

BILANCIO di SOSTENIBILITA'

31.12.2024



CdA
28.05.2025



ATVO S.p.A.

Bilancio di sostenibilità

Anno 2024



Indice dei contenuti

Lettera agli stakeholder.....	3
Nota metodologica.....	4
1. INFORMATIVA GENERALE	6
1.1 Identità, dimensioni dell’azienda e ambito di operatività	6
1.2 Mission e Valori di ATVO	8
1.3 La nostra storia	9
1.4 Contesto di riferimento	10
1.5 Assetto proprietario e struttura organizzativa	14
Il sistema di governance.....	14
Partecipazioni in altre società	16
1.6 La sostenibilità per ATVO	17
1.7 Dialogo con gli stakeholder e metodi di coinvolgimento.....	18
1.8 Analisi di materialità.....	20
1.9 Contributo agli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile - Agenda 2030	25
2. INFORMATIVA ECONOMICO-FINANZIARIA	28
2.1 Performance economiche.....	28
Il valore economico generato	28
Finanziamenti pubblici e approccio fiscale	30
3. INFORMATIVA AMBIENTALE	32
3.1 L’impegno di ATVO verso l’ambiente.....	32
3.2 Consumi ed emissioni.....	35
3.3 L’importanza della risorsa idrica	37
3.4 La gestione dei rifiuti da parte di ATVO	39
4. INFORMATIVA SOCIALE	44
4.1 L’attenzione verso il capitale umano di ATVO.....	44
Caratteristiche e composizione del personale	46
Welfare, benessere aziendale e pari opportunità	49
La formazione del Capitale Umano di ATVO	52
Salute, sicurezza e prevenzione per ATVO.....	54
4.2 L’attenzione verso i Clienti Viaggiatori	56

L'impegno di ATVO per la qualità	56
Le indagini sui clienti	58
Le relazioni con i clienti.....	66
Tariffe e agevolazioni.....	68
Mobilità accessibile e digitalizzazione.....	68
4.3 L'attenzione verso il territorio	70
L'impegno di ATVO verso la comunità	70
Intermodalità e coordinamento con altre modalità di trasporto.....	70
5. INFORMATIVA DI GOVERNANCE	72
5.1 Etica aziendale e compliance normativa	72
Codice di comportamento.....	74
Le Politiche di ATVO con impatti ESG.....	74
5.2 La gestione dei rischi	76
5.3 Sistemi di gestione e certificazioni	77
5.4 La supply chain	79
Politiche di approvvigionamento di ATVO.....	79
GRI Content Index	82

Lettera agli stakeholder

Signori Stakeholder,

vi presentiamo il terzo Bilancio di Sostenibilità di ATVO, approvato dal Consiglio di Amministrazione congiuntamente al Bilancio Civilistico. Questo passaggio testimonia l'integrazione sempre maggiore fra le logiche economico-finanziarie e quelle socio-ambientali. Nel contempo, questo documento permette a tutti gli stakeholder di avere una rendicontazione a 360 gradi delle performance di ATVO nell'anno appena concluso, in una logica che rappresenta un primo passo verso una possibile futura integrazione dei due documenti.

ATVO ha raggiunto un positivo risultato economico in linea con le previsioni del Business Plan, con tendenza al lieve calo dei costi operativi, che erano aumentati lo scorso esercizio per l'attività a regime oltre che per l'effetto inflazionistico, accompagnato dal calo più marcato dei ricavi caratteristici (proventi del traffico), che avevano altresì registrato una importante aumento riportandosi sui valori Pre-Covid, dati che quest'anno hanno trovato compensazione grazie a contributi straordinari.

ATVO esercita l'attività di Trasporto Pubblico locale nel settore della mobilità con attività diversificate nell'ambito del trasporto di persone nell'area del Veneto Orientale della Città Metropolitana di Venezia e collegamenti con le aree limitrofe, perseguaendo un percorso di crescita sostenibile. Abbiamo detto di volerlo fare sfruttando al meglio le nostre leve nell'ambito commerciale, finanziario e manageriale. La sostenibilità, integrata nel business, è per noi trasversale a questi ambiti: abbiamo definito quali erano le tematiche rilevanti (c.d. materiali), le abbiamo inserite nella pianificazione industriale e su quelle rendicontiamo annualmente. Sono stati così implementati sistemi di bigliettazione elettronica per l'utenza e sviluppate procedure aziendali rivolte ai dipendenti per comunicazione/formazione e addestramento su piattaforme online e web app.

ATVO ha svolto la propria attività nel rispetto delle disposizioni in materia di tutela dell'ambiente per una politica di miglioramento continuo al fine di ridurre al minimo gli impatti ambientali dei servizi effettuati e delle attività collaterali.

Gli investimenti ambientali hanno riguardato il rinnovo parziale del parco autobus, con l'acquisto di veicoli elettrici e gli ultimi, almeno al momento, veicoli con motorizzazioni Euro 6 a ridotto impatto ambientale, e, allo stesso tempo, il rinnovo degli impianti fissi con il completamento di strutture con accorgimenti ambientali aggiornati ai nuovi investimenti.

La rendicontazione di questo documento è stata resa possibile grazie all'impegno e collaborazione di tutte le componenti aziendali nell'ottica del confronto e crescita che l'azienda intende perseguire insieme a tutti gli Stakeholders.

I temi che si confermano alla base del nostro impegno sono: innovazione, socialità, ambiente e legalità con il rispetto del territorio e della comunità di cui ATVO è parte.

Dr. Sergio Scaggiante

Direttore Generale

Nota metodologica

Scopo e finalità

Il presente Bilancio di Sostenibilità è il terzo 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 informazioni sociali, relative al personale, alla salute e sicurezza, e informazioni ambientali, legate all'acqua, energia, emissioni e 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 della normativa sulla sostenibilità.

Tale documento è rivolto ad ogni tipologia di stakeholder - cittadini, enti pubblici, pubblica amministrazione, scuole, associazioni di categoria, 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

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. Il Report di Sostenibilità tratta lo stesso periodo di riferimento del bilancio d'esercizio (FY 2024) con pubblicazione a Luglio 2025.

Processo di rendicontazione e standard di reporting

Il Bilancio di Sostenibilità di ATVO riporta le iniziative e i risultati dell'esercizio 2024 (1° Gennaio - 31 Dicembre 2024) in ambito economico, sociale e ambientale. In coerenza con i principi di comparazione, i dati e le informazioni sono stati indicati anche per i due anni precedenti, (se vi sono eccezioni sono opportunamente riportate nel testo).

La rendicontazione è stata realizzata con riferimento alle linee guida GRI Sustainability Reporting Standards (di seguito GRI Standards), ultimo aggiornamento nel 2021. Il livello di applicazione dei GRI Standard corrisponde all'opzione “with reference” (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 di tutte le aree coinvolte e rientranti nel perimetro di riferimento.

