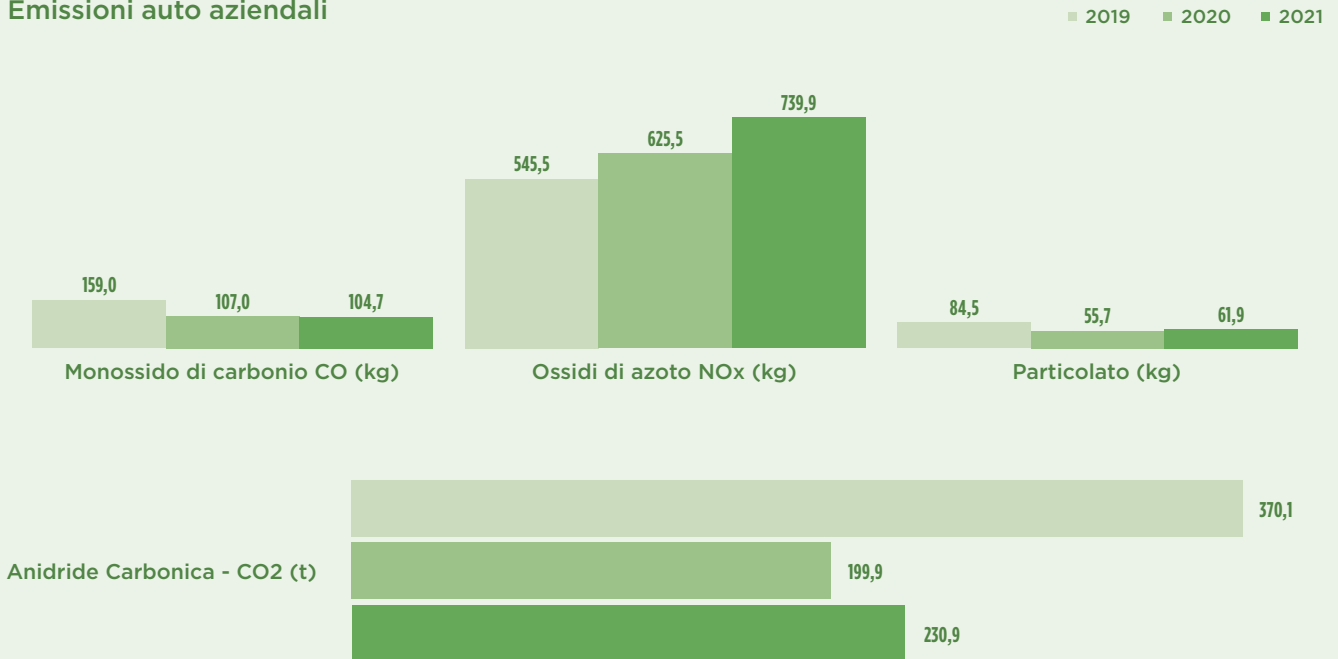
Gli aumenti maggiormente rilevanti sono quelli di anidride carbonica<sup>41</sup> (+20,6%), idrocarburi (+20,3%), ossidi di azoto (+19,5%), monossido di carbonio (+13,0%) e particolato (+11,8%). Per quanto riguarda l'andamento **rispetto al 2019, invece, risulta come tutte le emissioni risultino in diminuzione** - escluse quelle di CO2, in aumento dello 0,8% - in particolare il monossido di carbonio (-28,0%), il particolato (-13,7%) e gli idrocarburi (-12,5%).

Anche se si registra un aumento sensibile delle emissioni assolute rispetto all'anno precedente, per avere un giusto quadro della situazione è necessario confrontare i valori relativi e non i valori assoluti, ovvero i valori delle emissioni ponderati rispetto al totale dei km percorsi dai bus del Gruppo.

Tutte le **emissioni per Km percorso**, infatti, diminuiscono nel corso del 2021 - esclusa l'anidride carbonica - evidenziando un'ottima politica di gestione della flotta e dei consumi energetici da parte di Autoguidovie. In particolare si osserva una riduzione delle **emissioni per km percorso di particolato** (-7,2%), **monossido di carbonio** (-6,2%), **ossidi di azoto** (-0,8%) e **idrocarburi** (-0,1%).

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

## Emissioni auto aziendali

Emissioni delle auto aziendali<sup>42</sup>

A fine 2021 il parco auto è composto da **101 veicoli**, di cui **85 a gasolio**, **3 a metano e 13 elettrici**, mentre a partire dal 2020 non sono più presenti auto a benzina. L'87% delle auto appartiene alle categorie Euro 5, Euro 6 e ZEV (Zero-Emissions Vehicle); a queste è riconducibile l'89,5% del totale dei chilometri percorsi dal totale della flotta.

Nel 2021 a fronte sia dell'aumento di 7 unità del parco auto sia del totale dei km percorsi, i consumi di tutti gli inquinanti sono aumentati, ad esclusione di quelli relativi al monossido di carbonio, che risultano in diminuzione a causa del **rinnovo del parco auto** con l'introduzione di **veicoli full electric**.

+15%

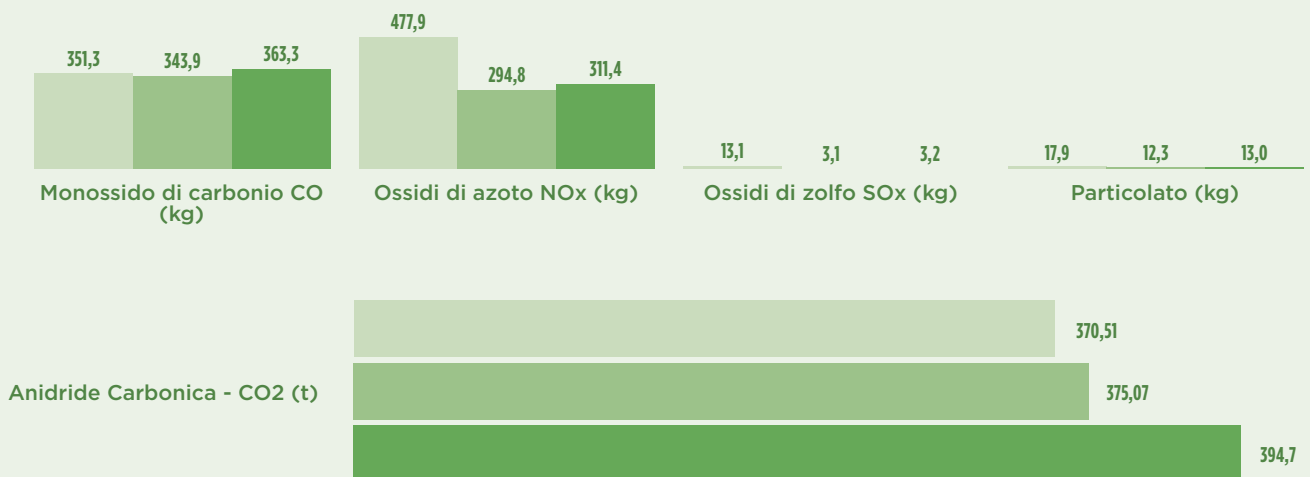
**1.456.952 Km**  
percorsi nel 2021

**1.262.217 Km**  
percorsi nel 2020

42. 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 2019 - dati finali - Fonte: INEMAR ARPA LOMBARDIA.

### Emissioni impianti termici

■ 2019 ■ 2020 ■ 2021



### Emissioni da impianti termici<sup>43</sup>

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

<sup>43</sup> 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 riportati dall'ISPRA all'interno del database "Serie storiche delle emissioni di gas serra 1990-2019".



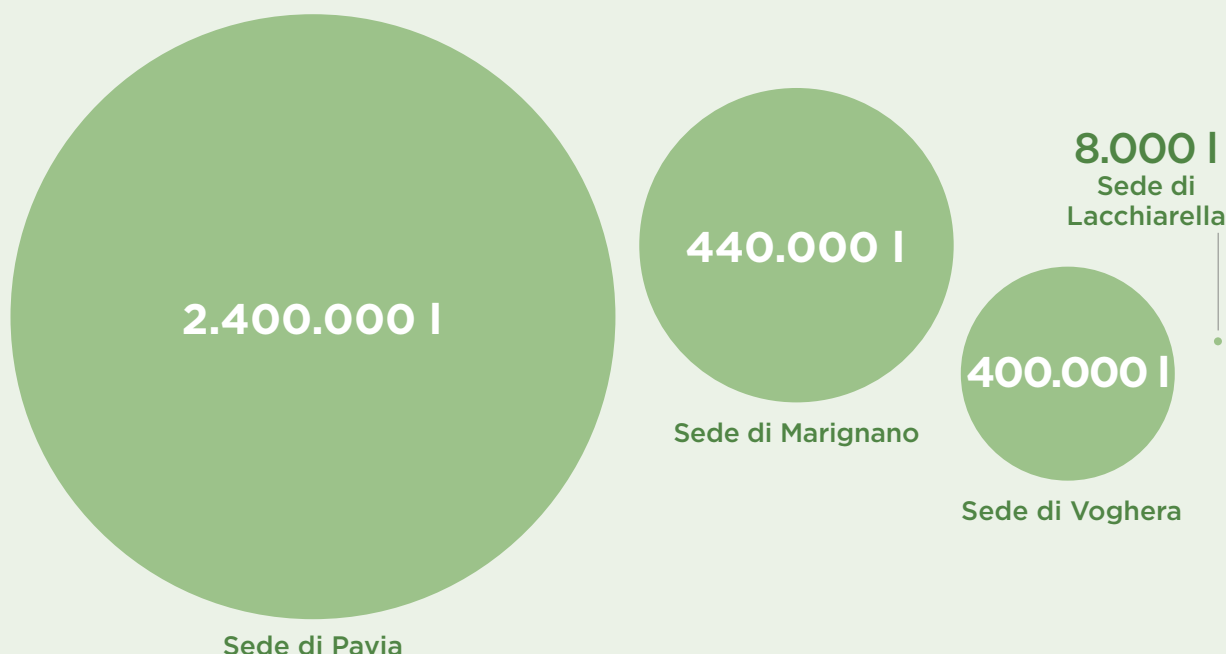


Autoguidovie

Guidati da te.

# Scarichi idrici

Volume acqua riutilizzata all'anno



SDGs	TARGET ONU	AZIONI E KPI	2020	2021
<p><b>6</b> ACQUA PULITA E SERVIZI IGIENICO-SANITARI</p>	<p><b>6.3</b> 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</p>	<p>Acqua riutilizzata all'interno dei 4 impianti di trattamento dell'azienda</p>	<p><b>3,248 mln litri<sup>44</sup></b></p>	

Gli scarichi idrici riguardano principalmente le acque per il lavaggio degli automezzi e gli scarichi igienici relativi alle sedi<sup>45</sup>.

ACQUE REFLUE	2019	2020	2021	Var. assoluta 2020-2021	Var. %
Volume totale acque reflue [mc/anno]	46.760	23.210	24.823	+1.613	+6,9%

Nel 2021, il valore dell'acqua consumata risulta in lieve crescita dal 2020, ma in sensibile riduzione rispetto al 2019, a seguito del valore anomalo registrato per un guasto nell'impianto di Marignano.

<sup>44</sup> Il volume di acqua riutilizzata, proveniente dal lavaggio degli autobus all'interno degli impianti, viene stimata a partire dai volumi di acqua utilizzata per il lavaggio di un singolo mezzo e moltiplicati per il numero di lavaggi stimati degli autobus, ottenuti in base al numero di mezzi nella flotta e alla frequenza di lavaggio di ognuno. Per il 2021, inoltre, non è stata considerata l'acqua riutilizzata all'interno del sito di Desio, grazie al nuovo impianto installato ad ottobre, ma visibile nei dati dal 2022.

<sup>45</sup> Le acque reflue sono stimate equiparando i prelievi agli scarichi.

