



*ATVO S.p.A.*

*Bilancio di sostenibilità*

*Anno 2022*



## Indice

<b>Lettera agli stakeholder .....</b>	<b>3</b>
<b>Nota metodologica .....</b>	<b>4</b>
<b>1. IDENTITÀ E GOVERNANCE.....</b>	<b>5</b>
<b>1.1. Chi è ATVO .....</b>	<b>5</b>
Identità, missione e valori.....	5
Dimensione dell’Azienda e ambito di operatività.....	8
Contesto di riferimento .....	9
<b>1.2. Corporate governance.....</b>	<b>10</b>
Assetto proprietario e struttura organizzativa.....	10
Etica aziendale, compliance normativa e gestione dei rischi.....	13
Sistemi di gestione e certificazioni.....	17
<b>2. APPROCCIO ALLA SOSTENIBILITÀ .....</b>	<b>20</b>
<b>2.1. Strategie di sostenibilità .....</b>	<b>20</b>
Stakeholder engagement .....	21
Analisi di materialità e Obiettivi di Sviluppo Sostenibile (Agenda 2030) .....	22
<b>3. RESPONSABILITÀ DI SERVIZIO .....</b>	<b>28</b>
<b>3.1. Qualità e sicurezza del Servizio .....</b>	<b>28</b>
L’impegno di ATVO per la qualità.....	28
Indagini sui clienti .....	29
<b>3.2. L’attenzione verso i clienti viaggiatori .....</b>	<b>33</b>
Le relazioni con i clienti.....	33
Tariffe e agevolazioni .....	34
Mobilità accessibile.....	35
<b>4. RESPONSABILITÀ SOCIALE.....</b>	<b>37</b>
<b>4.1. L’attenzione verso il capitale umano di ATVO.....</b>	<b>37</b>
La gestione delle risorse umane .....	38
La formazione dei dipendenti .....	44
Salute, sicurezza e prevenzione per ATVO.....	46
<b>5. RESPONSABILITÀ AMBIENTALE .....</b>	<b>49</b>
<b>5.1. L’impegno di ATVO verso l’ambiente .....</b>	<b>49</b>

Consumi ed emissioni .....	50
L'importanza della risorsa idrica .....	54
La gestione dei rifiuti da parte di ATVO .....	55
<b>6. RESPONSABILITÀ ECONOMICA.....</b>	<b>60</b>
<b>6.1. Performance economiche .....</b>	<b>60</b>
Il valore economico generato .....	60
Finanziamenti pubblici e approccio fiscale .....	62
<b>6.2. La supply chain.....</b>	<b>63</b>
Politiche di approvvigionamento di ATVO .....	63
<b>6.3. L'attenzione verso il territorio .....</b>	<b>65</b>
L'impegno di ATVO verso la comunità .....	65
Intermodalità e coordinamento con altre modalità di trasporto .....	66
<b>GRI Content Index .....</b>	<b>68</b>

## *Lettera agli stakeholder*

Lungo una traiettoria di sviluppo che ci vede rivestire un ruolo sempre più preminente di promozione della crescita sostenibile, abbiamo fortemente creduto nell'opportunità di intraprendere un percorso di rendicontazione e condivisione del nostro modo di fare impresa, presentando da quest'anno il Bilancio di Sostenibilità.

La realizzazione di questo documento, resa possibile grazie all'impegno di collaborazione profuso da tutte le componenti aziendali, rappresenta una testimonianza tangibile della volontà di apertura, confronto e crescita che l'Azienda intende perseguire insieme a tutti gli Stakeholder.

ATVO, che esercita l'attività di Trasporto di persone con attività diversificate nel settore della mobilità nell'area del Bacino del Veneto Orientale e collegamenti con aree limitrofe, ha sempre dimostrato una crescita nell'ambito di impegno e performance. Il percorso che si intende evidenziare è il crescente valore che la politica societaria attribuisce all'agire in modo etico e responsabile, con elevata attenzione agli effetti della nostra attività sull'ambiente (illustrando gli investimenti in infrastrutture e acquisizione di mezzi di ultima generazione), nonché l'importanza attribuita alle relazioni umane, ai rapporti con le istituzioni e al rispetto delle regole.

Si chiede quindi di non leggere il presente Report come mero atto formale, seppur predisposto in osservanza di indirizzi normativi, bensì quale esplicitazione della nostra realtà, complessa e articolata, che intende continuare a crescere in termini di performance sostenibili, con il rispetto del territorio e della comunità di cui è parte.

*Ing. Stefano Cerchier*

## *Nota metodologica*

### **Scopo e finalità**

Il presente Bilancio di Sostenibilità è il primo documento realizzato da ATVO S.p.A. (anche "ATVO") e risponde all'esigenza di fornire una rendicontazione di natura non finanziaria con la quale mettere in evidenza sia informazioni sociali, relative al personale, alla salute e alla sicurezza, sia informazioni ambientali, legate all'acqua, all'energia, alle emissioni e ai rifiuti. La redazione del presente Bilancio è un esercizio di natura volontaria per l'Azienda, che non rientra nella casistica degli Enti di Interesse Pubblico di grandi dimensioni tenuti a rendicontare le loro performance non finanziarie ai sensi del Decreto Legislativo 254/2016. Tale documento è rivolto ad ogni tipologia di stakeholder – cittadini, enti pubblici, pubblica amministrazione, scuole, associazioni di categoria o di rilievo, ecc. – e per tale ragione, nella scelta editoriale, è stato redatto adottando un linguaggio chiaro e semplice e presentando i dati utilizzando grafici e tabelle per renderlo maggiormente comprensibile e interattivo. Gli indicatori rappresentativi dei risultati riflettono la misurazione delle performance, indipendentemente dall'andamento positivo o negativo delle stesse. La sostenibilità è l'elemento fondamentale su cui si basano le attività di ATVO, ragione per cui si è deciso di redigere il Bilancio di Sostenibilità tenendo conto dell'Agenda 2030 dell'ONU. I 17 Sustainable Development Goals (SDGs) rappresentano degli "obiettivi comuni" da raggiungere in ambiti rilevanti per lo sviluppo sostenibile.

### **Perimetro e periodo di rendicontazione**

Il perimetro di rendicontazione del presente Bilancio di Sostenibilità include ATVO, non considerando la società partecipata "FAP Autoservizi S.p.A.", inclusa invece nel rendiconto finanziario, poiché quest'ultima genera impatti sull'ambiente, sulle persone e sull'economia con un ruolo marginale. Eventuali limitazioni di perimetro sono indicate con una nota a piè di pagina all'interno del documento, così come il ricorso a stime ed approssimazioni nel calcolo degli indicatori. Se il rendiconto finanziario è soggetto a chiusura entro i 120 giorni, come previsto da Codice Civile, il Report di Sostenibilità tratta lo stesso periodo di riferimento (anno solare), ma è stato pubblicato nel mese di Dicembre 2023. Il Bilancio di Sostenibilità di ATVO riporta le iniziative e i risultati dell'esercizio 2022 (1° Gennaio - 31 Dicembre 2022) in ambito economico, sociale e ambientale (periodo che coincide con quello riferito al rendiconto finanziario). In coerenza con i principi di comparazione, i dati e le informazioni sono stati indicati anche per i due anni precedenti.

### **Processo di rendicontazione e standard di reporting**

La rendicontazione è stata realizzata in conformità alle linee guida GRI Sustainability Reporting Standards (di seguito GRI Standards), emanati nel 2016 dalla Global Reporting Initiative e aggiornati nel 2021. Il livello di applicazione dei GRI Standard corrisponde all'opzione "with reference to" (cfr. GRI Content Index).

Il processo di raccolta ed elaborazione dei dati e delle informazioni è stato gestito creando un gruppo di lavoro composto dai responsabili delle aree coinvolte. Come richiesto dagli Standard, la fase di raccolta dei dati è stata preceduta dallo svolgimento della cosiddetta "Analisi di Materialità", finalizzata all'identificazione delle tematiche rilevanti che rappresentano gli impatti più significativi dell'Azienda sull'economia, sull'ambiente e sulle persone, inclusi quelli sui loro diritti umani. Nel processo di "Analisi di Materialità" è stato coinvolto anche il Top Management per la validazione finale dei temi materiali per ATVO. Ogni feedback da parte degli stakeholder è stato valorizzato al fine di migliorare l'impegno di sostenibilità dell'Azienda e della sua rendicontazione. Al Bilancio di Sostenibilità è data diffusione e presa visione durante il CdA di Dicembre 2023 e via internet sul sito web aziendale.

**Per maggiori dettagli sulle informazioni riportate nel documento, fare riferimento ai seguenti contatti:**

ATVO S.p.A.

Piazza IV Novembre 8

30027 San Donà di Piave (VE)

Tel: +39 0421 5944

## 1. IDENTITÀ E GOVERNANCE

### Highlights

<b>Temi materiali rendicontati</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gestione dei rischi e anticorruzione</li> </ul>
<b>SDGs supportati</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>16 – Pace, giustizia e istituzioni forti</li> <li>17 – Partnership per gli obiettivi</li> </ul>
<b>Risultati chiave 2022</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nel 2022 è stato effettuato da ANCIS l'audit integrato di riesame triennale con conferma delle certificazioni di conformità dei sistemi di gestione ai requisiti delle norme ISO 9001:2015, ISO 14001:2015, ISO 45001:2018, ISO 39001:2016 e alla norma EN 13816:2002</li> </ul>
<b>Principali obiettivi per il futuro</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Adeguamento del sistema di gestione integrato ai requisiti delle norme ISO/IEC 27001:2013 e UNI CEI EN ISO/IEC 27002:2017 per la sicurezza delle informazioni e UNI ISO 37001:2016 per la prevenzione della corruzione.</li> </ul>

### 1.1. Chi è ATVO

#### Identità, missione e valori

ATVO S.p.A. è una società per azioni avente come finalità la gestione dei servizi di trasporto pubblico di persone. L'Azienda ha come soci la Città Metropolitana di Venezia e 21 Comuni che gravitano nell'area del Veneto Orientale e opera in diversi settori comprendendo i servizi programmati, il trasporto pubblico di persone su linee extraurbane ed urbane, i servizi scolastici, i servizi autorizzati, atipici su committenza, il noleggio di autobus con conducente e i servizi commerciali e di gran turismo, oltre alla gestione dei parcheggi, alla manutenzione e riparazione di automezzi, ai servizi di biglietteria e di informazione per il pubblico.

ATVO opera andando incontro alla domanda derivante dalla popolazione e dagli enti pubblici, generando ricavi relativi a diverse fonti. Queste includono:

- la vendita di biglietti, sia in forma diretta sia tramite canali di rivendita;
- i contributi di esercizio basati sui servizi minimi stabiliti nel contratto di servizio con la Città Metropolitana di Venezia e sui servizi richiesti dai Comuni e da altri enti locali;
- le trattative dirette con l'ufficio noleggi.

La struttura e l'identità dell'Azienda possono essere riassunte nei seguenti dati:

Percorrenze sviluppate<sup>1</sup>: circa **13.365.346,20 vett.-km**

Dipendenti in servizio: n. **471**

Autobus in esercizio: n. **310**

<sup>1</sup> Percorrenza al netto dei chilometri tecnici pari a 615.255,10 vett.-km

## MISSIONE

ATVO S.p.A. si propone di erogare il servizio di trasporto pubblico locale migliorando il soddisfacimento delle esigenze di mobilità delle persone sul territorio del Veneto Orientale e delle aree limitrofe, al fine di generare valore aggiunto per la comunità, nel rispetto dei valori e delle politiche definiti dall'Alta Direzione.

## VALORI

La Direzione di ATVO ritiene che i seguenti principi costituiscano valori fondamentali per tutta l'Azienda:

- **CENTRALITÀ DELLA PERSONA:** In quanto **cliente**, ponendo attenzione alle sue istanze, alla sua sicurezza e coinvolgendolo tenendo in massimo conto segnalazioni e suggerimenti.  
In quanto **dipendente**, favorendone la crescita professionale, premiadone le capacità e agevolando la comunicazione interna.  
In quanto **cittadino**, offrendo servizi in modo continuativo e regolare, che rispettino le diverse esigenze di mobilità, ad un costo competitivo ed economicamente giustificato e nel maggior riguardo verso talune categorie di clienti più deboli (minori, anziani, diversamente abili e persone in situazioni di disagio sociale).
- **SOSTENIBILITÀ:** I servizi sono progettati, attuati e migliorati in un'ottica di salvaguardia ambientale e tendono al benessere della collettività ponendo particolare attenzione all'impiego di risorse non rinnovabili.
- **COERENZA:** Strategie, politiche e azioni sono conformi agli scopi istituzionali, ai principi affermati, ai valori condivisi.
- **TRASPARENZA:** La comunicazione con tutti gli stakeholder vuole essere completa, tempestiva ed efficace.
- **EFFICIENZA:** Ricercare l'ottimizzazione della qualità del servizio e del risultato impiegando le risorse in modo sostenibile sul piano economico, sociale ed ambientale.
- **UGUAGLIANZA:** L'impegno dell'azienda e dei propri collaboratori a perseguire i valori enunciati nella costante applicazione di principi di rettitudine morale ed onestà e nel pieno rispetto della legge.

## STORIA

**"Un viaggio lungo più di 90 anni..."**

- **LE ORIGINI:** Le radici di ATVO affondano nella visione innovativa dei fratelli Ferrari, i quali, già negli anni '20, compresero la necessità di sviluppare un servizio di trasporto pubblico per superare le sfide della mobilità nel territorio del Veneto Orientale. Nel 1928, fondarono così l'**Autoservizi Fratelli Ferrari di Antonio di Fossalto di Piave**, con l'obiettivo di agevolare gli spostamenti, in particolare per raggiungere i luoghi di lavoro, in un contesto in cui risultava difficoloso muoversi autonomamente e rapidamente nel territorio del Veneto Orientale. L'anno successivo la società ottenne la concessione della linea San Donà-Cavazuccherina, l'antico nome di Jesolo. Negli anni '30, dopo aver esteso in maniera capillare le proprie linee nel Veneto Orientale, l'Azienda mutò la propria denominazione in **Autoservizi Vittoria Fap**.

In questi primi decenni di attività, l'Azienda non solo contribuì a fornire occupazione alla comunità locale ma si configurò anche come un motore per agevolare la crescita economica di un territorio prevalentemente agricolo, affrontando diverse difficoltà legate sia ai mezzi disponibili che a vie di comunicazione non sempre di facile percorrenza.



*L'autobus SPA 25, in servizio negli anni '30*



*Autobus 680 Viberti in servizio di linea turistica da Caorle a Trieste negli anni '60*

- **Il pendolarismo degli anni '50 e '60:** A partire dagli anni '50 e '60, le autocorriere della FAP rendono possibile il massiccio pendolarismo dei lavoratori dei campi, oramai prevalentemente sostituiti dalle macchine, verso i principali poli industriali di Marghera ad ovest e del Pordenonese a nord-est. Parallelamente, negli anni '50 la FAP esordì nell'offerta di nuovi collegamenti per lo sviluppo di servizi turistici.



*Officina ATVO: il reparto elettrauto*

- **La nascita dell'Azienda Trasporti de Veneto Aziendale (ATVO):** Il 2 ottobre 1978, il trasporto di persone, prima erogato dalla ditta Ferrari, diventa un servizio pubblico a seguito della pubblicizzazione della FAP S.p.A. La partecipazione dello Stato nell'Azienda ha rappresentato un'importante opportunità per potenziare i servizi forniti sia attraverso l'offerta di un maggior numero di corse sul territorio sia attraverso il rinnovamento di circa un quarto del parco autobus.
- **La diversificazione delle attività aziendali:** I vent'anni seguenti hanno rappresentato per l'Azienda un periodo importante in cui risultava essenziale conseguire un equilibrio tra la soddisfazione dei bisogni sociali e le esigenze di bilancio. Per far fronte a queste ultime e redistribuire la redditività dei servizi commerciali su attività differenti a scopo prevalentemente sociale ATVO ha perciò messo in atto una strategia di diversificazione dei servizi offerti.
- **Gli anni '90 e le nuove sfide legislative:** il processo di liberalizzazione avviato con il D. Lgs. 422/97 e la Legge regionale 25/98 hanno portato a una nuova fase di rinnovamento istituzionale col fine di superare gli assetti monopolistici nella gestione dei servizi di interesse collettivo, separare i ruoli di programmazione e controllo da quelli di gestione, ammodernare il settore e infine favorire il processo di decentramento decisionale.

## Dimensione dell'Azienda e ambito di operatività

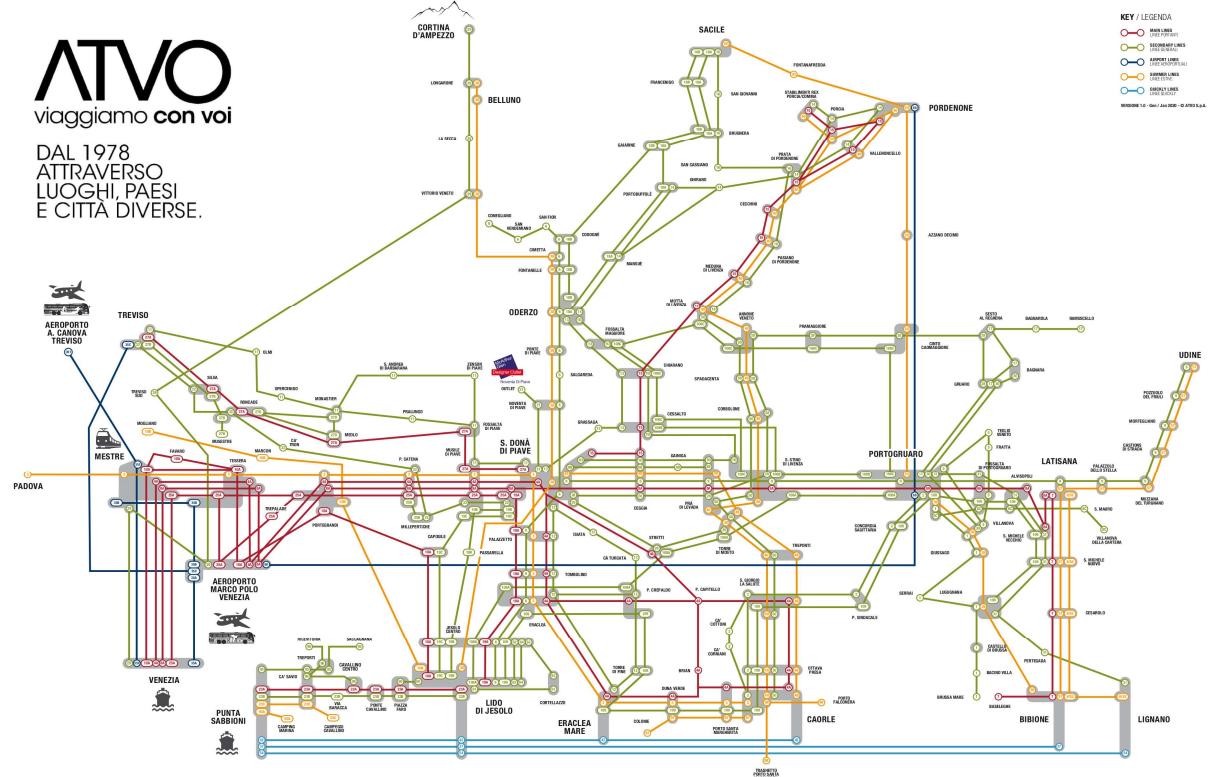
### TERRITORI E AMBITO DI OPERATIVITÀ

ATVO opera nel Veneto Orientale suddividendo le proprie competenze in **tre Unità operative** e nello specifico San Donà di Piave, Lido di Jesolo e Portogruaro. Sono coinvolti nei percorsi dei servizi offerti da ATVO **tutti i territori del litorale veneto**, mentre le aree della **Città Metropolitana di Venezia** sono distribuite in maniera disgiunta tra ATVO e il Gruppo AVM S.p.A.

La dislocazione delle strutture fisse aziendali interessa le aree di San Donà di Piave, Jesolo e Portogruaro; peraltro, esistono biglietterie aziendali dislocate anche in altre città del Veneto e a Pordenone.



DAL 1978  
ATTRAVERSO  
LUOGHI, PAESI  
E CITTÀ DIVERSE.



### ASSOCIAZIONI

ATVO ritiene essenziale mantenere un dialogo continuo e duraturo con le associazioni del territorio in cui opera.



L'Organizzazione è iscritta ad **Asstra (Associazione Trasporti)**, un'associazione di categoria di riferimento per le aziende di trasporto pubblico regionale e locale in Italia.



ATVO è inoltre associata a **ConfServizi Veneto-Friuli Venezia Giulia**, un'associazione impegnata nel coordinare e promuovere lo sviluppo delle Imprese di gestione dei servizi locali.

ATVO ha aderito a **VeGAL**, un'associazione focalizzata sullo sviluppo del Veneto Orientale che stimola la partecipazione degli Enti pubblici e degli operatori economici e sociali che possiedono documentata esperienza in materia di sviluppo rurale, sociale, turistico, nei servizi, per la ricerca e le nuove tecnologie.

### Contesto di riferimento<sup>2</sup>

Le attività di ATVO si inseriscono in un contesto particolarmente sfidante. Negli ultimi anni, infatti, il settore del trasporto pubblico locale e regionale ha dovuto far fronte a molteplici difficoltà. In primo luogo, a partire dal 2020, **l'emergenza sanitaria legata alla diffusione del Covid-19 ha determinato una drastica riduzione della domanda per i trasporti pubblici** che, durante il lockdown, ha raggiunto un decremento superiore al 90% rispetto ai valori pre-covid. La perdita di passeggeri trasportati ha comportato perciò una perdita di introiti per il settore, causando ricavi inferiori ai livelli del 2019 per il 2020 (-50%) e per il 2021 (-42%).

Rispetto ai due anni precedenti **il 2022 ha visto una notevole ripresa del numero di passeggeri nei servizi del TPL**. Nel corso del primo trimestre 2022, si è registrata un'accelerazione raggiungendo quasi 100 milioni di spostamenti giornalieri nei giorni feriali, un volume vicino alla soglia pre-pandemica (-6% rispetto al 2019). Parallelamente, nel 2022 si è verificato un **aumento dei costi delle materie prime, in particolare di energia e carburanti**, a causa del conflitto tra Russia e Ucraina, scoppiato nel primo trimestre 2022. Questo ha comportato un notevole incremento dei costi operativi per le aziende di trasporto pubblico locale, che sono state costrette a mantenere invariati i livelli di servizio senza poter trasferire i rincari ai clienti e agli enti affidatari.

Per affrontare queste sfide, supportando allo stesso tempo lo sviluppo di una mobilità sempre più sostenibile e condivisa, sono stati tuttavia implementati diversi piani nazionali di investimento. Tra questi, il **Piano Strategico Nazionale della Mobilità Sostenibile (PSNMS)**, approvato con il DPCM 1360/2019, che prevede il rinnovo del parco mezzi su gomma, sostituendo i veicoli maggiormente energivori e inquinanti per migliorare la qualità dell'aria e ridurre le emissioni climalteranti e del particolato. Ulteriori risorse a sostegno di un rinnovo dei mezzi sono state predisposte dal **Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR)** che ha destinato oltre 32,4 miliardi di euro di finanziamenti complessivi per il settore TPL. Queste risorse non solo mirano a modernizzare la flotta, ma anche a promuovere lo sviluppo di un sistema di trasporto pubblico più efficiente e sostenibile come traspare dalle missioni "Digitalizzazione, innovazione, competitività, cultura e turismo" (missione 1), "Rivoluzione verde e transizione ecologica" (missione 2) e "Infrastrutture per una mobilità sostenibile" (missione 3) di tale Piano.

<sup>2</sup> Le fonti da cui provengono i dati riportati in questo paragrafo sono di seguito elencate:

- ASSTRA - Associazione Trasporti, Intesa Sanpaolo (2022). *Le performance delle imprese di trasporto pubblico locale*
- <https://www.mase.gov.it/pagina/piano-strategico-nazionale-mobilita-sostenibile-psnms>

## 1.2. Corporate governance

### Assetto proprietario e struttura organizzativa

ATVO è una società per azioni a prevalente capitale pubblico ai sensi dell'art. 113 della legge 267/2001 e s.m.i. I **soci pubblici**, che possiedono complessivamente il 73,52% delle azioni dell'Azienda, sono costituiti dalla Città Metropolitana di Venezia e da 21 Comuni che gravitano nell'area del Veneto Orientale, mentre i **soci privati**, che detengono il 26,48% delle azioni, sono rappresentati da ATAP S.p.A., Dolomiti Bus S.p.A. e Linea 80 S.c.a.r.l.

I principali azionisti e le relative quote sociali sono di seguito elencati:

Azionisti	Partecipazione al capitale sociale per il 2022
Città Metropolitana di Venezia	44,83%
La Linea 80 S.c.a.r.l.	15,22%
Dolomiti Bus S.p.A.	6,80%
Comune di San Donà di Piava	6,18%
ATAP S.p.A.	4,46%
Comune di Jesolo	4,08%
Comune di San Michele al Tagliamento	2,17%
Comune di Eraclea	2,17%
Comune di San Stino di Livenza	2,11%
Comune di Caorle	2,04%
Altri comuni	9,94%
<b>TOTALE</b>	<b>100%</b>

La quota maggioritaria dell'Organizzazione appartiene alla Città Metropolitana di Venezia, che detiene il 44,83% del capitale sociale di ATVO, mentre la quota complessiva pari al 9,94% delle azioni è detenuta dai Comuni di Annone Veneto, Cavallino Treporti, Ceggia, Cinto Caomaggiore, Concordia Sagittaria, Fossalta di Piave, Fossalta di Portogruaro, Gruaro, Meolo, Musile di Piave, Noventa di Piave, Portogruaro, Pramaggiore, Teglio Veneto e Torre di Mosto.

### IL SISTEMA DI GOVERNANCE

ATVO adotta un **sistema di governance tradizionale**, in cui la gestione aziendale è affidata al Consiglio di Amministrazione, mentre il Collegio Sindacale assume le funzioni di vigilanza. Nello specifico, il Consiglio di Amministrazione e la Direzione Generale, coadiuvate dal Dirigente Amministrativo e dal Direttore di Esercizio, rappresentano i più alti organi di governo dell'Azienda a cui è affidato il potere decisionale. Il Collegio Sindacale è invece incaricato di supervisionare l'operato di questi organi per cui, oltre alle proprie sedute, è tenuto a partecipare anche alle sedute mensili del CdA.

Il **Consiglio di Amministrazione (CdA)** è composto da cinque membri: il Presidente, il Vicepresidente e tre Consiglieri. I membri del CdA vengono nominati dall'Assemblea dei soci, con voti corrispondenti alle azioni possedute da ciascun socio. Durante la prima riunione del CdA, vengono ufficializzate le nomine dei membri

con il maggior numero di voti<sup>3</sup> e si procede alla selezione del Presidente e del Vicepresidente. La durata dell'incarico dei membri del CdA è di tre anni.