Come richiesto dagli Standard, è stata aggiornata, rispetto ai bilanci precedenti la cosiddetta “Analisi di Materialità”, considerando i criteri di rilevanza e probabilità di accadimento (come da normativa) nella valutazione degli impatti connessi ai temi da parte degli stakeholder aziendali; l'analisi è finalizzata ad identificare le tematiche rilevanti che rappresentano gli impatti più significativi dell'organizzazione sull'economia, sull'ambiente e sulle persone, inclusi quelli sui loro diritti umani. Il processo di “Analisi di Materialità” è stato validato dal CdA di ATVO. Ogni eventuale altro feedback degli Stakeholder sarà utile a migliorare l'impegno di sostenibilità della Società e della sua rendicontazione. I membri che hanno presenziato il CdA, svolto il 28 Maggio 2025, hanno approvato il Bilancio di Sostenibilità 2024, a cui viene inoltre data diffusione online sul sito web aziendale.

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

ATVO S.p.A.
Piazza IV Novembre 830027
San Donà di Piave (VE)
Tel: +39 0421 5944

1. INFORMATIVA GENERALE

Highlights

Temi materiali rendicontati	<ul style="list-style-type: none"> Lotta alla corruzione Coinvolgimento della comunità e del territorio
SDGs supportati	<ul style="list-style-type: none"> 16 - Pace, giustizia e istituzioni solide 17 - Partnership per gli obiettivi
Risultati chiave 2024	<ul style="list-style-type: none"> Svolgimento analisi di materialità d'impatto con aggiornamento della metodologia seguendo la normativa in essere sulla sostenibilità alla data di pubblicazione del presente Bilancio (D.lgs. 25/2014 italiano che recepisce la CSRD) in termini di nuova declinazione degli impatti, ampliamento del raggio dei temi sottoposti a valutazione, nuovi criteri di valutazione dei temi ovvero "entità, portata, ecc." e "probabilità di accadimento" oltre all'ampliamento degli stakeholder coinvolti per la valutazione dei temi rilevanti per ATVO
Principali obiettivi per il futuro	<ul style="list-style-type: none"> Predisposizione di un piano di sostenibilità che orienti la strategia ESG aziendale Revisione organigramma aziendale (con rivisitazione formale delle funzioni interne ad ATVO) Avvio dell'analisi di doppia materialità con coinvolgimento di ulteriori cluster di stakeholder, secondo standard e criteri predefiniti di responsabilità, influenza, dipendenza, ecc. (es.: AA1000, ecc.) Processo di assurance sul Bilancio di Sostenibilità

1.1 Identità, dimensioni dell'azienda e ambito di operatività

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.

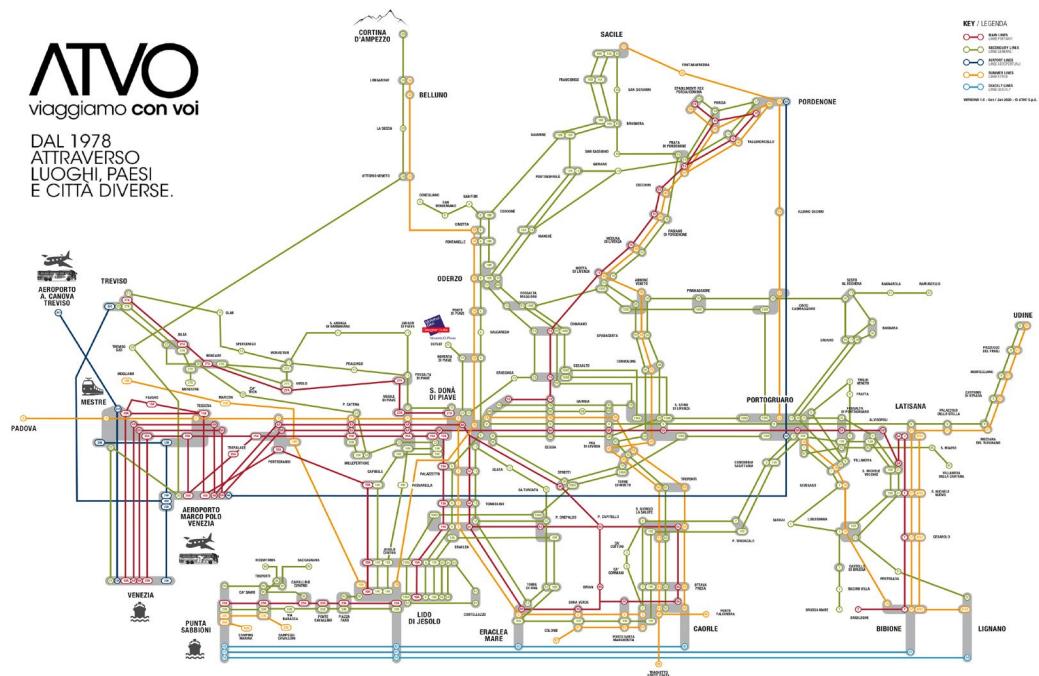
La struttura e l'identità dell'Azienda possono essere riassunte nei seguenti dati:

Percorrenze sviluppate: circa 13.896.833 vett.-km
 Autobus in esercizio: n. 314

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.



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.

Confindustria Veneto Est è l'associazione territoriale di Confindustria che rappresenta alcuni servizi in diverse Province del Veneto. Nello specifico, promuove la competitività del sistema industriale, dialoga con le istituzioni e supporta le aziende associate in ambiti come innovazione, sostenibilità, formazione e internazionalizzazione.

1.2 Mission e Valori di ATVO

Dotarsi di una Mission e di Values non solo rappresenta una strategia aziendale orientata verso vantaggi competitivi ma contribuisce fattivamente al benessere della collettività, nello specifico:

- ❖ Conformità normativa: avere una missione e dei valori sostenibili aiuta le aziende a essere proattive nel rispetto delle leggi e dei regolamenti, riducendo il rischio di sanzioni e controversie legali.
- ❖ Attrazione di nuovo capitale umano: i dipendenti, specialmente le giovani generazioni, sono sempre più interessati a lavorare per aziende che condividono i loro valori. Un impegno verso la sostenibilità può attrarre talenti qualificati e motivati, migliorando la soddisfazione e la retention dei dipendenti.
- ❖ Accesso ai capitali: gli investitori stanno diventando sempre più attenti ai criteri ESG (ambientali, sociali e di governance) nelle loro decisioni di investimento. Le aziende che dimostrano un impegno verso la sostenibilità possono avere un accesso più facile a finanziamenti e investimenti.
- ❖ Innovazione: la sostenibilità può stimolare l'innovazione; nel cercare soluzioni sostenibili spesso si giunge a nuove idee, tecnologie e modelli di business, che possono migliorare la competitività dell'azienda.

Mission

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.

1.3 La nostra 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 difficolto 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



- **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.

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

- **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.



Officina ATVO: il reparto elettrauto

- **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.



- Inoltre, al giorno d'oggi, rimane tema cruciale quello dell'intermodalità dei trasporti ovvero l'integrazione con altri vettori di trasporto (ferrovie, trasporto aereo, ecc.) ma anche con le stesse tipologie (società partecipate delTPL che si trovano in territori confinanti). Nonostante sia in aumento il trend riguardo modalità di lavoro "smart" che farebbero pensare ad una diminuzione della domanda, rimane sempre saldo l'obiettivo di allargare gli spazi percorribili e dunque le linee, considerando sempre il fattore "turismo", in crescendo rispetto agli anni precedenti, il quale costituisce un aspetto fondante della nostra cultura e del nostro territorio.