## 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 impianti e il loro monitoraggio mediante analisi delle acque
- rinforzando la formazione e la sensibilizzazione degli autisti e degli addetti alle pulizie.

## Impianti di depurazione

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

- **Sito di Milano** (via Marignano 77) - **impianto chimico-fisico** con vasche di cemento interrato per decantazione e disoleazione e filtro finale di carboni attivi e sabbia. Nel sito è presente **un sistema di riciclo dell'acqua** che convoglia le acque di lavaggio e quelle di dilavamento delle aree di rifornimento in una vasca di 10 mc per poi riutilizzarle nella prima parte del nuovo ciclo di lavaggio degli autobus. **All'interno dell'impianto vengono prodotti dei fanghi** trattati e gestiti come rifiuti pericolosi.
- **Siti di Lacchiarella e Desio - impianti di tipo biologico** che funzionano con una carica batterica che si autoalimenta grazie a un sistema di areazione che stimola il processo aerobico di digestione degli inquinanti. In questi impianti viene generato un sedimento, classificato come rifiuto non pericoloso, derivante dalla decantazione delle acque all'interno delle vasche, che viene aspirato e regolarmente smaltito. Inoltre, anche a Lacchiarella è presente un **sistema di riciclo**: dall'impianto escono acque che vengono stoccate in una vasca da 3 mc e riutilizzate per il lavaggio delle autovetture. Ad ottobre 2021, inoltre, è stato avviato un sistema di riciclo delle acque di lavaggio anche nell'impianto di Desio. Si tratta di un impianto biologico che dopo aver depurato le acque, le deposita in alcune vasche di raccolta che vengono utilizzate - tramite delle pompe apposite - per il pescaggio delle acque per il lavaggio dei mezzi. È un impianto aperto, che permette di scaricare in fognatura le acque depurate, in presenza di situazioni particolari, ma con un funzionamento che tende ad essere chiuso.
- **Pavia e Voghera** - per il lavaggio di carrozzerie e motori sono utilizzati **impianti di depurazione biologici** con le medesime caratteristiche di quelli utilizzati a Desio e Lacchiarella. In questo caso, il **ciclo totalmente chiuso** - stoccaggio, depurazione e riutilizzo - consente di effettuare solo minimi reintegri di acqua, con una **riduzione dei consumi idrici e degli sprechi**.
- **Sito di Crema** - le acque di scarico provenienti dall'impianto di lavaggio sono scaricate in fognatura, previo trattamento in un impianto dissabbiatore-disoleatore.

Sono infine in corso i **lavori per la realizzazione anche del nuovo impianto di Vigevano e dell'efficientamento dell'impianto di Crema**. In quest'ultimo impianto è infatti stata realizzata un'attività simile a quella già portata a termine sull'impianto di Desio - con vasche di stoccaggio delle acque depurate - mentre a Vigevano l'impianto di nuova realizzazione che sarà un impianto a ciclo chiuso come quello di Pavia.

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



## Acque di dilavamento da piazzale

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

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

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

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

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

# Prevenzione della contaminazione del suolo

La contaminazione del suolo in condizioni di emergenza può verificarsi in caso di sinistri dei mezzi con rottura della coppa dell'olio o del serbatoio del carburante, per effetto di percolazione dovuta a rottura di cisterne 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 personale** per prevenire ed eventualmente gestire le emergenze
- **effettua sopralluoghi periodici** per verificare il rispetto delle condizioni di utilizzo prefissate
- ha individuato **aree, sistemi e procedure** di prevenzione e gestione delle emergenze.

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

## Gestione delle cisterne interrate

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

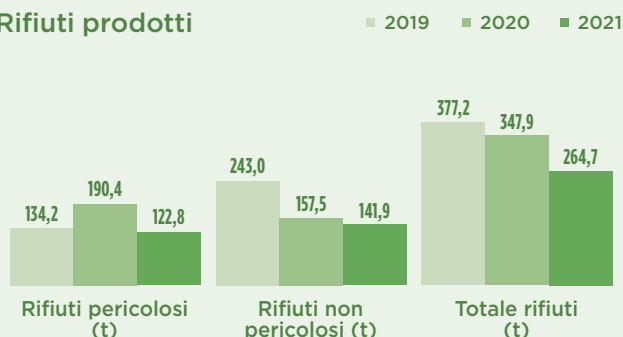
Nei siti operativi di Autoguidovie sono presenti 18<sup>46</sup> cisterne, di cui 17 a camera doppia e 1 a camera singola. Le cisterne a camera doppia sono tutte interrate, mentre le altre, posizionate al di fuori del terreno, sono tutte provviste di una vasca di contenimento.

---

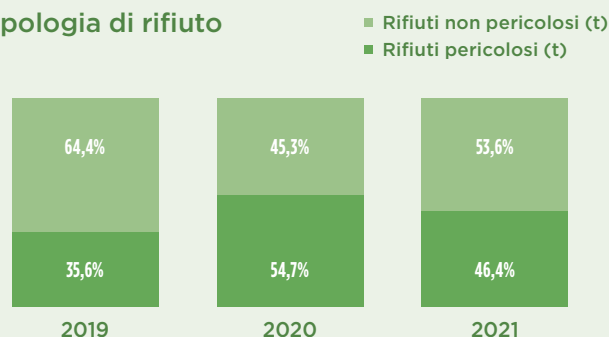
46 Cisterne attualmente in uso.

# Gestione dei rifiuti

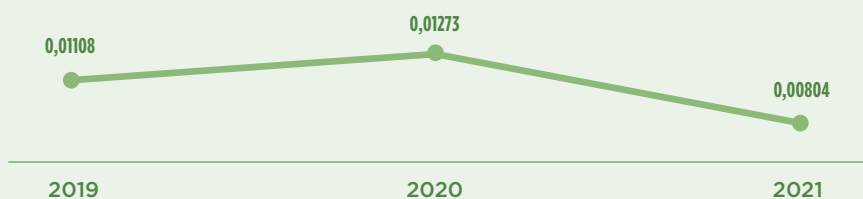
## Rifiuti prodotti



## Tipologia di rifiuto



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



SDGs	TARGET ONU	AZIONI E KPI	2020	2021
<p><b>12</b> CONSUMO E PRODUZIONE RESPONSABILI</p>	<p><b>12.4</b> 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</p>	Rifiuti pericolosi recuperati dall'azienda	<b>64%</b>	<b>71%</b>
	<p><b>12.5</b> Entro il 2030, ridurre in modo sostanziale la produzione di rifiuti attraverso la prevenzione, la riduzione, il riciclaggio e il riutilizzo</p>	Tonnellate di rifiuti prodotti per 1.000 km percorsi	<b>0,01273</b>	<b>0,00804</b>

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

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

Nel 2021 Autoguidovie ha prodotto **264,7 tonnellate** di rifiuti di cui 141,9 tonnellate di rifiuti non pericolosi (il 53,6%) e 122,8 tonnellate di rifiuti pericolosi (il 46,4%).

**La composizione dei rifiuti tra pericolosi e non pericolosi si modifica tra 2020 e 2021**, riavvicinandosi ai valori del 2019, con una maggioranza di rifiuti non pericolosi (54%) rispetto ai pericolosi (46%).

Per quanto riguarda i **rifiuti pericolosi**, inoltre, si rileva come la **diminuzione maggiore sia avvenuta per quanto concerne i rifiuti che sono stati smaltiti dall'organizzazione (-48%)** a dispetto di quelli recuperati che diminuiscono soltanto del 28%.

Questa informazione evidenzia in modo chiaro la maggiore capacità del Gruppo di gestire e recuperare i propri rifiuti, che viene evidenziata - forse in modo ancora più netto - per quanto riguarda i **rifiuti non pericolosi**. Nel corso del 2021, infatti, a dispetto di una **riduzione complessiva del 10%** di questa tipologia di rifiuti, si riscontra una **diminuzione maggiore (-15%) per quanto riguarda la quota di rifiuti non pericolosi smaltiti e un aumento del 19% inerente a quelli destinati a recupero**.


Queste variazioni positive nella produzione di rifiuti, sono dovute anche alla straordinarietà di alcuni dati rispetto al 2020, anno in cui si era registrato un valore anomalo di rifiuti pericolosi a causa dello **smaltimento straordinario di acque oleose**, dovuto a manutenzioni, pulizie straordinarie e un ampliamento degli impianti a ciclo chiuso, oltre che delle attività di manutenzione e pulizia straordinaria delle fognature.

Anche l'indicatore che misura le **tonnellate di rifiuti totali prodotti ogni 1.000 Km percorsi dal parco autobus**, diminuisce in modo sensibile sia rispetto al 2019 (-27%), che rispetto al 2020 (-37%).

Infatti, oltre alla contrazione totale dei rifiuti prodotti da Autoguidovie, nel corso del 2021 i km percorsi dal Gruppo hanno ripreso a salire, riavvicinandosi ai valori precedenti alla pandemia, con una crescita percentuale del 20%.

RIFIUTI	2019	%	2020	%	2021	%	Var. 2020-21	Var. % 2020-21
<b>Totale rifiuti pericolosi [t] di cui:</b>	<b>134,2</b>	<b>35,6%</b>	<b>190,4</b>	<b>54,73%</b>	<b>122,8</b>	<b>46,4%</b>	<b>-67,6</b>	<b>-35%</b>
smaltiti [t]	4,5	3,4%	68,5	19,68%	35,5	13,41%	-33,0	-48%
recuperati [t]	129,6	96,6%	121,9	35,04%	87,3	33,00%	-34,6	-28%
<i>di cui autobus demoliti [t]</i>	<i>112,6</i>		<i>97,5</i>		<i>54,9</i>		<i>-42,6</i>	<i>-44%</i>
<b>Totale rifiuti non pericolosi [t] di cui:</b>	<b>243,0</b>	<b>64,4%</b>	<b>157,5</b>	<b>45,27%</b>	<b>141,9</b>	<b>53,6%</b>	<b>-15,7</b>	<b>-10%</b>
smaltiti [t]	195,1	80,3%	134,7	38,72%	114,7	43,34%	-20,0	-15%
recuperati [t]	47,9	19,7%	22,8	6,56%	27,1	10,25%	+4,3	+19%
<b>TOTALE RIFIUTI [t]</b>	<b>377,2</b>	<b>100%</b>	<b>347,9</b>	<b>100%</b>	<b>264,7</b>	<b>100%</b>	<b>-83,3</b>	<b>-24%</b>

# Emissioni dirette e indirette di gas serra

SDGs	TARGET ONU	AZIONI E KPI	2020	2021
	<b>13.2</b> Integrare nelle politiche, nelle strategie e nei piani nazionali le misure di contrasto ai cambiamenti climatici	Indice di intensità di emissioni di gas serra (scopo 1)	<b>0,731</b>	<b>0,743</b>
		Indice di intensità di emissioni di gas serra (scopo 2)	<b>0,015<sup>47</sup></b>	<b>0,013</b>
		Emissioni complessive di gas serra per 1.000 km percorsi	<b>0,746</b>	<b>0,756</b>

Le **emissioni italiane totali di gas serra**, espresse in CO2 equivalente, **sono diminuite del 26,7% tra il 1990 ed il 2020**, in particolare dal 2008, in conseguenza sia della riduzione dei consumi energetici **e delle produzioni industriali** a causa della crisi economica e della delocalizzazione di alcune produzioni industriali, sia a causa della crescita della produzione di energia da fonti rinnovabili - idroelettrico ed eolico - e di un incremento dell'efficienza energetica. Inoltre, a seguito della pandemia è stato registrato un ulteriore calo delle emissioni, che si stimano nuovamente in aumento del 6,8% nel 2021 come conseguenza della ripresa della mobilità e delle attività economiche.