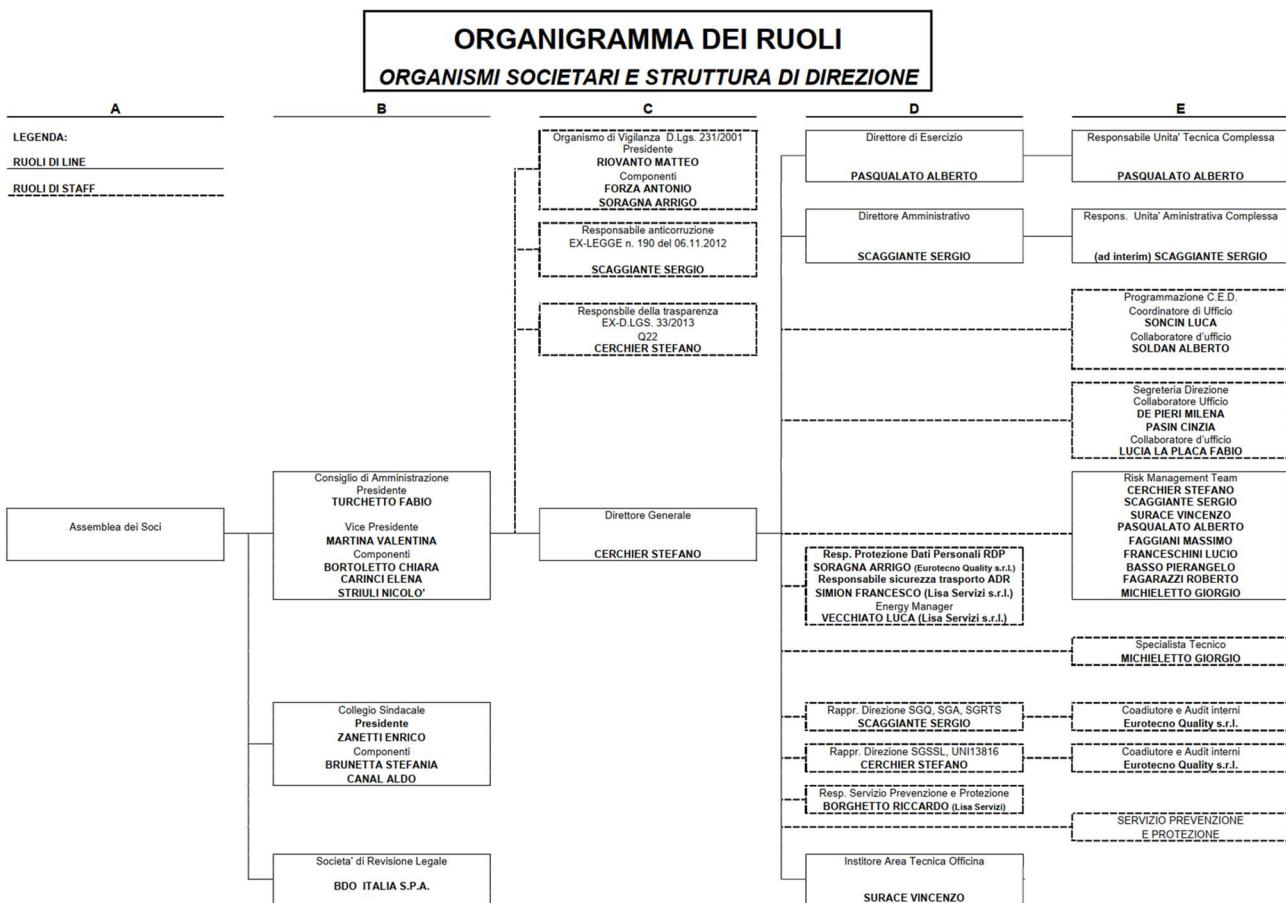
I componenti del Consiglio di Amministrazione in carica per il triennio 2022-2024 non ricoprono cariche presso Enti Pubblici in qualità di Sindaci, Assessori o Consiglieri, garantendo così l'assenza di potenziali conflitti di interesse. Il Consiglio di Amministrazione è attualmente composto da tre donne e due uomini, mentre il Collegio Sindacale è formato da due uomini e una donna. In questo modo ATVO garantisce una rappresentanza di genere equilibrata all'interno degli organi di governo. Non sono inoltre presenti, in questi organi, componenti appartenenti a categorie protette.

Consiglio di Amministrazione	Genere	Carica
Turchetto Fabio	Uomo	Presidente del Consiglio di Amministrazione
Martina Valentina	Donna	Vicepresidente
Bortoletto Chiara	Donna	Consigliere
Carinci Elena	Donna	Consigliere
Striuli Nicolò	Uomo	Consigliere

Collegio Sindacale	Genere	Carica
Zanetti Enrico	Uomo	Presidente del Collegio Sindacale
Brunetta Stefania	Donna	Sindaco
Canal Aldo	Uomo	Sindaco

Organi di governo per fascia d'età	2020				2021				2022			
	<30 anni	30-50 anni	>50 anni	Tot.	30-50 anni	>50 anni	Tot.	30-50 anni	>50 anni	Tot.		
Consiglio di Amministrazione	1	1	3	5	2	3	5	2	3	5		
Collegio Sindacale		2	1	3	2	1	3	2	1	3		
<b>TOTALE</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>8</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>8</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>8</b>		
<b>Percentuale</b>	<b>12,5%</b>	<b>37,5%</b>	<b>50%</b>	<b>100%</b>	<b>50%</b>	<b>50%</b>	<b>100%</b>	<b>50%</b>	<b>50%</b>	<b>100%</b>		

<sup>3</sup> Al momento della sottoscrizione dell'accettazione della nomina, i membri sono tenuti a dichiarare l'assenza di situazioni di incompatibilità, ineleggibilità e inconferibilità secondo la normativa vigente. I membri dichiarano di avere i requisiti richiesti, di non essere persone politicamente esposte e allegano il proprio Curriculum Vitae che, in caso di nomina, viene pubblicato sul sito.



## PARTECIPAZIONI IN ALTRE SOCIETÀ

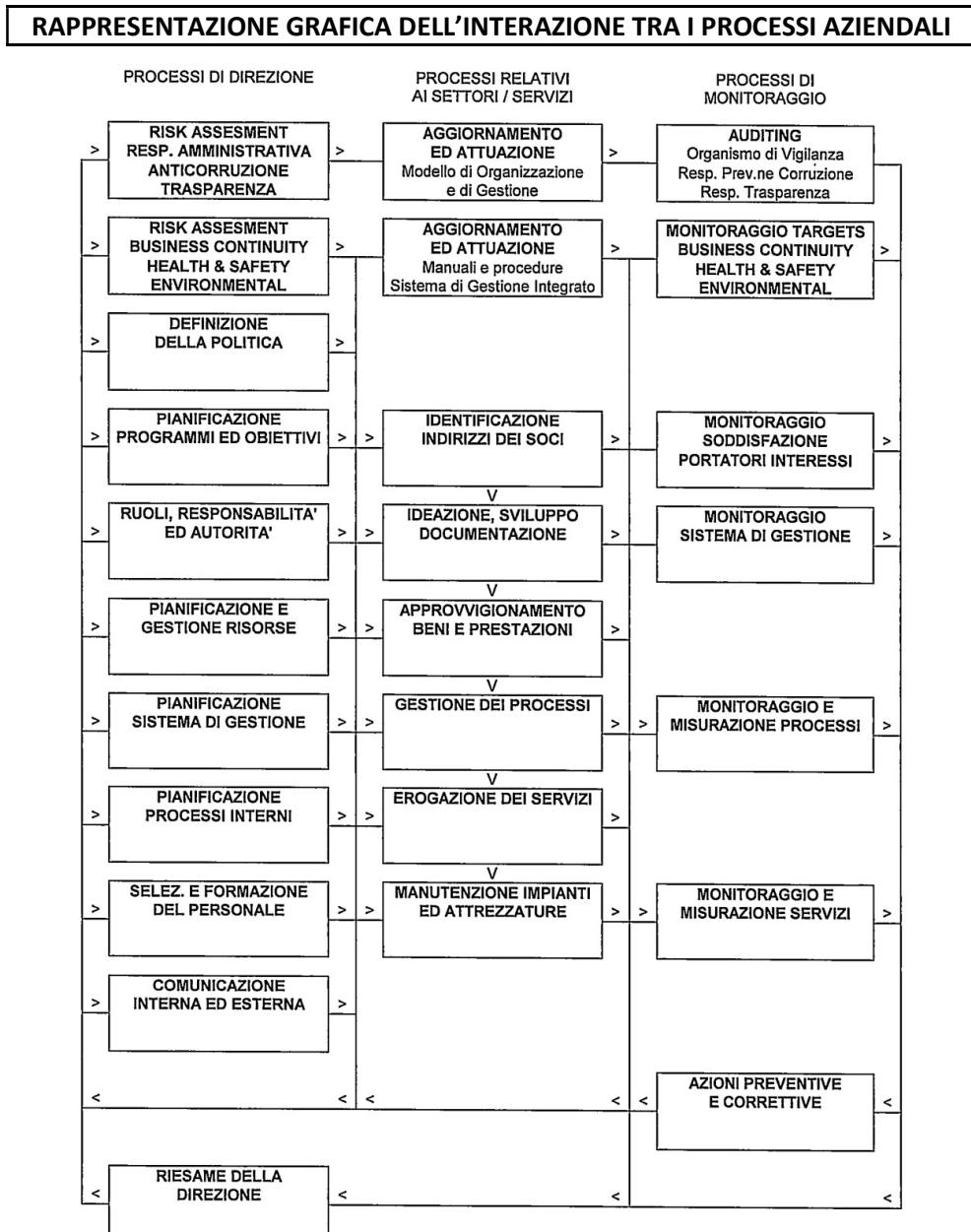
ATVO è la società capogruppo rispetto alla partecipata F.A.P. Autoservizi S.p.A.<sup>4</sup>, di cui detiene il 67,21% delle azioni, che presenta di fatto la stessa sede aziendale. Inoltre, ATVO detiene delle partecipazioni nelle società sottoelencate:

- BRUSUTTI S.r.l. con una quota di partecipazione del 49%;
- Consorzio TEKNOBUS con una quota di partecipazione del 33%;
- Portogruaro Interporto con una quota di partecipazione del 7,90%;
- MOM S.p.A. con una quota di partecipazione del 2,49%;
- CAF Interregionale Dipendenti S.r.l. con una quota di partecipazione pari a 0,002%.

<sup>4</sup> Avendo un ruolo e un impatto marginale e data la natura del suo business, F.A.P. Autoservizi S.p.A. non è inclusa nel perimetro dei dati del presente Bilancio.

### **Etica aziendale, compliance normativa e gestione dei rischi<sup>5</sup>**

ATVO classifica i propri processi interni sulla base delle loro caratteristiche, identificando alcune categorie di processi che risultano fondamentali per una corretta gestione delle attività aziendali: processi di responsabilità della Direzione, processi relativi ai settori/servizi e processi di monitoraggio. Questi sono strettamente interconnessi, come illustrato nella seguente rappresentazione.



<sup>5</sup> I documenti di riferimento per questo paragrafo e i seguenti sono consultabili al link: <https://www.atvo.it/it-amministrazione-trasparente.html>.

Nella conduzione di ognuno di questi processi si riflette la volontà di ATVO di assicurare, diffondere e consolidare una cultura improntata alla correttezza e alla trasparenza nello svolgimento delle proprie attività e nei confronti di tutti i suoi stakeholder. L'Azienda, infatti, opera nel rispetto delle leggi e dei regolamenti e chiama tutti i suoi dipendenti ad operare con integrità in tutti gli aspetti del loro lavoro e a pretendere altrettanto dai loro interlocutori interni ed esterni all'Azienda.

Si specifica che nell'anno 2022 non si sono verificati reati, segnalazioni e/o procedure per azioni illecite da parte di dipendenti, collaboratori e/o amministratori di ATVO. Allo stesso tempo, relativamente all'anno 2022, non sono stati riscontrati casi significativi di non conformità a leggi e regolamenti. Inoltre, non sono state rilevate azioni legali per comportamento anticoncorrenziale, antitrust e pratiche monopolistiche.

## CODICE DI COMPORTAMENTO

L'obiettivo primario di ATVO è la creazione di valore, nell'interesse dei propri "portatori di interesse". A questo scopo sono orientate le strategie industriali e finanziarie e le conseguenti condotte operative, ispirate all'efficiente impiego delle risorse. Innovazione, qualità, attenzione al cliente e alle risorse umane sono i pilastri della forza competitiva di ATVO che considera imprescindibile coniugare il successo dell'impresa con l'etica nella conduzione degli affari. Sulla base di tali principi, l'Azienda si impegna a una condotta corretta e imparziale. **Tutti i rapporti di affari sono intrattenuti nel pieno rispetto delle leggi e delle normative vigenti**, conciliando la ricerca della competitività sul mercato con il rispetto delle norme sulla concorrenza e promuovendo, in un'ottica di responsabilità sociale e di tutela ambientale, il corretto e funzionale utilizzo delle risorse.

ATVO S.p.A. predispone, aggiorna e pubblica il "Codice di comportamento", con lo scopo di definire un riferimento preciso per un Modello di organizzazione, gestione e controllo la cui adozione ed attuazione viene contemplata all'art. 6 del Decreto Legislativo n. 231/01; si tratta, in particolare, del documento che **contiene l'insieme dei diritti, dei doveri e delle responsabilità dell'Azienda** nei confronti dei suoi "portatori di interesse". Il Codice assume anche la finalità di strumento di supporto della "Carta della Mobilità", adottata con lo scopo di migliorare la qualità dei servizi di trasporto erogati ed il rapporto tra gli utenti e l'Azienda.

Nello specifico, ATVO promuove e divulgaa ai propri dipendenti, a tutti i livelli aziendali, norme di comportamento conformi ai principi di **integrità, correttezza e riservatezza**. Il Codice rappresenta quindi una guida e un supporto per ogni dipendente, tale da metterlo in grado di perseguire nella maniera più efficace la missione dell'Azienda in ogni azione, operazione, negoziazione o comportamento posto in essere nello svolgimento dell'attività lavorativa e con ogni tipo di interlocutore.

Le norme del Codice si applicano, inoltre, a tutti coloro che, direttamente o indirettamente, stabilmente o temporaneamente, instaurano, a qualsiasi titolo, rapporti e relazioni di collaborazione o consulenza od operano nell'interesse dell'Azienda e a tutti coloro che si trovano normalmente a diretto contatto con gli utenti del servizio di trasporto.

In aggiunta, il Codice di comportamento regola la **segnalazione di presunte irregolarità o illeciti** di cui si sia venuti a conoscenza, disciplinando le modalità di effettuazione e gestione delle segnalazioni, da chiunque inviate o trasmesse. Il Codice fornisce indicazioni sul processo di segnalazione, descrivendone i contenuti, i destinatari e le modalità di trasmissione, così come le forme di tutela predisposte per il segnalante. Preposti al trattamento delle segnalazioni sono l'Organismo di Vigilanza (ODV), per situazioni relative alla responsabilità amministrativa, e il Responsabile della Prevenzione della Corruzione, relativamente a situazioni concernenti le norme anticorruzione.

## **POLITICA PER LA RESPONSABILITÀ AMMINISTRATIVA E MODELLO DI ORGANIZZAZIONE GESTIONE E CONTROLLO D.LGS. 231/2001**

In ottemperanza a quanto stabilito dal D. Lgs. 231/01, normativa che ha introdotto nell'ordinamento giuridico italiano la responsabilità amministrativa degli enti, ATVO ha implementato una Politica per la responsabilità amministrativa con lo scopo di eliminare o, in caso non sia possibile, di ridurre i rischi potenziali di accadimento di fatti illeciti.

Questa Politica include, tra gli altri obiettivi, l'introduzione di un “Modello di organizzazione, gestione e controllo” (MOG 231/01) ai sensi del D.Lgs. 231/01. ATVO riconosce l'importanza di dotarsi di tale Modello al fine di prevenire i reati descritti e identificati da tale Decreto e, sin dal 2003, ha istituito un proprio **Organismo di Vigilanza**, dotato di autonomi poteri di iniziativa e controllo ed incaricato di vigilare sul funzionamento, l'efficacia e l'osservanza del Modello, assicurandone un aggiornamento costante e tempestivo. L'ODV, che viene nominato annualmente, è incaricato di redigere ogni anno una relazione in riferimento all'esercizio precedente.

## **POLITICA PER LA PREVENZIONE DELLA CORRUZIONE E LA TRASPARENZA**

ATVO, in coerenza con i principi contenuti nel proprio Codice di Comportamento che regolano i rapporti con le parti interessate, vieta ogni comportamento corruttivo in relazione a qualsiasi rapporto in essere con la Pubblica Amministrazione o con soggetti privati con i quali l'Azienda intrattienga rapporti commerciali e istituzionali.

La Direzione di ATVO è infatti convinta che la prevenzione della corruzione, e il rispetto della trasparenza, siano responsabilità del singolo ente che deve agire sulla propria struttura organizzativa in maniera tale da creare un clima culturale interno improntato al rispetto della legge. Nel condurre le proprie attività ATVO si basa quindi sul **principio di “business ethics”**, nell'idea che l'etica applicata alla governance societaria possa garantire la compliance normativa e, nel contempo, assicurare il successo dell'impresa. Questo principio trova applicazione all'interno del **Piano triennale di prevenzione della corruzione e dell'illegalità** e si concretizza in diversi impegni:

- stabilire regole e vigilare affinché il comportamento di ogni ruolo all'interno dell'Azienda sia conforme alle leggi di prevenzione della corruzione e per la trasparenza, alle disposizioni interne che ne assicurano l'applicazione e ai requisiti della norma UNI ISO 37001:2016 “Sistemi di gestione per la prevenzione della corruzione”;
- incoraggiare la segnalazione di sospetti espressi in buona fede, o sulla base di una convinzione ragionevole, dichiarando la propria contrarietà ad ogni forma di ritorsione;
- incaricare uno o più figure interne quali “responsabile della prevenzione della corruzione” e “responsabile della trasparenza”, definendone all'interno del Regolamento del responsabile della prevenzione della corruzione/responsabile della trasparenza, le caratteristiche soggettive, le funzioni, i compiti e i poteri e assegnando idonee autonomie funzionali;
- stabilire, riesaminare e raggiungere obiettivi per la prevenzione della corruzione e per la trasparenza, assicurando le risorse necessarie per tale scopo.

La pubblicazione all'interno del sito aziendale della Politica per la prevenzione della corruzione e la trasparenza e del Piano triennale di prevenzione alla corruzione permettono ad ATVO una comunicazione efficace delle procedure anticorruzione e dei relativi aggiornamenti a tutti gli stakeholder interni ed esterni.

Inoltre, l'Azienda ha previsto l'erogazione di una formazione in materia di prevenzione alla corruzione, con l'apporto di ruoli interni e di consulenti esterni, ai ruoli-chiave dell'Azienda, affrontando tematiche legate ai rischi specifici associati alle attività di pertinenza di ciascun ruolo. Gli interventi formativi hanno coinvolto 20 dipendenti<sup>6</sup>, ovvero il 4% dei dipendenti complessivi di ATVO, suddivisi nelle seguenti categorie: la totalità dei Dirigenti (2), la totalità dei Quadri (4), il 18% degli Impiegati (14) e nessun operaio.

Gli impegni di ATVO si sono concretizzati nell'assenza di episodi di corruzione per l'anno 2022.

## POLITICA PER LA SICUREZZA DELLE INFORMAZIONI

ATVO considera con grande attenzione la sicurezza delle informazioni, intesa come tutela della disponibilità, continuità del servizio, integrità e riservatezza, anche in relazione a quanto previsto dal Regolamento UE 679/2016 relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali.

Le caratteristiche di sicurezza delle informazioni costituiscono fattori rilevanti per le tipologie dei servizi offerti ai clienti e per l'importanza del ruolo che l'Azienda svolge quale infrastruttura critica ed attività di pubblico interesse. Per questo motivo, ATVO si impegna a ridurre ad un livello accettabile il rischio che vengano violate le caratteristiche di sicurezza informatica, ad individuare prontamente in quale momento e in quale parte del sistema questo accada, a contenere i danni derivanti e a ripristinare le caratteristiche violate.

La Direzione di ATVO S.p.A., condividendo principi ed obiettivi per la sicurezza delle informazioni, supporta un programma per la sua attuazione, in conformità ai requisiti della norma ISO 27001 e delle linee guida UNI CEI EN ISO/IEC 27002:2017.

Per l'attuazione degli impegni in materia di sicurezza delle informazioni, la Direzione di ATVO intende:

- assicurare la disponibilità, integrità e riservatezza delle informazioni nell'ambito dei servizi di propria pertinenza;
- definire ed assicurare il monitoraggio e il riesame degli obiettivi per migliorare con continuità il sistema di gestione per la sicurezza delle informazioni;
- assicurare le risorse necessarie per conseguire tali scopi;
- assicurare una puntuale, diffusa ed esaustiva informativa agli interessati circa le modalità di trattamento dei dati personali di loro pertinenza.

## GESTIONE DEI RISCHI

ATVO ha adottato una metodologia di gestione dei rischi (**Risk Management**) opportunamente personalizzata sulla base della propria realtà, per l'individuazione, la valutazione, il trattamento e il monitoraggio dei rischi aziendali.

Tale processo è stato predisposto dall'Alta Direzione aziendale, per rispondere a requisiti di ordine generale e in attuazione del D.Lgs. n. 231/01 e della Legge n. 190/2012, con lo scopo di definire una metodica attraverso la quale procedere per identificare le fattispecie di illecito che costituiscono materia di applicazione delle disposizioni legislative sopra citate, valutandone le modalità di ipotetica realizzazione, i

---

<sup>6</sup> I membri degli organi di governo non sono stati coperti da corsi di formazione anticorruzione per l'anno 2022.

processi dell'Azienda nel cui ambito potrebbero essere presenti rischi di reato e il peso relativo ad ogni rischio (sulla base del possibile impatto all'Azienda e della probabilità di accadimento dell'illecito). Inoltre, l'Azienda definisce i propri impegni atti alla documentazione formale di tale valutazione del rischio attraverso registrazioni interne, al loro utilizzo per analizzare, pianificare e attuare interventi preventivi e correttivi e alla verifica della loro efficacia in relazione all'effettiva eliminazione o riduzione dei rischi di illecito. Tra queste rientra il **sistema per la responsabilità amministrativa relativa alla valutazione del rischio di illecito**, aggiornato a febbraio 2020, che rappresenta il documento adottato da ATVO per mappare la lista dei potenziali rischi per l'Azienda e i fattori che ne permettono un'adeguata valutazione.

Con tale metodologia ATVO si prefigge di attuare modalità tipiche di un sistema di "Risk Management" basato sui seguenti componenti:

- identificazione e valutazione tempestiva dei rischi potenziali per ciascuna attività e strategia di "business" (**risk assessment**);
- **determinazione del livello di rischio accettabile** per l'Azienda;
- implementazione di attività di **mitigazione del rischio** con l'obiettivo di ridurre o gestire il rischio riconducendolo al livello considerato accettabile;
- esecuzione di attività di **monitoraggio** continuo con lo scopo di riesaminare il livello di rischio presente e riconsiderare l'efficacia dei controlli in essere;
- introduzione di un sistema costante di informazione sui **risultati** dell'attività di "risk management".

### ***Sistemi di gestione e certificazioni***

L'interesse e il rispetto per tutti coloro che entrano in contatto con ATVO, unitamente alle recenti necessità del mercato globale, hanno condotto l'Azienda ad accrescere nel tempo una particolare sensibilità per gli aspetti di qualità e soddisfazione dei clienti, salute e sicurezza sul lavoro, sicurezza stradale e ambiente.

A tal proposito, l'Azienda ha adottato diverse politiche che, indipendentemente dall'ambito di applicazione, si ispirano ad una serie di riferimenti generali. ATVO si impegna infatti a:

- **garantire la conformità dei servizi erogati** ai requisiti definiti nelle concessioni, convenzioni o contratti di servizio e riepilogati nella Carta della Mobilità;
- **soddisfare il cliente e le parti interessate** aventi rilievo per l'Azienda;
- **rispettare le norme cogenti e gli eventuali altri obblighi** sottoscritti relativi ai requisiti dei servizi, agli aspetti ambientali, alla salute e alla sicurezza sul luogo di lavoro e a qualsiasi altro aspetto dell'attività al quale tali norme e obblighi possono essere applicabili;
- **coinvolgere e valorizzare il personale** nel raggiungimento degli obiettivi dell'Azienda;
- collaborare con gli organismi istituzionali per **contribuire allo "sviluppo sostenibile" del territorio**;
- assicurare la prevenzione e la riduzione, da attuarsi anche attraverso idonee tecniche di "**risk assessment**", delle non conformità qualitative, dei rischi di impatto ambientale, dei rischi di danno per il personale occupato, dei rischi collegati alla sicurezza del traffico stradale, dei rischi relativi alla sicurezza delle informazioni, al rispetto della trasparenza e della prevenzione della corruzione;
- **migliorare in modo continuo la qualità dei servizi, gli aspetti ambientali, le condizioni di salute e sicurezza sui luoghi di lavoro, la sicurezza stradale, la sicurezza delle informazioni, la trasparenza e la prevenzione della corruzione** attraverso la definizione di obiettivi misurabili, lo sviluppo di

programmi di miglioramento per il loro raggiungimento, la messa a disposizione di risorse umane, tecniche e finanziarie adeguate, un coerente sistema di verifica e la tempestiva attuazione di idonee azioni preventive e correttive;

- **soddisfare i requisiti previsti e migliorare costantemente l'efficacia dei sistemi di gestione**, con audit e riesami periodici da parte della Direzione, promuovendo la loro coerente e costante integrazione;
- **coinvolgere adeguatamente i fornitori**, considerandoli "partners" fondamentali per il perseguimento degli obiettivi;
- **rendere disponibili le politiche al "pubblico" e alle "parti interessate"**.

Questi riferimenti riflettono l'impegno di ATVO per l'eccellenza e il miglioramento continuo in diverse aree delle sue operazioni. Per mettere in pratica i principi delineati nelle politiche aziendali e monitorarne l'applicazione nel tempo, ATVO ha inoltre implementato volontariamente i relativi **sistemi di gestione** dettagliati negli standard internazionali di riferimento. In questo modo l'Azienda monitora le proprie performance, ottenendo le relative certificazioni a seguito di periodici audit di terza parte effettuati da enti accreditati.

Una descrizione delle principali certificazioni e politiche, suddivise per ambito, è fornita nella tabella seguente.

Norma	Ambito di applicazione	Politica
<b>UNI EN ISO 9001:2015</b> Sistema di gestione per la qualità	La norma definisce i requisiti per implementare un sistema di gestione della qualità, concentrandosi sulla capacità di fornire in modo continuativo prodotti o servizi che soddisfano le aspettative dei clienti, insieme ai requisiti imposti dalle normative applicabili.	
<b>UNI EN 13816:2002<sup>7</sup></b> Standard per la qualità del servizio del trasporto pubblico	Lo standard specifica i requisiti per definire, raggiungere e misurare la qualità del servizio nel trasporto pubblico di passeggeri, fornendo riferimenti per la scelta degli elementi da valutare e dei metodi di misura da applicare in un'ottica di costante miglioramento del livello di qualità offerto.	<b>Politica per la qualità</b>
<b>UNI EN ISO 14001:2015</b> Sistema di gestione ambientale	La norma specifica i requisiti per un sistema di gestione ambientale, includendo i seguenti obiettivi: <ul style="list-style-type: none"> <li>- il miglioramento delle performance ambientali;</li> <li>- l'adempimento degli obblighi di conformità;</li> <li>- il raggiungimento degli obiettivi ambientali.</li> </ul>	<b>Politica ambientale;</b> <b>Politica per la sostenibilità</b>

<sup>7</sup> La certificazione è stata conseguita a partire dal 2013 per gli indicatori del servizio relativi alle linee di collegamento con gli aeroporti di Venezia e Treviso, ed è stata estesa successivamente alle linee 2, 19, 23, 35 e 351.