1.4 Contesto di riferimento¹

Il tema della **mobilità sostenibile** è al centro di numerosi interventi legislativi, soprattutto nell'ambito del Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR), che ha destinato oltre 82 miliardi di euro alla transizione verde. In particolare, la Missione 3 del PNRR (Infrastrutture per una mobilità sostenibile) dispone di circa 23,8 miliardi per modernizzare e digitalizzare il sistema infrastrutturale entro il 2026, mentre la Missione 2, tra le altre, prevede investimenti in piste ciclabili, trasporto pubblico a basse emissioni e veicoli ecologici. Con l'introduzione della Missione 7 (RePowerEU), sono stati finanziati progetti per treni e autobus a zero emissioni e per rafforzare

¹ Le fonti da cui provengono i dati riportati in questo paragrafo sono di seguito elencate:
https://www.isfort.it/wp-content/uploads/21esimo-RapportoMobilita2024_Def.pdf
<https://www.mase.gov.it/pagina/piano-strategico-nazionale-mobilita-sostenibile-psnms>

la filiera industriale italiana in questo ambito. A livello europeo, i regolamenti del pacchetto “Fit for 55” fissano obiettivi ambiziosi di riduzione delle emissioni, inclusi target specifici per auto, trasporto su strada, aereo e marittimo, e introducono nuovi standard per infrastrutture di ricarica. In Italia, sono stati istituiti fondi per incentivare l’acquisto di veicoli elettrici, lo sviluppo di ciclovie urbane, la mobilità casa-lavoro tramite mobility manager, e il rinnovo dei mezzi del trasporto pubblico locale. Questi interventi mirano a favorire una transizione ecologica equa e capillare, in linea con gli obiettivi europei e internazionali.

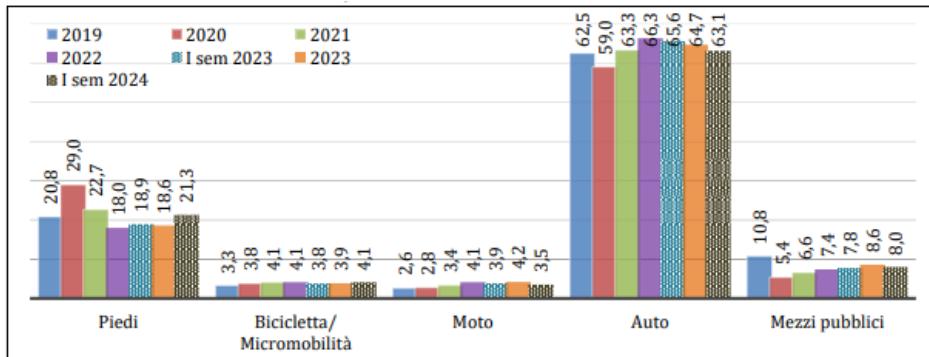
Nel contesto della transizione ecologica e del miglioramento della qualità della mobilità urbana, un riferimento centrale è rappresentato dal **Piano Strategico Nazionale della Mobilità Sostenibile**, approvato con il DPCM del 17 aprile 2019. Il Piano mira principalmente al rinnovamento del parco autobus per il trasporto pubblico locale e regionale, promuovendo l’utilizzo di tecnologie innovative a basse emissioni, in linea con gli impegni internazionali sulla riduzione dell’inquinamento atmosferico e con gli indirizzi normativi europei. Il percorso di approvazione del Piano ha richiesto un processo di concertazione tra Governo e Regioni, a seguito di un pronunciamento della Corte Costituzionale che ha ribadito l’importanza del coinvolgimento delle autonomie locali. Una volta raggiunta l’Intesa in Conferenza Unificata (dicembre 2018), il Piano è stato definitivamente adottato, affiancato da un significativo sostegno economico.

Il 21° Rapporto sulla Mobilità degli Italiani, intitolato “C’è bisogno di una scossa”, a testimonianza dell’impegno urgente che il settore deve affrontare per i temi attuali di lotta al cambiamento climatico, specifica l’importanza, tra gli altri, del rinnovo del materiale rotabile a disposizione delle società appartenenti al settore TPL. In tal senso è stato portato avanti un consistente programma nazionale sia per la gomma che per il ferro. Le risorse messe in campo per questa finalità ammontano a quasi 12 mld di euro (di cui circa i 2/3 destinati al rinnovo autobus e il restante terzo al rinnovo treni) nell’arco temporale 2019-2033, utilizzando diversi canali di finanziamento:

Canale di finanziamento	Tipologia di intervento	Risorse (mln euro)	Orizzonte temporale
Piano Strategico Nazionale per la Mobilità Sostenibile	<u>Autobus</u> a trazione innovativa e sostenibile	3.885	Fino al 2033 (dal 2019)
Fondo Sviluppo e Coesione 2014-2020 e risorse statali	<u>Autobus</u> a trazione innovativa e sostenibile	1.140	Fino al 2033
PNRR	<u>Autobus</u> elettrici o ibridi (e relative infrastrutture di supporto) nelle aree urbane	1.915	Entro il 2026
Piano nazionale complementare	<u>Autobus</u> ad alimentazione metano, elettrica o idrogeno (e relative infrastrutture di supporto) per il trasporto suburbano ed extraurbano	600	Entro il 2026
Risorse statali e Fondo Sviluppo e Coesione	<u>Treni</u> per il TPL regionale e metropolitano	1.750	
PNRR	<u>Treni</u> per il TPL regionale e metropolitano	500	Entro il 2026
PNRR (rimodulazione)	Nuovi <u>treni</u>	1.000	Entro il 2026
Totale finanziamenti materiale rotabile TPL		11.790	

Fonte: MIT, Allegato Infrastrutture alla legge di bilancio 2024

Il 21° Rapporto presentato da ISFORT nel novembre 2024 e quindi aggiornato con i dati degli ultimi anni, evidenzia come l'auto privata continui a dominare gli spostamenti quotidiani:

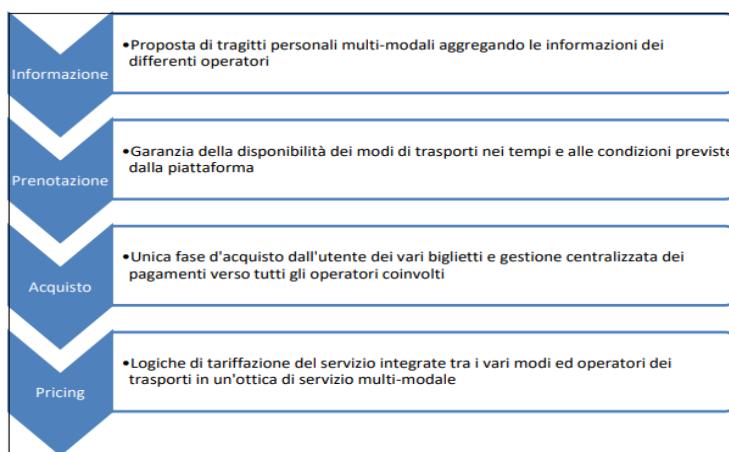


Nonostante una leggera ripresa della mobilità sostenibile - in particolare degli spostamenti a piedi e con mezzi di micro-mobilità - il trasporto pubblico locale mostra segnali di stagnazione, con un incremento appena dello 0,2% e una quota modale ferma al 7,4%. Preoccupa anche l'anzianità del parco circolante, con una vettura su quattro con oltre 20 anni di vita. Il rapporto sottolinea inoltre forti disparità territoriali e sociali: le fasce di reddito più basse, pur non potendo sostenere facilmente i costi dell'auto, ne fanno un uso intensivo per mancanza di alternative valide. Tutto ciò conferma la necessità di un deciso cambio di passo nelle politiche di mobilità, per costruire un sistema più equo, efficiente e sostenibile.