**Il settore energetico contribuisce in maniera maggioritaria** alle emissioni nazionali di GHG con una quota, nel 2020, del 78,4% in diminuzione del 20,7% dal 1990 al 2020. In termini di CO2 equivalente, invece, **il settore dei trasporti rappresenta il 28,6% del totale delle emissioni** e ha registrato una diminuzione del 16,4% dal 1990 al 2020.

**Le emissioni relative al settore dei processi industriali, invece, hanno mostrato una diminuzione del 35,3% dal 1990 al 2020**, dovuta principalmente alla riduzione nel settore della chimica a causa della tecnologia di abbattimento resa pienamente operativa nell'industria dell'acido adipico e delle emissioni della produzione di minerali e metalli.

Oltre alle motivazioni sopra elencate, la recessione economica ha ricoperto un ruolo fondamentale sui livelli di produzione della maggior parte delle industrie e le conseguenti emissioni negli ultimi anni.<sup>48</sup>

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

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

- identifica le attività che producono emissioni dirette e indirette di gas serra
- monitora e analizza a consuntivo le emissioni prodotte
- realizza progetti e azioni volti a una loro riduzione nonché alla misurazione della loro efficacia
- sensibilizza, internamente e verso l'esterno, su tale tematica attraverso l'attività di rendicontazione e comunicazione ai propri *stakeholder*.

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

47 Il valore è stato rettificato rispetto a quello inserito nel BS 2020 (vedi nota 48).

48 "Le emissioni di gas serra in Italia alla fine del secondo periodo del Protocollo di Kyoto: obiettivi di riduzione ed efficienza energetica" - ISPRA.



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

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

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

EMISSIONI GHG (tCO <sub>2</sub> e)	2019	2020	2021	Var. % '19-'21
Parco autobus (gasolio e metano) <sup>49</sup>	21.667,0	18.102,7	21.835,1	+0,8%
Parco auto (gasolio, metano e benzina)	370,1	199,9	230,9	-37,6%
Impianti termici (metano e gasolio) <sup>50</sup>	370,5	375,1	394,7	+7,3%
Impianti di condizionamento (HFC: R134) <sup>51</sup>	1.047,8	1.315,6	2.012,0	+92,0%
<b>TOTALE SCOPO 1</b>	<b>23.455,3</b>	<b>19.993,2</b>	<b>24.472,7</b>	<b>+4,4%</b>
Consumo di energia elettrica <sup>52</sup>	454,3	410,1	413,4	-9,0%
<b>TOTALE SCOPO 2</b>	<b>454,3</b>	<b>410,1</b>	<b>413,4</b>	<b>-9,0%</b>
<b>TOTALE SCOPO 1 e 2</b>	<b>23.909,7</b>	<b>20.403,3</b>	<b>24.886,1</b>	<b>+4,1%</b>

49 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 2019 - dati finali - Fonte: INEMAR ARPA LOMBARDIA". I dati autobus con "Fattori di emissione medi da traffico per settore, combustibile e tipo legislativo in Lombardia nel 2017 - dati finali - Fonte: INEMAR ARPA LOMBARDIA".

50 Il dato è stato calcolato usando il fattore di emissione di ISPRA - "Serie storiche delle emissioni di gas serra 1990-2019".

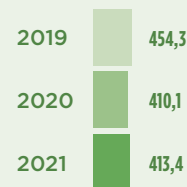
51 GWP R134=1.430.

52 Il fattore di emissione è stato modificato utilizzando quello proposto da Ecoinvent di 0,401 gCO<sub>2</sub>/kWh - e sono stati rettificati i valori relativi a 2019 e 2020.

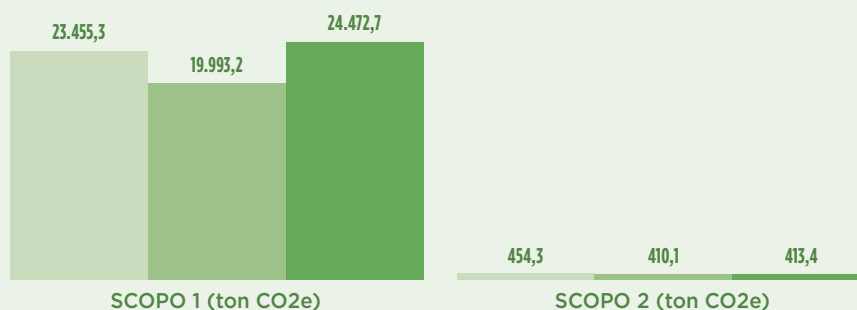
SCOPO 1 (tCO<sub>2</sub>e)



SCOPO 2 (tCO<sub>2</sub>e)



Emissioni dirette e indirette di gas serra



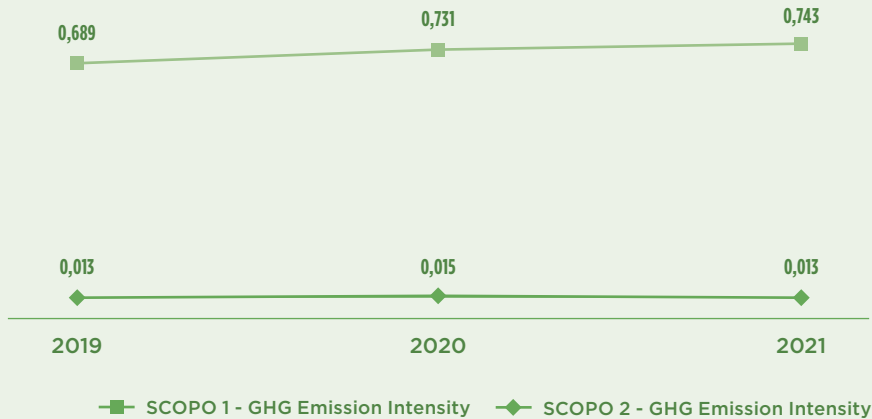
Nel 2021 **le emissioni complessive di gas serra** (Scopo 1 e 2) ammontano a 24.886,1 tCO<sub>2</sub>e, in aumento rispetto al 2020 (+22,0%), e al 2019 (+4,1%). L'aumento delle emissioni registrato nel 2018 e nel 2019 con l'avvio del servizio di Pavia, era infatti stato parzialmente compensato nel 2020 dalla riduzione dei km percorsi dagli autobus e a seguito del nuovo incremento delle percorrenze dei bus, nel 2021, il valore ha ripreso a crescere superando anche il livello del 2019.

Questo aumento dei km percorsi è stato di entità maggiore rispetto all'aumento dei consumi, condizionando quindi anche il valore dell'indice di intensità energetica del Gruppo.

Le emissioni di **Scopo 1** (24.472,7 tCO<sub>2</sub>e) sono, in valore assoluto, le più rilevanti per effetto della componente legata alla combustione di gasolio e metano relativa al parco autobus. Rispetto al 2019, tali emissioni aumentano del 4% circa, mentre aumentano addirittura del 20% rispetto al 2020, a seguito dell'aumento dei consumi di carburante legato all'incremento dei km percorsi. Significativo è inoltre anche l'aumento delle emissioni da impianti di condizionamento, collegati con l'incremento del numero di autobus e alla gestione interna della manutenzione, che risultavano già in aumento nel corso del 2020, ma che nel 2021 hanno raggiunto un valore quasi doppio rispetto al precedente triennio.

Le emissioni di **Scopo 2** (413,4 tCO<sub>2</sub>e) si riducono rispetto al 2019 (-9,0%), per effetto del minor consumo di energia elettrica nelle sedi e nei siti operativi, anche se risultano in leggero aumento dal 2020 (+0,8%), anno nel quale alcuni uffici erano rimasti chiusi a causa del lockdown e delle restrizioni imposte dalla pandemia.

## GHG emission intensity - scopo 1 e 2 (Tco2e/1000km)



## L'Indice di intensità di emissioni di gas serra

L'indice di intensità di emissioni di Autoguidovie misura i gas serra in tonnellate di CO<sub>2</sub>e per 1.000 Km percorsi dalla flotta.

**L'indice globale tra 2019 e 2021 aumenta del 7,6%.** Come anticipato, infatti, a fronte dell'aumento dei km percorsi dai bus di Autoguidovie, è stato registrato anche un contemporaneo incremento dei valori assoluti delle emissioni, di entità maggiore rispetto all'incremento delle percorrenze. L'indice di *Emission Intensity*, rapportato ai km percorsi, aumenta quindi leggermente passando dal 0,703 del 2019, a 0,746 del 2020, fino a 0,756 nel 2021.

Nel dettaglio si può notare come **l'indice relativo alle emissioni di Scopo 2 rimanga sostanzialmente invariato**, rispetto al 2020 e decresca dal 2019, mentre **quello relativo alle emissioni Scopo 1**, che rappresentano anche la maggior parte delle emissioni dell'azienda, cresce leggermente nel corso dell'ultimo anno a causa di un aumento dei km percorsi e quindi del consumo di carburante.

Uno dei fattori che ha inciso in modo maggiore sull'aumento delle emissioni dirette, è stato però il maggior consumo di gas fluorurati, che negli anni precedenti venivano in parte gestiti da aziende esterne che lavoravano in *full service* per Autoguidovie.

04.



# La Dimensione Economica

Andamento del mercato  
e del Gruppo Autoguidovie 150

Valore economico  
generato e distribuito 154

Le forniture 156

## Numeri chiave<sup>53</sup>

### **135,5 mln €**

il fatturato del Gruppo nel 2021,  
**+14% dal 2020**

### **12,36%**

il ROE, *Return on Equity*, il rapporto tra utile e patrimonio netto,  
**+ 1,86 punti percentuali dal 2020**

### **3,85%**

il ROI, *Return on investment*, il rapporto tra reddito operativo e totale dell'attivo,  
**-0,24 punti percentuali dal 2020**

### **18 mln €**

Il valore degli investimenti nel corso del 2021,  
**+162% dal 2020**

### **114,6 mln €**

il valore economico distribuito,  
**+15% dal 2020**  
pari all'84,6% del valore prodotto

### **20,9 mln €**

il valore economico **trattenuto**,  
**+8,6% dal 2020**  
pari al 15,4% del valore prodotto

### **50,3 mln €**

il valore delle principali forniture  
**+44,5% rispetto al 2020**

### **53,8%**

delle forniture proveniente da produttori lombardi






### **475**

i fornitori di Autoguidovie nel 2021

<sup>53</sup> Il perimetro di rendicontazione della sezione "Dimensione economica" è quello del Gruppo come indicato da Bilancio Consolidato 2021, escluso il capitolo relativo alle forniture, che fa riferimento alla sola Società Capogruppo Autoguidovie S.p.A.



IL CONTRIBUTO DI AUTOGUIDOVIE ALL'AGENDA 2030 ONU

<p><b>3</b> SALUTE E BENESSERE</p> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Andamento del mercato e del gruppo Autoguidovie</b></li> </ul>
<p><b>8</b> LAVORO DIGNITOSO E CRESCITA ECONOMICA</p> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Valore economico generato e distribuito</b></li> <li>• <b>Le forniture</b></li> </ul>
<p><b>9</b> IMPRESE, INNOVAZIONE E INFRASTRUTTURE</p> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Andamento del mercato e del gruppo Autoguidovie</b></li> </ul>
<p><b>12</b> CONSUMO E PRODUZIONE RESPONSABILI</p> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Le forniture</b></li> </ul>
<p><b>16</b> PACE, GIUSTIZIA E ISTITUZIONI SOLIDE</p> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Valore economico generato e distribuito</b></li> </ul>



# Andamento del mercato e del Gruppo Autoguidovie

SDGs	TARGET ONU	AZIONI E KPI	2020	2021
	<b>3.d</b> 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	Azioni di contrasto all'emergenza covid-19	<b>Costituita un'unità d'emergenza covid-19</b> per coordinare l'attività aziendale e per prendere decisioni condivise in tutte le società  Adottate tutte le misure necessarie alla <b>messaggio in sicurezza del personale e dei passeggeri</b> trasportati	
	<b>9.1</b> Sviluppare infrastrutture di qualità, affidabili, sostenibili e resilienti, comprese le infrastrutture regionali e transfrontaliere, per sostenere lo sviluppo economico e il benessere umano, con particolare attenzione alla possibilità di accesso equo per tutti	Il valore degli investimenti	<b>6,9 MLN €</b>	<b>18,0 MLN €</b>
		Gli investimenti nel triennio 2019-2021	<b>44,4 MLN €</b>	
		Gli investimenti utili a migliorare la qualità del servizio	<b>65,2%</b> in nuovi mezzi di trasporto	<b>63,4%</b> in nuovi mezzi di trasporto

## Andamento del mercato

Il 2021 è stato un anno in cui il mercato in cui opera il Gruppo, come peraltro molti altri settori industriali, ha continuato a subire in modo considerevole gli **effetti della condizione emergenziale** dovuta alla pandemia da COVID-19. Anche nel corso del 2021 si sono succeduti numerosi provvedimenti normativi da parte degli organi regolatori che hanno influenzato sia la componente della domanda sia quella dell'offerta.