Norma	Ambito di applicazione	Politica
<b>UNI EN ISO 45001:2018</b> Sistema di gestione per la salute e sicurezza sul lavoro	La norma aiuta un'organizzazione a raggiungere gli obiettivi previsti dal suo sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro. Gli obiettivi previsti da tale sistema includono: <ul style="list-style-type: none"> <li>- il miglioramento continuo delle performance in materia di salute e sicurezza sul lavoro;</li> <li>- il soddisfacimento dei requisiti legali;</li> <li>- il raggiungimento degli obiettivi di salute e sicurezza sul lavoro.</li> </ul>	<b>Politica per la salute e la sicurezza sui luoghi di lavoro</b>
<b>UNI EN ISO 39001:2016</b> Sistema di gestione per la sicurezza stradale	Lo standard prevede l'implementazione di un sistema di gestione della sicurezza stradale (RTS – Road Traffic Management System) che consenta, all'organizzazione che lo ha implementato, di monitorare il numero di infortuni gravi e mortali derivanti da collisioni stradali e di gestire i fattori ad essi correlati che sono sotto la propria influenza e controllo. Il Sistema di gestione RTS ha come scopo la prevenzione, il controllo e il monitoraggio dei rischi oltre al miglioramento continuo delle prestazioni in materia di sicurezza stradale.	<b>Politica per la sicurezza del traffico stradale</b>



ISO9001<sub>N.156</sub>  
 ISO39001<sub>N.828</sub>  
 ISO14001<sub>N.344SGA</sub>  
 ISO45001<sub>N.612SCR</sub>



EN13816<sub>N.028PSI</sub>

Nel mese di aprile 2022 è stato effettuato da ANCIS (Associazione Nazionale per la Certificazione delle Imprese di Servizi) l'audit integrato di riesame triennale con conferma delle certificazioni di conformità dei sistemi di gestione ai requisiti delle norme ISO 9001:2015, ISO 14001:2015, ISO 45001:2018, ISO 39001:2016 e alla norma EN 13816:2002.

## 2. APPROCCIO ALLA SOSTENIBILITÀ

### Highlights

<b>Temi materiali rendicontati</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Coinvolgimento e dialogo con gli stakeholder</li> </ul>
<b>SDGs supportati</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 17 – Partnership per gli obiettivi</li> </ul>
<b>Risultati chiave 2022</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Redazione del primo Bilancio di Sostenibilità aziendale</li> <li>• Coinvolgimento diretto degli stakeholder sui temi di sostenibilità attraverso l'analisi di materialità</li> </ul>
<b>Principali obiettivi per il futuro</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Evoluzione della reportistica non finanziaria in linea con la normativa vigente (CSRD, CSDD, ecc.)</li> <li>• Istituzione di una funzione aziendale ad hoc dedicata alla sostenibilità (ad esempio un coordinatore e/o comitato)</li> </ul>

### 2.1. Strategie di sostenibilità

Un **business sostenibile** si pone lo scopo di integrare gli obiettivi economici con quelli riferiti ai **valori sociali** di benessere, inclusione, equità, prosperità e giustizia, oltre che alla **tutela dell'ambiente** che lo circonda. ATVO ha intrapreso un percorso di **gestione responsabile** delle sue attività, impegnandosi ad integrare gli aspetti di sostenibilità nel proprio operato e a comunicare in modo trasparente ai propri stakeholder le performance in campo economico, ambientale, sociale e di governance. Il primo Bilancio di Sostenibilità, da riferirsi all'anno 2022 e approvato dal CdA, rappresenta dunque una fase importante del percorso “forward-looking” aziendale poiché testimonia le attività poste in essere e l'impegno pratico di ATVO in ambito **“Environment, Social e Governance” (ESG)**, anche in ottica futura. Il processo di erogazione dei servizi di trasporto è, difatti, strettamente connesso per ATVO ad una comunicazione corretta con gli **stakeholder** dei **temi materiali** e dunque rilevanti dal punto di vista sostenibile per le parti interessate **interne ed esterne**; il fine è quello di identificare una strategia aziendale che rispecchi le aspettative, in ottica di creare vantaggio competitivo ma soprattutto **valore** nel lungo periodo.



La **Carta della Mobilità**<sup>8</sup> di ATVO assume un ruolo cruciale in questo senso poiché funge da crocevia tanto per le attività aziendali interne quanto per il valore creato esternamente. È difatti la Carta della Mobilità che ha la funzione di essere uno dei mezzi di comunicazione principali tra l'Azienda e i suoi stakeholder, tanto interni quanto esterni, per testimoniare i propri impegni e doveri, in termini di **qualità di servizio offerto**, verso gli utenti, cittadini e viaggiatori partendo da una sana ed efficiente gestione del capitale umano interno. La realizzazione della nuova autostazione di San Donà di Piave, che impatta la responsabilità di servizio ed ambientale, e le proposte di raccordo fra trasporto aereo e ferroviario, in ottica “mobilità condivisa”, oltre all'implementazione di collaborazioni con la comunità

<sup>8</sup> La Carta della Mobilità è un documento di carattere generale che risponde a diverse direttive, leggi e decreti della normativa vigente nazionale. Il tema centrale della Carta è la qualità del servizio offerto, disciplinata da altrettante normative, nazionali ed europee, assicurando che il diritto alla mobilità “di circolare e soggiornare liberamente” deve essere garantito attraverso ogni misura possibile e consentendo all'utente una “libertà di scelta tra più soluzioni modali”.

circostante sono tra le **iniziative più virtuose** esplicitate nella Carta della Mobilità, progettate e/o messe in atto da ATVO<sup>9</sup>.

### Stakeholder engagement

Gli **stakeholder** rappresentano individui o gruppi con specifici interessi che interagiscono con un’azienda durante la sua operatività. Per “stakeholder engagement” si intendono tutti quei processi di confronto e **dialogo** necessari a comprendere le **esigenze** e le aspettative dei portatori di interesse oltre a definire le **strategie o gli obiettivi aziendali**, connessi ad un coinvolgimento continuo degli stakeholder rilevanti, valutando **rischi e opportunità** derivanti da un mercato in continua evoluzione.

L’impegno di ATVO nell’instaurare gradualmente una cultura aziendale focalizzata sulla **creazione di valore condiviso** per gli stakeholder è evidente attraverso l’ampio utilizzo di diversi **canali di comunicazione**. Questi canali mirano a facilitare una comunicazione **chiara, efficace e trasparente** con gli stakeholder. Grazie al suo sistema di approcci e strumenti di comunicazione, ATVO mantiene il dialogo con le varie parti interessate e monitora con successo questioni legate direttamente o indirettamente agli aspetti ESG. Se da una parte i rapporti diretti con gli stakeholder sono stati apparentemente compromessi dall’emergenza sanitaria nel primo semestre del 2022, d’altra parte ATVO ha mantenuto costante il dialogo attraverso i propri canali e un servizio ad hoc per le diverse tipologie di “cittadino viaggiatore”, cercando dunque nuove soluzioni condivise di adattamento alle esigenze clientelari.

CATEGORIA DI STAKEHOLDER	CANALI DI IDENTIFICAZIONE E DIALOGO CONTINUO
<b>Stakeholder interni</b>	
DIPENDENTI E COLLABORATORI	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Concorso pubblico</li> <li>❖ Riunioni periodiche</li> <li>❖ Area riservata del sito aziendale</li> <li>❖ Formazione e webinar per i dipendenti</li> </ul>
CDA E DIREZIONE	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Riunioni periodiche con i responsabili di area</li> <li>❖ Report finanziari (e non) sull’andamento della gestione</li> <li>❖ Assemblea dei soci e conseguente approvazione del bilancio</li> </ul>
<b>Stakeholder esterni diretti</b>	

<sup>9</sup> Per ulteriori informazioni sui progetti e iniziative in questione si rimanda al capitolo 3. “Responsabilità di Servizio”.

UTENTI/CITTADINI	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ <b>Carta dei Servizi</b></li> <li>❖ <b>Sito web</b></li> <li>❖ <b>Call center e biglietterie</b></li> <li>❖ <b>Sondaggi periodici</b></li> </ul>
FORNITORI E BUSINESS PARTNER	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ <b>Gare d'appalto</b></li> <li>❖ <b>Policy di approvvigionamento con controllo e qualifica dei fornitori</b></li> </ul>
ISTITUZIONI LOCALI	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ <b>Incontri periodici</b></li> </ul>
AZIONISTI	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ <b>Riunioni periodiche</b></li> <li>❖ <b>Report finanziari (e non) sull'andamento della gestione</b></li> <li>❖ <b>Assemblea dei soci</b></li> </ul>
BANCHE E ISTITUTI FINANZIARI	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ <b>Incontri periodici tra l'amministrazione di ATVO e istituti finanziari</b></li> </ul>
CONSULENTI	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ <b>Incontri periodici</b></li> <li>❖ <b>Attività di stakeholder engagement</b></li> </ul>
<i><b>Stakeholder esterni indiretti</b></i>	
COMUNITÀ (MEDIA, ASSOCIAZIONI DI SETTORE, ISTITUTI SCOLASTICI, ECC.)	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ <b>Incontri periodici/partnership con enti non profit, università, poli di attrazione del territorio locale, ecc.</b></li> </ul>
PUBBLICA AMMINISTRAZIONE	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ <b>Incontri periodici (Veneto Orientale)</b></li> </ul>

### **Analisi di materialità e Obiettivi di Sviluppo Sostenibile (Agenda 2030)**

L'**analisi di materialità** è il processo mediante il quale vengono identificati gli **aspetti di sostenibilità rilevanti** per un'organizzazione. Essa permette all'organizzazione di chiarire le **relazioni tra gli interessi aziendali e quelli degli stakeholder**, evidenziando le aree di sostenibilità di comune interesse, su cui devono maggiormente focalizzarsi l'attività di reporting e le strategie aziendali.

In questo modo, ATVO è capace di **creare valore condiviso** a 360° in una prospettiva di lungo termine. Con l'analisi di materialità, ATVO intende informare i propri stakeholder sui temi di sostenibilità che riflettono gli impatti e quindi gli effetti più significativi dell'Azienda sull'economia, sull'ambiente, sulle persone (ESG) e il contributo dell'Azienda allo **sviluppo sostenibile**.

Gli **aspetti materiali**, rendicontati nel presente Bilancio secondo le linee guida fornite dal **GRI 3: Temi materiali 2021**, rappresentano i temi più rilevanti in termini di impatti, seguendo il concetto di "metrica di impatto" presente nelle linee guida della Corporate Sustainability Reporting Directive (CSRD).

Ai fini della redazione del Bilancio di Sostenibilità, ATVO ha condotto un'analisi di materialità per l'individuazione, grazie al coinvolgimento dei principali stakeholder, dei propri temi materiali.

Si riportano di seguito le **principali fasi del processo di determinazione della materialità** per il Bilancio di Sostenibilità 2022:

#### FASI DEL PROCESSO DELL'ANALISI DI MATERIALITÀ

<b>1</b>	Analisi di benchmark del settore per definire il presidio delle tematiche di sostenibilità da parte di competitor o comparable
<b>2</b>	Identificazione dei temi potenzialmente materiali in seguito al benchmark di settore
<b>3</b>	Identificazione degli stakeholder coinvolti nell'analisi di materialità
<b>4</b>	Valutazione da parte degli stakeholder delle tematiche potenzialmente materiali per ATVO
<b>5</b>	Validazione delle tematiche di materialità "definitive" da parte del top management di ATVO

Le fasi 1 e 2 sono state implementate partendo da un benchmark di settore, attraverso **un'analisi desk**, svolta su un campione di 10 aziende competitor/comparable, per determinare i trend, le "best practice" e al fine di selezionare una lista di temi potenzialmente materiali per ATVO ed i relativi impatti.

Per la fase 4 **"valutazione delle tematiche"**, è stato inviato un questionario rivolto ai seguenti stakeholder (fase 3), con cui ATVO interagisce principalmente:

- dipendenti
- collaboratori
- clienti
- competitor
- comunità locale

Ai suddetti stakeholder è stato richiesto di classificare, dal più al meno rilevante, i temi potenzialmente materiali appartenenti alla stessa macroarea, in base all'entità degli impatti (positivi o negativi, effettivi o potenziali, di breve o lungo termine) che le attività aziendali condotte da ATVO generano o potrebbero generare sull'ambiente esterno o interno. I temi che non hanno superato la soglia di materialità<sup>10</sup> sono quelli risultati materiali per ATVO nel 2022.

<sup>10</sup> La soglia di materialità è stata calcolata come media ponderata delle valutazioni fatte al singolo tema tra i 16 selezionati. Ad ogni valutazione "1" (più rilevante nella macroarea) è stato assegnato il peso "12"; alla valutazione "2" è stato assegnato il peso "9"; alla valutazione "3" è stato assegnato il peso "6" e così via. La media ponderata dei temi è la soglia (individuata come "1,26") sotto la quale i temi sono stati considerati materiali (al netto dei temi "gestione dei rischi e anticorruzione", "coinvolgimento e dialogo con gli stakeholder" e "lotta al cambiamento climatico e gestione delle emissioni" che sono stati identificati come materiali dal management di ATVO).

Una volta raccolte tutte le valutazioni, dunque, il risultato ottenuto è stato sintetizzato nella tabella che segue che rappresenta una visione complessiva delle **tematiche materiali** in relazione ai loro **impatti** verso l'esterno, al relativo **approccio di gestione** e alla connessione, diretta o indiretta, con uno o più **Obiettivi di sviluppo sostenibile (SDGs)**<sup>11</sup>:

Macroarea	Tema materiale	Impatti connessi	Modalità di gestione e presidio da parte di ATVO	SDGs correlati
GOVERNANCE	Gestione dei rischi e anticorruzione	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Prevenzione dei rischi per l'ambiente e i principali stakeholder.</li> <li>- Solidità e affidabilità della governance: minor probabilità di corruzione e maggiore attenzione alla compliance a normative ambientali, riguardanti la tutela dei lavoratori e i diritti umani.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Codici di condotta aziendali</li> <li>- Verifiche da parte dell'ODV/DPO</li> <li>- Piano triennale di prevenzione della corruzione</li> <li>- Politica per la prevenzione della corruzione e la trasparenza</li> <li>- Sistema di gestione dei rischi e controlli interni</li> <li>- Politica per la sicurezza delle informazioni</li> <li>- Politica per la responsabilità amministrativa</li> </ul>	 <b>16</b> PACE, GIUSTIZIA E ISTITUZIONI SOLIDALI
	Coinvolgimento e dialogo con gli stakeholder	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Benessere e prosperità dei principali stakeholder con cui l'Azienda interagisce (es: dipendenti, comunità locali, business partner, ecc.).</li> <li>- Sensibilità e consapevolezza della clientela e del mercato sui temi ESG.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Bilancio di Sostenibilità</li> <li>- Carta della Mobilità</li> <li>- Politica per la sostenibilità</li> </ul>	 <b>17</b> PARTNERSHIP PER GLI OBIETTIVI
RESPONSABILITÀ DI SERVIZIO VERSO I CLIENTI	Qualità e sicurezza del servizio	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Possibilità di incidere positivamente o negativamente sulla presenza, nel mercato di riferimento, di prodotti con elevate performance ambientali.</li> <li>- Possibilità di incidere positivamente o negativamente sulla salute e sicurezza degli utilizzatori finali.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Carta della Mobilità</li> <li>- Carta dei Servizi</li> <li>- Indagini sulla qualità del servizio (indagini di customer satisfaction, ecc.)</li> <li>- Sistema di gestione ISO 9001:2015</li> <li>- Sistema di gestione UNI EN 13186:2002</li> <li>- Sistema di gestione ISO 39001:2016</li> <li>- Politica per la qualità</li> <li>- Politica per la sicurezza del traffico stradale</li> <li>- Offerta di servizi specifici a supporto della sicurezza per tutti (anche fasce deboli)</li> </ul>	 <b>3</b> SALUTE E BENESSERE
				 <b>9</b> IMPRESE, INNOVAZIONE E INFRASTRUTTURE
				 <b>11</b> CITTÀ E COMUNITÀ SOSTENIBILI

<sup>11</sup> Per una panoramica sugli Obiettivi di sviluppo sostenibile (SDGs) si veda il box di approfondimento relativo a fine capitolo.

Macroarea	Tema materiale	Impatti connessi	Modalità di gestione e presidio da parte di ATVO	SDGs correlati
RESPONSABILITÀ AMBIENTALE	Soddisfazione e gestione delle relazioni con i clienti	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Benessere e prosperità dell'utenza che ATVO serve (es. cittadini, turisti, ecc.).</li> <li>- Contributo efficace alla soddisfazione delle reali esigenze / bisogni della clientela (es. accessibilità del servizio, frequenza di passaggio adeguata, ecc.)</li> <li>- Maggiore consapevolezza della clientela sull'attenzione dell'Azienda ai temi di sostenibilità sociali e ambientali.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Procedura di gestione di reclami, segnalazioni e lamentele</li> <li>- Servizi per l'assistenza ai clienti (sportelli e spazio apposito sul sito web, ecc.)</li> <li>- Politiche tariffarie e agevolazione per fasce "deboli"</li> </ul>	 <p>12 CONSUMO E PRODUZIONE RESPONSABILI</p>
	Lotta al cambiamento climatico e gestione delle emissioni	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tutela degli ecosistemi e salvaguardia della biodiversità che stanno alla base dell'intero sistema economico e sociale in cui l'Azienda opera (es: in termini di qualità dell'aria, del suolo, ecc.).</li> <li>- Tutela delle comunità locali e del territorio rispetto all'esposizione ad eventi atmosferici estremi (es: alluvioni, allagamenti, uragani, desertificazione, ecc.).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Monitoraggio dei consumi e delle emissioni</li> <li>- Politiche/progetti di riduzione dell'impatto ambientale</li> <li>- Sistema di gestione ISO 14001:2015</li> </ul>	 <p>7 ENERGIA PURO E ACCESSIBILE</p>  <p>13 LOTTA CONTRO IL CAMBIAMENTO CLIMATICO</p>
RESPONSABILITÀ SOCIALE	Efficienza energetica	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Riduzione dei costi energetici attraverso azioni e progetti di efficientamento energetico.</li> <li>- Tutela delle comunità locali e del territorio rispetto all'esposizione ad eventi atmosferici estremi (es: alluvioni, allagamenti, uragani, desertificazione, ecc.).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Monitoraggio dei consumi e delle emissioni</li> <li>- Politiche/progetti di riduzione dell'impatto ambientale (rinnovamento progressivo della flotta aziendale, ecc.)</li> </ul>	 <p>15 VITA SULLA TERRA</p>
	Salute e sicurezza dei dipendenti	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tutela della sicurezza e della salute del personale riducendo i tassi di infortunio e/o malattie professionali sul luogo di lavoro e i livelli di stress da lavoro correlato accusati dal personale aziendale.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Strumenti di analisi del feedback dei dipendenti</li> <li>- Valutazione dei rischi (DVR)</li> <li>- Politica per la salute e sicurezza sui luoghi di lavoro</li> <li>- Formazione sui temi di salute e sicurezza</li> <li>- Procedure operative (tra cui Protocolli di emergenza, ecc.)</li> <li>- Sistema di gestione ISO 45001:2018</li> </ul>	 <p>3 SALUTE E BENESSERE</p>  <p>5 PARITÀ DI GENERE</p>
	Sviluppo e formazione delle risorse	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Opportunità per ciascun collaboratore di intraprendere un percorso di crescita professionale e di realizzare pienamente il proprio potenziale.</li> <li>- Rafforzamento e sviluppo delle competenze e delle skill professionali, rapportandosi con diverse tipologie di</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Politiche di formazione o di sviluppo delle competenze</li> <li>- Codice di comportamento del personale</li> </ul>	 <p>8 LAVORO DIGNITOSO E CRESCITA ECONOMICA</p>  <p>10 RIDURRE LE DISUAGLIANZE</p>

Macroarea	Tema materiale	Impatti connessi	Modalità di gestione e presidio da parte di ATVO	SDGs correlati
		utenza (per età, appartenenti a categorie protette, ecc.).		
RESPONSABILITÀ ECONOMICA E COMUNITÀ	Performance finanziaria e distribuzione del valore economico generato	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Disponibilità di investimenti / capitali a beneficio dell'ecosistema economico in cui opera (es: settore di riferimento, distretto geografico, ecc.), con effetto importante, per es., sui tassi di occupazione a livello locale.</li> <li>- Benessere e prosperità dei principali stakeholder con cui l'Azienda interagisce (es: dipendenti, comunità locali, business partner, ecc.).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Relazione sulla gestione</li> <li>- Bilancio di esercizio</li> <li>- Erogazioni liberali</li> </ul>	 
	Coinvolgimento con la comunità e rapporti con il territorio	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sviluppo sociale ed economico del territorio e delle comunità in cui l'Azienda opera attraverso l'ascolto attivo delle stesse.</li> <li>- Coinvolgimento e partecipazione alle attività di inclusione sociale (es. campagne di sensibilizzazione, collaborazioni con organizzazioni, enti e associazioni, ecc.).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sottoscrizione di accordi con enti virtuosi nella comunità (enti del terzo settore, associazioni, mondo scuola ecc.)</li> </ul>	

### BOX DI APPROFONDIMENTO – GLI OBIETTIVI DI SVILUPPO SOSTENIBILE (SDGs)

Gli **Obiettivi di sviluppo sostenibile (SDGs)** sono 17 “Goals” indicati nell’**Agenda 2030** che è stata diramata dall’ONU: essa racchiude un **programma d’azione** per le **Persone, il Pianeta e Prosperità** (le tre “P”) che è stato sottoscritto nel settembre del 2015 dai Governi di tutti gli stati membri dell’ONU. Essendo “le tre P” fortemente correlate tra di loro, gli SDGs sono stati pensati per “abbracciare” tutte le dimensioni della sostenibilità (ESG) a cui le organizzazioni, le istituzioni e gli individui si interfacciano quotidianamente. Nello specifico i **17 SDGs** hanno **169 “sotto-target”** da raggiungere entro il 2030 (da cui prende il nome l’Agenda 2030).

Di seguito il prospetto degli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile:



Se la totalità delle organizzazioni dovrebbe impegnarsi per migliorare l’attuale modello di sviluppo umano e sociale, adottando l’Agenda 2030 e adattandosi alle novità di un mondo in costante cambiamento

“sostenibile”, da un punto di vista tanto ambientale quanto sociale, anche ATVO è attore protagonista di questa evoluzione.

Di seguito gli **SDGs** e i relativi “sotto-target” a cui ATVO contribuisce in maniera diretta attraverso le proprie attività e il proprio business:

- **SDG 3 “Salute e benessere”** – Dimezzare il numero di decessi a livello mondiale e le lesioni da incidenti stradali;
- **SDG 7 “Energia pulita e accessibile”** – Partecipare all’aumento del tasso globale di miglioramento dell’efficienza energetica (ad esempio attraverso il rinnovamento del parco mezzi dal punto di vista dell’alimentazione “alternativa”);
- **SDG 9 “Imprese, innovazioni e infrastrutture”** – 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;
- **SDG 11 “Città e comunità sostenibili”** – 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 (ad esempio attraverso le policy/strumenti sui mezzi di trasporto pensati ad hoc per le fasce deboli)
- **SDG 12 “Consumo e produzione responsabili”** – Eliminare i sussidi che hanno impatti dannosi nei confronti dell’ambiente<sup>12</sup>.



<sup>12</sup>Gli SDGs e i relativi “sotto-target” sono consultabili al link: <https://sdgs.un.org/goals>

### 3. RESPONSABILITÀ DI SERVIZIO

#### Highlights

<b>Temi materiali rendicontati</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Qualità e sicurezza del servizio;</li> <li>Soddisfazione e gestione delle relazioni con i clienti</li> </ul>
<b>SDGs supportati</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>3 – Salute e benessere</li> <li>9 – Imprese, innovazione e infrastrutture</li> <li>11 – Città e comunità sostenibili</li> <li>12 – Consumo e produzione responsabili</li> </ul>
<b>Risultati chiave 2022</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Livello di soddisfazione complessivo superiore all'80% per ogni fattore-base della qualità</li> <li>100% degli autobus urbani dotati di pedana per agevolare l'accesso alle persone con ridotta capacità motoria</li> <li>Collaborazione con l'Associazione Village for all – V4A®, nel contesto del progetto "Bibione Destinazione Accessibile"</li> </ul>
<b>Principali obiettivi per il futuro</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Rinnovamento della flotta aziendale (ad esempio mezzi elettrici)</li> <li>Adeguamento delle infrastrutture aziendali verso la transizione (ad esempio colonnine di ricarica)</li> </ul>

#### *3.1. Qualità e sicurezza del Servizio*

##### L'impegno di ATVO per la qualità

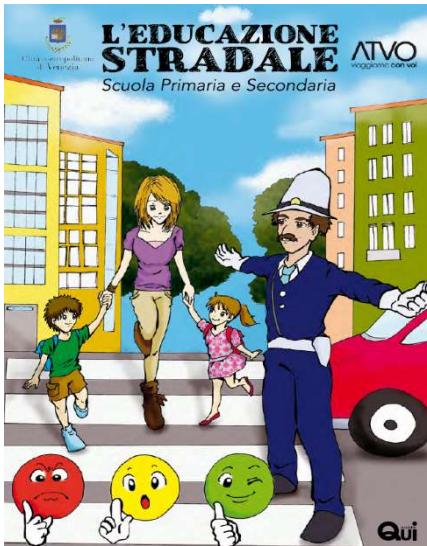
La qualità dei servizi di trasporto percepita dagli utenti rappresenta un fattore essenziale per la continuità del business di ATVO. Per l'Azienda, i servizi offerti non rappresentano un mero spostamento per i propri clienti, ma piuttosto la soddisfazione di un'esigenza. In questo contesto, **l'esperienza del viaggio inizia prima che i clienti diventino passeggeri, nel momento esatto in cui si manifesta la necessità di spostarsi, e continua fino al raggiungimento della destinazione finale**. Con questa consapevolezza, ATVO si impegna a mantenere standard di prestazione elevati per garantire la soddisfazione degli utenti in tutti i servizi offerti, riconoscendo la propria responsabilità nel monitoraggio continuo e nel tempestivo intervento per ogni aspetto di propria competenza.

Gli impegni e i doveri che ATVO assume verso gli utenti nell'erogare i servizi di trasporto sono contenuti nella **Carta della Mobilità**, un documento di offerta predisposto in attuazione alle normative vigenti<sup>13</sup>, che permette all'Azienda di assicurare all'utenza un'informativa ampia e completa circa le modalità di prestazione del servizio.

Inoltre, la centralità del cliente si traduce nell'attuazione di due politiche: la Politica per la qualità e la Politica per la sicurezza del traffico stradale. La **Politica per la qualità** delinea le linee guida per implementare un sistema di gestione per la qualità adeguato al conseguimento dei risultati attesi e alla prevenzione e riduzione degli effetti indesiderati. Questo prevede il monitoraggio di fattori chiave per determinare il grado di

<sup>13</sup> La direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994, la legge 11 luglio 1995, n. 273 e il decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 30 dicembre 1998.

soddisfazione dei clienti e la definizione di un programma di miglioramento continuo basato su impegni specifici, obiettivi misurabili e la definizione di traguardi.



Per garantire la sicurezza durante l'erogazione dei servizi di trasporto pubblico, ATVO ha inoltre elaborato la **Politica per la sicurezza del traffico stradale**, supportata da obiettivi e indicatori volti a mantenere prestazioni elevate relativamente alla sicurezza dei propri processi, e dove possibile migliorarle. Le principali componenti di questa Politica includono il costante ammodernamento del parco veicoli, standard manutentivi di livello elevato, la formazione dei conducenti, la definizione, documentazione e il miglioramento continuo dei metodi di lavoro, nonché la promozione di campagne sulla sicurezza del traffico stradale e la collaborazione con le autorità responsabili.