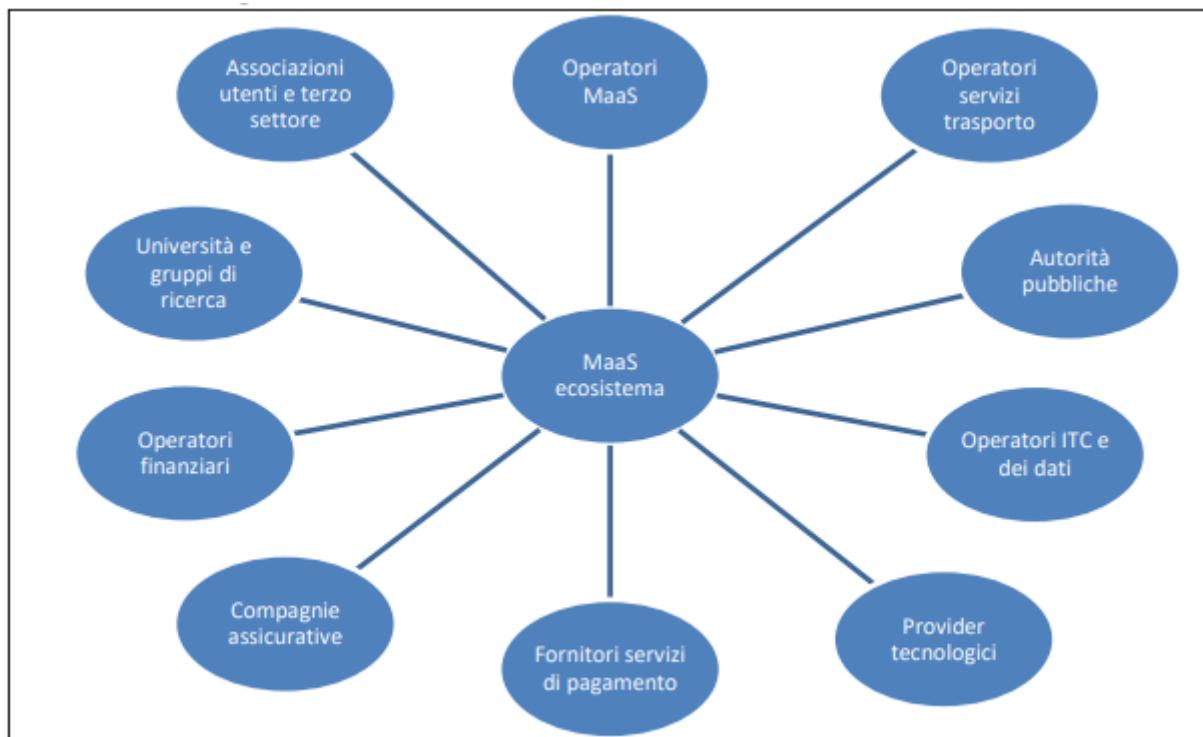
Sotto la spinta delle intense **innovazioni tecnologiche, digitali** e di applicazione dell'AI, di nuovi stili e modelli di comportamento, degli obiettivi globali di decarbonizzazione, la mobilità delle persone è oggi attraversata da rilevanti cambi di paradigma nell'offerta di servizi, nei sistemi organizzativi, nella cultura della domanda. Tra i processi di "rivoluzione" in atto, o ancora solo in embrione, si riconoscono in particolare:

- ❖ l'affermarsi del concetto di "mobilità come servizio" e il parallelo sviluppo di piattaforme per l'integrazione di nuovi e tradizionali servizi di trasporto;
- ❖ la frammentazione della domanda di mobilità e la conseguente organizzazione, dal lato dell'offerta, di servizi personalizzati, flessibili, connessi e condivisi;
- ❖ le innovazioni, grazie anche alle applicazioni dell'AI, nella digitalizzazione che abilita i nuovi modelli di domanda (piattaforme MaaS, servizi flessibili-DRT, sharing mobility), nelle motorizzazioni (elettrico, idrogeno), nell' "internet delle cose", nella guida autonoma;
- ❖ lo sviluppo di infrastrutture per l'integrazione complessa di reti e servizi di mobilità sostenibile, a partire dai nodi (hub) del trasporto pubblico (modello TOD);
- ❖ la valorizzazione e la fruizione di qualità degli spazi pubblici, incoraggiando soluzioni di mobilità dolce, attraverso l'integrazione virtuosa tra pianificazione urbanistica, pianificazione dei trasporti, sviluppo dei servizi e delle economie di prossimità.

Importante sottolineare, infine, il ruolo strategico del "**Mobility as a Service**" (MaaS), modello di mobilità che integra in un'unica piattaforma digitale diversi servizi di trasporto pubblico e privato, individuale e collettivo, offrendo agli utenti soluzioni di viaggio efficienti, comode e rapide. L'obiettivo non è più il possesso del mezzo, ma l'accesso al servizio di trasporto più adatto. Le piattaforme MaaS possono offrire diversi livelli di integrazione: dalla semplice consultazione di orari e itinerari, fino alla prenotazione e al pagamento centralizzato, arrivando nei casi più avanzati a una gestione unificata anche dei prezzi, in un'ottica di mobilità personalizzata e flessibile.



L'approccio MaaS, quando raggiunge alti livelli di integrazione, richiede lo sviluppo di nuovi modelli di business, basati sul pagamento dei servizi di trasporto tramite formule flessibili (singoli ticket, abbonamenti o pacchetti forfettari). Questi modelli possono essere gestiti direttamente dagli operatori del trasporto oppure da soggetti terzi, e implicano la necessità di definire criteri chiari di ripartizione di costi e ricavi tra tutti gli attori coinvolti. Proprio per la complessità e la varietà dei soggetti partecipanti, si parla di un vero e proprio ecosistema della mobilità, che va oltre i tradizionali operatori di trasporto, ma che coinvolge una serie di stakeholder strategici, che vengono ingaggiati anche dalle singole società del TPL:



1.5 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 73,53% 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 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
Città Metropolitana di Venezia	44,83%
La Linea 80 S.c.a.r.l. ²	19,67%
Dolomiti Bus S.p.A.	6,80%
Comune di San Donà di Piave	6,18%
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	9,95%
TOTALE	100%

Come già anticipato, la quota maggioritaria è della Città Metropolitana di Venezia con il 44,83% mentre gli altri soci pubblici sono i Comuni di: Annone Veneto 0,61%, Caorle 2,04%, Cavallino Treporti 0,01%, Ceggia 0,95%, Cinto Caomaggiore 0,01%, Concordia Sagittaria 1,97%, Eraclea 2,17%, Fossalta di Piave 0,75%, Fossalta di Portogruaro 0,16%, Gruaro 0,48%, Jesolo 4,08%, Meolo 0,95%, Musile di Piave 1,84%, Noventa di Piave 1,09%, Portogruaro 0,10%, Pramaggiore 0,01%, San Donà di Piave 6,18%, San Michele al Tagliamento 2,17%, San Stino di Livenza 2,11%, Teglio Veneto 0,34%, Torre di Mosto 0,68%. Per quanto riguarda i soci privati, invece, Dolomiti Bus S.p.A. possiede il 6,80% e La Linea 80 S.c.a.r.l. 19,67%.