Nel corso dell'esercizio si è visto tuttavia un profondo elemento di distinzione della domanda rispetto all'anno precedente. Infatti l'anno 2021 è stato caratterizzato dalla **ripresa pressoché totale della domanda di servizi** per gli studenti a seguito del venir rapidamente meno in tutto il territorio della possibilità di ricorso alla didattica a distanza da parte degli istituti scolastici, mentre si è riscontrato per tutto l'anno il perdurare di una significativa **flessione della domanda di servizi da parte dei clienti pendolari che si è mossa in parallelo alle politiche di smart-working** adottate dalle imprese.

Anche in relazione ai servizi turistici non vi è stata l'auspicata ripresa della domanda, che si è solo concentrata, in modo peraltro ancora limitato, nella sola stagione estiva.

In tale contesto, caratterizzato ancora dalla prosecuzione delle limitazioni di carico sui mezzi imposte dalla normativa (fino a un massimo dell'80%), è stata particolarmente impegnativa in tutti i territori in cui operano le Società dal Gruppo la **partecipazione ai tavoli di coordinamento** sui trasporti presieduti, come da normativa nazionale, dalle Prefetture competenti. In questi contesti sono stati definiti via via i livelli di servizio e i potenziamenti necessari in correlazione alla programmazione della didattica degli istituti scolastici a cui tutte le Società del Gruppo hanno dovuto adeguarsi con grande flessibilità.



A seguito del già avvenuto differimento normativo sull'indizione delle gare pubbliche i contratti di servizio in proroga o in scadenza sono proseguiti a seguito di atti di proroga con la sola eccezione per la Capogruppo che ha rinnovato fino giugno 2025 il contratto in essere con l'Agenzia di TPL del bacino di Cremona e Mantova.

## Fatti di rilievo avvenuti nell'esercizio

### Emergenza Covid-19

Nel corso dell'anno si sono susseguite, come nel precedente, diverse disposizioni normative per il settore delle quali si indicano di seguito quelle ritenute più significative:

- Proroga della norma ex art. 92 comma 4-bis L. 27/2020 che ha garantito il mantenimento dei corrispettivi per i contratti di servizio per tutto il 2021 e fino alla fine del periodo di emergenza fissato al 31 marzo 2022;
- Definizione da parte del MIMS del modello per l'attribuzione alle aziende delle risorse spettanti i per mancati introiti da titoli di viaggio con erogazione dei saldi di competenza del 2020. In relazione al provvedimento la Società ha beneficiato, come indicato nella nota integrativa al bilancio, a seguito di rendicontazione degli importi spettanti quali contributi in conto esercizio;
- Rifinanziamento del fondo nazionale per il TPL, inserito nella legge di bilancio dello Stato, con un incremento progressivo di risorse di 4,9Mld di euro dal 2022 al 2025 per sostenere e migliorare la qualità dei servizi di trasporto pubblico locale offerti ai cittadini;
- Proroga per tutto il 2021 delle misure per i trattamenti di integrazione salariale, mantenendo inoltre il blocco dei licenziamenti per motivi economici fino al 31 ottobre 2021;

L'esercizio 2021 è stato caratterizzato, come già accennato, per il secondo anno consecutivo dalla pandemia COVID-19. Tutte le Società del Gruppo hanno continuato ad attivarsi con efficacia per il contenimento della diffusione del virus mettendo in atto tutte le azioni necessarie in linea con i provvedimenti governativi e regionali di volta in volta emanati. Sono state quindi continuativamente **messe in atto tutte le misure 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**. Queste misure sono state adottate sia nel rispetto di quanto imposto dalle Autorità preposte sia per quanto ritenuto immediatamente necessario a garanzia della sicurezza aziendale, in accordo con i rappresentanti dei lavoratori per la sicurezza, le rappresentanze sindacali aziendali, i medici competenti ed il responsabile del servizio di prevenzione e protezione.

Tutti i servizi di TPL sono stati caratterizzati da una programmazione molto particolare rispetto a quanto avvenuto in precedenza in tutti i territori in cui operano le Società del Gruppo con inserimento di corse di potenziamento a garanzia del 100% della didattica in presenza degli studenti che inoltre ha avuto caratteristiche differenti per ogni bacino di servizio. In parallelo si sono dovuti rimodulare anche tutti i servizi dedicati ai pendolari la cui domanda è rimasta invece molto bassa. Nell'ultima parte del 2021 per poi proseguire nel 2022, **il settore del trasporto di persone è dovuto intervenire per attuare il controllo per l'accesso dei clienti a bordo dei mezzi di trasporto e dell'ingresso del personale**, così come dei visitatori, nei luoghi di lavoro facendo rispettare le direttive che imponevano il possesso del green-pass e l'utilizzo dei dispositivi di protezione individuale. Ciò ha comportato, per ogni Società, la necessità di individuare soluzioni operative con significativi sforzi e investimenti per poter effettuare i controlli richiesti e dovendo altresì far fronte ad una riduzione della forza lavoro disponibile in caso di mancanza del green-pass da parte dei dipendenti.

Nel corso dell'esercizio 2021, nonostante le oggettive difficoltà che la realtà presentava al Gruppo quest'ultimo ha **continuato ed accresciuto, rispetto all'esercizio precedente, la quota di risorse per investimenti sia per lo sviluppo sia per l'ammmodernamento delle proprie strutture operative** e non da ultimo per poter fornire ai propri clienti soluzioni per l'accesso ai servizi forniti in modalità innovativa, dematerializzata e funzionale agli effettivi bisogni.

## Fatti di rilievo avvenuti dopo la chiusura dell'esercizio 2021

L'inizio dell'esercizio 2022 si è caratterizzato da subito come un periodo molto difficile sotto diversi aspetti. L'ulteriore ondata pandemica di fine 2021 ha rallentato ancora una volta la ripresa delle attività per un progressivo ritorno alla normalità, portando anche alla proroga dello stato d'emergenza fino al 31 marzo con le conseguenti limitazioni e vincoli.

La **progressiva ripresa economica** a livello europeo che aveva dato segnali incoraggianti, nonostante l'iniziale crescita dei costi energetici per eccesso di domanda, è stata bloccata dallo scoppio della **guerra in Ucraina** che oltre ai disastrosi effetti dal lato umanitario ha portato ad una impennata dei costi energetici in particolare per il gas naturale ed il petrolio.

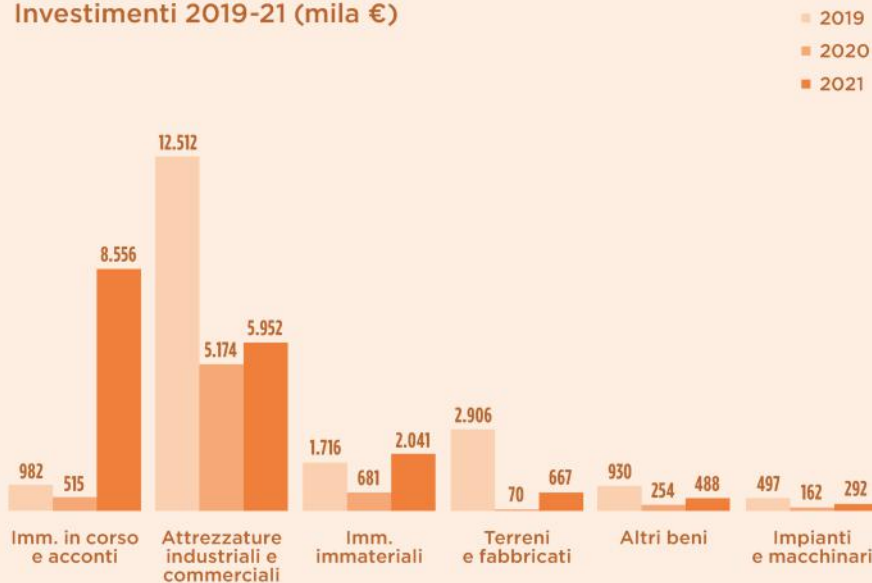
Questa combinazione di fattori critici ha richiesto a tutte le Società del Gruppo una **pronta reazione rivedendo e rimodulando i propri budget, così come le rispettive attività, in ottica di massima flessibilità in termini di servizi erogati, di iniziative per incoraggiare l'utilizzo dei servizi di trasporto** andando incontro ai bisogni effettivi della clientela, di contenimento dei costi interni e dell'ottimizzazioni dei consumi del gasolio e dell'energia in una condizione di crescita delle dinamiche inflattive e dei costi di approvvigionamento dei prodotti energetici. Dalla disamina dell'andamento gestionale delle Società del Gruppo nei primi mesi dell'esercizio 2022 e tenuto conto della solida situazione patrimoniale e finanziaria, si ritiene che il Gruppo Autoguidovie sia nelle condizioni di operare in continuità superando le difficoltà che comunque si prospettano.

In relazione ai contratti eserciti dalla Capogruppo, oggi in proroga, si segnala che lo scorso 13 aprile è stato pubblicato dall' Agenzia del Tpl del bacino della Città Metropolitana di Milano, Monza e Brianza, Lodi e Pavia un avviso di pre-informazione relativo ai contratti di servizio di trasporto pubblico locale, urbano e interurbano, della Città Metropolitana di Milano e delle Province di Lodi e Monza e Brianza per un valore complessivo del servizio, introiti tariffari inclusi, pari a circa **940 milioni €/anno**; inizio previsto dei contratti 1° aprile 2024 e durata almeno settennale.

Infine, nei primi mesi dell'esercizio 2022, la Capogruppo ha portato a termine le attività di due diligence completando in data 19 maggio l'acquisizione della Società Cavourese S.p.A.

Questi ultimi fatti indicano che, nonostante le difficoltà che ancor oggi si prospettano nell'economia in generale, sia per la significativa crescita dei costi energetici sia per la crisi bellica in Ucraina che si riflettono nel proprio settore di attività, il Gruppo Autoguidovie continua con immutato spirito ad investire risorse umane e finanziarie per la propria crescita e sviluppo cogliendo le opportunità del mercato e rafforzandone la propria presenza e immagine nello stesso.