L'efficacia di questa Politica è dimostrata dal fatto che, nel corso del 2022, ATVO non ha rilevato alcun caso di non conformità riguardante impatti sulla salute e sulla sicurezza dei propri servizi.

Col fine di rafforzare il proprio impegno per la qualità di servizio, ATVO ha conseguito la certificazione **UNI EN 13816:2002** per gli indicatori del servizio relativi alle linee di collegamento per gli aeroporti di Venezia e di Treviso e le linee 2, 19, 3, 35 e 351. Questa certificazione è stata oggetto di verifica attraverso un audit integrato condotto da ANCIS nel mese di aprile 2022.

### ***Indagini sui clienti***

Analogamente a quanto accade per tutti i servizi pubblici, nei contesti legati alla mobilità, la qualità del servizio è spesso influenzata in misura significativa dalla partecipazione attiva del viaggiatore nelle diverse fasi dell'erogazione. Pertanto, ATVO presta particolare attenzione alla raccolta annuale di dati oggettivi e delle opinioni degli stakeholder attraverso la **realizzazione di indagini di Customer Satisfaction e Mystery Client**.

Le rilevazioni periodiche condotte da ATVO, sia a livello generale che settoriale, permettono di comprendere il peso che la clientela attribuisce alle diverse dimensioni della qualità, di identificare le aspettative nei confronti del servizio erogato, di valutare la percezione del servizio e infine di misurare la discrepanza tra le aspettative del cliente e il suo effettivo grado di soddisfazione derivante dalla fruizione del servizio stesso. Gli esiti delle rilevazioni vengono infine sintetizzati all'interno di un rapporto annuale che l'Azienda elabora entro il 31 maggio dove sono inseriti i risultati conseguiti nell'esercizio precedente, nonché un'analisi sintetica delle cause di eventuali scostamenti tra gli obiettivi fissati ed i risultati conseguiti.

Nel corso del 2022, ATVO ha analizzato **tredici fattori-base della qualità**, necessari a misurare la realizzazione e la percezione della qualità del servizio erogato da parte dell'utente in ciascuna fase del viaggio, che sono elencati di seguito:

- sicurezza del viaggio;
- sicurezza personale e patrimoniale del viaggiatore;
- regolarità del servizio e puntualità dei mezzi;
- pulizia e condizioni igieniche dei mezzi e/o dei nodi;
- comfort del viaggio;
- servizi aggiuntivi (a bordo e/o nei nodi);

- servizi per viaggiatori portatori di handicap;
- informazioni alla clientela;
- aspetti relazionali/comunicazionali con il personale di contatto con l'utenza;
- livello di servizio nelle operazioni di sportello;
- integrazione modale;
- attenzione all'ambiente;
- rapporto qualità/prezzo.

Per espandere ulteriormente la comprensione dei fattori-base della qualità, ATVO ha inoltre definito alcuni **indicatori di qualità**, ovvero variabili quantitative e parametri qualitativi in grado di rappresentare adeguatamente i livelli prestazionali del servizio erogato. Per ciascun indicatore sono state selezionate unità di misura appropriate e stabiliti i rispettivi standard di servizio promessi, successivamente confrontati con quelli effettivamente misurati. Seguendo una logica di miglioramento continuo, ATVO definisce i valori del livello di servizio promesso, gli standard, in base alle reali potenzialità dell'Azienda, revisionandoli periodicamente in seguito all'attuazione di iniziative mirate a migliorare il funzionamento aziendale.

La tabella seguente riassume i fattori-base della qualità e i risultati raggiunti per l'anno 2022 relativamente all'erogazione del servizio per le autolinee urbane ed extraurbane. L'ultima riga di ogni fattore-base di qualità presenta un indicatore del livello di qualità complessivo; dall'analisi di questi indicatori si riscontra un livello di soddisfazione complessivo superiore all'80% per ogni fattore. Si evidenzia inoltre come i risultati di soddisfazione maggiori abbiano riguardato la sicurezza personale e patrimoniale (95,20%), il rapporto qualità-prezzo (95,20%), il livello di servizio allo sportello (94,40%) e la sicurezza del viaggio (94%).

FATTORE-BASE DI QUALITÀ	INDICATORI DI QUALITÀ		AUTOLINEE URBANE ED EXTRAURBANE
	Tipologia	Unità di misura	Servizio offerto nel 2022
SICUREZZA DEL VIAGGIO	Incidentalità mezzo di trasporto	n° morti/viagg. Km.	0
		n° feriti/viagg. Km.	$6,88 \times 10^{-8}$
		n° sinistri/autobus Km.	$1,66 \times 10^{-5}$
	Incidentalità passiva mezzo di trasporto	n° morti/viagg. Km.	0
		n° feriti/viagg. Km.	$6,88 \times 10^{-8}$
		n° sinistri/autobus Km.	$1,17 \times 10^{-5}$
	Vetustà mezzi	% mezzi con oltre 13 anni	49,79%
SICUREZZA PERSONALE E PATRIMONIALE	Fermi in linea	n° fermi/vett-Km	$5,58 \times 10^{-6}$
	Percezione complessiva del livello di sicurezza viaggio	% soddisfatti	94%
	Denunce (furti, danni, molestie, ...)	n° denunce/viagg.	$3,91 \times 10^{-7}$
	Efficacia azioni di vigilanza e deterrenza	% soddisfatti	90,40%
	Percezione complessiva del livello di sicurezza patrimoniale	% soddisfatti	95,20%

FATTORE-BASE DI QUALITÀ	INDICATORI DI QUALITÀ		AUTOLINEE URBANE ED EXTRAURBANE
	Tipologia	Unità di misura	Servizio offerto nel 2022
REGOLARITÀ DEL SERVIZIO (E PUNTUALITÀ DEI MEZZI)	Territorio servito	popol.ne residente/Km. superf.	216
	Regolarità complessiva del servizio	corse effettuate/corse program.	100%
	Frequenza corse servizio urbano	min./c.sa per linea-gruppi linea	20'
	Frequenza o quantità corse servizio extraurbano	min./c.sa per linea-gruppi linea	30'
	Copertura giornaliera servizio urbano	n. ore servizio/giorno	18
	Distanza media fermate servizio urbano	metri	300
	Distanza media fermate servizio extraurbano	metri	1.500
	Velocità commerciale servizio urbano	Km./h	28,11
	Velocità commerciale servizio extraurbano	Km./h	38,66
	Puntualità (nelle ore di punta)	% autobus in orario (0/5')	96,97%
		autobus in ritardo (5'/15')	2,23%
		autobus in ritardo (totale)	3,03%
	Puntualità (nelle ore rimanenti)	% autobus in orario (0/5')	99,66%
		autobus in ritardo (5'/15')	0,25%
		autobus in ritardo (totale)	0,34%
	Percezione complessiva della regolarità del servizio	% soddisfatti	88,40%
PULIZIA E CONDIZIONI IGIENICHE DEI MEZZI E DELLE STRUTTURE	Pulizia ordinaria (mezzi)	n° interventi giornal./n° mezzi	1
	Pulizia radicale (mezzi)	frequenza media in giorni	1 al mese x bus
	Pulizia impianti di servizio pubblico	frequenza media in giorni	3 alla settimana
	Percezione complessiva del livello di pulizia	% soddisfatti	85,90%
CONFORTEVOLEZZA DEL VIAGGIO  D1= confortevolezza del viaggio  D2= disponibilità posti a sedere	Affollamento (nelle ore di punta)	Posti off. tot./viagg.	4,81
		Posti off. seduti/viagg.	3,11
	Affollamento (nelle ore rimanenti)	Posti off. tot./viagg.	11,47
		Posti off. seduti/viagg.	8,98
	Climatizzazione: - urbano - extraurbano	% mezzi sul totale urbano	100%
		% mezzi sul totale extraurbano	100%
	Accessibilità facilitata (pianale ribassato / pedana sollevatrice): - urbano - extraurbano	% mezzi sul totale urbano	100%
		% mezzi sul totale extraurbano	66,53%
	Percezione compl. della confortevolezza del viaggio	% soddisfatti	D1=92,90% / D2=86,80%

FATTORE-BASE DI QUALITÀ	INDICATORI DI QUALITÀ		AUTOLINEE URBANE ED EXTRAURBANE
	Tipologia	Unità di misura	Servizio offerto nel 2022
SERVIZI AGGIUNTIVI	Servizi aggiuntivi previsti nelle aree di servizio aperte al pubblico ai capolinea (WC, punti ristoro, sala attesa, ecc.)	% impianti sul totale	90%
	Servizi aggiuntivi previsti a bordo (es.: WI-FI, telecamere, pedana disabili, ecc.)	% mezzi sul totale	76,57%
	Vendita biglietti a bordo	% sul totale vendite	4,29%
	Percezione complessiva qualità servizi aggiuntivi	% soddisfatti	81,70%
SERVIZI PER VIAGGIATORI PORTATORI DI HANDICAP	Servizi aggiuntivi (es.: pedana, pianale ribassato, ecc.)	% mezzi sul totale	66,53%
	Percezione complessiva del servizio	% soddisfatti	84,30%
INFORMAZIONE ALLA CLIENTELA	Tempestività	tempo medio attesa inf. (anche telefonica)	30 secondi
		tempo medio inf. sui disservizi	10'
	Diffusione	fascia oraria di operatività del servizio di inf. (anche telef.)	6.00-20.00
		% dei mezzi con dispositivi inf. visiva e/o acustica/totale	100%
	Diffusione orari alle fermate	% sul totale	99%
ASPETTI RELAZIONALI-COMPORTAMENTALI	Percezione complessiva del livello degli aspetti relazionali-comportamentali (presentabilità/riconoscibilità /comportamento)	% soddisfatti	88,70%
LIVELLO SERVIZIO SPORTELLO	Punti vendita territorio	n° sportelli aperti/tot. pop. residente	0,17%
	Raccolta reclami (e-mail, cartaceo, format sito web)	modalità	Scritto
	Riscontro proposte e reclami	entro .....giorni	11,42
	Percezione complessiva livello servizio sportello	% soddisfatti	94,40%
GRADO INTEGRAZIONE MODALE	Coincidenza con altre modalità	n° corse intermodali / tot. corse	52%
	Percezione complessiva livello integrazione modale	% soddisfatti	81,50%

FATTORE-BASE DI QUALITÀ	INDICATORI DI QUALITÀ		AUTOLINEE URBANE ED EXTRAURBANE
	Tipologia	Unità di misura	Servizio offerto nel 2022
ATTENZIONE ALL'AMBIENTE	Carburante basso tenore zolfo	% dei consumi	100%
	Mezzi elettrici o ibridi	ore serv./totale	3,47%
	Mezzi alimentati con carburanti alternativi a basso effetto inquinante	ore serv./totale	100%
	Mezzi con motore a scarico controllato secondo lo standard EURO 3	ore serv./totale	100%
	Percezione complessiva livello di attenzione all'ambiente	% soddisfatti	81,30%
RAPPORTO QUALITÀ / PREZZO	Percezione complessiva	% soddisfatti	95,20%

### 3.2. L'attenzione verso i clienti viaggiatori

#### Le relazioni con i clienti

Le relazioni con l'utenza sono principalmente gestite attraverso le unità operative presenti nelle diverse agenzie dell'Azienda, strategicamente posizionate in punti chiave del territorio. Presso tali agenzie gli utenti possono trovare informazioni utili per questioni ordinarie legate ai servizi e, nelle località di maggior rilievo, è garantita la presenza di responsabili per esigenze di carattere particolare. In aggiunta, gli uffici centrali dedicati alle funzioni commerciale e produzione forniscono un riferimento aggiuntivo per richiedere assistenza o per affrontare situazioni straordinarie e di particolare rilevanza.

#### BIGLIETTERIE

I rapporti diretti con la clientela vengono intrattenuti presso le **biglietterie aziendali** e presso le **altre 300 rivendite autorizzate** alla vendita di titoli di viaggio aziendali. Per assicurare la fruibilità del servizio a tutti gli utenti, in particolare per i fruitori a carattere pendolare (studenti e lavoratori), l'Azienda garantisce l'acquisto di abbonamenti presso tutte le biglietterie aziendali e presso una decina di rivendite private autorizzate.

Elenco sedi operative e biglietterie di ATVO
<b>Sede legale e Autostazione:</b> <i>Piazza IV Novembre 8, San Donà di Piave</i>
<b>Biglietteria:</b> <i>Piazza Keplero 4, Bibione</i>
<b>Biglietteria e Autostazione:</b> <i>CORSO CHIGGIATO 2, Caorle</i>
<b>Biglietteria:</b> <i>Piazza Terminale SNC, Cavallino Treporti</i>
<b>Biglietteria e Autostazione:</b> <i>Via Equilio 5, Jesolo</i>
<b>Biglietteria e Autostazione:</b> <i>Via Diaz, Portogruaro</i>
<b>Biglietteria:</b> <i>Aeroporto A. Canova di Treviso, via Noalese 63/E, Treviso</i>
<b>Biglietteria:</b> <i>Aeroporto M. Polo di Venezia, Via Galilei, Venezia</i>
<b>Biglietteria:</b> <i>Piazzale Roma Sestiere S. Croce 497/G, Venezia</i>
<b>Biglietteria:</b> <i>Stazione F.S. Mestre, Via Cappuccina 183, Venezia Mestre</i>

## RECLAMI

ATVO ritiene inoltre fondamentale instaurare un dialogo bidirezionale con gli utenti dei suoi servizi. Le comunicazioni ricevute dalla clientela non solo consentono di condurre verifiche relative al personale e ai luoghi di lavoro, ma possono anche fornire utili spunti per identificare eventuali miglioramenti tecnici, produttivi o formativi. Per questo motivo, l'Azienda si dedica a istituire canali di comunicazione efficaci e accessibili, offrendo un supporto sia fisico che digitale ai propri clienti.

Per quanto riguarda il supporto fisico, gli utenti possono accedere a punti dedicati presso tutte le agenzie dell'Azienda, le maggiori rivendite e altri punti convenzionati dove è stato istituito un **registro per reclami e suggerimenti dell'utenza** riguardanti i servizi dell'Azienda. I reclami vengono quindi inoltrati alla Direzione con l'istruttoria dei responsabili delle unità operative e, entro trenta giorni, viene fornita una risposta motivata all'utente. In casi particolari, laddove ATVO lo ritenga necessario, possono essere organizzati incontri diretti con gli utenti per esaminare o chiarire ulteriormente la problematica esposta.

I clienti si possono inoltre recare presso le **unità operative** presenziate da personale funzionale al contatto diretto con il pubblico, che si trovano a **San Donà di Piave, Lido di Jesolo e Portogruaro**.

Inoltre, per offrire un ulteriore canale digitale di supporto per l'invio di segnalazioni da parte degli utenti, ATVO ha predisposto una **sezione dedicata all'interno del sito web aziendale [www.atvo.it](http://www.atvo.it), denominata "Reclami"**.

Indipendentemente dal supporto scelto dal cliente, la procedura di reclamo prevede che l'utente riceva un riscontro entro un massimo di 30 giorni. In aggiunta, per garantire l'efficacia di questo processo, l'Azienda si sottopone a un processo annuale di certificazione da parte del già citato ANCIS, il Responsabile della Qualità esterno incaricato.

## **Tariffe e agevolazioni**

Una particolare attenzione è dedicata ai canali di acquisto dei titoli di viaggio e alla formulazione delle loro caratteristiche in termini tariffari e di durata, con l'obiettivo di rispondere al meglio alla moltitudine e alla diversità delle esigenze e abitudini dell'utenza.

I titoli di viaggio ATVO possono essere raggruppati come segue in base alla propria tipologia:

- **biglietto cartaceo;**
- **biglietto elettronico su smart card contact-less** per il momento riservato ai servizi urbani di Jesolo, Caorle, Bibione, San Donà di Piave e a breve sulle linee extraurbane;
- **biglietto online** ([www.atvo.it](http://www.atvo.it)) da esibire su supporto cartaceo o su device elettronici;
- **biglietto da web app** ([www.daaab.it](http://www.daaab.it)) da esibire esclusivamente su device elettronici.
- **abbonamento su smart card contact-less.**

L'ampia scelta di opzioni per i titoli di viaggio è affiancata da una vasta gamma di formule che permettono agli utenti di selezionare quella che risulta più adatta alle proprie necessità di spostamento. Queste opzioni includono **biglietti multicorsa**, **biglietti orari**, **biglietti plurigiornalieri** e **biglietti/abbonamenti cumulativi o integrati con altri servizi di trasporto**.

## AGEVOLAZIONI ED ESENZIONI

Oltre alle tariffe base, ATVO offre agevolazioni dedicate a **particolari categorie di clienti**. Le categorie di clienti che beneficiano di sistemi di tariffazione e abbonamenti agevolati includono:

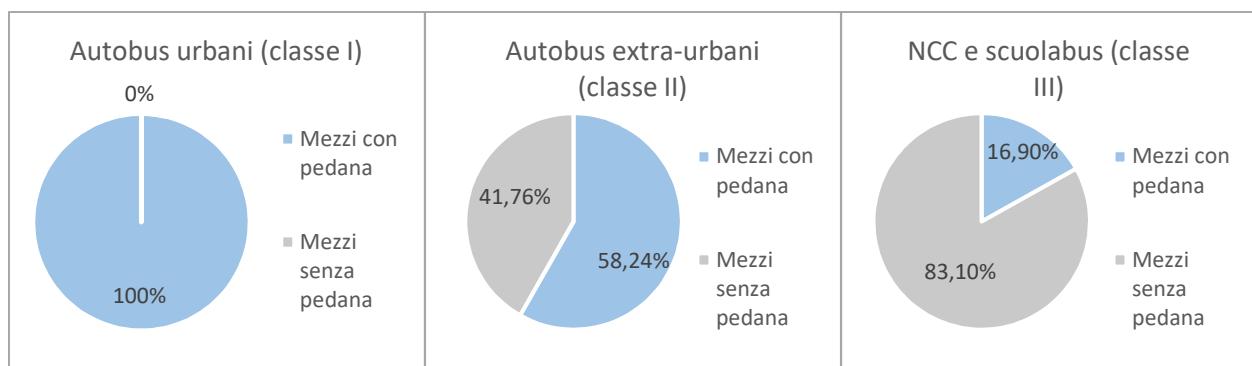
- **Famiglie** (con esenzione per i minori fino al compimento dei quattro anni di età);
- **Gruppi**;
- **Lavoratori**;
- **Studenti**;
- **Fasce deboli d'utenza** (con esenzione per il cane guida che accompagni un passeggero non vedente o non udente e per l'accompagnatore di un titolare di biglietto o abbonamento appartenente alle "fasce deboli" nei casi in cui una tessera attesti la necessità di un accompagnatore);
- **Agenti ed Ufficiali di Pubblica Sicurezza, l'Arma dei Carabinieri, la Polizia di Stato, il Corpo degli Agenti di Custodia, la Guardia di Finanza, il Corpo Forestale dello Stato, il Corpo delle Capitanerie di Porto, i Vigili del Fuoco e gli appartenenti ai corpi di Polizia Locale.**

## **Mobilità accessibile**

ATVO si impegna a garantire l'accesso a servizi ed infrastrutture in maniera imparziale e agevole nell'ottica di una mobilità inclusiva e accessibile a tutti. ATVO ha effettuato interventi mirati per migliorare la fruibilità dei propri servizi e ha previsto l'eliminazione delle barriere architettoniche presenti nelle autostazioni e nelle biglietterie, quali ad esempio i gradini che sono stati sostituiti con apposite rampe. Inoltre, nelle autostazioni di costruzione recente sono stati realizzati percorsi tattili per agevolarne una fruizione sicura per le persone non vedenti o ipovedenti.

Interventi infrastrutturali sono affiancati da una **flotta adatta a soddisfare ogni tipologia di utente, inclusi i più deboli**. Nel parco autobus sono infatti presenti veicoli dotati di sollevatore o rampa per agevolare l'accesso alle persone con ridotta capacità motoria e predisposti per l'ancoraggio di una carrozzina per singolo viaggio. Gli orari delle autolinee presentano inoltre un simbolo apposito per comunicare chiaramente in quali corse viene garantita la presenza di autobus con sollevatore.

L'Azienda è attualmente in grado di soddisfare il principio di "mobilità accessibile" su tutte le tratte urbane di competenza, come si evince dai grafici riportati sotto, dov'è riportata la percentuale degli autobus muniti di sollevatore o rampa per l'accesso facilitato. I mezzi con pedana sono invece 58,2% per le tratte extra-urbane e 16,9% per i servizi di noleggio con conducente (NCC) e scuolabus.



Infine, ATVO dispone anche di pullman Gran Turismo all'interno della sua flotta attrezzati con strutture specifiche per il trasporto di persone con disabilità motoria. Queste strutture includono una pedana mobile conforme al D.M. 18/07/91, un corridoio non incassato, cinture di sicurezza e un bagagliaio adatto ad alloggiare anche per carrozzine motorizzate.

## 4. RESPONSABILITÀ SOCIALE

### Highlights

<b>Temi materiali rendicontati</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Salute e sicurezza dei dipendenti</li> <li>• Sviluppo e formazione delle risorse</li> </ul>
<b>SDGs supportati</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 3 - Salute e benessere</li> <li>• 5 - Parità di genere</li> <li>• 8 - Lavoro dignitoso e crescita economica</li> <li>• 10 - Ridurre le disuguaglianze</li> </ul>
<b>Risultati chiave 2022</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La figura “impiegato” ha la più alta “quota rosa” rispetto alle altre categorie: ben il 54% sul totale degli impiegati è costituito da donne</li> <li>• Il tasso di rientro al lavoro di coloro che hanno usufruito del congedo parentale è stato del 100%</li> <li>• Il tasso di turnover è diminuito del 3% rispetto al 2021</li> <li>• La totalità dei dipendenti (471) è coperta dal sistema di gestione per la salute e sicurezza sul lavoro (ISO 45001)</li> <li>• Le ore totali di formazione in materia di salute e sicurezza nel 2022 sono 164</li> </ul>
<b>Principali obiettivi per il futuro</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pianificare l’elargizione di benefit aziendali adatti alle esigenze dei dipendenti</li> <li>• Iniziare un graduale adeguamento dell’assessment necessario per l’ottenimento della certificazione di genere ai sensi della UNI PdR 125.</li> </ul>

### *4.1. L’attenzione verso il capitale umano di ATVO*

Il capitale umano è un elemento chiave nel garantire una gestione efficiente e sostenibile di ATVO, poiché influenza direttamente la **qualità dei servizi offerti**, la **sicurezza** dei passeggeri oltre al **capitale reputazionale** aziendale. Gli investimenti di ATVO nel capitale umano, nel loro sviluppo e nella loro formazione sono essenziali per ottenere risultati positivi anche in termini economico-finanziari nel medio-lungo termine.

Gli autisti dei veicoli sono i primi fornitori di un servizio di qualità qualora stabiliscano rapporti o relazioni con la clientela in maniera professionale e competente. Inoltre, nelle risorse umane di ATVO sono inclusi tanto gli autisti quanto gli operatori di stazione, i tecnici di manutenzione o ancora il personale di assistenza ai passeggeri: garantire la sicurezza sui luoghi di lavoro, difatti, è un altro tema fondante per la Responsabilità Sociale di ATVO poiché ha la funzione di tutelare i passeggeri da eventuali situazioni di emergenza e al contempo garantire la continuità del servizio.

La gestione di eventuali emergenze nei luoghi di lavoro aziendali, tra cui incidenti o problemi tecnici, è altresì mitigata da una **comunicazione tempestiva e chiara** con i passeggeri a bordo, la quale viene sviluppata a seguito di programmi specifici messi in atto da ATVO. Il **rapporto diretto** e collaborativo tra risorsa umana di ATVO e passeggero viaggiatore (oltre ad un servizio altamente efficiente e che incontra le esigenze di una clientela diversificata) permette all’Azienda di accrescere il proprio capitale reputazionale mirando ad una **soddisfazione** clientelare sempre più crescente.

ATVO si è dotata di un **Codice di Comportamento**, destinato al proprio capitale umano, contenuto nella Carta della Mobilità in base alla legislazione di riferimento. Le norme del Codice sono applicate ai dipendenti, dirigenti, componenti del CdA e del Collegio Sindacale e a tutti coloro che hanno rapporti diretti o indiretti ed operano con ATVO. Nello specifico, il Codice stabilisce, per il personale a diretto contatto con gli utenti, i

contenuti dei modi e dei **comportamenti in servizio**, i **contenuti del linguaggio** utilizzato per le informazioni e le comunicazioni al pubblico, le modalità sulla riconoscibilità e sulla presentabilità in servizio.

Tra i **principi** che devono essere seguiti dai destinatari del Codice ci sono:



Il Direttore Generale di ATVO ed il personale con ruolo di coordinamento sono le funzioni che hanno il fine di **controllare l'effettiva osservanza del Codice** da parte dei destinatari.

La verifica sulle disposizioni del Codice viene effettuata con cadenza quadriennale o quando vi è la necessità, considerando le esigenze di Organizzazioni Sindacali o ancora di Associazioni che includono utenti o consumatori.

### **La gestione delle risorse umane**

ATVO S.p.A. considera le risorse umane come elemento indispensabile per l'esistenza dell'Azienda. La gestione del capitale umano si fonda sulla consapevolezza che **nutrire il talento e coltivare le potenzialità** dei dipendenti, attraverso il metodo e lo sviluppo delle competenze, favorisca la crescita del business, permettendo ad ATVO di accrescere il proprio capitale relazionale.

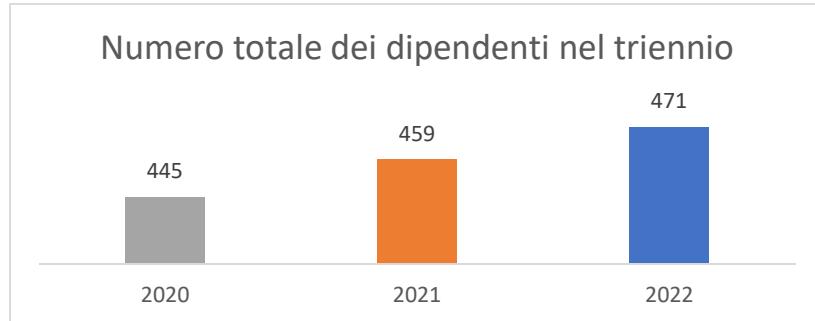
La selezione è condotta nel rispetto dei **principi etici**, delle procedure interne, delle **pari opportunità** e della **non discriminazione**. In tal senso non si sono registrati episodi di discriminazione nel 2022 (anche al di fuori del processo di selezione e dunque nell'operato quotidiano), come per il biennio precedente. ATVO opera affinché le risorse acquisite corrispondano ai profili effettivamente necessari alle esigenze aziendali, evitando favoritismi e agevolazioni di ogni genere.

Per quanto riguarda il Contratto Collettivo Nazionale del Lavoro (CCNL), la totalità dei dipendenti è coperta dal CCNL degli Autotranvieri - Internavigatori (Mobilità - TPL) 2015-2017 e i dirigenti di ATVO dal CCNL per i Dirigenti (delle imprese di servizi pubblici locali) 2019-2023.

Le disposizioni di legge, tra cui quelle del CCNL e i provvedimenti interni dell'Azienda, assumono carattere imprescindibile nella gestione del personale, specialmente su aspetti quali:

- la **selezione del personale**, dall'individuazione della persona alla contrattualistica d'assunzione;

- la **gestione dei dati personali**, nel rispetto e a tutela della privacy;
- la **pianificazione della formazione** offerta ai fini della valorizzazione del know-how e del miglioramento delle prestazioni.