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,

² Si segnala che è avvenuta una cessione quote ATVO da parte di ATAP, le quali sono state acquistate da La Linea 80 Scarl in data 27/06/2024.

vengono ufficializzate le nomine dei membri con il maggior numero di voti³ e si procede alla selezione del Presidente e del Vicepresidente. La durata dell'incarico dei membri del CdA è di tre anni.

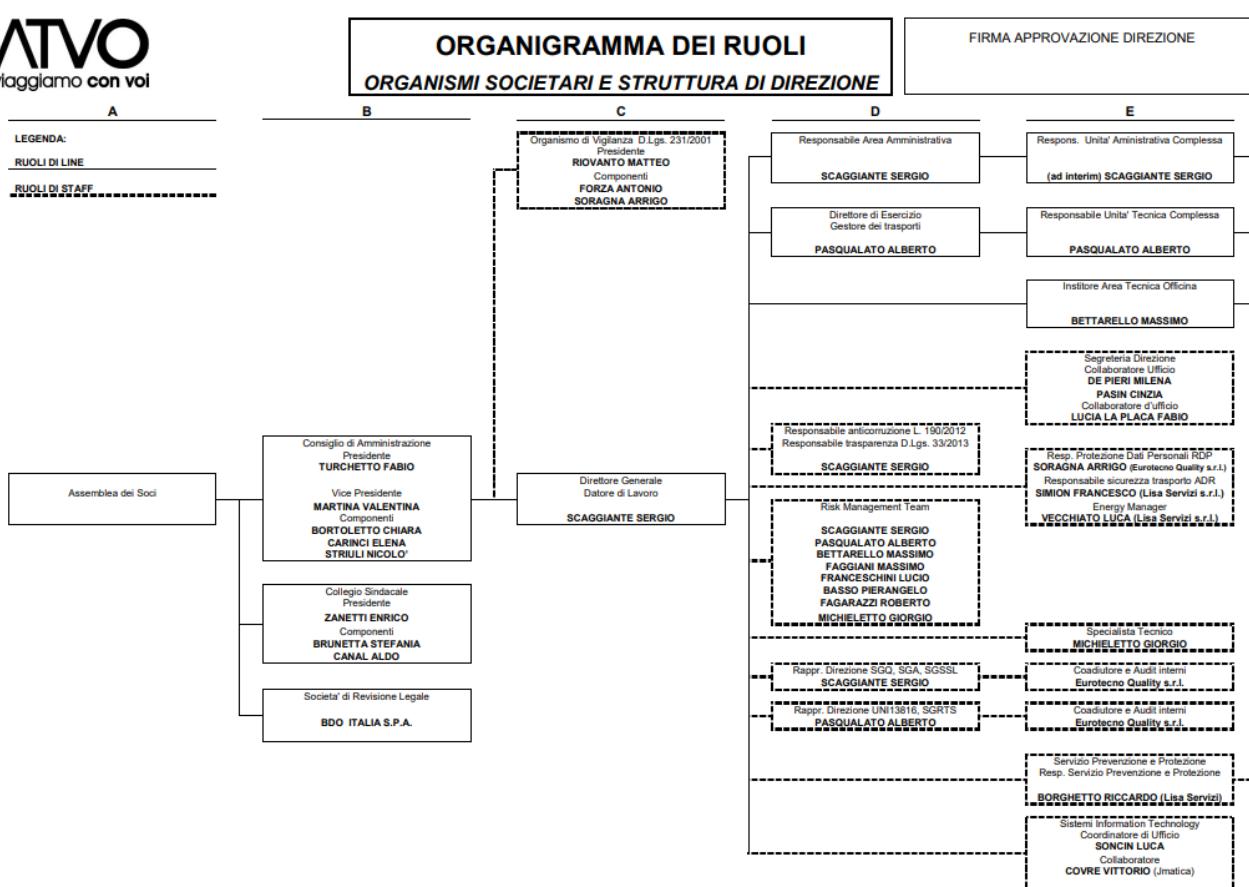
I componenti del Consiglio di Amministrazione in carica per il triennio 2022-2024 non ricoprono cariche presso Enti Pubblici in qualità di Sindaci, Assessori o Consiglieri, garantendo così l'assenza di potenziali conflitti di interesse. Il Consiglio di Amministrazione è attualmente composto da tre donne 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

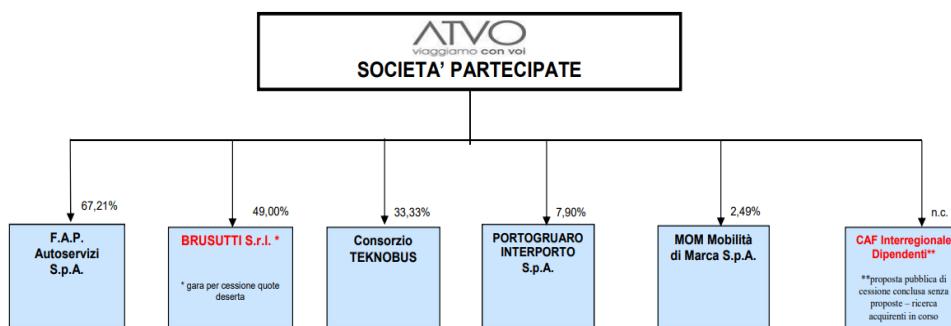
Organì di governo per fascia d'età	2022			2023			2024		
	30-50 anni	>50 anni	Tot.	30-50 anni	>50 anni	Tot.	30-50 anni	>50 anni	Tot.
Consiglio di Amministrazione	2	3	5	2	3	5	2	3	5
Collegio Sindacale	2	1	3	2	1	3	2	1	3
TOTALE	4	4	8	4	4	8	4	4	8
Percentuale	50%	50%	100%	50%	50%	100%	50%	50%	100%

³ 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.⁴, di cui detiene il 67,21% delle azioni, che presenta di fatto la stessa sede aziendale. Inoltre, ATVO detiene delle partecipazioni nelle società sottoelencate:



La CAF Interregionale Dipendenti S.r.l.⁵ ha una quota di partecipazione pari a 0,002%.

⁴ 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.

⁵ La quota del CAF Interregionale Dipendenti è stata ceduta in data 14 giugno 2023.