## Investimenti 2019-21 (mila €)

**18,0 mln di €**

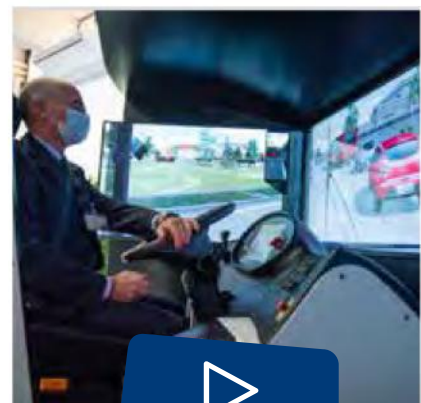
gli investimenti nel 2021, + 162% rispetto al valore del 2020

## Gli investimenti

**Nel 2021** il Gruppo ha ripreso la propria politica di investimenti produttivi in modo significativo, dopo il rallentamento del 2020, per un importo di quasi 18M€, tra cui si segnala l'acquisto di 40 autobus che avranno la messa in esercizio nel 2022. Nella voce immobilizzazioni in corso e acconti sono indicati i valori degli investimenti già effettuati e che avranno la messa in esercizio nel 2022 e negli anni successivi. Nel corso del 2021, l'incremento di questo valore è stato dovuto proprio **all'acquisto degli autobus menzionati sopra, che sono stati consegnati alla fine di dicembre 2021, ma che entreranno in servizio effettivo a partire dall'inizio del 2022.**

### INVESTIMENTI IN INNOVAZIONE

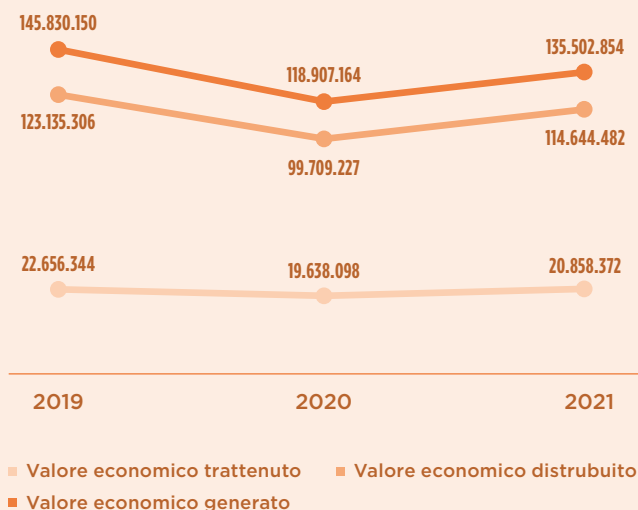
Nel 2021 è stato fatto un investimento sul personale per l'acquisto e l'implementazione di un moderno **simulatore di guida**, che rappresenta lo slancio verso il tema dell'innovazione ed è la soluzione tecnologica che cambia il paradigma della formazione dei conducenti, supportandoli nelle fasi di selezione e formazione, sia per i nuovi ingressi che per il personale già in servizio. Si tratta di uno strumento che migliora le prestazioni del conducente con un **aumento della sua capacità di gestione del rischio** e una conseguente **riduzione del livello di incidentalità**, come dimostrato da numerosi studi scientifici. Il tutto con ricadute ambientali positive, come la **riduzione delle emissioni di anidride carbonica**. Grazie alla sola formazione mediante il simulatore, si prevede la **riduzione di circa il 10% di sinistri/anno, che vale circa 50.000 €/anno**. La riduzione dei sinistri, infatti, significa sicurezza per i passeggeri trasportati ma anche un importante risparmio di costi per l'Azienda.



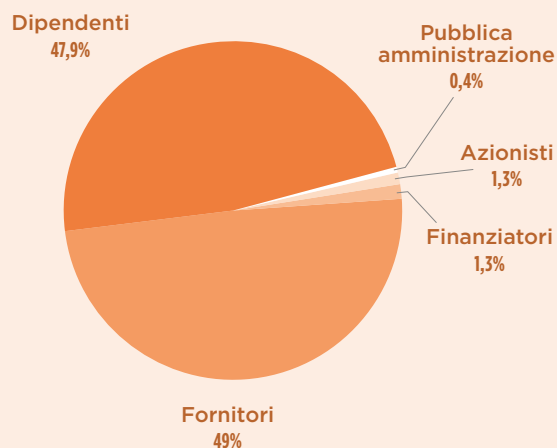
GUARDA IL VIDEO

# Valore economico generato e distribuito

Valore economico generato e distribuito (€)



Valore economico distribuito - 2021



SDGs	TARGET ONU	AZIONI E KPI	2020	2021
<p><b>8</b> LAVORO DIGNITOSO E CRESCITA ECONOMICA</p>	<p><b>8.1</b> 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</p>	Il fatturato di Autoguidovie	<p><b>118,9 MLN €</b> -18,5% DAL 2019</p>	<p><b>135,5 MLN €</b> +14% DAL 2020</p>
	<p><b>8.5</b> 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</p>	Il valore economico distribuito ai dipendenti	<p><b>50,0 MLN €</b> il 50,2% del valore distribuito</p>	<p><b>54,9 MLN €</b> il 47,9% del valore distribuito</p>
<p><b>16</b> PACE, GIUSTIZIA E ISTITUZIONI SOLIDE</p>	<p><b>16.6</b> Sviluppare istituzioni efficaci, responsabili e trasparenti a tutti i livelli</p>	Il valore economico distribuito alla pubblica amministrazione	<p><b>0,8 MLN €</b> lo 0,8% del valore distribuito</p>	<p><b>0,5 MLN €</b> lo 0,4% del valore distribuito</p>

VALORE ECONOMICO GENERATO E DISTRIBUITO (valori in euro)	2019	2020	2021
<b>Valore economico generato</b>	<b>145.830.150</b>	<b>118.907.164</b>	<b>135.502.854</b>
Ricavi delle vendite e delle prestazioni	118.292.458	97.806.223	108.007.821
Altri ricavi (inclusi proventi finanziari)	27.537.692	21.100.941	27.495.033
<b>Valore economico distribuito</b>	<b>123.135.306</b>	<b>99.709.277</b>	<b>114.644.482</b>
Fornitori	61.341.825	45.944.893	56.194.613
Dipendenti	58.553.900	50.023.869	54.909.535
Pubblica Amministrazione <sup>54</sup>	1.689.671	785.288	498.346
Azionisti	0	1.348.000	1.500.000
Finanziatori	1.549.910	1.607.177	1.541.988
<b>Valore economico trattenuto</b>	<b>22.694.844</b>	<b>19.197.937</b>	<b>20.858.372</b>

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

Nel 2021, il **valore economico complessivo** generato dal Gruppo Autoguidovie **ammonta a 135,5 milioni di euro, +14% rispetto al 2020**, ed è costituito:

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

Il **valore economico distribuito ammonta a 114,6 milioni di euro, +15,0% rispetto al 2020**, ed è ripartito tra i seguenti stakeholder:



- 56,2 milioni di euro ai fornitori, costituiti dai costi sostenuti per l'acquisto di servizi, materie prime e materiali di consumo. In particolare per i sub-affidamenti, gli acquisti di combustibile e gli acquisti (leasing) e manutenzioni degli autobus
- 54,9 milioni di euro ai dipendenti per salari, stipendi, oneri sociali, trattamento di fine rapporto
- 1,5 milioni di euro agli azionisti sotto forma di dividendi, che dal 2020 la società Autoguidovie ha deciso di erogare
- 1,5 milioni di euro ai finanziatori, corrispondente al saldo tra interessi e oneri finanziari
- 0,5 milioni di euro alla Pubblica Amministrazione, corrisposti all'Erario e agli Enti locali per imposte dirette e indirette, sottratti i contributi straordinari ricevuti.

Il **valore trattenuto è di 20,9 milioni di euro, +8,6% rispetto al 2020** ed è costituito dagli ammortamenti, dagli accantonamenti a fondi rischi e dall'autofinanziamento costituito dagli utili reinvestiti nell'azienda.

<sup>54</sup> Il dato del valore distribuito alla Pubblica Amministrazione è stato rivisto rispetto a quello pubblicato nel Bilancio di Sostenibilità 2020, per le annualità 2019 e 2020, a causa dell'esclusione delle imposte differite all'interno delle imposte totali. Nel corso del 2021, infatti questo valore era difficilmente confrontabile con quello delle precedenti annualità a causa di un credito fiscale registrato da Autoguidovie.

# Le forniture



SDGs	TARGET ONU	AZIONI E KPI	2020	2021
 <p><b>8</b> LAVORO DIGNITOSO E CRESCITA ECONOMICA</p>	<p><b>8.1</b> 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</p>	<p>Valore economico distribuito ai fornitori</p>	<p><b>45,9 MLN €</b> il 46,8% del valore distribuito</p>	<p><b>56,2 MLN €</b> il 50% del valore distribuito</p>
 <p><b>12</b> CONSUMO E PRODUZIONE RESPONSABILI</p>	<p><b>12.6</b> 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</p>	<p>Inserito l'<b>obbligo per i fornitori</b> di beni e servizi di prendere visione e di <b>rispettare le pratiche aziendali in tema di etica, integrità e norme ambientali</b></p>	<p><b>OBBLIGO PER TUTTI</b></p>	<p><b>OBBLIGO PER TUTTI</b></p>
		<p>Violazioni del codice etico da parte dei fornitori di Autoguidovie</p>	<p><b>0</b></p>	<p><b>0</b></p>

Nel 2021 il totale del valore delle forniture è pari a **50,3 milioni di euro**, di cui il 53,8% affidato ad aziende del territorio lombardo.

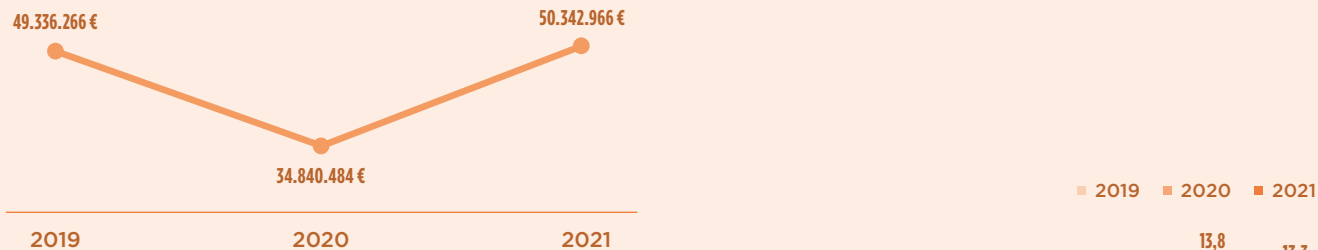
CATEGORIE	VALORE DELLE FORNITURE 2020	VALORE DELLE FORNITURE 2021	% SUL TOTALE 2021	NR. FORNITORI* 2021	DESCRIZIONE
Carburante	9.457.025 €	13.337.596 €	26,5%	14	Carburante per autobus e auto, metano per riscaldamento
Autobus	5.946.912 €	11.158.245 €	22,2%	8	Acquisto di autobus
Manutenzioni autobus	7.697.780 €	9.444.759 €	18,8%	98	Full service, ricambi bus, pneumatici, riparazioni e manutenzioni, accessori per bus, lubrificanti, macchinari da officina, pulizie
Subaffidamenti e personale esterno	2.767.655 €	4.718.096 €	9,4%	13	Servizi in subaffidamento e servizi con personale esterno
Ict e tecnologie di bordo	2.371.777 €	3.768.367 €	7,5%	105	Software, consulenze informatiche, telefonia, pc, materiali di consumo IT e per macchine da ufficio, manutenzioni
Gestione immobili	2.300.388 €	2.951.402 €	5,9%	88	Manutenzioni, affitti (posteggi, depositi, uffici), leasing immobiliari, pulizia fabbricati, utenze (acqua, EE), smaltimento rifiuti, vigilanza, mobili
Spese per il personale	2.056.252 €	2.404.806 €	4,8%	106	Formazione, visite mediche, divise, mensa, liberalità, consulenti legali, spese per noleggio auto, spese per trasferte
Gestione titoli di viaggio	1.114.636 €	1.473.040 €	2,9%	37	Titoli di viaggio, marketing, sistema di bigliettazione elettronica, call center, infopoint, progetti e materiali informativi
Altro	1.128.054 €	1.086.654 €	2,2%	168	Altre voci accessorie (tra cui spese legali e per servizi amministrativi, cancelleria)

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

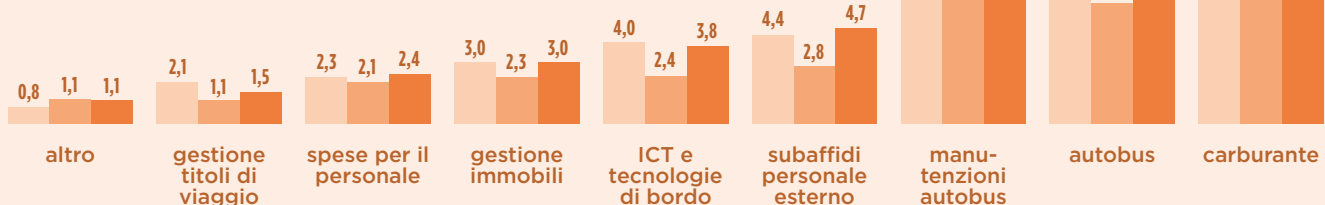
Rispetto al 2020, si evidenzia un aumento **rilevante del valore totale delle forniture**, che ritornano ai livelli del 2019. In particolare, l'aumento più significativo rispetto al 2020 si registra nelle voci Autobus e Carburante, che ritornano ai livelli pre-pandemici. Inoltre, nel 2021 si osserva una **leggera riduzione del numero dei fornitori rispetto al 2020**, in linea con gli obiettivi aziendali di **razionalizzazione delle forniture**.