Come si denota dal grafico soprastante, i dipendenti<sup>14</sup> totali nel 2022 ammontano a 471 di contro ai 459 dell'anno precedente, registrando un aumento del 3%.

La percentuale di donne presenti nell'organico di ATVO rispetto al totale è dell'11%, mentre quella degli uomini dell'89%:

Numero dipendenti ATVO nel triennio	2020			2021			2022		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
	396	49	445	411	48	459	418	53	471

#### DISTRIBUZIONE DEI DIPENDENTI PER GENERE, FASCIA DI ETÀ E QUALIFICA

Per quanto riguarda la composizione dell'organico di ATVO per **categorie professionali, genere e fascia di età**, la situazione è così definita:

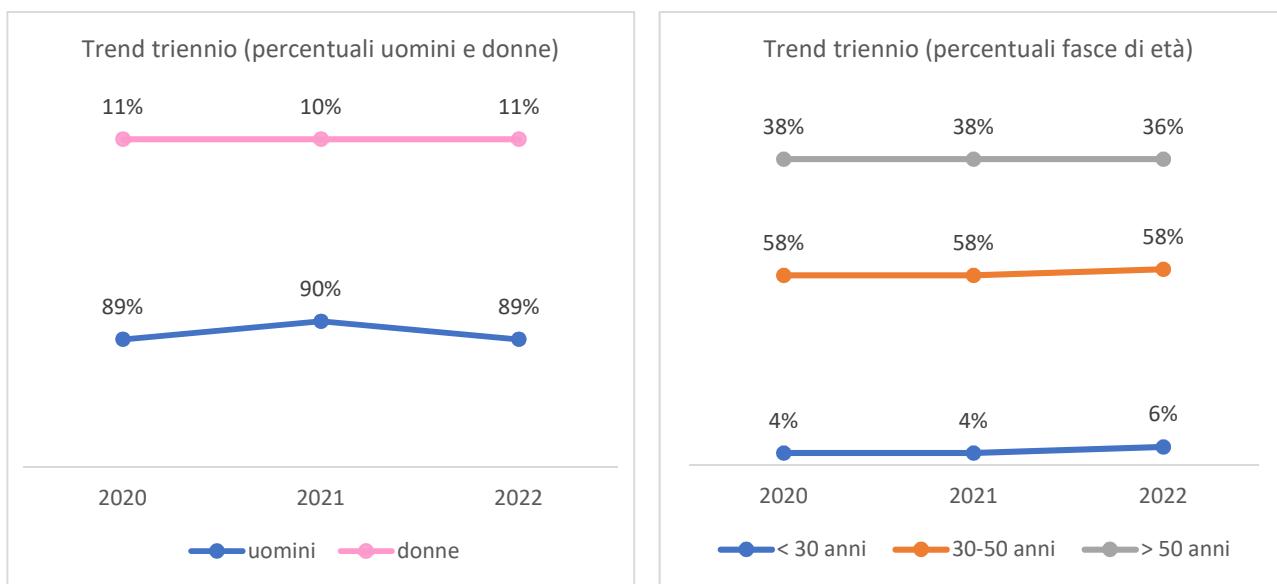
- i **dirigenti** (tutti con età anagrafica superiore a 50 anni) sono unicamente rappresentati da uomini;
- i **quadri** (di cui 2 con età compresa tra i 30 e i 50 anni e 2 con età superiore a 50 anni) sono rappresentati per il 25% da donne e per il restante 75% da uomini sul totale dei quadri;
- gli **impiegati** (di cui 45 tra 30 e i 50 anni, 18 con età anagrafica maggiore di 50 anni e 13 con meno di 30 anni) sono rappresentati per il 54% da donne e per il 46% da uomini;
- tra gli **operai** (di cui 225 tra 30 e i 50 anni, 150 che hanno più di 50 anni e 14 con meno di 30 anni) si evidenzia invece una composizione al 97% formata da uomini e al 3% da donne.

<sup>14</sup> Non sono presenti lavoratori non dipendenti (tirocinanti, stagisti, somministrati, ecc.) in ATVO nel triennio di riferimento, data la tipologia di servizi offerta dall'Azienda.

Dipendenti per genere e qualifica	2020			2021			2022		
	Uomini	Donne	Tot.	Uomini	Donne	Tot.	Uomini	Donne	Tot.
Dirigenti	2	-	2	2	-	2	2	-	2
Quadri	3	1	4	3	1	4	3	1	4
Impiegati	32	37	69	33	36	69	35	41	76
Operai	359	11	370	373	11	384	378	11	389
<b>TOTALE</b>	<b>396</b>	<b>49</b>	<b>445</b>	<b>411</b>	<b>48</b>	<b>459</b>	<b>418</b>	<b>53</b>	<b>471</b>
<b>Percentuale</b>	<b>89%</b>	<b>11%</b>	<b>100%</b>	<b>90%</b>	<b>10%</b>	<b>100%</b>	<b>89%</b>	<b>11%</b>	<b>100%</b>

Dipendenti per fascia di età e qualifica	2020				2021				2022			
	< 30 anni	30-50 anni	> 50 anni	Tot.	< 30 anni	30-50 anni	> 50 anni	Tot.	< 30 anni	30-50 anni	> 50 anni	Tot.
Dirigenti	-	-	2	2	-	-	2	2	-	-	2	2
Quadri	-	2	2	4	-	2	2	4	-	2	2	4
Impiegati	2	36	34	72	10	43	16	69	13	45	18	76
Operai	14	224	129	367	10	221	153	384	14	225	150	389
<b>TOTALE</b>	<b>16</b>	<b>262</b>	<b>167</b>	<b>445</b>	<b>20</b>	<b>266</b>	<b>173</b>	<b>459</b>	<b>27</b>	<b>272</b>	<b>172</b>	<b>471</b>
<b>Percentuale</b>	<b>4%</b>	<b>58%</b>	<b>38%</b>	<b>100%</b>	<b>4%</b>	<b>58%</b>	<b>38%</b>	<b>100%</b>	<b>6%</b>	<b>58%</b>	<b>36%</b>	<b>100%</b>

Se le informazioni sul genere sono costanti nel triennio (distinguendo il 90% circa di uomini e il 10% circa di donne rispetto al totale dell'organico), il dato sui dipendenti che hanno più di 50 anni è in leggera diminuzione (-2%) mentre quello sui dipendenti che hanno un'età anagrafica inferiore a 30 è in leggero aumento (+2%) tra il 2021 e il 2022:



## CONGEDO PARENTALE

Per quanto riguarda il **congedo parentale**, 53 dipendenti di ATVO, di cui 45 uomini e 8 donne, hanno usufruito di questo diritto nel 2022, trend in aumento dell'83% rispetto all'anno precedente, come si può notare dalla tabella sottostante:

Congedo parentale	2020			2021			2022		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Dipendenti che hanno avuto diritto al congedo parentale	30	4	34	24	5	29	45	8	53
Dipendenti che hanno usufruito del congedo parentale	30	4	34	24	5	29	45	8	53

Inoltre, il tasso di rientro al lavoro, come il tasso di permanenza nei 12 mesi successivi al rientro dal congedo parentale, è del 100%.

## INQUADRAMENTO CONTRATTUALE DEL CAPITALE UMANO DI ATVO

In ottica di aumento del capitale reputazionale aziendale, ATVO ha, da sempre, mostrato una preferenza di mantenimento dei rapporti contrattuali con le proprie risorse per garantire stabilità e un turnover interno virtuoso.

Al 31/12/2022, il 98% circa dei dipendenti ha un **contratto di lavoro a tempo indeterminato**, mentre solo il 2% ha un contratto a **tempo determinato**. Il 90% circa dei dipendenti ATVO ha un contratto di lavoro a tempo pieno, mentre il 10% a tempo parziale per sopperire alle esigenze degli orari scolastici.

In seguito ad un aumento del totale complessivo dei dipendenti nel biennio, l'unico dato invariato tra il 2021 e il 2022 è quello relativo ai lavoratori con contratto a tempo determinato, mentre i lavoratori con contratto a tempo indeterminato, **full-time** e **part-time** sono cresciuti rispettivamente del 3%, 2% e 9%:

Dipendenti suddivisi per contratto e genere	2020			2021			2022		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Tempo indeterminato	394	49	443	401	47	448	412	48	460
Tempo determinato	2	-	2	10	1	11	6	5	11
<b>TOTALE</b>	<b>396</b>	<b>49</b>	<b>445</b>	<b>411</b>	<b>48</b>	<b>459</b>	<b>418</b>	<b>53</b>	<b>471</b>
Full-time	351	49	400	371	44	415	372	51	423
Part-time	45	-	45	40	4	44	46	2	48
<b>TOTALE</b>	<b>396</b>	<b>49</b>	<b>445</b>	<b>411</b>	<b>48</b>	<b>459</b>	<b>418</b>	<b>53</b>	<b>471</b>

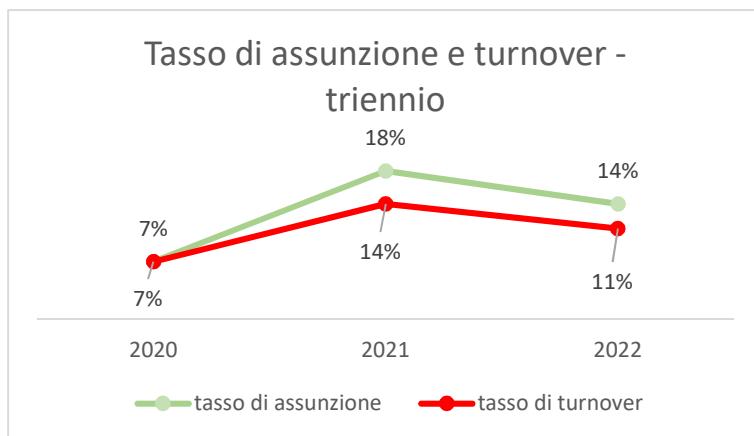
## TURNOVER AZIENDALE

Nel corso del 2022, sono entrati nell'organico di ATVO 64 **nuovi dipendenti** (di cui 47 uomini e 17 donne) a fronte di un numero di dipendenti in uscita pari a 54. Se da una parte il tasso di assunzione registrato per il 2022 è del 14% rispetto al 18% dello scorso anno, **il tasso di turnover negativo è diminuito del 3%**.

Nuovi dipendenti assunti per genere e fasce d'età	2020		2021		2022	
	Numero nuovi assunti	Tasso assunzione <sup>15</sup> di	Numero nuovi assunti	Tasso assunzione di	Numero nuovi assunti	Tasso di assunzione
<b>Uomini</b>						
<30 anni	3	25%	12	86%	10	56%
30-50 anni	25	11%	34	17%	17	8%
>50 anni	2	1%	10	8%	20	11%
<b>Donne</b>						
<30 anni	-	0%	5	0%	14	156%
30-50 anni	-	0%	1	0%	2	6%
>50 anni	-	0%	2	8%	1	8%
<b>TOTALE</b>	<b>30</b>	<b>7%</b>	<b>64</b>	<b>18%</b>	<b>64</b>	<b>14%</b>

<sup>15</sup> Il tasso di assunzione è calcolato come rapporto tra i nuovi dipendenti assunti, suddivisi per genere e fascia d'età, e il numero totale di dipendenti al 31/12 per la rispettiva fascia d'età e genere. La percentuale sul totale (del turnover positivo) è, invece, calcolata tenendo in considerazione il numero totale dei dipendenti per l'anno di riferimento.

Turnover registrato per genere e fasce d'età	2020			2021			2022		
	Numero cessati	Tasso turnover	di	Numero cessati	Tasso turnover	di	Numero cessati	Tasso turnover	di
<b>Uomini</b>									
<30 anni	4	33%		6	86%		2	11%	
30-50 anni	11	5%		16	17%		17	8%	
>50 anni	13	8%		19	8%		22	12%	
<b>Donne</b>									
<30 anni	1	17%		6	83%		10	111%	
30-50 anni	1	3%		1	3%		2	6%	
>50 anni	1	8%		2	25%		1	8%	
<b>TOTALE</b>	<b>31</b>	<b>7%</b>		<b>50</b>	<b>14%</b>		<b>54</b>	<b>11%</b>	



ATVO vanta all'interno del proprio organico alcuni dipendenti appartenenti a **categorie protette**, le quali si riferiscono a gruppi di individui che potrebbero essere considerati più vulnerabili o che potrebbero necessitare di una protezione speciale a causa di determinate caratteristiche personali. Queste categorie possono includere persone con disabilità, donne in gravidanza, minoranze etniche, religiose o sessuali, lavoratori anziani, e altre categorie simili.

Queste figure hanno un ruolo preponderante poiché promuovono l'uguaglianza, migliorano la reputazione aziendale, stimolano la creatività e contribuiscono a creare un ambiente di lavoro più equo e inclusivo.

Categorie protette	2020			2021			2022		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Impiegati	4	1	5	3	1	4	3	1	4
Operai	3		3	3	-	3	3	-	3
<b>Totale</b>	<b>7</b>	<b>1</b>	<b>8</b>	<b>6</b>	<b>1</b>	<b>7</b>	<b>6</b>	<b>1</b>	<b>7</b>
<b>Percentuale</b>	<b>86%</b>	<b>14%</b>	<b>100%</b>	<b>86%</b>	<b>14%</b>	<b>100%</b>	<b>86%</b>	<b>14%</b>	<b>100%</b>

Nel 2022 sono 4 gli impiegati appartenenti alle categorie protette, di cui 1 donna e 3 uomini (tutti tra i 30 e i 50 anni), mentre nella categoria “operai” ci sono 3 uomini (di cui 2 tra la fascia di età 30-50 anni e uno con età superiore a 50 anni). Se nel 2020 il totale delle categorie protette di ATVO ammontava a 8 dipendenti, nel 2021 e 2022 ATVO si è attestata sui 7 dipendenti.

L’inserimento di questa fattispecie nell’organico contribuisce a **politiche aziendali inclusive**, poiché una protezione mirata delle categorie svantaggiate influenza il turnover dei dipendenti: i lavoratori, infatti, tendono a rimanere in ambienti di lavoro che garantiscono il rispetto dei diritti umani e la tutela dei principi di uguaglianza e non discriminazione.

### La formazione dei dipendenti

La **formazione** rappresenta per ATVO un pilastro cruciale per l’incremento delle competenze professionali e l’assicurazione di **alti standard di qualità nei servizi offerti**. Nel corso del tempo, ATVO si è dedicata all’**incremento delle abilità del suo personale** attraverso investimenti in una varietà di programmi formativi, sia specifici che in ambito di formazione generale.

Le ore di formazione vengono registrate, conservate e costantemente aggiornate, insieme ai corsi sostenuti da ciascun dipendente. La formazione costante viene elargita periodicamente ai propri autisti e riguarda soprattutto i **percorsi, le tecniche di guida, le abitudini alimentari, l’approccio al cliente**, ecc.

La direzione aziendale di ATVO si prefigge tra gli obiettivi quello di fornire al personale, anche al fine di accrescerne la consapevolezza, formazione ed addestramento idonei a determinare comportamenti adeguati (in ottica salute e sicurezza sul lavoro)<sup>16</sup>:

- all'utilizzo sicuro ed efficiente delle attrezzature di lavoro;
- all'uso corretto dei dispositivi di protezione individuale (DPI);
- alla corretta gestione delle anomalie e delle emergenze.

Tra le novità degli ultimi anni in ambito formazione dei conducenti di autobus, si annoverano dei corsi sul corretto utilizzo degli autobus ibridi, in particolare sul potenziale rischio elettrico derivante.

Di seguito, le ore di formazione medie erogate ai dipendenti nel triennio, suddivisi per genere e qualifica:

<sup>16</sup> Per un focus maggiore su come ATVO gestisce l’aspetto “salute e sicurezza sul lavoro” si rimanda al paragrafo successivo.

Ore medie di formazione	2020	2021	2022
Numero totale di ore di formazione fornite ai dipendenti	6.947	1.342	1.018
Numero totale di dipendenti	445	459	471
<b>Media ore di formazione per dipendente</b>	<b>16</b>	<b>3</b>	<b>2</b>
Numero totale di ore di formazione fornite ai dipendenti donne	371	197	294
Numero totale di dipendenti donne	49	48	53
<b>Media ore di formazione per dipendente donna</b>	<b>8</b>	<b>4</b>	<b>6</b>
Numero totale di ore di formazione fornite ai dipendenti uomini	6.576	1.146	724
Numero totale di dipendenti uomini	396	411	418
<b>Media ore di formazione per dipendente uomo</b>	<b>17</b>	<b>3</b>	<b>2</b>
Numero totale di ore di formazione fornite ai Dirigenti	6	8	16
Numero totale di Dirigenti	2	2	2
<b>Media ore di formazione per Dirigente</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>8</b>
Numero totale di ore di formazione fornite ai Quadri	54	123	72
Numero totale di Quadri	4	4	4
<b>Media ore di formazione per Quadro</b>	<b>13</b>	<b>31</b>	<b>18</b>
Numero totale di ore di formazione fornite agli Impiegati	483	322	246
Numero totale di Impiegati	69	69	76
<b>Media ore di formazione per Impiegato</b>	<b>7</b>	<b>5</b>	<b>3</b>
Numero totale di ore di formazione fornite agli Operai	6.465	1.020	684
Numero totale di Operai	370	384	389
<b>Media ore di formazione per Operai</b>	<b>17</b>	<b>3</b>	<b>2</b>

Le ore medie di formazione riferite al totale dei dipendenti di ATVO nel 2022 hanno subito un decremento rispetto al 2021 del 26%, anche se è in aumento il dato delle ore medie di formazione relativo alle donne (+36% rispetto al 2021)<sup>17</sup>.

<sup>17</sup> Nel 2020 la quota di ore totali di formazione fornite ai dipendenti è vistosamente maggiore per via di una parte consistente di formazione specifica, in ambito qualità e sicurezza (maggiormente approfondita nel successivo paragrafo), con cadenza cinquennale e che è ricaduta proprio nel FY 2020.

### Salute, sicurezza e prevenzione per ATVO

ATVO, nella propria Carta della Mobilità, si è dotata, oltre alle policy riguardanti gli aspetti **“Environmental”** e **“Governance”** (ad esempio sulla sicurezza delle informazioni, sulla prevenzione della corruzione e sulla responsabilità amministrativa) anche di politiche riguardanti l'aspetto **“Social”** sia per quanto riguarda il cliente viaggiatore servito (con la Politica per la qualità ad esempio) sia per quanto riguarda il capitale umano “interno” di ATVO che si interfaccia quotidianamente con la comunità con cui l'Azienda opera.

In tal senso, mediante la propria **Politica per la salute e sicurezza (H&S) sui luoghi di lavoro**, la Direzione di ATVO considera ogni intervento volto al miglioramento della salute e della sicurezza del personale:

- coerente con la "missione" e i "valori" generali;
- rilevante in quanto aderente ai principi della Carta Costituzionale;
- come obiettivo prioritario per tutti i livelli dell'Azienda.

Essa, pertanto, assume i seguenti impegni:

- **eliminare i pericoli e ridurre i rischi** per la salute e la sicurezza dei lavoratori adottando idonee **misure di valutazione e tutela**, di tipo tecnico, organizzativo e procedurale, concretamente attuabili in relazione alle attività svolte (è presente, in tal senso, in Azienda il Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione – RSPP, oltre ad altre figure con competenze trasversali in ambito H&S e a provvedere ad un aggiornamento periodico del Documento di Valutazione dei Rischi - DVR);
- fornire **condizioni di lavoro salubri e sicure** per la **prevenzione di lesioni e malattie** correlate al lavoro, adeguate in relazione allo scopo, alle dimensioni e al contesto dell'Azienda e alla natura specifica dei suoi rischi (non si sono verificate in tal senso malattie professionali nel triennio);
- **comunicare in modo efficace**<sup>18</sup> con il personale e viceversa, fornendo ad esso tutte le informazioni necessarie sui rischi eventualmente connessi con le attività svolte;
- promuovere la **consultazione e la partecipazione dei lavoratori**, e dei Rappresentanti dei Lavoratori, al miglioramento continuo delle modalità di tutela della salute e sicurezza sul lavoro;
- predisporre, curare l'attuazione, la conseguente verifica e l'aggiornamento delle procedure operative anticontagio per la gestione del rischio da Coronavirus;
- individuare i ruoli di riferimento e la loro funzione in relazione alla concreta attuazione delle procedure operative anticontagio.

Come anticipato nelle sezioni precedenti, ATVO è dotata del **sistema di gestione per la salute e sicurezza del lavoro “ISO 45001”** (sostituendo nel 2020 il precedente standard “OHSAS 18001”), che è stato implementato sulla base di un sistema di gestione dei rischi definito sulla base di standard e linee guida. Il sistema in questione copre la totalità dei dipendenti, tutte le attività svolte da ATVO e tutti i luoghi di lavoro.

In particolare, le 3 attività principali riguardano:

1. **gestione dell'esercizio** della rete di trasporto;
2. **manutenzione** del parco rotabile automobilistico, nonché delle strutture e infrastrutture dell'Azienda;

---

<sup>18</sup> Vengono svolte riunioni annuali (come previsto da art. 35 D.Lgs 81/08), riunioni sindacali, riunioni periodiche che prevedono il coinvolgimento dei Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza (RLS), con possibilità di comunicazione asincrona; vengono inoltre svolti sopralluoghi presso le sedi principali e diverse consultazioni dei lavoratori per inviare eventuali segnalazioni via PEC, come previsto da D.Lgs 231/01.

**3. attività di supporto alla mobilità** con iniziative commerciali legate alla promozione dell'utilizzo del mezzo pubblico, all'informazione degli utenti, all'attività di ricerca e pianificazione.

È tramite il sistema che vengono utilizzate **procedure specifiche** per indagare eventuali incidenti professionali. Le procedure vengono aggiornate e se necessario migliorate a seconda delle casistiche; esse sono presenti anche nel già citato **Codice di Comportamento** destinato a tutto il capitale umano di ATVO (è tramite il Codice che i soggetti possono essere tutelati da eventuali situazioni da cui possono trarre vantaggio/svantaggio in base alla posizione ricoperta o alla situazione in cui possono trovarsi). Gli **infortuni sul lavoro** registrabili avvenuti nel corso del 2022 ammontano a 18 (rispetto ai 15 dell'anno precedente), a fronte di una quota maggiore di ore lavorate (857.000 circa nel 2022 rispetto alle 823.000 circa del 2021); anche il relativo tasso di infortuni è dunque aumentato in questo periodo di rendicontazione del 15%. Le tipologie di infortuni più frequenti sono rappresentate nel seguente prospetto:

Infortuni sul lavoro	2020	2021	2022
Numero infortuni per scivolamenti/inciampo	2	6	3
Numero infortuni in itinere	1	3	5
Numero infortuni per aggressione	2	2	7
Numero di infortuni per incidente stradale	1	2	1
Numero di infortuni per attività operativa	5	-	2
Numero di infortuni per colpo di frusta	-	1	-
Numero di infortuni per proiezione corpi estranei (in occhio)	1	1	-
<b>Totale</b>	<b>12</b>	<b>15</b>	<b>18</b>

I **pericoli** derivano prevalentemente da attività di natura meccanica, da scivolamenti per coloro che svolgono attività in officina oppure dai pericoli di aggressione per gli autisti; altre situazioni di pericolo riguardano gli scivolamenti in fase di salita e discesa dagli autobus. Il numero di quasi infortuni ("near miss") ammonta nel 2022 a 67, leggermente in aumento rispetto all'anno precedente che erano pari a 51; non si sono verificati nel triennio né infortuni con gravi conseguenze né decessi.

L'attenzione alla salute e sicurezza dei dipendenti è altresì testimoniata dalla messa a disposizione da parte dell'Azienda di **Dispositivi di Protezione Individuale** (DPI) specifici e **buone prassi comportamentali**, fornite nei corsi di formazione specifica, tanto agli autisti quanto alle figure che operano in officina. ATVO ha istituito formalmente un **comitato congiunto direzione - lavoratori** che si riunisce ogni due mesi per discutere di diversi aspetti in ambito H&S tra cui l'aggiornamento del DVR, nuovi DPI, nuovi acquisti in ottica sostenibilità ed efficienza (ad esempio autobus elettrici), la compliance a nuove normative, ecc. Infine, tutte le cartelle cliniche della sorveglianza sanitaria sono a disposizione solo del Medico Competente (MC); l'accesso ai servizi di assistenza medica non relativi al lavoro avviene tramite mail e/o segnalazioni alle rappresentanze sindacali. Tutte le altre informazioni sensibili sono gestite da procedure nel rispetto del Regolamento Generale sulla Protezione Dei Dati<sup>19</sup> (GDPR).

<sup>19</sup> Per ulteriori informazioni si rimanda al Capitolo 1. "Identità e Governance", sezione "Sicurezza per le informazioni".

Per quanto riguarda la **formazione** su “**salute e sicurezza**” (elargita anche al più alto organo di governo ovvero i dirigenti), oltre a quella generale, tra quella **specifica** (che occupa la parte più importante rispetto al totale) si distinguono diverse tipologie:

- corsi di aggiornamento per carrellisti;
- corsi per Conduzione di Piattaforme Mobili Elevabili (PLE);
- corsi su segnaletica stradale;
- corsi su rischio aggressione;
- corsi per conducenti scuolabus con “gestione dei comportamenti dei minori” annessa;
- corsi (e aggiornamento) antincendio;
- corsi (e aggiornamento) primo soccorso;
- corsi sulla norma “CEI 11-27” che fornisce tutti gli elementi essenziali per gli addetti ai lavori elettrici;
- corso “lavori in quota” con uso di DPI di terza categoria;
- corso sul rischio alimentare, ecc.

Essendo la natura del business di ATVO incentrata sulla gestione e tutela del cliente servito, la salute e sicurezza sul luogo di lavoro tange tanto il viaggiatore quanto il dipendente di ATVO, ovvero l’autista dei veicoli, che dunque deve assicurare un servizio efficiente e sicuro partendo dalle competenze acquisite nella formazione continua; in tal senso ATVO ha implementato un corso di formazione ai conducenti di scuolabus di **primo soccorso pediatrico**, attestando l’**impegno di ATVO nei confronti delle fasce più deboli**<sup>20</sup>.

Le ore di formazione totali in ambito “salute e sicurezza” sono in leggero calo nel 2022 (164) rispetto all’anno precedente (-2%) a fronte di meno partecipanti coinvolti:

Tipologia di formazione “salute e sicurezza”	2020		2021		2022	
	Ore	Partecipanti	Ore	Partecipanti	Ore	Partecipanti
Formazione generale	20	5	64	16	80	17
Formazione specifica	5.663	383	104	26	84	18
<b>Totali</b>	<b>5.683<sup>21</sup></b>	<b>388</b>	<b>168</b>	<b>42</b>	<b>164</b>	<b>35</b>

<sup>20</sup> Per maggiori informazioni si rimanda al Capitolo 3. “Responsabilità di Servizio”.

<sup>21</sup> La significativa variazione tra 2020 e 2021-2022 nelle ore di formazione deriva da una stima fatta sulle ore dedicate nel 2020 al rinnovo della patente “CQC” per i conducenti di autobus, che rientra tra la formazione sulla qualità/sicurezza: essendo un rinnovo con cadenza quinquennale, scaduto in quel periodo di rendicontazione, sono state moltiplicate 8 ore (solamente di questo corso per patente CQC) per il numero totale degli autisti ovvero 310 circa (a cui vanno aggiunti tutti gli altri corsi di formazione H&S).