1.6 La sostenibilità per ATVO

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 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. I principi guida e le linee fondamentali ai quali si ispira l'azione aziendale, difatti, sono i seguenti e sono interconnessi all'interno dell'ambito “Social” della sfera ESG, nello specifico:

- ❖ l'egualianza;
- ❖ l'imparzialità;
- ❖ la continuità di servizio;
- ❖ l'efficienza e l'efficacia del servizio in rapporto agli standard già noti;
- ❖ le valutazioni periodiche sul livello di soddisfazione dei clienti

La Direzione di ATVO S.p.A. considera di fondamentale importanza promuovere e realizzare iniziative di trasporto che agevolano l'uso migliore delle diverse modalità disponibili sul territorio. Un esempio di tale approccio è la **realizzazione della nuova autostazione** di San Dona' di Piave, inaugurata a settembre 2024 in cui sono stati installati pannelli fotovoltaici e ultime tecnologie volte ad un minor impatto ambientale delle attività operative. Essa è integrata nel trasporto per ferrovia e con ampia disponibilità di aree di sosta per consentire una economica fruizione del trasporto pubblico anche da parte dei possessori di bici, moto e auto. Il progetto di questa infrastruttura tiene conto degli accorgimenti più progrediti per quanto riguarda l'accesso ai servizi di trasporto da parte delle persone disabili o ipovedenti e delle tecnologie necessarie per la produzione di energia elettrica con sistema fotovoltaico, per l'utilizzo di veicoli a trazione elettrica, per l'immagazzinamento e lo smaltimento graduale delle acque meteoriche di prima pioggia.

La **Carta della Mobilità**⁶ 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. Il completamento 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

⁶ 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”.

collaborazioni con la comunità circostante sono tra le **iniziativa più virtuose** esplicitate nella Carta della Mobilità, progettate e/o messe in atto da ATVO⁷.

1.7 Dialogo con gli stakeholder e metodi di coinvolgimento

Gli stakeholder sono entità o individui che possono essere significativamente influenzati dalle attività, prodotti o servizi di un'organizzazione, oppure che possono influenzare la capacità dell'organizzazione di attuare le proprie strategie e raggiungere i propri obiettivi.

L'operatività di ATVO si basa su iniziative di dialogo, consultazione che favoriscono una comprensione dinamica delle legittime aspettative degli Stakeholder e promuovono un'interazione efficace su vari fronti, uno su tutti l'analisi delle ricadute o effetti (positivi, negativi, effettivi, potenziali o a breve/lungo termine, ecc.) dell'azienda sull'ambiente e sulle persone. Tali attività rimangono prioritarie per definire e avviare processi che contribuiscano alla formulazione di iniziative, progetti e buone prassi basate sui principi della **responsabilità sociale d'impresa**. In questo contesto, ATVO riconosce la centralità di un approccio relazionale fondato su trasparenza, ascolto attivo e collaborazione continuativa con i propri stakeholder, al fine di generare valore condiviso e promuovere uno sviluppo sostenibile del territorio.

Con le risorse umane, ATVO mantiene un rapporto basato su rispetto, valorizzazione delle competenze e benessere organizzativo. L'azienda investe costantemente in formazione, sicurezza sul lavoro e opportunità di crescita professionale, mirando a promuovere un ambiente dinamico caratterizzato da un clima sereno.

Nei confronti del cliente viaggiatore, ATVO pone grande attenzione alla qualità del servizio, alla puntualità, all'accessibilità e alla sicurezza del trasporto. I canali di comunicazione e i sistemi di customer care vengono continuamente aggiornati per accogliere feedback, gestire le segnalazioni e migliorare l'esperienza dell'utenza. Particolare attenzione è riservata anche all'informazione in tempo reale e all'integrazione tra diversi vettori di trasporto e soluzioni digitali.

Per i cittadini interessati e la comunità locale, ATVO si impegna a essere un attore attivo nella vita sociale e ambientale del territorio. La presenza sul territorio si traduce in iniziative a supporto della mobilità sostenibile, in progetti di educazione ambientale e nella partecipazione a campagne locali per la sicurezza stradale.

I rapporti con le istituzioni (locali, nazionali, ecc.) sono improntati alla collaborazione e alla co-progettazione di servizi in grado di rispondere in modo efficace ai bisogni di mobilità della collettività.

In generale, ATVO intende rafforzare ulteriormente queste relazioni strategiche attraverso un approccio partecipativo e sistematico, che consenta di integrare le istanze degli stakeholder nei processi decisionali aziendali, rafforzando l'identità dell'azienda come operatore responsabile, affidabile e orientato al miglioramento continuo, come testimoniato dal prospetto sottostante:

CATEGORIA DI STAKEHOLDER	CANALI DI IDENTIFICAZIONE E DIALOGO CONTINUO
Stakeholder interni	

⁷ Per ulteriori informazioni sui progetti e iniziative in questione si rimanda al capitolo 4. "Informativa sociale", paragrafo 4.3 "L'attenzione verso il territorio".

DIPENDENTI E COLLABORATORI	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Concorso pubblico ❖ Riunioni periodiche ❖ Area riservata del sito aziendale ❖ Formazione e webinar per i dipendenti
CDA E DIREZIONE	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Riunioni periodiche con i responsabili di area ❖ Report finanziari (e non) sull'andamento della gestione ❖ Assemblea dei soci e conseguente approvazione del bilancio
Stakeholder esterni diretti	
CLIENTI/UTENTI ⁸	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Carta dei Servizi ❖ Sito web ❖ Call center e biglietterie ❖ Sondaggi periodici
FORNITORI E BUSINESS PARTNER	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Gare d'appalto ❖ Policy di approvvigionamento con controllo e qualifica dei fornitori
ISTITUZIONI LOCALI	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Incontri periodici
AZIONISTI	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Riunioni periodiche ❖ Report finanziari (e non) sull'andamento della gestione ❖ Assemblea dei soci
BANCHE E ISTITUTI FINANZIARI	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Incontrti periodici tra l'amministrazione di ATVO e istituti finanziari
CONSULENTI	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Incontrti periodici ❖ Attività di stakeholder engagement
Stakeholder esterni indiretti	