Superate le criticità dovute alla pandemia nell'anno 2020, il 2021 è stato l'anno della ripresa. Il valore complessivo della spesa per il carburante, diminuita nel 2020 a causa della riduzione del servizio, si è riportato ai livelli del 2019 in seguito alla ripresa a pieno regime delle attività.

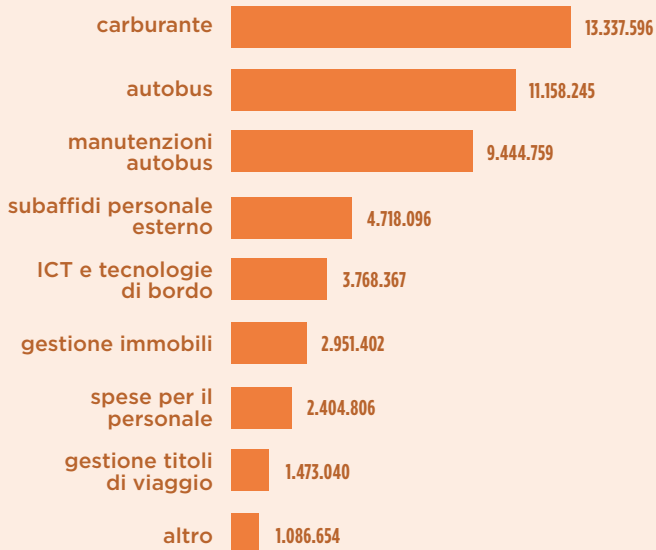
### Valore delle forniture



### Confronto valore forniture (mln di €)



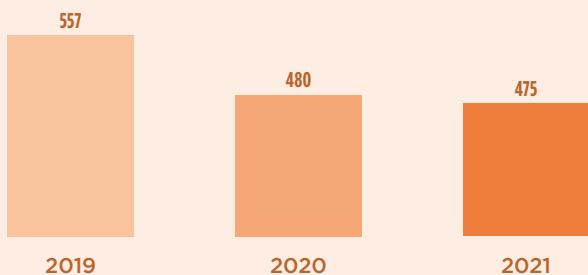
### Valore delle forniture per tipologia (€) 2021



### Fornitori\* per tipologia 2021



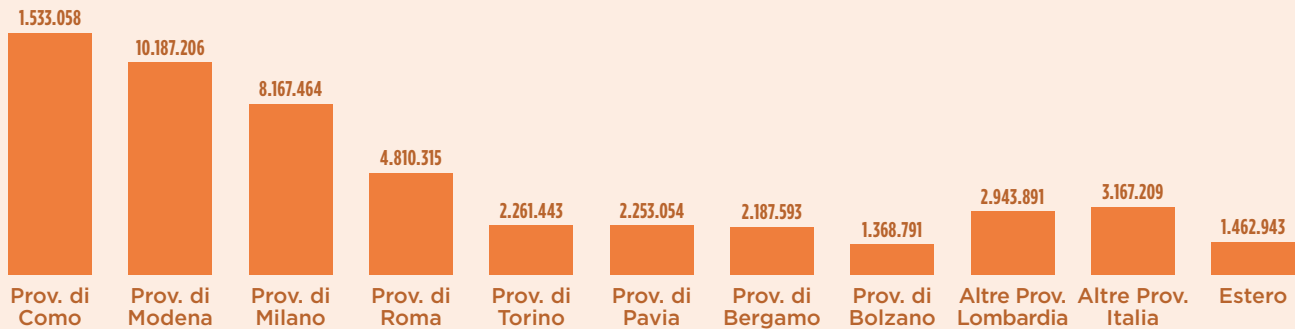
### Fornitori



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



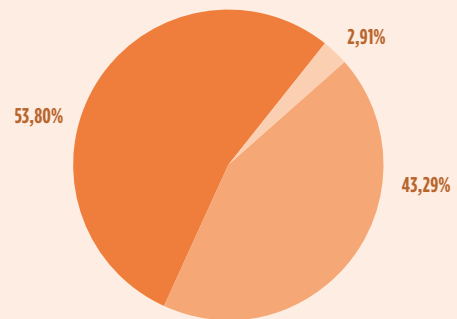
## Distribuzione geografica 2021 (€)

**53,8%**

del valore delle forniture proviene dalla Lombardia, con 2 punti percentuali in più dal 2020, in particolare dalla Provincia di Como (22,9%) e dalla Provincia di Milano (16,2%).

## Distribuzione geografica 2021 (%)

- Estero
- Altre regioni italiane
- Lombardia



In aggiunta, è stata registrata una crescita del costo del carburante, dovuta a diversi fattori, tra i quali il più importante è stato l'aumento della percentuale di biocarburante presente nel gasolio. In ottica di sostenibilità, il Ministero dello Sviluppo Economico, con il Decreto del 10 Ottobre 2014, ha recepito la normativa Europea e pianificato il progressivo **aumento della quota di biocarburanti miscelati nel gasolio**.

La quota minima di biocarburanti ha perciò raggiunto una percentuale tra il 4% e il 5%, a seconda delle compagnie, con l'obiettivo di raggiungere la percentuale del 10% entro il 2030. L'aumento della domanda di biocarburante ha naturalmente fatto sì che ne aumentasse anche il prezzo, incidendo sensibilmente sul costo finale del carburante.

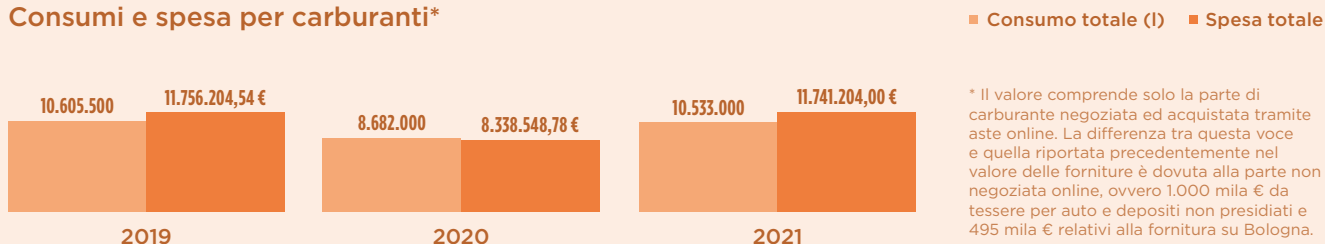
In continuità con gli anni precedenti, gli acquisti di carburante sono stati **negoziati tramite aste on-line** sul portale di e-procurement di Autoguidovie ([www.agisupply.it](http://www.agisupply.it)), permettendo di monitorare costantemente il mercato ed ottenere la quotazione migliore per singolo deposito, grazie ad un modello di "cherry picking" adottato da anni. Di seguito si riportano i dati sul consumo e la spesa di carburanti nel triennio 19/20/21.

Oltre al riassetamento ai livelli del 2019 sia dei consumi di carburante che della spesa per l'acquisto dello stesso, anche il costo medio euro/litro risulta essersi allineato.

Nell'ambito dell'attività di garantire il processo e la governance di approvvigionamento di beni e servizi per Autoguidovie - anche e soprattutto per le società controllate - nel corso del 2021 è stata effettuata un'importante **attività di acquisti di beni e servizi da parte dell'Area Acquisti & Spend Analysis per l'erogazione del nuovo servizio della startup Venetiana a Venezia**.

Le principali negoziazioni hanno riguardato i servizi di pulizie di imbarcazioni, il vestiario per i comandanti e per le hostess, i servizi riguardanti il sistema integrato di gestione prenotazione e vendita ticket, il sito di e-commerce e l'app, oltre alla fornitura di prodotti tipografici, apparati ICT e servizio di volantaggio.

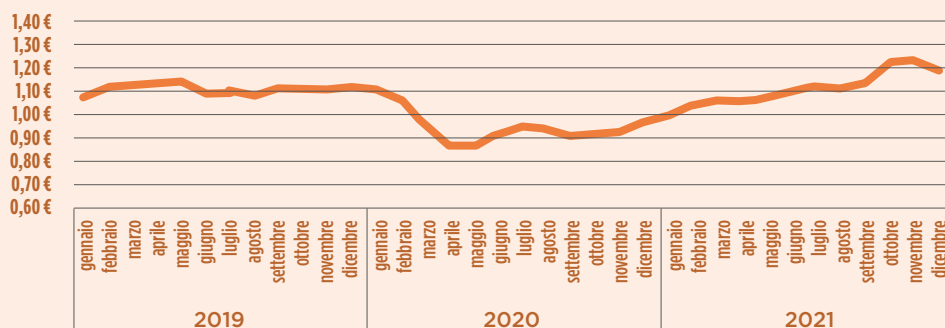
### Consumi e spesa per carburanti\*



\* Il valore comprende solo la parte di carburante negoziata ed acquistata tramite aste online. La differenza tra questa voce e quella riportata precedentemente nel valore delle forniture è dovuta alla parte non negoziata online, ovvero 1.000 mila € da tessere per auto e depositi non presidiati e 495 mila € relativi alla fornitura su Bologna.

	Costo medio/litro 2019	Costo medio/litro 2020	Costo medio/litro 2021	Variazione 19-21 (€)	Variazione 19-21 (%)
<b>Gasolio</b>	1,12 €/l	0,95 €/l	1,12 €/l	+0,00	+0 %

### Prezzo medio mensile del gasolio



Sempre nel 2021, tra le attività di procurement più particolari è avvenuto l'acquisto di un simulatore di guida per autobus prodotto dalla società spagnola SIMFOR, con 400 clienti in 35 Paesi e più di 1.000 simulatori installati in tutto il mondo. Il simulatore sarà utilizzato sia per la formazione dei neoassunti, sia per perfezionare le performance degli autisti già in servizio.

### Negoziazione del Parco Auto Green

A maggio del 2021, sul portale acquisti di Autoguidovie (www.agisupply.it), è stata lanciata una gara per la sostituzione di 32 auto, di cui 21 in scadenza di noleggio a lungo termine e 12 di proprietà. La RDA (richiesta di acquisto) ha coinvolto 6 tra i maggiori fornitori di noleggio a lungo termine, per una stima di spesa complessiva di **425 mila euro**. I principali risultati ottenuti - a seguito della negoziazione - in termini economici e di sostenibilità ambientale sono:

- **23 nuove auto a noleggio** lungo termine vs 32 in precedenza
- **10 auto elettriche a zero emissioni**, tutte Renault Zoe
- **9 vecchie auto di proprietà rottamate**
- **-48% la riduzione delle emissioni di Co2 stimata**, considerando solamente le 23 auto sostituite
- **-67% la riduzione di emissioni di Co2 stimata**, includendo anche le 9 auto rottamate.