## 5. RESPONSABILITÀ AMBIENTALE

### Highlights

<b>Temi materiali rendicontati</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lotta al cambiamento climatico e gestione delle emissioni</li> <li>• Efficienza energetica</li> </ul>
<b>SDGs supportati</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 7 - Energia pulita e accessibile</li> <li>• 13 - Lotta contro il cambiamento climatico</li> <li>• 15 - Vita sulla terra</li> </ul>
<b>Risultati chiave 2022</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nel 2022 l'intero parco mezzi è alimentato con carburanti alternativi a basso effetto inquinante e a basso tenore di zolfo</li> <li>• La quota di mezzi con motore a scarico controllato secondo lo standard EURO 3 o superiore ammonta al 60%</li> <li>• Il consumo di energia elettrica (acquistata da fonti non rinnovabili) è diminuito del 32% circa rispetto al 2021</li> <li>• Le emissioni indirette - Scope 2 (calcolate secondo metodo "Market Based") sono diminuite del 5% circa rispetto al 2021</li> </ul>
<b>Principali obiettivi per il futuro</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La quota di mezzi con motore a scarico controllato secondo lo standard EURO 3 o superiore andrà a tendere al 100% (nel 2023)</li> <li>• Approvvigionamento energetico da fonti rinnovabili (la valutazione sull'introduzione di pannelli fotovoltaici è in corso nel 2023)</li> </ul>

### *5.1. L'impegno di ATVO verso l'ambiente*

L'impegno di ATVO verso l'ambiente rappresenta un pilastro fondamentale, in quanto i cambiamenti climatici e l'inquinamento atmosferico, tra gli altri, rappresentano delle sfide globali che devono essere combattute e risolte attraverso l'implementazione di soluzioni mirate. L'obiettivo principale esplicitato nella Politica ambientale, considerando un arco temporale di breve termine, è quello di **contrastare o mitigare gli effetti negativi nei confronti dell'ambiente** partendo da un progressivo **rinnovamento della flotta**, anche dal punto di vista dell'alimentazione "alternativa", oltre ad un **miglioramento generale delle prestazioni** dal punto di vista dell'efficienza innovativa.

È possibile considerare potenzialmente negativo, a livello ambientale, l'impatto di ATVO nelle zone ad alta intensità, dove sono sviluppate sia linee urbane che extraurbane, ovvero i Comuni di San Donà di Piave, di Jesolo e l'area "Venezia Piazzale Roma - Mestre FS e Aeroporto Marco Polo". Sono, invece, di limitato impatto le zone percorse dal servizio commerciale da e per Cortina d'Ampezzo. Con il progressivo rinnovamento dei mezzi dal punto di vista dell'alimentazione "alternativa", ATVO mira a ridurre sensibilmente il tasso di inquinamento atmosferico per queste zone.

Altra politica di riduzione degli effetti negativi ambientali è relativa alla natura del business di ATVO, poiché la promozione e lo sviluppo di una **mobilità "sharing"** più sostenibile, a servizio del cliente viaggiatore, contribuisce a diminuire l'utilizzo del mezzo privato e delle emissioni generate, seppur in maniera indiretta come conseguenza di una riduzione del traffico stradale.

Per il conseguimento dei propri obiettivi ambientali, ATVO S.p.A. ha individuato le seguenti linee guida:

- utilizzo di un **Sistema di Gestione Ambientale** quale strumento di contenimento e controllo dei seguenti aspetti ambientali significativi relativi ai processi, ai prodotti o ai servizi di pertinenza:

- a. emissioni in atmosfera;
- b. rumorosità;
- c. consumo di materiali;
- d. utilizzo delle risorse energetiche;
- e. scarichi nelle acque e nel suolo;
- f. produzione di rifiuti;
- g. contenimento del traffico veicolare;
- h. rispetto paesaggistico;
- definizione di **obiettivi ambientali specifici per ciascun livello e funzione dell'Azienda**;
- continua **ricerca, implementazione e sviluppo, in accordo anche con fornitori, committenti ed altre parti interessate, di obiettivi reali e comuni relativi alla diminuzione dell'impatto ambientale** di tutte le attività, prodotti e servizi;
- **prevenzione e conseguente contenimento** progressivo di tutti i **fenomeni aziendali che provocano**, direttamente o indirettamente, impatto ambientale e **consumo di materiali ed energia**;
- impegno a sottoscrivere e ad **ottemperare alle normative legislative** ed ai regolamenti in cui siano presenti aspetti ambientali con riferimenti diretti alle attività aziendali in corso e in fase di sviluppo;
- impegno a soddisfare i propri **obblighi di conformità**;
- impegno per il miglioramento continuo del sistema di gestione per **accrescere le prestazioni ambientali**.

Di seguito il prospetto che riassume i **principali impegni dal punto di vista ambientale** da parte di ATVO e il risultato raggiunto nel 2022:

FATTORE-BASE DI QUALITÀ <sup>22</sup>	Indicatori di qualità /azioni implementate	Unità di misura	Livello di servizio offerto nel 2022
ATTENZIONE VERSO L'AMBIENTE	Carburante a basso tenore di zolfo	% dei consumi	100%
	Mezzi elettrici o ibridi	Ore serv. / totale	3,47%
	Mezzi alimentati con carburanti alternativi a basso effetto inquinante <sup>23</sup> (gasolio 10 p.p.m. <sup>24</sup> )	Ore serv. / totale	100%
	Mezzi con motore a scarico controllato secondo lo standard EURO 3 o superiore	Ore serv. / totale	100%
	Percezione complessiva livello di attenzione all'ambiente	% soddisfatti	81,30%

### Consumi ed emissioni

ATVO S.p.A. si è dotata di un **sistema di gestione ambientale** (UNI EN ISO 14001:1996), successivamente diventato **UNI EN ISO 14001:2004** con la certificazione conseguita tramite l'organismo ANCIS<sup>25</sup>, mediante il

<sup>22</sup> Tutti gli altri fattori-base di qualità, oltre a quello ambientale presente in questo capitolo, relativi ai servizi offerti da ATVO sono stati approfonditi nel Capitolo 3 "Responsabilità di Servizio".

<sup>23</sup> Per questo indicatore di qualità, sono state analizzate diverse linee che si attestano tutte sullo stesso valore (100% nel 2022) ovvero: autolinee urbane ed extraurbane, servizi di collegamento con aeroporti (Linea 35 e 351), linea Jesolo - Punta Sabbioni (linea 23), linea San Donà - Jesolo (linea 19), linea Caorle - Portogruaro (linea 2).

<sup>24</sup> La dicitura "Gasolio 10 p.p.m." riguarda il carburante dei motori diesel che nel tempo ha visto ridurre il proprio contenuto di zolfo fino all'attuale "10 parti per milione (p.p.m.)" che dunque è l'unità di misura definita in questo caso.

<sup>25</sup> L'organismo ANCIS opera, in collaborazione con ATVO, anche in ottica ottenimento di nuove certificazioni, come riportato nel capitolo 1 "Identità e Governance".

quale monitora e analizza, secondo un'ottica looking forward, i consumi energetici dell'Azienda. L'attenzione verso l'ambiente è altresì testimoniata dalle **politiche di graduale contenimento dei consumi** di ATVO per quanto riguarda:

- I combustibili fossili utilizzati, come **carburante (diesel)** per l'alimentazione della flotta aziendale e **gas naturale** (per il riscaldamento).
- L'**energia elettrica acquistata** da fonti non rinnovabili, usata ad esempio per alimentare gli impianti aziendali (sedi, stazioni, uffici, officine, ecc.), per il rimessaggio degli automezzi e per il lavaggio degli stessi oltre che per le attività manutentive sugli autobus, ecc.
- I **gas fluorurati (F-gas)** utilizzati per i sistemi di climatizzazione/condizionamento dell'aria all'interno degli automezzi e degli altri luoghi di lavoro.

Si specifica che l'aumento generale dei consumi negli anni 2021 e 2022 è dovuto alla ripresa graduale delle attività aziendali a seguito della pandemia iniziata nel 2020:

Consumi dei combustibili (GJ) <sup>26</sup>	2020	2021	2022
Gas naturale (per ambienti di lavoro)	4.444	5.604	3.787
Gasolio per veicoli	121.855	155.445	173.223
Energia elettrica acquistata da fonti non rinnovabili	4.022	4.116	3.904
<b>TOTALE</b>	<b>130.321</b>	<b>165.165</b>	<b>180.914</b>

Come si evince dai dati sopra riportati, i consumi dei combustibili evidenziano un aumento rispetto all'anno precedente di circa il 10%; in particolare, tra questi, i consumi di carburante per veicoli (diesel) sono aumentati gradualmente nell'ultimo biennio (tra il 2021 e il 2022 si registra un incremento dell'11% circa).

Tuttavia, l'impegno di ATVO verso l'ambiente si è manifestato attraverso:

1. una **riduzione dei consumi derivanti da gas naturale**, utile per il riscaldamento delle diverse strutture aziendali, del 32% circa;
2. una **quota minore di approvvigionamento energetico** proveniente dal fornitore esterno "Enel" che ammonta a 3.904 GJ di contro ai 4.116 GJ del 2021 (-5%).

La decisione dell'Azienda di adottare alcuni **gas refrigeranti (F-Gas)**, quali HFC "R 134" e il più ecologico "R32" (rispetto al suo predecessore R410A, in ogni caso presente in alcuni impianti) per la climatizzazione degli ambienti aziendali, entro i limiti stabiliti dalla normativa vigente, costituisce un ulteriore iniziativa che rientra nella lotta al cambiamento climatico, poiché hanno un impatto zero sull'ozono<sup>27</sup>. Le emissioni derivanti dagli F-Gas sono da computare nel totale costituito anche da quelle generate dalle altre fonti fossili.

Le emissioni di gas serra collegate alle attività di ATVO possono essere suddivise in emissioni dirette (Scope 1) e indirette (Scope 2):



<sup>26</sup> I fattori di conversione impiegati per trasformare le differenti quantità energetiche in GJ sono tratti dal database DEFRA (UK Department for Environment, Food and Rural Affairs) dei rispettivi anni (2020, 2021, 2022).

<sup>27</sup> Le emissioni derivanti dagli F-Gas, in generale, se non monitorate e nel caso in cui superassero le soglie stabilite per legge, contribuirebbero all'effetto serra, dato l'alto tasso medio di Global Warming Potential (GWP) ad essi correlato (specialmente per gli F-Gas appartenenti alle prime generazioni).

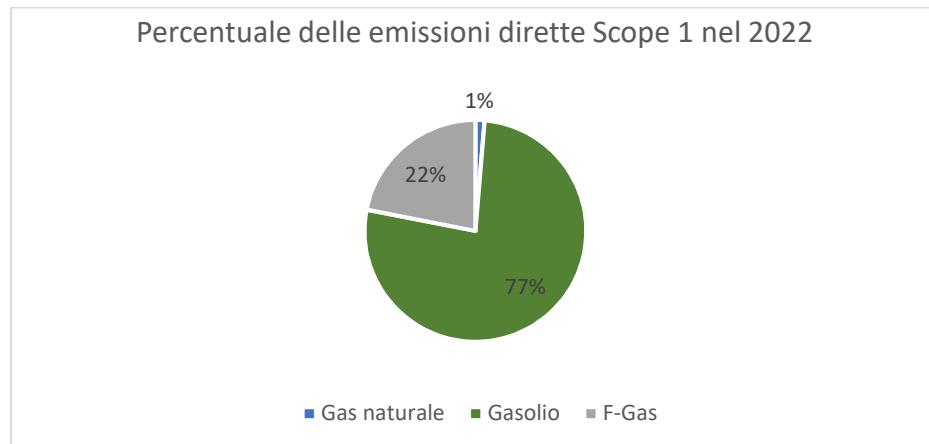
**Le emissioni dirette (Scope 1)** derivano dalla combustione diretta di combustibili fossili, acquistati per il riscaldamento, per la produzione di energia elettrica, o per il rifornimento dei veicoli.



**Le emissioni indirette (Scope 2)** fanno invece riferimento alla produzione di energia elettrica importata e consumata dall'Azienda per le apparecchiature elettriche, la climatizzazione e l'illuminazione all'interno degli edifici.

Emissioni dirette - Scope 1 (tCO2eq) <sup>28</sup>	2020	2021	2022
Gas naturale (per ambienti di lavoro)	251	316	213
Gasolio per veicoli (diesel)	8.654	10.866	12.333
Emissioni fuggitive (F-Gas) <sup>29</sup>	3.108	3.105	3.527
<b>TOTALE</b>	<b>12.013</b>	<b>14.287</b>	<b>16.073</b>

**Le emissioni dirette Scope 1** generate dalle attività aziendali di ATVO sono aumentate del 13 % rispetto all'anno precedente, in particolare come conseguenza di un maggior approvvigionamento di carburante per veicoli rispetto agli anni precedenti, caratterizzati dalla pandemia, dovuto a una graduale ripresa dell'attività di trasporto di persone nel 2022. Di seguito il prospetto che raffigura l'impatto nel 2022 delle diverse fonti, da cui le emissioni derivano, sul totale:



<sup>28</sup> I fattori di emissione impiegati per il calcolo delle tCO2eq Scope 1 sono tratti dal database DEFRA (UK Department for Environment, Food and Rural Affairs) dei rispettivi anni (2020, 2021, 2022).

<sup>29</sup> Una specifica quantità in kg di F-gas complessivi (nello specifico l'HFC "R 134" utile per la climatizzazione nei veicoli), da cui le emissioni (in tCO2eq) derivano, è stata stimata attraverso la seguente metodologia: sono stati considerati i kg di gas che un singolo veicolo può contenere (quantità maggiore per gli autobus urbani/extrarurbani rispetto ai minibus/scuolabus) e moltiplicati per il numero totale di veicoli in base alla tipologia degli stessi (urbani/extrarurbani o minibus/scuolabus). Invece, i kg prodotti dall'HFC "R32", dall'R407C e dall'R410A sono stati stimati prendendo in considerazione i dati dal gestionale dell'azienda "Vidotto Dissipatori" che si occupa del monitoraggio degli F-Gas in questione.

Relativamente alle emissioni dirette derivanti dai consumi di carburante per i veicoli (nello specifico diesel), sono state altresì calcolate le emissioni “**out of Scope**<sup>30</sup>” provenienti da **biodiesel**, che costituiscono una parte del diesel: il **biodiesel**, secondo le norme europee (tra tutte UNI EN 14214), viene miscelato nel normale gasolio (che contiene una più vasta quota di idrocarburi rispetto al biodiesel) in piccola percentuale. Le emissioni derivanti dalla CO2 presente nel biodiesel sono distinte rispetto alle altre emissioni dirette Scope 1 per la loro caratteristica di avere un **impatto minimo sull'atmosfera**<sup>31</sup>:

Emissioni dirette di CO2 da biomasse - out of Scope (tCO2eq)	2020	2021	2022
Gasolio per veicoli (diesel)	378	654	531

Per una piena aderenza ai GRI Standard, le emissioni indirette Scope 2 legate all'acquisto e al consumo di energia elettrica sono state calcolate sia tramite l'approccio “**Location-Based**” (LB), sia attraverso l'approccio “**Market-Based**” (MB). Mentre la metodologia LB considera l'intensità media delle emissioni di gas serra della rete nazionale sulla quale si verifica il consumo di energia, la metodologia MB considera le emissioni da elettricità che l'Azienda ha intenzionalmente scelto con forma contrattuale o in alternativa prendendo in considerazione l'intensità media delle emissioni della rete nei mercati di riferimento anche al di fuori del Paese di operatività (in questo caso l'Italia).

**Si denota relativamente alle emissioni indirette Scope 2 (metodo MB) una riduzione del 5% circa nel 2022** rispetto all'anno precedente (mentre il calcolo delle emissioni Scope 2 secondo metodo LB evidenzia un aumento del 9% circa tra il 2021 e il 2022):

Emissioni indirette - Scope 2 (tCO2eq) <sup>32</sup>	2020	2021	2022
Emissioni indirette Scope 2 (metodo “Location Based”)	285	292	318
Emissioni indirette Scope 2 (metodo “Market Based”)	512	522	496

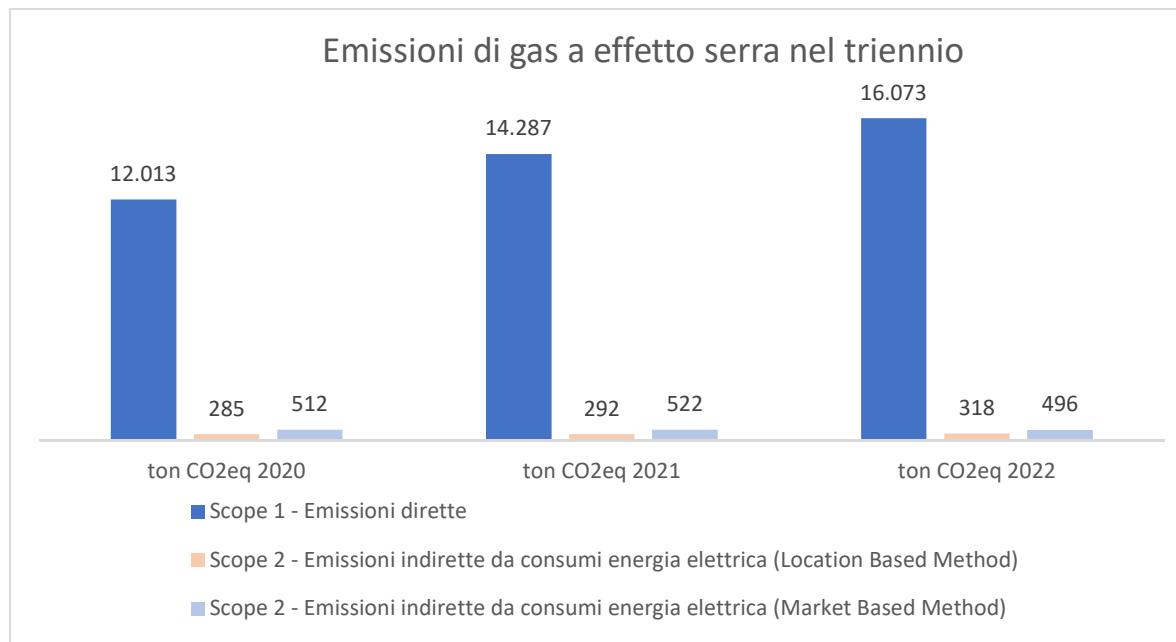
Infine, il **totale delle emissioni derivanti direttamente e indirettamente dalle attività aziendali di ATVO** ammonta nel 2022 a 16.391 tCO2eq (Scope 1 + Scope 2 LB) e 16.569 tCO2eq (Scope 1 + Scope 2 MB); tra il 2021 e il 2022 vi è stato, dunque, un incremento del 12% circa:

Emissioni totali di Gas Serra (tCO2eq)	2020	2021	2022
Scope 1 + Scope 2 (Location Based)	12.298	14.579	16.391
Scope 1 + Scope 2 (Market Based)	12.525	14.809	16.569

<sup>30</sup> Il Greenhouse Gas (GHG) Protocol esplicita che le emissioni generate da biomasse, tra cui biodiesel, devono essere rendicontate separatamente rispetto alle altre tipologie di emissioni scope 1,2,3 (le emissioni derivanti da biomasse sono infatti denominate “out of scope”).

<sup>31</sup> La procedura da cui derivano le emissioni di biomasse parte a monte, dal momento in cui la quota di CO2 rimossa dall'atmosfera per la produzione di biomasse verrà reimessa nella stessa in un processo a “somma zero”.

<sup>32</sup> I fattori di emissione impiegati per il calcolo delle tCO2eq Scope 2 sono tratti dal Report 386/2023 pubblicato da ISPRA. I dati messi a disposizione da ISPRA, Terna e AIB sono espressi esclusivamente in CO2 e non includono altri gas serra nell'equivalente di anidride carbonica (CO2eq). Nel testo è stato scelto di mantenere l'unità di misura CO2eq per garantire uniformità e chiarezza, data anche la trascurabilità dell'impatto dei gas serra diversi dalla CO2 nella produzione di energia elettrica.



### L'importanza della risorsa idrica

La **gestione efficiente della risorsa idrica** riveste un ruolo cruciale per ATVO; le operazioni quotidiane dell'Azienda richiedono una quantità significativa di acqua, sia per scopi diretti, come il mantenimento dei veicoli che per scopi indiretti, come il supporto alle infrastrutture. La stessa, inoltre, viene utilizzata per **usì domestici**, intesi come servizi pubblici nelle autostazioni/uffici/officina e poi, come **uso industriale**, per il lavaggio (attraverso un programma che efficienta il consumo idrico) degli automezzi e nei depositi dove questo è presente.

Tra le **politiche di riduzione degli impatti ambientali connessi alla risorsa idrica**, ATVO ha installato nei servizi igienici presso l'autostazione di San Donà di Piave delle fotocellule al fine di controllare eventuali fuoriuscite anomale di acqua in modo continuo; in tal senso ATVO monitora i consumi idrici visionando i contatori di tutte le utenze, con cadenza mensile, e rileva eventuali anomalie connesse ad ipotetiche perdite ingenti di acqua.

Il **prelievo della risorsa idrica** per l'Azienda è fondamentale per assicurare un servizio efficiente e sano al capitale umano dell'Azienda, nello specifico:

- per il **mantenimento/pulizia dei veicoli** attraverso operazioni/programmi di lavaggio più sostenibili, come già anticipato;
- per il **rifornimento dei veicoli con risorsa idrica** destinata a sistemi di raffreddamento dei motori dell'intera flotta;
- in ottica di **approvvigionamento idrico** per le strutture aziendali (**servizi igienici** nelle stazioni, nei depositi, nelle officine, sui veicoli, ecc.);
- per la **climatizzazione dei luoghi di lavoro**;
- eventualmente per **manutenzioni**, laddove l'acqua potrebbe costituire una risorsa utile per la pulizia delle attrezzature riparate.

La totalità del prelievo idrico aziendale, calcolato mediante la lettura (con cadenza mensile) dei contatori dell'acqua proviene da fornitori idrici esterni (terze parti) e l'acqua prelevata è integralmente "acqua dolce":

Prelievo idrico per fonte e per tipologia (in megalitri)	2020	2021	2022
Risorse idriche di terze parti - fornitori idrici	21.515	20.344	16.784
Di cui: Acqua dolce ( $\leq 1.000$ mg/l di solidi discolti totali)	21.515	20.344	16.784
Scarico idrico per fonte e per tipologia (in megalitri)	2020	2021	2022
Risorse idriche di terze parti - fornitori idrici	21.515	20.344	16.784
Di cui: Acqua dolce ( $\leq 1.000$ mg/l di solidi discolti totali)	21.515	20.344	16.784

Come si può notare dalla tabella soprastante, nel 2022 vi è stata una riduzione nel prelievo e conseguente **scarico della risorsa idrica** del 17% rispetto all'anno precedente.

Tutta l'acqua prelevata dai contatori, collegati alla rete pubblica, viene scaricata per **scopi civili e industriali**. Le sostanze potenzialmente pericolose contenute negli scarichi vengono prontamente inserite su apposite tabelle allegate alle autorizzazioni per lo scarico delle acque reflue e, in base a queste tabelle di riferimento, vengono effettuate delle analisi, con cadenza semestrale, da parte dalla Società "Merieux<sup>33</sup>" per riscontrare eventuali anomalie o valori che superano le soglie definite nei parametri richiesti dalla normativa vigente.

Il consumo idrico misura l'acqua utilizzata dall'Azienda in una maniera tale per cui essa non è più disponibile per l'uso da parte dell'ecosistema o della comunità locale nel periodo di rendicontazione; da definizione dello standard Global Reporting Initiative (GRI), dunque, se prelievo idrico e scarico idrico si equivalgono nel periodo di rendicontazione, il **consumo idrico** finale da parte dei ATVO risulterà nullo.

### **La gestione dei rifiuti da parte di ATVO**

Le varie operazioni effettuate da ATVO nel corso della propria attività hanno effetti significativi sulla produzione e sulla gestione dei rifiuti, nello specifico:

- **imballaggi** che proteggono i vari pezzi di ricambio acquistati per la flotta;
- **rifiuti derivanti direttamente dai veicoli**, tra cui olio usato, pneumatici ed altre parti di veicoli oltre alla produzione di sostanze pericolose, che potenzialmente contaminano il suolo, provenienti dall'uso continuo di carburante essendo un combustibile fossile o ancora dal lavaggio degli stessi automezzi;
- **dallo "smaltimento" dei veicoli fuori uso o a fine ciclo vita**, con conseguente produzione di diversi pezzi usurati che devono essere sostituiti;
- **rifiuti derivanti indirettamente dalle attività aziendali**, tra cui imballaggi di cibo, bottiglie di plastica, ecc. che eventualmente si possono trovare sugli autobus durante le tratte.

Essendo rilevante la mole di rifiuti direttamente correlata all'operato quotidiano dell'Azienda, ATVO raccoglie e monitora i rispettivi dati tramite apposito formulario contenente tutti i pesi (stimati) connessi al rifiuto relativo compilato dalla ditta esterna "SeFi Ambiente" che, difatti, si occupa delle operazioni di recupero (e smaltimento) dei rifiuti prodotti. Il successivo passaggio consiste nel **tracciare le operazioni di carico dei rifiuti** e, una volta inserito il peso del rifiuto (proveniente dalla documentazione appannaggio di "SeFi Ambiente"), viene registrata e conclusa l'operazione di scarico.

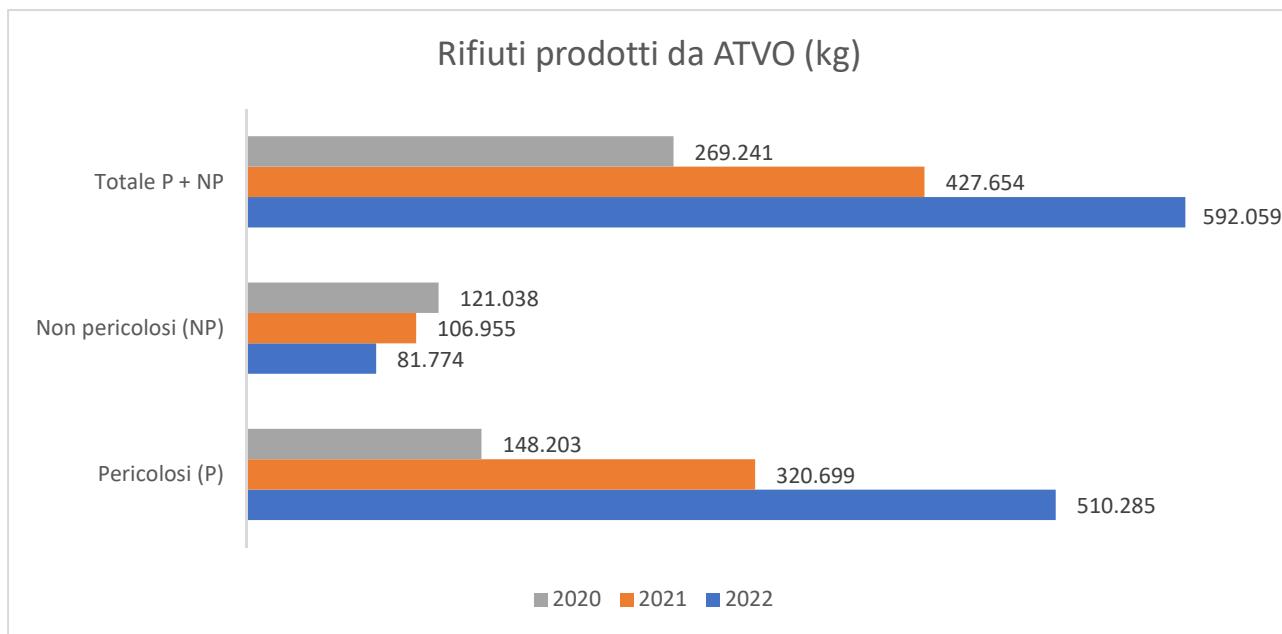
<sup>33</sup> La società "Merieux NutriSciences Italia" è stata scelta da ATVO per analizzare la "potenziale pericolosità" degli scarichi idrici ed è un ente certificato da "ACCREDIA" (ente certificatore che attesta competenza, imparzialità e indipendenza delle analisi svolte in laboratorio), testimoniando, anche in questa sede la sensibilità di ATVO verso i potenziali impatti negativi sull'ambiente derivanti dalle attività aziendali.