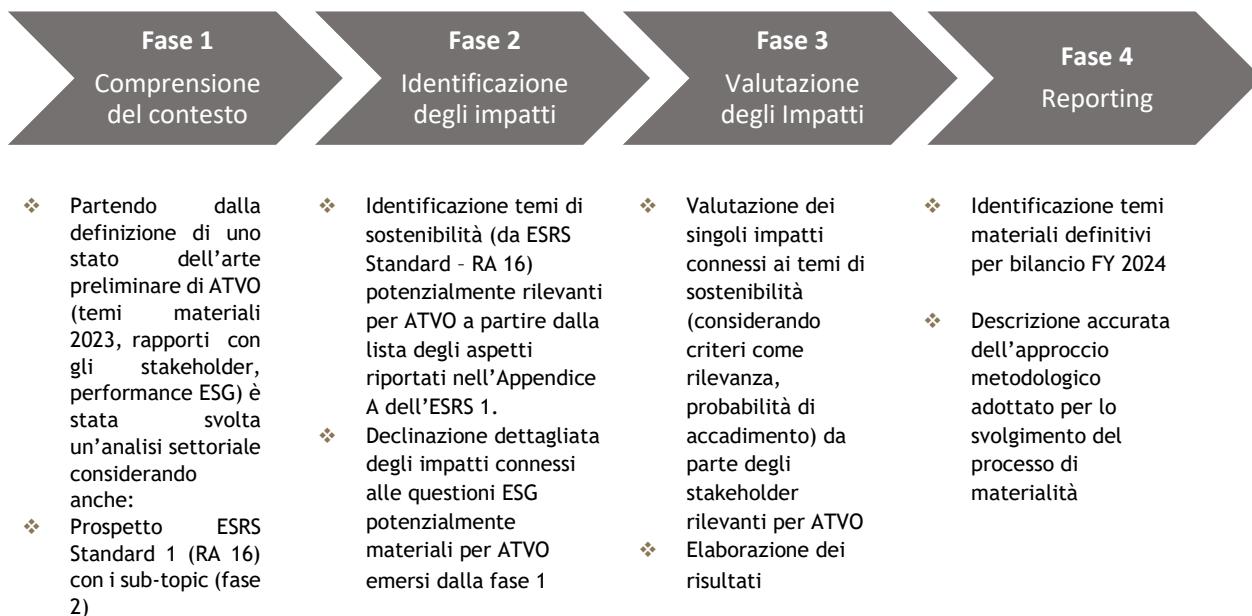
⁸ Tra questi rientrano studenti abbonati, lavoratori abbonati, utenti occasionali, gruppi e agenzie che usufruiscono del servizio NCC, anziani che si spostano per necessità, turisti, ecc.

COMUNITÀ (MEDIA, ASSOCIAZIONI DI SETTORE, ISTITUTI SCOLASTICI, ECC.)	❖ Incontri periodici/partnership con enti no profit, università, poli di attrazione del territorio locale, ecc.
PUBBLICA AMMINISTRAZIONE	❖ Incontri periodici (Veneto Orientale)

1.8 Analisi di materialità

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. Attraverso il Bilancio di Sostenibilità, ATVO intende fornire ai propri Stakeholder un'adeguata descrizione dei temi che rappresentano gli impatti maggiormente significativi generati dall'azienda sull'economia, sull'ambiente e sulle persone, compresi quelli sui diritti umani. Per questo periodo di rendicontazione (FY 2024), ATVO ha deciso di svolgere il processo di analisi di materialità, aggiornando la metodologia alla base del processo (come opportunamente spiegato nelle sezioni sottostanti) e ampliando il raggio degli stakeholder coinvolti. È stato utilizzato l'approccio “Impact Materiality” nel quale sono stati rendicontati tutti gli impatti che l'azienda genera sull'ambiente esterno, sulla comunità in generale e sulle Persone maggiormente influenzate, compresi gli impatti sui loro diritti umani. In questo modo, ATVO è capace di creare valore condiviso a 360° in una prospettiva di lungo termine.

Il processo di analisi di materialità d'impatto si costituisce nelle seguenti 4 fasi:



Per la fase 3 “**valutazione degli impatti connessi ai temi**”, è stato inviato un questionario, contenente le questioni di sostenibilità potenzialmente materiali, rivolto ai seguenti stakeholder (in numero crescente rispetto al ciclo di rendicontazione), con cui ATVO interagisce principalmente:

- Dipendenti / collaboratori ATVO (8)
- Alta Governance di ATVO ovvero membri del CDA, soci, ecc. (2)
- Componente Collegio sindacale (1)
- Clienti (2)
- Comuni (2)
- Partner (1)

Gli impatti connessi ai temi potenzialmente materiali, all'interno della survey, sono stati inoltre categorizzati all'interno delle 4 macroaree che riprendono le linee guida della normativa sulla sostenibilità in essere in Italia ovvero il D.lgs 125/2024 che ha recepito la Direttiva Europea CSRD:

- ❖ **Governance;**
- ❖ **Ambiente;**
- ❖ **Sociale** (include sia la responsabilità verso le proprie risorse umane che quella di servizio verso il cliente viaggiatore, considerando infine la responsabilità verso la comunità);
- ❖ **Entity Specific⁹.**

La metodologia di valutazione della rilevanza degli impatti (negativi o positivi, effettivi o potenziali, di breve o lungo termine, che le attività aziendali dirette generano o potrebbero generare su economia, ambiente e persone, compresi gli impatti sui diritti umani) ha considerato **due criteri**:

- a) **rilevanza**, intesa come concetto che include i fattori di entità, portata e la possibilità di rimedio (quest'ultima solo nel caso di impatti negativi);
- b) **probabilità di accadimento dell'impatto**, nel caso di impatti potenziali.

La scala di valutazione degli impatti va da 1 (impatti poco rilevanti / impatti improbabili) a 4 (impatti estremamente rilevanti / impatti effettivi ovvero certi che si verifichino).

Successivamente è stata identificata la **soglia** di materialità (9,52) attraverso la metodologia di calcolo della media delle medie dei punteggi ottenuti per ogni impatto; il punteggio ottenuto per ogni impatto deriva dal prodotto tra i due criteri sopracitati (rilevanza e probabilità di accadimento). Al termine del processo, ogni impatto avente uno score uguale o superiore alla suddetta soglia è stato considerato rilevante.

Al fine di finalizzare l'elenco di questioni di sostenibilità rilevanti per il Gruppo di Lavoro, quest'ultimo ha validato i risultati della survey, lasciando come "materiali" alcuni impatti connessi a temi che non hanno superato la cd. soglia di materialità, ma che possono essere materiali data la natura del business di ATVO e del proprio settore di riferimento (TPL), ovvero:

- ❖ l'impatto (negativo) connesso al tema "gestione della risorsa idrica",
- ❖ un impatto negativo connesso al tema "salute e sicurezza dei dipendenti",
- ❖ l'impatto positivo connesso al tema "coinvolgimento della comunità e del territorio" e
- ❖ l'impatto legato al tema "lotta alla corruzione".

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 e al relativo **approccio di gestione**. Si specifica che gli approfondimenti in merito alle modalità di gestione e presidio ovvero le policy, gli impegni presi rispetto alle questioni rilevanti, le azioni intraprese per gestire tali questioni e le attività di

⁹ I temi di sostenibilità che sono "entity specific", rappresentano questioni di sostenibilità non espressamente previste dagli ESRS ma comunque rilevanti per ATVO, data la natura del business e del proprio settore di riferimento (TPL).

monitoraggio circa l'efficacia delle azioni intraprese, sono approfondite all'interno dei rispettivi capitoli di riferimento del presente documento, nelle sezioni successive.