L'attività si è conclusa con l'installazione di nuove colonnine per la ricarica di auto elettriche presso i depositi di Lacchiarella, Desio, Crema, Voghera e Marignano.

### Miglioramenti apportati dal nuovo sistema ERP

Il nuovo sistema gestionale (ERP) Business Central, implementato nel 2020 e ulteriormente integrato nel 2021, ha permesso una maggiore governance del processo di acquisto e tracciatura del "ciclo passivo", a partire dall'iniziale manifestazione dell'esigenza di acquisto (RDA), per passare dalla verifica del Budget e dall'individuazione del fornitore fino all'emissione dell'ordine, il tutto tramite un workflow approvato da un procuratore dell'azienda. Inoltre, il sistema permette, tramite l'"entrata merci" (carico), di certificare direttamente a sistema l'effettiva ricezione del bene e del buon esito del servizio acquistato, affinché l'Amministrazione possa procedere



re alla registrazione ed il pagamento delle fatture.

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

- la manifestazione dell'esigenza di una fornitura sotto forma di una **richiesta di acquisto** (RDA) che descrive l'esigenza in termini tecnici e qualitativi, indica chiaramente le quantità richieste ed entro quando si desidera venga effettuato l'acquisto oltre ai dati di budget e contabili
- la negoziazione effettuata dalla Funzione Acquisti
- l'emissione dell'ordine o la sigla del contratto con il fornitore selezionato
- la consegna del bene o l'esecuzione del servizio al committente interno dell'azienda (responsabile del contratto), affinché possa effettuare l'"entrata merci" descritta sopra.

## Introduzione all'aggiornamento della procedura Acquisti

A fine 2021 è stata aggiornata la procedura Acquisti, che nonostante non abbia modificato nulla nel processo di acquisto, ha introdotto l'utilizzo delle Scorecard in modo da oggettivare l'analisi delle prestazioni dei fornitori, in particolare quelli "critici" (es. forniture di gasolio e lubrificanti, forniture di ricambi, manutenzione mezzi, manutenzione immobili) al fine dell'individuazione di un punteggio da riportare nell'Albo fornitori.

Come riportato nella Scorecard, la valutazione per questi fornitori prende in considerazione:

- analisi prestazionale dei beni e servizi forniti
- analisi in ambito salute, sicurezza, ambiente
- analisi del comportamento commerciale.

I fornitori che avranno raggiunto un punteggio superiore a 60 punti (da 0 a 100) verranno inseriti nell'Albo Fornitori, dove il loro punteggio sarà visibile.

Fornitore	P. IVA	Data					
		Categoria	Descrizione	Criterio	Valutatore	Punt. MAX	Valutazione
		Qualità della fornitura/servizio	Consegna/esecuzione puntuale della fornitura/servizio	Punteggio	Resp./Refe. Contratto	9	
		Qualità della fornitura/servizio	Livello di qualità della fornitura/servizio	Punteggio	Resp./Refe. Contratto	9	
		Qualità della fornitura/servizio	Innovazione della fornitura/servizio	Punteggio	Resp./Refe. Contratto	7	
		Qualità del servizio	Presenza di reclamo o contenzioso (rilevazione NC)	Punteggio	Resp./Refe. Contratto	9	
		Qualità del servizio	Rispetto dei livelli di servizio (es. SLA, imballi, resi, ecc.)	Punteggio	Resp./Refe. Contratto	9	
		Qualità del servizio	Atteggiamento di flessibilità	Punteggio	Resp./Refe. Contratto	7	
		Salute, sicurezza, ambiente (QAS)	Comportamenti non conformi in ambito salute e sicurezza	Punteggio	Resp./Refe. Contratto	8	
		Salute, sicurezza, ambiente (QAS)	Evidenze di violazioni in materia ambientale	Punteggio	Resp./Refe. Contratto	8	
		Salute, sicurezza, ambiente (QAS)	Comportamenti non conformi in ambito etico	Punteggio	Resp./Refe. Contratto	8	
		Comportamento commerciale	risposte a richieste quotazioni	Punteggio	Acquisti	5	
		Comportamento commerciale	aggiudicazioni a richieste quotazioni	Punteggio	Acquisti	8	
		Comportamento commerciale	Attitudine a richiedere deviazioni contrattuali	Punteggio	Acquisti	8	
		Comportamento commerciale	Fornitore "mandatory" dichiarato da area richiedente (si punteggio 1, no punteggio 5)	si/no	Acquisti	5	
						100	0

### Criteri di Valutazione:

- scala di valutazione da punteggio minimo 0 a punteggio MAX (indicato in colonna);
- il punteggio deve essere assegnato in maniera oggettiva in riferimento a dati verificabili.

# Nota metodologica

Il Bilancio di sostenibilità al 31 dicembre 2021 di Autoguidovie, sesta 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 - rinnovata in modo sostanziale nel corso del 2021, anche alla luce dei nuovi elementi e delle tematiche emersi negli ultimi anni - 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 e sono stati coinvolti 13 stakeholder strategici, ai quali è stato chiesto di valutarne il livello di importanza e di segnalare eventuali nuove tematiche. Dopo l'ampliamento del perimetro di rendicontazione al nuovo territorio di Pavia avvenuto nel 2019, nel 2021 Autoguidovie ha proceduto con l'aggiornamento dell'analisi e della matrice, a partire da una revisione dei temi di sostenibilità. I risultati dell'analisi interna e dell'indagine esterna, che hanno coinvolto oltre 150 stakeholder, sono stati rappresentati nella nuova matrice di materialità e commentati. Nel corso della redazione del BS 2021, invece, non è stata realizzata una nuova analisi, che verrà realizzata il prossimo anno in corrispondenza con l'allargamento del perimetro di rendicontazione.
- **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 31/12/2021, escluse le società:
  - o Dolomiti Bus S.p.A. e Società dei Trasporti Novaresi (STN) S.r.l. - non considerate in quanto il Gruppo Autoguidovie non è ancora in possesso di strumenti adeguati a raccogliere e monitorare in modo completo i dati necessari al consolidamento delle informazioni delle due controllate in modo omogeneo a quanto fatto per la Società Autoguidovie S.p.A.
  - o Girobus Viaggi S.r.l. - non considerata in quanto opera in un settore diverso, relativo alla gestione dei bus turistici, e ha una dimensione ininfluente rispetto a quella del resto del Gruppo Autoguidovie.
  - o City Boat S.r.l., Veneziana Motoscafi GT S.r.l. e Venetiana S.r.l. - operanti in un nuovo business rispetto a quello attuale di Autoguidovie e per le quali non è ancora stato possibile raccogliere e uniformare la raccolta delle informazioni a quelle contenute nel Bilancio di Sostenibilità.

L'obiettivo di Autoguidovie è quello di eseguire un aggiornamento massivo del proprio perimetro di rendicontazione nel corso del prossimo ciclo di reporting, inserendo all'interno del documento anche le informazioni quantitative e qualitative di tutte le aziende controllate.

Le società sopra menzionate, infatti, sono state considerate solo nel calcolo del Valore prodotto e distribuito (in "La Dimensione Economica") e rispetto alle prime due sono state fornite alcune informazioni iniziali nel capitolo relativo ai contratti di servizio, per anticipare il consolidamento che avverrà dal Bilancio di Sostenibilità 2022.

Nella sezione relativa al personale, inoltre, le informazioni contenute fanno riferimento solo alla Capogruppo Autoguidovie S.p.A. e sono quindi omesse anche quelle relative alla società Miobus by Autoguidovie S.r.l.

## Principi per la qualità del Report

- **Equilibrio** – Nella descrizione dei risultati delle attività svolte da Autoguidovie si è cercato di riflettere sia gli aspetti positivi sia quelli negativi (ad esempio riportando integralmente i risultati relativi all'analisi dei reclami) al fine di permettere una valutazione equilibrata delle performance nel loro complesso.
- **Comparabilità** – Anche in questa sesta 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 2019-2021.
- **Accuratezza** – I dati economici, qualitativi e quantitativi, fanno diretto riferimento al Bilancio Consolidato 2021, mentre l'accuratezza dei dati sociali ambientali e di salute e sicurezza deriva dall'esistenza dei sistemi di gestione certificati ISO 9001, 13816, 14001, 45001 e SA8000. I dati sono prevalentemente estratti dai sistemi operativi di Autoguidovie. Le metodologie di calcolo dei principali indicatori e i fattori di conversione utilizzati per il calcolo delle emissioni in atmosfera e di quelle di GHG sono indicate in apposite note a piè pagina.
- **Tempestività** – Il Report è redatto con cadenza annuale. Per soddisfare maggiormente le esigenze informative degli stakeholder si è scelto, là dove significativo, di rendicontare anche fatti accaduti dopo la chiusura dell'esercizio 2021, in particolare con riferimento alle informazioni economiche e ad alcuni sviluppi futuri di iniziative avviate nel corso del 2021.
- **Chiarezza** – La struttura del Report è stata definita per rendere le informazioni facilmente individuabili da parte degli stakeholder. In apertura del documento è presente la Guida alla lettura nella quale sono definiti gli obiettivi del percorso di rendicontazione, la metodologia utilizzata e i contenuti delle differenti sezioni del Report.
- **Affidabilità** – Le informazioni e i dati contenuti nel Report sono supportati da controlli interni e documentazione che li rendono verificabili.

## Coefficienti utilizzati per i calcoli

Per la stima dei dati relativi ai consumi energetici e alle emissioni di CO<sub>2</sub> e di inquinanti sono stati utilizzati opportuni coefficienti:

- per il calcolo dei consumi in GJ sono stati utilizzati i valori del DEFRA GHG Conversion Factors for Company Reporting 2022: sheet "Conversions" and "Fuel properties"
- per il calcolo delle emissioni di CO<sub>2</sub>, HC, CO, NO<sub>x</sub> e particolato del parco auto sono stati utilizzati i Fattori di emissione medi da traffico per settore, combustibile e tipo legislativo in Lombardia nel 2019 - dati finali - Fonte: INEMAR ARPA LOMBARDIA
- per il calcolo delle emissioni di HC, CO, NO<sub>x</sub> e particolato del parco autobus è stato utilizzato il software eco drive di Autoguidovie
- per il calcolo delle emissioni di CO, NO<sub>x</sub>, SO<sub>x</sub> e particolato degli impianti termici si sono utilizzati gli emission factors dell'European Environment Agency (air pollutant emission inventory guidebook 2016). Per la CO<sub>2</sub> sono utilizzati i coefficienti riportati dall'ISPRA all'interno del database "Serie storiche delle emissioni di gas serra 1990-2019".
- per il calcolo delle emissioni di GHG:
  - o Emissioni scopo 1: parco autobus - Fattori di emissione medi da traffico per settore, combustibile e tipo legislativo in Lombardia nel 2017 - dati finali - Fonte: INEMAR ARPA LOMBARDIA; parco auto - Fattori di emissione medi da traffico per settore, combustibile e tipo legislativo in Lombardia nel 2019 - dati finali - Fonte: INEMAR ARPA LOMBARDIA; impianti termici - "Serie storiche delle emissioni di gas serra 1990-2019" - ISPRA; impianti di condizionamento: GWP R134=1.430;
  - o Emissioni scopo 2: Database Ecoinvent

## Contatti

Per informazioni sulla sostenibilità di Autoguidovie S.p.A., oppure per eventuali domande riguardanti il Bilancio di Sostenibilità 2021 e il suo contenuto, rivolgersi all'Area Marketing Innovazione e Comunicazione ai contatti seguenti.