Per mappare la produzione dei rifiuti e relativa destinazione (operazioni di smaltimento o recupero), ATVO si serve dei codici CER; tramite questi codici, inoltre, le varie parti di veicolo usurate vengono separate per tipologia ed eventualmente preparate per il riutilizzo, garantendo così il **massimo riciclo** e contribuendo alla **circolarità del rifiuto**. Con la distinzione che avviene tramite i CER, associati a ciascun rifiuto, si distinguono, pertanto, i rifiuti non pericolosi da quelli pericolosi, che comunque sono, per natura del business di ATVO, prodotti in quantità maggiore rispetto ai primi.

RIFIUTI GENERATI DA ATVO <sup>34</sup>			
Rifiuti pericolosi (kg)	2020	2021	2022
<b>OFFICINA (SAN DONÀ DI PIAVE, VIA MASINA)</b>			
CER 080111 Pitture e vernici di scarto	236	47	69
CER 120301 Soluzioni acquose di lavaggio	17.970	18.450	17.200
CER 130205 Scarti di olio minerale per motori, ingranaggi e lubrificazione, non clorurati	13.956	17.967	13.880
CER 130802 Altre emulsioni	17.760	17.100	16.294
CER 140603 Altri solventi e miscele di solventi	15	23	
CER 150110 Imballaggi con sostanze pericolose	1.829	1.536	1.190
CER 150111 Imballaggi metallici contenenti matrici solide porose pericolose	37	18	25
CER 150202 Assorbenti, materiali filtranti (inclusi filtri dell'olio non specificati altrimenti), stracci e indumenti protettivi	1.801	2.542	1.366
CER 160104 Veicoli fuori uso	-	162.980	362.160
CER 160107 Filtri dell'olio	1.700	1.844	1.985
CER 160114 Liquidi antigelo	4.830	1.455	2.547
CER 160121 Componenti pericolose	278	437	282
CER 160213 Apparecchiature fuori uso	-	177	-
CER 160507 Sostanze chimiche inorganiche di scarto	490	-	-
CER 160601 Batterie al piombo	9.072	9.677	11.630
CER 200121 Tubi fluorescenti ed altri rifiuti contenenti mercurio	49	46	7
<b>DEPOSITO (PORTOGRUARO)</b>			
CER 120301 Soluzioni acquose di lavaggio	17.460	17.600	18.000
CER 130802 Altre emulsioni	15.640	14.840	14.140
<b>AUTOSTAZIONE (LIDO DI JESOLO)</b>			
CER 120301 Soluzioni acquose di lavaggio	13.020	16.200	15.200
CER 130802 Altre emulsioni	16.780	17.960	17.680
<b>AUTOSTAZIONE (SAN DONÀ DI PIAVE, PIAZZA 4 NOVEMBRE)</b>			
CER 120301 Soluzioni acquose di lavaggio	5.650	9.130	6.450
CER 130802 Altre emulsioni	9.630	10.670	10.180
<b>TOTALE (RIFIUTI PERICOLOSI)</b>	<b>148.203</b>	<b>320.699</b>	<b>510.285</b>

<sup>34</sup> Per la mappatura delle diverse tipologie di rifiuti viene preso in considerazione il seguente perimetro, costituito dalle "strutture aziendali" che rappresentano le diverse fonti della produzione dei rifiuti: officina e autostazione (San Donà di Piave) deposito (Portogruaro), autostazione (Lido di Jesolo), autostazione (Caorle).

RIFIUTI GENERATI DA ATVO <sup>34</sup>			
Rifiuti non pericolosi (kg)	2020	2021	2022
<b>OFFICINA (SAN DONA' DI PIAVE, VIA MASINA)</b>			
CER 060503 Fanghi prodotti dal trattamento in loco degli effluenti	355	202	85
CER 150104 Imballaggi metallici	685	-	-
CER 150106 Imballaggi in materiali misti	17.030	19.030	17.510
CER 150203 Assorbenti, materiali filtranti, stracci e indumenti protettivi	798	1.286	1.074
CER 160103 Pneumatici fuori uso	28.270	24.250	33.320
CER 160112 Pastiglie per freni	-	77	-
CER 160214 Apparecchiature fuori uso	2.510	3.140	1.112
CER 160505 Gas in contenitori a pressione	100	-	915
CER 170405 Ferro e acciaio	17.870	23.930	23.660
CER 200102 Vetro	4.380	4.450	4.098
CER 200304 fanghi delle fosse settiche	6.650	5.000	-
<b>AUTOSTAZIONE (CAORLE)</b>			
CER 200304 fanghi delle fosse settiche	2.000	1.500	-
<b>DEPOSITO (PORTOGRUARO)</b>			
CER 200304 fanghi delle fosse settiche	8.480	3.200	-
<b>AUTOSTAZIONE (LIDO DI JESOLO)</b>			
CER 200304 fanghi delle fosse settiche	6.680	6.790	-
<b>AUTOSTAZIONE (SAN DONA' DI PIAVE, PIAZZA 4 NOVEMBRE)</b>			
CER 200304 fanghi delle fosse settiche	25.230	14.100	-
<b>TOTALE (RIFIUTI NON PERICOLOSI)</b>	<b>121.038</b>	<b>106.955</b>	<b>81.774</b>
<b>TOTALE RIFIUTI PERICOLOSI + RIFIUTI NON PERICOLOSI</b>	<b>269.241</b>	<b>427.654</b>	<b>592.059</b>



Come riportato nelle tabelle soprastanti, nel 2022 si è registrato un aumento generale della produzione dei rifiuti pericolosi e non pericolosi (+38% rispetto al 2021), dovuto in parte ad un ripristino totale delle attività post pandemia e, in parte, da una componente preponderante del rifiuto pericoloso “veicoli fuori uso”

(362.160 kg, ovvero il 61% del totale) che nasce dalle **operazioni di rottamazione degli automezzi** a fine ciclo vita, iniziate nel 2021 e continue in misura maggiore nel 2022.

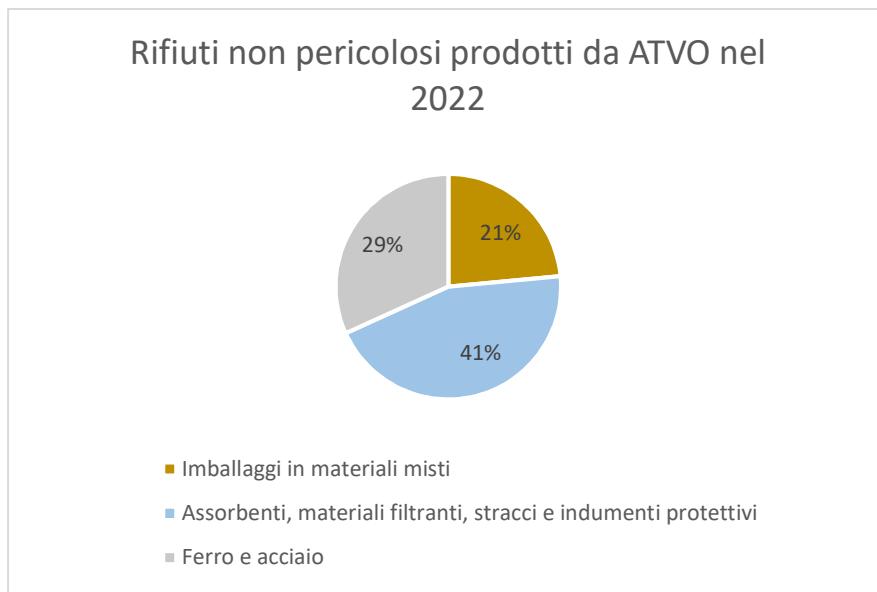
Difatti, l'incremento nella produzione dei rifiuti nel 2022 rispetto al 2021 per la singola tipologia **"rifiuti pericolosi"** (+59%) è avvenuto principalmente a causa dello "smaltimento" dei veicoli, senza tuttavia tralasciare la riduzione della produzione di alcuni rifiuti pericolosi, quali:

- CER 140603 - altri solventi e miscele di solventi (- 100%)
- CER 150202 - assorbenti, materiali filtranti, stracci e indumenti protettivi (-46%)
- CER 160121 - componenti pericolose (-35%)
- CER 120301 - soluzioni acquose di lavaggio (-29%)

La variazione nella produzione dei **rifiuti non pericolosi** nel 2022 rispetto al 2021, invece, denota un **trend positivo** poiché si registra complessivamente un **-24%**, dovuto alla diminuzione di:

- CER 200304 - fanghi delle fosse settiche (-100%<sup>35</sup>)
- CER 160214 - apparecchiature fuori uso (-65%)
- CER 060503 - fanghi prodotti dal trattamento in loco degli effluenti (-58%)

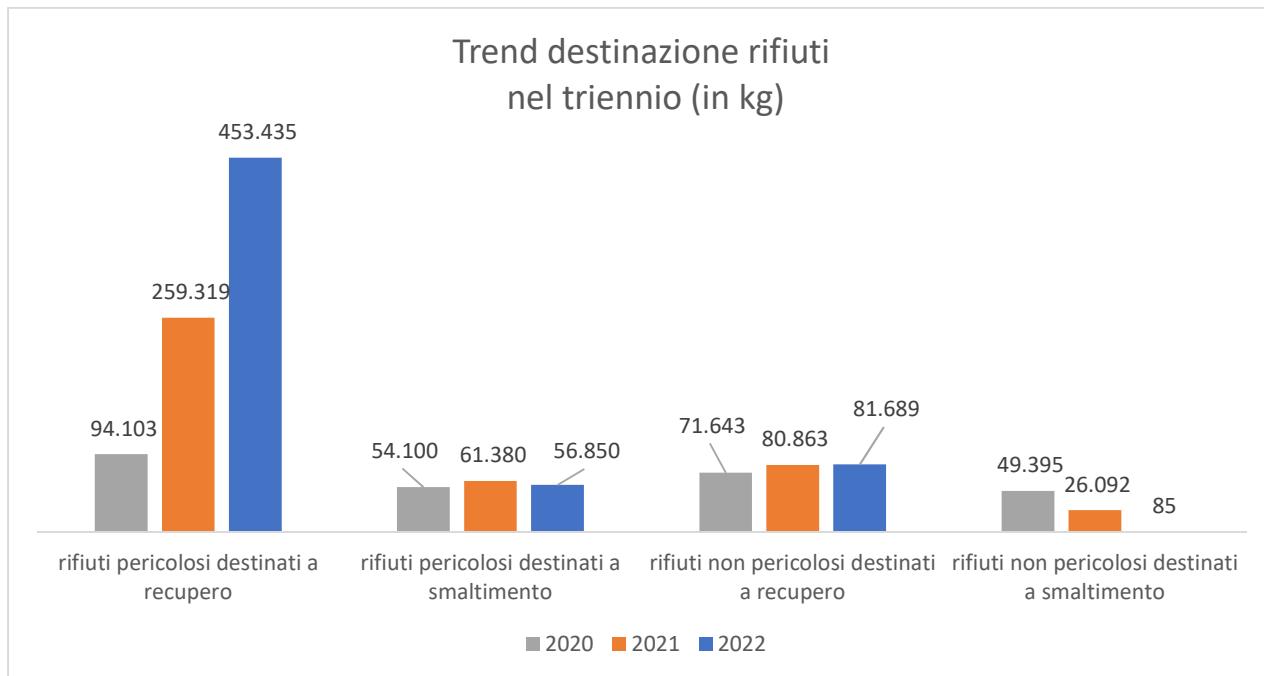
Infine, le componenti più rilevanti, rispetto al totale, dei rifiuti non pericolosi prodotti da ATVO si riferiscono agli imballi, vari materiali protettivi, ferro e acciaio:



Se, da una parte, la produzione dei rifiuti derivante dalle attività aziendali di ATVO potrebbe avere effetti rilevanti sull'ecosistema e sull'ambiente circostante, d'altra parte una **gestione responsabile** degli stessi può ottemperare agli impatti che potenzialmente si originano a monte delle attività aziendali di ATVO: una volta che i rifiuti vengono identificati, mappati e distinti per tipologia, oltre che per pericolosità, la **quota di rifiuti destinati a recupero** (riciclo o preparazione per il riutilizzo) è **sensibilmente maggiore** rispetto alla quota di

<sup>35</sup> Nel 2022 il rifiuto "fanghi delle fosse settiche" CER (200304) non viene più inserito nel registro, in quanto risulta essere produttore dello stesso la ditta "SeFi Ambiente" che si occupa del trasporto e dello smaltimento di quanto prelevato.

rifiuti destinati a smaltimento (incenerimento o conferimento in discarica), come testimoniato dalla raffigurazione sottostante<sup>36</sup>:



Anche in questo caso, il **trend risulta positivo** poiché i rifiuti pericolosi destinati a recupero sono sensibilmente aumentati tra il 2021 e il 2022 (+75%), poiché tutta la componente “veicoli fuori uso” è destinata a recupero ed occupa una parte importante rispetto al totale. I rifiuti pericolosi destinati a smaltimento, invece, sono diminuiti del 7% per la riduzione della quantità prodotta di “soluzioni acquose di lavaggio” nei vari luoghi di lavoro. Infine, i rifiuti non pericolosi che tuttavia vengono smaltiti (non recuperati) nel 2022 sono costituiti dai soli “fanghi prodotti dal trattamento in loco degli effluenti”, non più dai “fanghi delle fosse settiche” (questi ultimi gestiti direttamente dal sito esterno) e dunque si è registrata una diminuzione del 100% rispetto all’anno precedente.

Destinazione rifiuti pericolosi	2020	2021	2022	Δ 2021-2022
Rifiuti pericolosi destinati a recupero (kg)	94.103	259.319	453.435	+75%
Rifiuti pericolosi destinati a smaltimento (kg)	54.100	61.380	56.850	-7%
<hr/>				
Destinazione rifiuti non pericolosi	2020	2021	2022	Δ 2021-2022
Rifiuti non pericolosi destinati a recupero (kg)	71.643	80.863	81.689	+1%
rifiuti non pericolosi destinati a smaltimento (kg)	49.395	26.092	85	-100%

<sup>36</sup> Si noti che tanto le operazioni di smaltimento quanto quelle di recupero dei rifiuti avvengono integralmente presso sito esterno ovvero la ditta “SeFi Ambiente”.

## 6. RESPONSABILITÀ ECONOMICA

### Highlights

<b>Temi materiali rendicontati</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Performance finanziaria e distribuzione del valore economico generato</li> <li>• Coinvolgimento con la comunità e rapporti con il territorio</li> </ul>
<b>SDGs supportati</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 8 – Lavoro dignitoso e crescita economica</li> <li>• 11 – Città e comunità sostenibili</li> <li>• 12 – Consumo e produzione responsabili</li> </ul>
<b>Risultati chiave 2022</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aumento dei proventi del traffico e conseguente crescita dell'utile di esercizio che ha raggiunto un valore di 89.604 euro (+ 40% rispetto al 2021)</li> <li>• Valore Economico Generato uguale a 42,7 milioni di euro, di cui il 99,6% è stato distribuito agli stakeholder</li> <li>• Erogazione di investimenti nella collettività per un valore pari a 51.304 euro</li> <li>• 430 fornitori, tutti situati sul territorio nazionale</li> <li>• Sviluppo di iniziative per valorizzare il ruolo che il trasporto pubblico locale riveste nel favorire una mobilità sostenibile, inclusiva e rispettosa delle comunità in cui opera</li> </ul>
<b>Principali obiettivi per il futuro</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Completamento della nuova autostazione di San Donà di Piave</li> <li>• Completamento parcheggio di interscambio a Tessera (VE)</li> </ul>

### *6.1. Performance economiche*

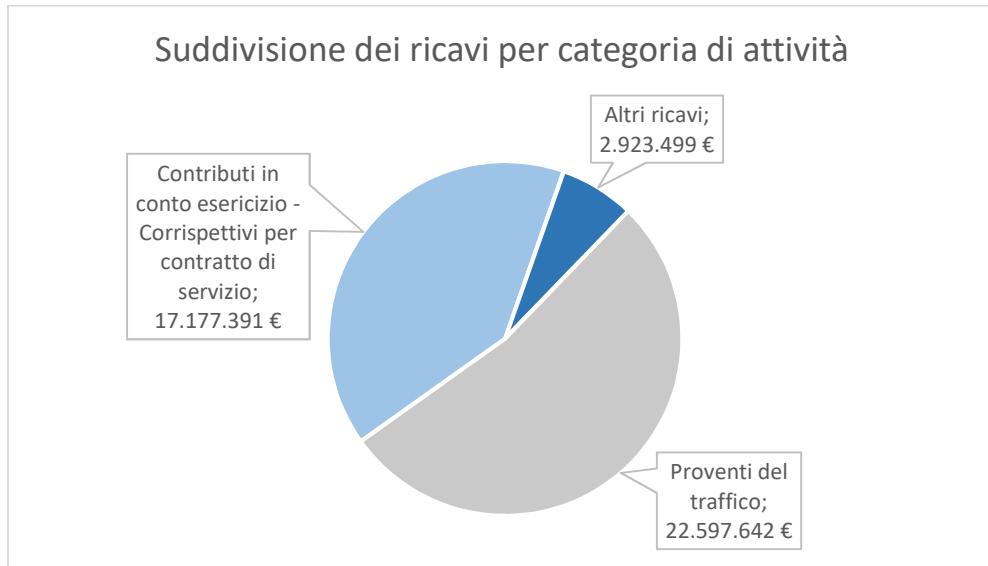
#### Il valore economico generato

Il contesto nel quale ATVO ha esercitato la propria attività nel corso dell'esercizio 2022 è stato caratterizzato da due fattori principali. In primo luogo, la **pandemia da Covid-19** ha continuato a impattare negativamente sulle operazioni aziendali a causa del protrarsi dello stato d'emergenza, e delle relative restrizioni, fino ai primi mesi del 2022. In aggiunta, lo **scoppio del conflitto in Ucraina** ha provocato un aumento generalizzato dell'inflazione, influenzando in particolare i prezzi delle materie prime e dei beni di consumo, oltre al costo del denaro. Quest'ultimo ha comportato un aumento dei costi di gestione per ATVO, a seguito della quasi totale ripresa dei servizi effettuati accompagnata da una progressione dei ricavi non ancora in linea con l'esercizio pre-covid.

Pur operando in un contesto sfidante caratterizzato da incertezze e complessità, la parte finale dell'esercizio ha rivelato un miglioramento dei proventi relativi all'attività caratteristica dell'Azienda (proventi del traffico), sempre sostenuta dalla diversificazione e ottimizzazione dell'attività istituzionale con finalità di crescita e sviluppo nel mercato. Nel corso del 2022, l'aumento dei proventi del traffico ha permesso ad ATVO di conseguire **un utile di esercizio pari a 89.604 euro**, valore in crescita del 40% rispetto al 2021, quando l'Azienda aveva registrato un utile di 64.018 euro.

Inoltre, durante l'anno 2022, le attività svolte da ATVO hanno generato ricavi per un totale di quasi 42,7 milioni di euro, interamente riconducibili al territorio nazionale. Di questi ricavi, il 53% è costituito dai **proventi del traffico**, derivanti da una varietà di attività nel settore del trasporto di persone, che includono linee extraurbane, urbane, commerciali, scolastiche, atipiche e in subconcessione, nonché i guadagni derivanti dai servizi di noleggio. I **contributi in conto esercizio e i corrispettivi per il contratto di servizio** hanno invece rappresentato il 40% dei ricavi di ATVO. L'esercizio 2022 ha infatti rappresentato la sesta

**annualità del contratto di Servizio per il trasporto pubblico locale** sottoscritto tra L'Ente di governo del Trasporto pubblico locale del bacino territoriale ottimale e omogeneo di Venezia, in qualità di "Ente Affidante", e la capogruppo ATVO S.p.A., in qualità di "Affidatario" o "Gestore", con validità fino al 31 dicembre 2025.

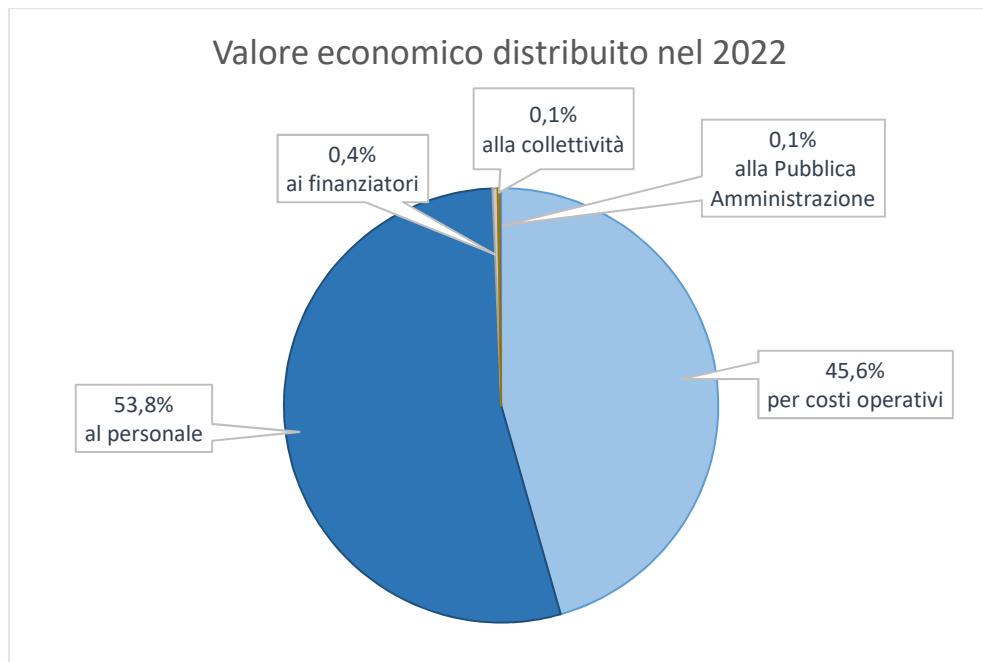


Gli aspetti economici più rilevanti di ATVO vengono presentati attraverso il prospetto di riclassificazione del Conto Economico, con l'obiettivo di dare evidenza del valore economico direttamente generato dall'Azienda e della sua distribuzione agli stakeholder interni ed esterni. Il Valore Economico Distribuito rappresenta l'impatto economico e sociale dell'Azienda, nonché la ricchezza generata e distribuita ad alcune categorie di soggetti che, con i loro differenti contributi, hanno concorso a produrla in quanto principali stakeholder di ATVO. Il Valore Economico Trattenuto rappresenta invece la parte di risorse economiche trattenute all'interno dell'Azienda, col fine di garantirne il sostentamento e la sostenibilità nel tempo.

**Nel 2022, il Valore Economico Generato da ATVO è stato uguale a 42,7 milioni di euro. Di questi il 99,6% è stato distribuito agli stakeholder**, secondo il prospetto illustrato in seguito. La quota corrispondente al Valore Economico Trattenuto è stata invece pari a 0,4%.

Valore economico generato e distribuito (€)	2020	2021	2022
Ricavi	35.297.822	38.635.481	42.698.532
Proventi finanziari	-	-	21.929
<b>Valore economico generato</b>	<b>35.297.822</b>	<b>38.635.481</b>	<b>42.720.462</b>
Costi operativi	12.598.592	15.175.463	19.417.845
Remunerazione del personale	18.813.133	22.795.787	22.890.452
Remunerazione dei finanziatori	2.273	14.943	148.287
Remunerazione della Pubblica Amministrazione	-	-	57.867
Investimenti nella collettività	141.966	57.717	51.304
<b>Valore economico distribuito</b>	<b>31.555.964</b>	<b>38.043.910</b>	<b>42.565.754</b>
<b>Valore economico trattenuto</b>	<b>3.741.858</b>	<b>591.570</b>	<b>154.707</b>

Il 46% del valore economico distribuito nel 2022 è stato impiegato per coprire i costi operativi, che hanno raggiunto l'importo di 19,4 milioni di euro. I principali percettori del valore economico distribuito sono stati invece i dipendenti, a cui sono stati destinati quasi 22,9 milioni di euro, seguiti dai finanziatori (148.287 euro) e dalla Pubblica Amministrazione (57.867 euro). ATVO ha inoltre corrisposto investimenti nella collettività per un valore totale di 51.304 euro. Questi investimenti, in calo dell'11% rispetto al 2021, hanno risentito particolarmente delle difficoltà legate alla pandemia da Covid-19.



### Finanziamenti pubblici e approccio fiscale

ATVO si impegna a rispettare la legislazione fiscale vigente, assicurando che siano osservati lo spirito e lo scopo che la norma e l'ordinamento prevedono per la materia oggetto di interpretazione.

La sede fiscale dell'Azienda è situata in Italia, dove viene corrisposta la totalità delle imposte. Data la composizione sociale di ATVO e la natura delle sue attività, l'Azienda adotta un approccio meno orientato al mero profitto, concentrandosi piuttosto sulla prestazione di servizi pubblici. Inoltre, grazie al mantenimento di un equilibrio economico solido, l'adozione di una strategia fiscale specifica non è mai stata necessaria.

La redazione dei dichiarativi fiscali è responsabilità dell'unità amministrativa di ATVO, e la loro accuratezza è soggetta a verifica da parte della società di revisione durante la revisione legale del bilancio di esercizio e del bilancio consolidato.

Nel corso del 2022, **ATVO ha potuto beneficiare di fondi erogati dalle pubbliche amministrazioni** per un importo complessivo di 4,0 milioni di euro, distribuiti come delineato nella tabella seguente.

Assistenza finanziaria ricevuta dal governo (€)	2020	2021	2022
Sgravi fiscali e detrazioni di imposta	572.372	640.460	255.850
Sovvenzioni agli investimenti, alla ricerca e sviluppo e altre forme rilevanti di contributi	1.299.846	1.679.116	3.760.552
Altri benefit finanziari ricevuti o esigibili da qualsiasi Pubblica Amministrazione per qualsiasi operazione	7.258.778	6.724.659	-
<b>TOTALE</b>	<b>9.130.995</b>	<b>9.044.235</b>	<b>4.016.402</b>

Tali finanziamenti corrispondono per il 94% a **sovvenzioni agli investimenti, ad attività di ricerca e sviluppo e ad altre forme rilevanti di contributi**. In particolare, questi fondi pubblici fanno riferimento a contributi regionali mirati a supportare il rinnovo del parco autobus dell'Azienda e il **finanziamento del progetto RE.MO.VE.** per la costruzione di una nuova autostazione a San Donà di Piave e lo sviluppo di una nuova rete di servizi.

Il progetto RE.MO.VE. (Recupero periferie e Mobilità sostenibile per la Città metropolitana di Venezia), avente una durata pari a 64 mesi, è stato presentato in risposta al Bando per la sicurezza urbana e la sicurezza delle periferie, approvato tramite decreto del Presidente del Consiglio dei ministri il 25 maggio 2016. Questa iniziativa, promossa dalla Città metropolitana di Venezia e sostenuta da diversi partner, tra i quali ATVO, si prefigge l'obiettivo di migliorare la connettività e l'accessibilità intra-metropoli e, allo stesso tempo, mira a promuovere il riuso e la rifunzionalizzazione di aree e strutture edilizie preesistenti nelle zone periferiche del territorio. In questo modo, il progetto consente di gestire in maniera più efficiente i flussi di traffico, contribuendo a ridurre le congestioni nelle aree urbane e promuovendo la diffusione di una mobilità sostenibile. Ricadute positive sulla città sono inoltre generate grazie alla fruizione di spazi metropolitano precedentemente inutilizzati, ampliando le aree di interesse capaci di attrarre un maggior afflusso di persone e favorendo lo sviluppo di nuove attività commerciali.

## 6.2. La supply chain

### Politiche di approvvigionamento di ATVO

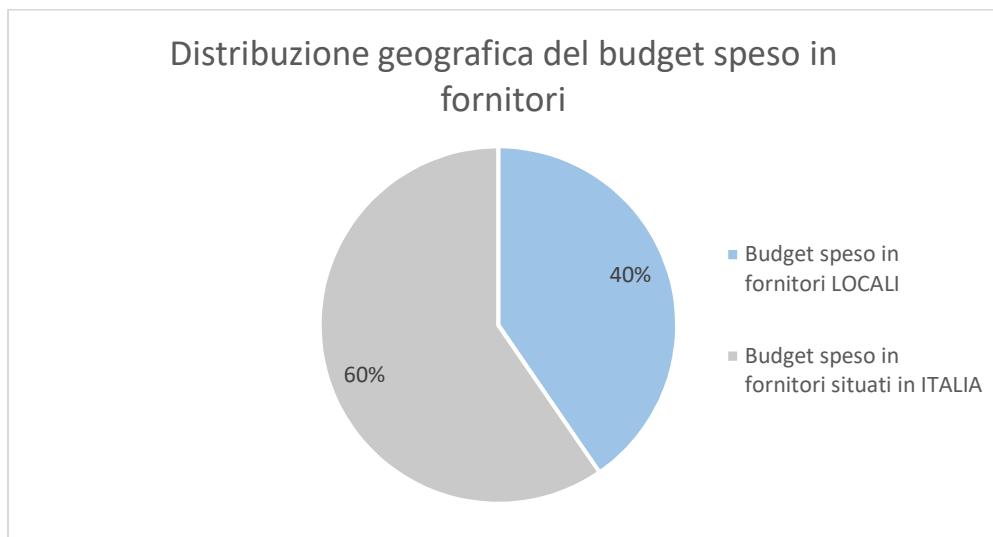
ATVO si avvale esclusivamente di fornitori che operano in conformità alla normativa vigente e alle regole previste nel proprio Codice Etico. Tra le condizioni che regolano i contratti di servizi e forniture dell'Azienda rientra infatti l'aderenza a principi, norme e standard che costituiscono il Codice Etico, il Modello 231 e il Piano triennale di prevenzione alla corruzione. Allo stesso tempo, i fornitori di ATVO sono tenuti a rispettare la normativa ambientale attualmente in vigore, così come le misure di prevenzione, protezione e sicurezza dai rischi sul lavoro.

La scelta dei fornitori per ATVO avviene in conformità alle procedure stabilite presso l'ufficio approvvigionamenti, le quali prevedono che i fornitori siano identificati a partire da una selezione effettuata tramite piattaforme gestite esternamente. Inoltre, per il 2022, ATVO ha valutato un nuovo fornitore secondo criteri ambientali, scegliendo stampanti a getto di inchiostro invece di stampanti con toner in polvere.

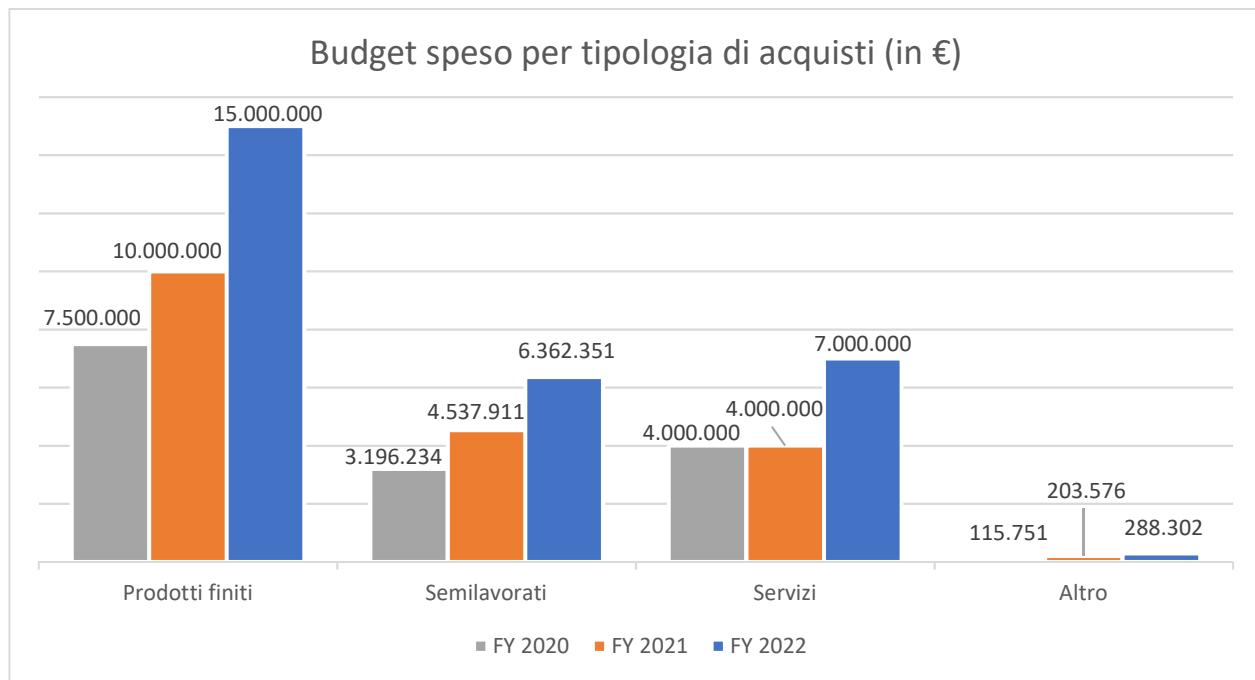
Nel corso del 2022, ATVO si è avvalsa di **430 fornitori, tutti situati sul territorio nazionale**. Tra questi, il **35% sono considerati fornitori locali**, ossia fornitori che si trovano entro un raggio di 50 km dalla sede di ATVO. Il restante 65% si compone di fornitori italiani, che non rientrano nella categoria di fornitori locali. Per ATVO l'incremento di quasi il 5% nella quota di fornitori locali rispetto al 2021 rappresenta un'opportunità significativa per contribuire al sostegno della comunità locale.

Numero di fornitori e budget speso per area geografica	2020		2021		2022	
	n.	Budget speso (€)	n.	Budget speso (€)	n.	Budget speso (€)
Fornitori locali	130	5.924.793	140	7.496.595	150	11.580.000
Fornitori situati in Italia	275	8.887.192	280	11.244.892	280	17.070.653
<b>TOTALE</b>	<b>405</b>	<b>14.811.985</b>	<b>420</b>	<b>18.741.487</b>	<b>430</b>	<b>28.650.653</b>

L'aumento dei fornitori di ATVO nel 2022 è associato ad un incremento del budget dedicato all'approvvigionamento, suddiviso come mostrato nel grafico sottostante.



Nello specifico, con riferimento al triennio 2020-2022, l'Azienda ha suddiviso le proprie spese di approvvigionamento in tre principali categorie, prodotti finiti, semilavorati e servizi. Il grafico seguente illustra la quota degli acquisti totali destinata ad ognuna di queste categorie.



### 6.3. L'attenzione verso il territorio

#### L'impegno di ATVO verso la comunità

ATVO si impegna a promuovere e realizzare iniziative che agevolino l'utilizzo ottimale delle diverse modalità di trasporto disponibili sul territorio, sia attraverso le proprie attività che tramite partnership con enti esterni, garantendo, allo stesso tempo, uno sviluppo sostenibile della comunità. In questo senso, l'Azienda propone iniziative commerciali legate alla promozione dell'utilizzo del mezzo pubblico, all'informazione agli utenti, all'attività di ricerca e alla pianificazione.

In particolare, il supporto economico dedicato ad un'ampia gamma di associazioni ed enti permette ad ATVO di favorire lo sviluppo del territorio in cui opera, promuovendo inoltre il benessere sociale. Nel corso del 2022, l'Azienda ha infatti erogato contributi a terzi appartenenti a diverse categorie, tra i quali spiccano associazioni sportive e del territorio locale, come illustrato nella tabella seguente.

Contributi erogati a terzi nel 2022	Contributo (€)
VENICEMARATHON SSD A.R.L.	5.000
VEGAL	2.000
G.S.E. SRL QUI MAGAZINE	4.067
ACADEMIA D'ARTE VITTORIO MARUSSO	1.000
VOLLEY TEAM JESOLO	2.680
VOLLEY TEAM CLUB SRL	200
ARTEVEN ASSOCIAZIONE REG.	15.000
ULSS 4 VENETO ORIENTALE	2.500
SKAL VENEZIA 70 ANNI	600
ADRIA BIKE	1.000
TIPOLTOGRAFIA BIENNEGRAFICA SAS	3.500
<b>TOTALE</b>	<b>37.547</b>

Nel corso delle proprie attività, l'Azienda declina il proprio impegno per la comunità prestando un'attenzione particolare agli studenti che risiedono nelle aree servite dal **trasporto scolastico gestito da ATVO da circa 40 anni**. Questo servizio è attivo nei Comuni di Caorle, Cavallino-Treporti, Concordia Sagittaria, Eraclea, Fontanelle, Fossalta di Portogruaro, Noventa di Piave e San Donà di Piave e permette di agevolare il rispetto dell'obbligo scolastico, garantire il diritto all'istruzione e semplificare l'accesso alle scuole di competenza, con un focus particolare verso coloro che affrontano difficoltà oggettive nel raggiungere le sedi scolastiche.



Inoltre, per promuovere la consapevolezza della sicurezza stradale dei mezzi pubblici fra gli utenti del trasporto pubblico più giovani, gli studenti, ATVO organizza **campagne informative sulla sicurezza del traffico stradale** relative alle tematiche dell'utilizzo sicuro del trasporto pubblico e della sicurezza stradale in generale.

### Intermodalità e coordinamento con altre modalità di trasporto

ATVO considera l'integrazione dei propri servizi con altre modalità di trasporto un fattore determinante per garantire la soddisfazione degli utenti e per **rendere la mobilità sul territorio più efficace, sostenibile e inclusiva**.

Un esempio di tale approccio è la realizzazione della **nuova autostazione di San Donà di Piave**, attualmente in stato di completamento. Questa struttura è stata progettata in modo da garantirne l'integrazione con il trasporto ferroviario e, grazie ad un'ampia disponibilità di aree di sosta adiacenti, con mezzi quali biciclette, moto e auto. La nuova autostazione permetterà inoltre di incorporare le soluzioni più avanzate per garantire l'accessibilità ai servizi di trasporto pubblico anche alle persone con disabilità o ipovedenti oltre ad essere dotata di tecnologie per la produzione di energia elettrica tramite sistemi fotovoltaici, per l'utilizzo di veicoli a trazione elettrica e per l'immagazzinamento e lo smaltimento graduale delle acque meteoriche di prima pioggia.

In aggiunta, ATVO pone grande attenzione nell'**agevolare e diversificare le proposte di raccordo fra trasporto aereo, trasporto su gomma, trasporto via acqua e per ferrovia**. In questo senso ATVO ha sviluppato diverse iniziative per valorizzare il ruolo che il trasporto pubblico locale riveste nel favorire una mobilità sostenibile, inclusiva e rispettosa delle comunità in cui opera. Queste includono:

- **VENEZIA – QUICKLY:** La formula di trasporto bus + motonave che consente, con un unico biglietto, di raggiungere Venezia in modo veloce e nella massima comodità.
- **SERVIZIO AEROPORTI:** Collegamenti diretti dalla città principali del territorio per raggiungere l'aeroporto di Venezia Marco Polo e l'aeroporto di Treviso Antonio Canova;
- **SERVIZIO FERROVIE:** Autostazioni e fermate degli autobus situate in prossimità delle stazioni ferroviarie di Mestre, Venezia, San Donà di Piave, Portogruaro, Treviso e Latisana;
- **LINEE PER LA MONTAGNA:** Servizi di collegamento da Venezia, Mestre e Treviso per Cortina d'Ampezzo e le principali località dolomitiche Tai di Cadore e San Vito di Cadore. In aggiunta, nel periodo estivo, ATVO prevede coincidenze con la Società Dolomitibus, in località "La Secca" per il Cansiglio e Puos d'Alpago ed a Longarone per Colle Santa Lucia e Caprile;
- **SERVIZIO NOLEGGIO:** ATVO mette a disposizione un parco automezzi di recente costruzione, sottoposto con regolarità a severi controlli tecnici, ed autisti di grande esperienza e preparazione che lavorano secondo le normative CEE nell'avvicendamento dei turni di guida. I servizi di noleggio offerti sono adatti sia per il turismo nazionale ed internazionale di giornata e di più giorni inclusi tours, transfer da/per porti, aeroporti e stazioni ferroviarie, viaggi scolastici, escursioni turistiche, servizi per società sportive, servizi per cerimonie e servizi navetta.
- **SERVIZI PER BICICLETTE:** In aggiunta al servizio di noleggio, ATVO mette a disposizione, su prenotazione, un carrello portabici con una capienza massima di 42 biciclette alloggiate con appositi supporti. Inoltre, nel 2022 l'Azienda ha offerto linee estive dedicate per raggiungere 25 percorsi di interesse da esplorare in bici e per collegare le principali località balneari del Veneto Orientale, garantendo il trasporto di un massimo di 15 bici per mezzo.



## GRI Content Index

<b>Statement of use</b>	ATVO ha redatto il presente Bilancio di Sostenibilità “with reference to” GRI Standards per il periodo 01/01/2022 - 31/12/2022
<b>GRI 1</b>	GRI 1 - Principi Fondamentali - versione 2021
<b>GRI Sector Standard applicable</b>	Nessun GRI Sector Standard applicabile

GRI SUSTAINABILITY REPORTING STANDARD		RIFERIMENTO CAPITOLO / PARAGRAFO	PAG.
<b>General disclosures</b>			
<b>GRI 2: General Disclosures 2021</b>	<b>2-1</b>	Dettagli organizzativi	1. Identità e Governance / 1.2 Corporate Governance 10
	<b>2-2</b>	Entità incluse nella rendicontazione di sostenibilità dell'Azienda	Nota Metodologica 4
	<b>2-3</b>	Periodo di rendicontazione, frequenza e punto di contatto	Nota Metodologica 4
	<b>2-4</b>	Revisione delle informazioni	Non ci sono state revisioni delle informazioni in quanto si tratta del primo Bilancio di Sostenibilità.
	<b>2-5</b>	Assurance esterna	Il presente Bilancio di Sostenibilità non è stato sottoposto al processo di assurance.
	<b>2-6</b>	Attività, catena del valore e altri rapporti di business	1. Identità e Governance / 1.1 Chi è ATVO 5
	<b>2-7</b>	Dipendenti	4. Responsabilità sociale / 4.1 L'attenzione verso il capitale umano di ATVO 39
	<b>2-8</b>	Lavoratori non dipendenti	4. Responsabilità sociale / 4.1 L'attenzione verso il capitale umano di ATVO 39
	<b>2-9</b>	Struttura e composizione della governance	1. Identità e Governance / 1.2 Corporate Governance 11
	<b>2-10</b>	Nomina e selezione del massimo organo di governo	1. Identità e Governance / 1.2 Corporate Governance 10
	<b>2-11</b>	Presidente del massimo organo di governo	Il Presidente del massimo organo di governo non è anche un alto dirigente dell'Azienda.
	<b>2-14</b>	Ruolo del massimo organo di governo nella rendicontazione di sostenibilità	2. Approccio alla sostenibilità / 2.1 Strategie di sostenibilità 20

GRI SUSTAINABILITY REPORTING STANDARD			RIFERIMENTO CAPITOLO / PARAGRAFO	PAG.
	<b>2-15</b>	Conflitto di interessi	1. Identità e Governance / 1.2 Corporate Governance	11
	<b>2-22</b>	Dichiarazione sulla strategia di sviluppo sostenibile	Lettera agli Stakeholder	3
	<b>2-23</b>	Impegno in termini di policy	1. Identità e Governance / 1.2 Corporate Governance	15
	<b>2-25</b>	Processi volti a rimediare agli impatti negativi	3. Responsabilità di servizio / 3.2 L'attenzione verso i clienti viaggiatori	34
	<b>2-26</b>	Meccanismi per richiedere chiarimenti e sollevare preoccupazioni	1. Identità e Governance / 1.2 Corporate Governance	14
	<b>2-27</b>	Conformità a leggi e regolamenti	1. Identità e Governance / 1.2 Corporate Governance	14
	<b>2-28</b>	Appartenenza ad associazioni	1. Identità e Governance / 1.1 Chi è ATVO	8
	<b>2-29</b>	Approccio al coinvolgimento degli stakeholder	2. Approccio alla sostenibilità / 2.1 Strategie di sostenibilità	21
	<b>2-30</b>	Contratti collettivi	4. Responsabilità sociale / 4.1 L'attenzione verso il capitale umano di ATVO	38

### Temi materiali

<b>GRI 3: Temi materiali 2021</b>	<b>3-1</b>	Processo di determinazione dei temi materiali	Nota Metodologica	4
	<b>3-2</b>	Elenco di temi materiali	2. Approccio alla sostenibilità / 2.1 Strategie di sostenibilità	24

### PERFORMANCE FINANZIARIA E DISTRIBUZIONE DEL VALORE ECONOMICO GENERATO

<b>GRI 3: Temi materiali 2021</b>	<b>3-3</b>	Gestione dei temi materiali	2. Approccio alla sostenibilità / 2.1 Strategie di sostenibilità	26
<b>GRI 201: Performance economica 2016</b>	<b>201-1</b>	Valore economico diretto generato e distribuito	6. Responsabilità economica / 6.1 Performance economiche	61
	<b>201-4</b>	Assistenza finanziaria ricevuta dal governo	6. Responsabilità economica / 6.1 Performance economiche	63

### COINVOLGIMENTO CON LA COMUNITÀ E RAPPORTI CON IL TERRITORIO

<b>GRI 3: Temi materiali 2021</b>	<b>3-3</b>	Gestione dei temi materiali	2. Approccio alla sostenibilità / 2.1 Strategie di sostenibilità	26
<b>GRI 204: Prassi di approvvigionamento 2016</b>	<b>204-1</b>	Proporzione della spesa effettuata a favore di fornitori locali	6. Responsabilità economica / 6.2 La supply chain	63

GRI SUSTAINABILITY REPORTING STANDARD			RIFERIMENTO CAPITOLO / PARAGRAFO	PAG.
<b>COINVOLGIMENTO E DIALOGO CON GLI STAKEHOLDER</b>				
<b>GRI 3: Temi materiali 2021</b>	<b>3-3</b>	Gestione dei temi materiali	2. Approccio alla sostenibilità / 2.1 Strategie di sostenibilità	24
<b>GRI 203: Impatti economici indiretti 2016</b>	<b>203-1</b>	Investimenti in infrastrutture e servizi supportati	6. Responsabilità economica / 6.1 Performance economiche	63
<b>GESTIONE DEI RISCHI E ANTICORRUZIONE</b>				
<b>GRI 3: Temi materiali 2021</b>	<b>3-3</b>	Gestione dei temi materiali	2. Approccio alla sostenibilità / 2.1 Strategie di sostenibilità	24
<b>GRI 205: Anticorruzione 2016</b>	<b>205-2</b>	Comunicazione e formazione su normative e procedure anticorruzione	1. Identità e Governance / 1.2 Corporate Governance	16
	<b>205-3</b>	Incidenti confermati di corruzione e misure adottate	1. Identità e Governance / 1.2 Corporate Governance	16
<b>GRI 206: Comportamento anti-competitivo 2016</b>	<b>206-1</b>	Azioni legali per comportamento anticoncorrenziale, antitrust e pratiche monopolistiche	1. Identità e Governance / 1.2 Corporate Governance	14
<b>GRI 207: Tasse 2019</b>	<b>207-1</b>	Approccio alle imposte	6. Responsabilità economica / 6.1 Performance economiche	62
<b>EFFICIENZA ENERGETICA</b>				
<b>GRI 3: Temi materiali 2021</b>	<b>3-3</b>	Gestione dei temi materiali	2. Approccio alla sostenibilità / 2.1 Strategie di sostenibilità	25
<b>GRI 302: Energia 2016</b>	<b>302-1</b>	Consumo di energia interno all'Azienda	5. Responsabilità ambientale / 5.1 L'impegno di ATVO verso l'ambiente	51
<b>LOTTA AL CAMBIAMENTO CLIMATICO E GESTIONE DELLE EMISSIONI</b>				
<b>GRI 3: Temi materiali 2021</b>	<b>3-3</b>	Gestione dei temi materiali	2. Approccio alla sostenibilità / 2.1 Strategie di sostenibilità	25
<b>GRI 305: Emissioni 2016</b>	<b>305-1</b>	Emissioni di gas a effetto serra (GHG) dirette (Scope 1)	5. Responsabilità ambientale / 5.1 L'impegno di ATVO verso l'ambiente	52
	<b>305-2</b>	Emissioni di gas a effetto serra (GHG) indirette da consumi energetici (Scope 2)	5. Responsabilità ambientale / 5.1 L'impegno di ATVO verso l'ambiente	53
<b>SALUTE E SICUREZZA DEI DIPENDENTI</b>				
<b>GRI 3: Temi materiali 2021</b>	<b>3-3</b>	Gestione dei temi materiali	2. Approccio alla sostenibilità / 2.1 Strategie di sostenibilità	25
	<b>403-1</b>	Sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	4. Responsabilità sociale / 4.1 L'attenzione verso il capitale umano di ATVO	46

GRI SUSTAINABILITY REPORTING STANDARD		RIFERIMENTO CAPITOLO / PARAGRAFO	PAG.
<b>GRI 403: Salute e sicurezza sul lavoro 2018</b>	<b>403-2</b>	Identificazione del pericolo, valutazione del rischio e indagini sugli incidenti	4. Responsabilità sociale / 4.1 L'attenzione verso il capitale umano di ATVO 47
	<b>403-4</b>	Partecipazione e consultazione dei lavoratori in merito a programmi di salute e sicurezza sul lavoro e relativa comunicazione	4. Responsabilità sociale / 4.1 L'attenzione verso il capitale umano di ATVO 47
	<b>403-5</b>	Formazione dei lavoratori sulla salute e sicurezza sul lavoro	4. Responsabilità sociale / 4.1 L'attenzione verso il capitale umano di ATVO 48
	<b>403-6</b>	Promozione della salute dei lavoratori	4. Responsabilità sociale / 4.1 L'attenzione verso il capitale umano di ATVO 48
	<b>403-8</b>	Lavoratori coperti da un sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	4. Responsabilità sociale / 4.1 L'attenzione verso il capitale umano di ATVO 46
	<b>403-9</b>	Infortuni sul lavoro	4. Responsabilità sociale / 4.1 L'attenzione verso il capitale umano di ATVO 47
	<b>403-10</b>	Malattie professionali	4. Responsabilità sociale / 4.1 L'attenzione verso il capitale umano di ATVO 46

#### Sviluppo e formazione delle risorse

<b>GRI 3: Temi materiali 2021</b>	<b>3-3</b>	Gestione dei temi materiali	2. Approccio alla sostenibilità / 2.1 Strategie di sostenibilità	26
<b>GRI 401: Occupazione 2016</b>	<b>401-1</b>	Assunzioni di nuovi dipendenti e avvicendamento dei dipendenti	4. Responsabilità sociale / 4.1 L'attenzione verso il capitale umano di ATVO	42
	<b>401-3</b>	Congedo parentale	4. Responsabilità sociale / 4.1 L'attenzione verso il capitale umano di ATVO	41
<b>GRI 404: Formazione e istruzione 2016</b>	<b>404-1</b>	Numero medio di ore di formazione all'anno per dipendente	4. Responsabilità sociale / 4.1 L'attenzione verso il capitale umano di ATVO	45
<b>GRI 405: Diversità e pari opportunità 2016</b>	<b>405-1</b>	Diversità negli organi di governance e tra i dipendenti	1. Identità e Governance / 1.2 Corporate Governance  4. Responsabilità sociale / 4.1 L'attenzione verso il capitale umano di ATVO	11 / 40
<b>GRI 406: Non discriminazione 2016</b>	<b>406-1</b>	Episodi di discriminazione e misure correttive adottate	4. Responsabilità sociale / 4.1 L'attenzione verso il capitale umano di ATVO	38

#### Qualità e sicurezza del servizio

<b>GRI 3: Temi materiali 2021</b>	<b>3-3</b>	Gestione dei temi materiali	2. Approccio alla sostenibilità / 2.1 Strategie di sostenibilità	24
-----------------------------------	------------	-----------------------------	---	----

GRI SUSTAINABILITY REPORTING STANDARD			RIFERIMENTO CAPITOLO / PARAGRAFO	PAG.
<b>GRI 416: Salute e sicurezza dei clienti 2016</b>	<b>416-2</b>	Episodi di non conformità relativamente agli impatti su salute e sicurezza di prodotti e servizi	3. Responsabilità di servizio / 3.1 Qualità e sicurezza del servizio	29
<b>SODDISFAZIONE E GESTIONE DELLE RELAZIONI CON I CLIENTI</b>				
<b>GRI 3: Temi materiali 2021</b>	<b>3-3</b>	Gestione dei temi materiali	2. Approccio alla sostenibilità / 2.1 Strategie di sostenibilità	25
<b>GRI 418: Privacy dei clienti 2016</b>	<b>418-1</b>	Fondati reclami riguardanti violazioni della privacy dei clienti e perdita di loro dati	Non sono pervenute denunce riguardanti le violazioni della privacy dei clienti nel corso del 2022.	
<b>ALTRI TEMI RILEVANTI:</b>				
<b>GESTIONE DEI RIFIUTI</b>				
<b>GRI 306: Rifiuti 2020</b>	<b>306-2</b>	Gestione di impatti significativi correlati ai rifiuti	5. Responsabilità ambientale / 5.1 L'impegno di ATVO verso l'ambiente	55
	<b>306-3</b>	Rifiuti generati	5. Responsabilità ambientale / 5.1 L'impegno di ATVO verso l'ambiente	57
	<b>306-4</b>	Rifiuti non conferiti in discarica	5. Responsabilità ambientale / 5.1 L'impegno di ATVO verso l'ambiente	59
	<b>306-5</b>	Rifiuti conferiti in discarica	5. Responsabilità ambientale / 5.1 L'impegno di ATVO verso l'ambiente	59
<b>GESTIONE DELLA RISORSA IDRICA</b>				
<b>GRI 303: Acqua e scarichi idrici 2018</b>	<b>303-1</b>	Interazione con l'acqua come risorsa condivisa	5. Responsabilità ambientale / 5.1 L'impegno di ATVO verso l'ambiente	55
	<b>303-3</b>	Prelievo idrico	5. Responsabilità ambientale / 5.1 L'impegno di ATVO verso l'ambiente	55
	<b>303-4</b>	Scarico idrico	5. Responsabilità ambientale / 5.1 L'impegno di ATVO verso l'ambiente	55
	<b>303-5</b>	Consumo idrico	5. Responsabilità ambientale / 5.1 L'impegno di ATVO verso l'ambiente	55