Mail: [comunicazione@Autoguidovie.it](mailto:comunicazione@Autoguidovie.it)

# GRI Content Index

		PAGINA/RISPOSTA DIRETTA	EVENTUALI OMISSIONI E MOTIVI DELL'OMISSIONE
<b>Informazioni generali</b>			
<b>Profilo organizzativo</b>			
102-1	Nome dell'organizzazione	p.1	
102-2	Attività, brand, prodotti e servizi	pp.12-13; 25-28	
102-3	Sede del quartier generale	pp.119-121	
102-4	Localizzazione delle attività	pp.25-28; 121	
102-5	Assetto proprietario e forma legale	pp.34-39	
102-6	Mercati serviti	pp.25-28	
102-7	Dimensione dell'organizzazione	pp.10-11; 61; 78; 114; 148	
102-8	Informazioni sui dipendenti e altri lavoratori	pp.81-86	
102-9	Supply chain	pp.156-161	
102-10	Variazioni significative dell'organizzazione e della sua catena di fornitura/supply chain	pp.39; 150-151;158-161	
102-11	Principio o approccio precauzionale	pp.56-57	
102-12	Attività esterne	pp.110-111	
102-13	Appartenenza ad associazioni	Autoguidovie è associata ad AGENS – Agenzia Confederale dei Trasporti e dei Servizi di Confindustria	
<b>Strategia</b>			
102-14	Dichiarazione dell'alto dirigente responsabile delle decisioni	p.5	
102-15	Principali impatti, rischi e opportunità	pp.42-53	
<b>Etica e integrità</b>			
102-16	Valori, principi, standard e norme di comportamento	pp.54-57	
102-17	Meccanismi per consulenze e questioni sul tema dell'etica	pp.53-54	
<b>Governo dell'organizzazione</b>			
102-18	Struttura di governo	pp.34-35; 38	
102-23	Presidente del più alto organo di governo	p.36	
102-32	Ruolo del più alto organo di governo nella rendicontazione di sostenibilità	p.38	
<b>Coinvolgimento dei portatori di interessi (stakeholder)</b>			
102-40	Elenco dei gruppi di stakeholder	pp.44-45	
102-41	Contratti collettivi	p.90 Il rapporto di lavoro è regolato dal CCNL per tutti i dipendenti	
102-42	Identificare e selezionare gli stakeholder	pp.44-45; 157	
102-43	Approccio all'attività di coinvolgimento degli stakeholder	pp.44-45;157	
102-44	Argomenti chiave e criticità emerse	p.45	

		PAGINA/RISPOSTA DIRETTA	EVENTUALI OMISSIONI E MOTIVI DELL'OMISSIONE
<b>Pratiche di rendicontazione</b>			
102-45	Entità incluse nel bilancio consolidato	pp.39; 62	
102-46	Definizione del contenuto del report e del perimetro di rendicontazione	pp.162-163	
102-47	Elenco degli aspetti materiali	pp.46-49	
102-48	Rettifiche alle informazioni	pp. 81; 104; 142-143	
102-49	Modifiche nella rendicontazione	pp. 26-28; 48-49; 66; 75; 150;160-161	
102-50	Periodo di riferimento/rendicontazione	Anno solare	
102-51	Data del report più recente	2021	
102-52	Ciclo di rendicontazione	Annuale	
102-53	Contatti per richiedere informazioni sul report	pp.6; 170	
102-54	Dichiarazioni sulla rendicontazione in accordo con gli Standard GRI	pp.162-163	
102-55	Indice dei contenuti GRI (GRI content index)	pp.164-167	
102-56	Certificazione esterna (External assurance)	pp.170-171	
<b>Approccio di gestione</b>			
103-1	Illustrazione dell'aspetto materiale e del perimetro di rendicontazione	pp.46-52; 162-163	
103-2	L'approccio di gestione e le sue componenti	pp.51-52; 60-70; 80-87; 90-91; 93-97; 98-101; 104-109; 122; 127; 140-145; 154; 156; 161	
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	pp. 51-52; 66; 90-99; 104-105; 123-126; 128-129; 131-134; 144-145; 153-154; 158-161	
<b>Standard specifici - economico</b>			
<b>Performance economica</b>			
201-1	Valore economico direttamente generato e distribuito	pp.154-155	
<b>Presenza sul mercato</b>			
202-1	Rapporto tra lo stipendio standard dei neoassunti, suddiviso per genere, e lo stipendio minimo locale	p.91	
<b>Politiche di fornitura</b>			
204-1	Percentuale di spesa a fornitori locali	p.159	
<b>Vi</b>			
205-3	Casi di corruzione e azioni intraprese in risposta	Nel corso del 2021 non sono pervenute all'Organismo di Vigilanza segnalazioni di violazioni del Codice Etico	

		PAGINA/RISPOSTA DIRETTA	EVENTUALI OMISSIONI E MOTIVI DELL'OMMISSIONE
<b>Standard specifici - ambientale</b>			
<b>Energia</b>			
302-1	Consumo di energia nell'organizzazione	pp.127-129	
302-3	Intensità di energia	pp.128-129	
302-4	Riduzione dei consumi energetici	pp.127-129	
302-5	Riduzione dell'energia richiesta da beni e servizi	pp.127-129	
<b>Acqua</b>			
303-1	Interazione con l'acqua come risorsa condivisa	pp.125; 136-137	
303-2	Gestione degli impatti correlati allo scarico di acqua		L'azienda non è ancora dotata di strumenti per la misurazione dell'indicatore
<b>Emissioni</b>			
305-1	Emissioni dirette di gas ad effetto serra (GHG) - Scopo 1	pp.142-145	
305-2	Emissioni indirette di gas ad effetto serra (GHG) - Scopo 2	pp.142-145	
305-4	Intensità delle emissioni di gas ad effetto serra (GHG)	pp. 144-145	
305-5	Riduzione delle emissioni di gas ad effetto serra (GHG)	pp.142-145	
305-7	Ossidi di azoto (NOX), ossidi di zolfo (SOX) e altre emissioni significative nell'aria	pp.130-134	
<b>Rifiuti</b>			
306-1	Produzione di rifiuti e impatti significativi connessi ai rifiuti	pp.140-141	
306-2	Gestione degli impatti significativi connessi ai rifiuti	pp.140-141	
306-3	Rifiuti prodotti	pp.140-141	
306-4	Rifiuti non destinati a smaltimento	pp.138-141	
306-5	Rifiuti destinati allo smaltimento	pp.138-141	
<b>Conformità ambientale</b>			
307-1	Mancato rispetto di regolamenti e leggi in materia ambientale	Nel corso del 2021 non si sono registrate multe o sanzioni per non conformità con regolamenti e leggi in materia ambientale	
<b>Valutazione ambientale dei fornitori</b>			
308-1	Nuovi fornitori selezionati utilizzando criteri ambientali	p.161	
<b>Standard specifici - sociale</b>			
<b>Occupazione</b>			
401-1	Nuove assunzioni e tasso di turnover	p.85	
401-2	Benefit erogati ai dipendenti a tempo pieno che non sono erogati ai dipendenti a termine o part-time	pp.93-97	
401-3	Congedo parentale	p.97	



		PAGINA/RISPOSTA DIRETTA	EVENTUALI OMISSIONI E MOTIVI DELL'OMMISSIONE
<b>Relazioni industriali</b>			
402-1	Periodo minimo di preavviso per modifiche organizzative	L'azienda applica quanto previsto dal CCNL	
<b>Salute e sicurezza sul lavoro</b>			
403-1	Sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	p.98	
403-2	Identificazione dei pericoli, valutazione dei rischi e indagini sugli incidenti	pp.98-99; 101	
403-3	Servizi di medicina del lavoro	p.100	
403-4	Partecipazione e consultazione dei lavoratori e comunicazione in materia di salute e sicurezza sul lavoro	p.100	
403-5	Formazione dei lavoratori in materia di salute e sicurezza sul lavoro	p.100	
403-6	Promozione della salute dei lavoratori	pp.93-95; 99	
403-7	Prevenzione e mitigazione degli impatti in materia di salute e sicurezza sul lavoro all'interno delle relazioni commerciali	p.101	
403-9	Infortuni sul lavoro	pp.98-99	
<b>Istruzione e formazione</b>			
404-1	Ore medie di formazione annuale per dipendente	pp.87-88	
404-2	Programmi di aggiornamento delle competenze dei dipendenti e programmi di assistenza nelle transizioni lavorative (transition assistance programs)	p.89	
<b>Diversità e pari opportunità</b>			
405-1	Diversità (diversity) negli organi di governo e tra i dipendenti	pp.34-35; 82-83	
<b>Comunità locali</b>			
413-2	Operazioni/attività con significativi impatti negativi, potenziali o effettivi, sulle comunità locali	pp.110-111; 117-118; 130-138; 142-145; 150-155; 158	
<b>Salute e sicurezza dei consumatori</b>			
416-1	Analisi (assessment) degli impatti su salute e sicurezza delle categorie di prodotti e servizi	pp.29-31; 64-67; 115-120	
416-2	Casi di non conformità riguardanti gli impatti sulla salute e sicurezza dei prodotti e servizi	Non si sono verificati casi di non conformità a regolamenti e codici volontari riguardanti gli impatti sulla salute e sicurezza dei servizi	
<b>Conformità socio-economica</b>			
419-1	Non conformità a leggi o regolamenti nell'area sociale ed economica	Non si sono verificati casi di non conformità a leggi o regolamenti riguardanti la fornitura e l'utilizzo dei servizi	



# Certificazione del bilancio di sostenibilità



**AUTOGUIDOVIE S.p.A.**

Relazione della società di revisione  
indipendente sul “Bilancio di  
Sostenibilità 2021”

## Relazione della società di revisione indipendente Sul “Bilancio di Sostenibilità 2021”

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

Siamo stati incaricati di effettuare un esame limitato (“*limited assurance engagement*”) del Bilancio di Sostenibilità di Gruppo Autoguidovie (di seguito anche il “Gruppo”) relativo all’esercizio chiuso al 31 dicembre 2021.

---

### Responsabilità degli Amministratori per il Bilancio di Sostenibilità

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

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

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

---

### Indipendenza della società di revisione e controllo della qualità

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

La nostra società di revisione applica l’*International Standard on Quality Control 1 (ISQC Italia 1)* e, di conseguenza, mantiene un sistema di controllo qualità che include direttive e procedure documentate sulla conformità ai principi etici, ai principi professionali e alle disposizioni di legge e dei regolamenti applicabili.

---

### Responsabilità della società di revisione

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

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

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

In particolare, abbiamo svolto le seguenti procedure:

- analisi del processo di definizione dei temi rilevanti rendicontati nel Bilancio di Sostenibilità, con riferimento alle modalità di identificazione in termini di loro priorità per le diverse categorie di stakeholder e alla validazione interna delle risultanze del processo;
- comparazione tra i dati e le informazioni di carattere economico-finanziario riportati nel capitolo "La dimensione economica" del Bilancio di Sostenibilità e i dati e le informazioni incluse nel bilancio consolidato del Gruppo;
- comprensione dei processi che sottendono alla generazione, rilevazione e gestione dei dati quantitativi inclusi nel bilancio di sostenibilità. In particolare, abbiamo svolto interviste e discussioni con il personale della Direzione di Autoguidovie S.p.A. ed abbiamo svolto limitate verifiche documentali, al fine di raccogliere informazioni circa i processi e le procedure che supportano la raccolta, l'aggregazione, l'elaborazione e la trasmissione dei dati e delle informazioni di carattere non finanziario alla funzione responsabile della predisposizione del Bilancio di Sostenibilità.

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

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

---

## Conclusioni

Sulla base del lavoro svolto, non sono pervenuti alla nostra attenzione elementi che ci facciano ritenere che il bilancio di sostenibilità del Gruppo Autoguidovie relativo all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2021 non sia stato redatto, in tutti gli aspetti significativi, in conformità a quanto richiesto dai *GRI Standards* come descritto nel capitolo "Nota metodologica" del Bilancio di Sostenibilità.

Milano, 5 agosto 2022

BDO Italia S.p.A.  
  
Manuel Coppola  
Socio

**Guidati da te.**