Macroarea	Tema materiale	Impatti connessi ¹⁰	Modalità di gestione e presidio da parte di ATVO	KPI (GRI Standard)
GOVERNANCE	Lotta alla corruzione	<ul style="list-style-type: none"> - Prevenzione di comportamenti illeciti (es. riciclaggio di proventi illeciti, concussione, ecc.) mediante l'adozione di strumenti adatti ad individuare e contrastare la corruzione in modo da garantire una conduzione del business chiara e trasparente 	<ul style="list-style-type: none"> - Codici di condotta aziendali - Verifiche da parte dell'ODV/DPO - Piano triennale di prevenzione della corruzione - Politica per la prevenzione della corruzione e la trasparenza - Sistema di gestione dei rischi e controlli interni - Politica per la sicurezza delle informazioni - Politica per la responsabilità amministrativa - Politica per la compliance 	GRI 2-1, 2-9, 2-10, 2-11, 2-14, 2-15, 2-16, 2-23, 2-24, 2-25, 2-26, 2-27, 2-28, 2-29 GRI 205-2, 205-3 GRI 206-1
RESPONSABILITÀ AMBIENTALE	Lotta al cambiamento climatico e gestione delle emissioni	<ul style="list-style-type: none"> - Generazione di emissioni di GHG a causa di veicoli obsoleti e altamente emissivi, rallentando il raggiungimento degli obiettivi dell'Accordo di Parigi e al Green Deal europeo 	<ul style="list-style-type: none"> - Monitoraggio dei consumi e delle emissioni - Politiche/progetti di riduzione dell'impatto ambientale - Sistema di gestione ISO 14001:2015 	
	Efficienza energetica	<ul style="list-style-type: none"> - Riduzione dell'impronta energetica grazie a iniziative di efficientamento e approvvigionamento di energia rinnovabile coperta da garanzia d'origine per l'alimentazione dei luoghi di lavoro (uffici, officina, ecc.) 	<ul style="list-style-type: none"> - Monitoraggio dei consumi e delle emissioni - Politiche/progetti di riduzione dell'impatto ambientale - Sistema di gestione ISO 14001:2015 	GRI 302-1 GRI 303-1, 303-2, 303-3, 303-4, 303-5 GRI 305-1, 305-2
	Gestione della risorsa idrica	<ul style="list-style-type: none"> - Possibilità di influenzare lo stato di salute dei corpi idrici (superficiali o sotterranei) presenti nel territorio in cui ATVO opera 	<ul style="list-style-type: none"> - Analisi periodica delle acque (di scarico, lavaggio, ecc.) sui diversi siti aziendali da parte di organizzazione esterna 	GRI 306-2, 306-3, 306-4, 306-5
	Gestione dei rifiuti	<ul style="list-style-type: none"> - Sottoscrizione di accordi con enti di recupero dei rifiuti più "virtuosi" in ottica di gestione responsabile dei rifiuti in uscita - Incremento dell'inquinamento causato dalla generazione di rifiuti, nello specifico pericolosi derivanti, per esempio, dalle 	<ul style="list-style-type: none"> - Monitoraggio gestione dei rifiuti (MUD, ecc.) 	

¹⁰ Gli impatti contrassegnati in rosso nella presente tabella sono quelli emersi come rilevanti dall'analisi di materialità d'impatto svolta per questo ciclo di rendicontazione.

Macroarea	Tema materiale	Impatti connessi ¹⁰	Modalità di gestione e presidio da parte di ATVO	KPI (GRI Standard)
		attività di manutenzione dei veicoli		
RESPONSABILITÀ SOCIALE (VERSO LA FORZA LAVORO PROPRIA)	Clima interno e welfare	- Stabilità lavorativa dei dipendenti e garanzie economiche per le loro famiglie grazie all'offerta di contratti con orari e retribuzioni adeguate e sostegno mediante iniziative di welfare aziendale	TPL Salute	
	Salute e sicurezza dei dipendenti	<ul style="list-style-type: none"> - Contributo alla tutela della sicurezza sul luogo di lavoro grazie all'adeguata applicazione delle normative in materia di salute e sicurezza e alla formazione continua dei dipendenti su questo tema Maggior esposizione al rischio di infortuni per il personale viaggiante dovuto sia ad incidenti sul lavoro che a casi di stress-lavoro correlato 	<ul style="list-style-type: none"> - Strumenti di analisi del feedback dei dipendenti - Valutazione dei rischi (DVR) - Politica per la salute e sicurezza sui luoghi di lavoro - Formazione sui temi di salute e sicurezza - Procedure operative (tra cui Protocolli di emergenza, ecc.) - Sistema di gestione ISO 45001:2018 	GRI 2-7, 2-8, 2-21 GRI 401-1, 401-2, 401-3 GRI 403-1, 403-2, 403-4, 403-5, 403-6, 403-8, 403-9, 403-10 GRI 404-1
	Sviluppo e formazione delle risorse	- Crescita delle competenze del personale di ATVO e ampliamento del bagaglio di conoscenze, grazie una maggiore capacità di interazione con un'utenza diversificata per età e inclusiva di fasce deboli e/o categorie protette	- Politiche e procedure di formazione o di sviluppo delle competenze (es.: piani di formazione finanziati, ecc.)	GRI 405-1, 405-2 GRI 406-1
	Rispetto dei diritti umani e tutela dei lavoratori	- Rispetto e tutela dei diritti umani e del lavoro dei dipendenti, attraverso l'adozione di politiche e pratiche contro la violenza o la discriminazione	- Codice di comportamento del personale	
RESPONSABILITÀ SOCIALE (VERSO IL CLIENTE VIAGGIATORE)	Accesso a informazioni (di qualità)	- Comunicazione trasparente ed accessibile, che garantisce il diritto dei passeggeri all'informazione e facilita l'utilizzo dei trasporti pubblici	<ul style="list-style-type: none"> - Carta della Mobilità - Carta dei Servizi - Indagini sulla qualità del servizio (indagini di customer satisfaction, mystery client ecc.) - Sistema di gestione ISO 9001:2015 - Sistema di gestione UNI EN 13816:2002 - Sistema di gestione ISO 39001:2016 - Politica per la qualità 	GRI 2-6 GRI 416-2 GRI 418-1
	Sicurezza del servizio	<ul style="list-style-type: none"> - Possibilità di incidere positivamente o negativamente sulla presenza, nel mercato di riferimento, di prodotti con elevate performance ambientali. - Possibilità di incidere positivamente o negativamente sulla salute e sicurezza degli utilizzatori finali. 		

Macroarea	Tema materiale	Impatti connessi ¹⁰	Modalità di gestione e presidio da parte di ATVO	KPI (GRI Standard)
	Privacy e riservatezza dei clienti	- Tutela e protezione dei dati personali degli utenti, grazie all'adozione di sistemi sicuri che conciliano la qualità del servizio e la necessaria riservatezza	- Politica per la sicurezza del traffico stradale - Offerta di servizi specifici a supporto della sicurezza per tutti (anche fasce deboli) - Procedura di gestione di reclami, segnalazioni e lamentele - Politiche tariffarie e agevolazione per fasce "deboli"	
RESPONSABILITÀ SOCIALE (VERSO LA COMUNITÀ)	Coinvolgimento della comunità e del territorio	- Sviluppo sociale ed economico del territorio e delle comunità in cui ATVO opera attraverso attività che mirano ad un coinvolgimento attivo delle stesse comunità (eventi, campagne di sensibilizzazione, ecc.)	- Relazione sulla gestione - Bilancio di esercizio - Erogazioni liberali - Sottoscrizione di accordi con enti virtuosi nella comunità (enti del terzo settore, associazioni, mondo scuola ecc.)	GRI 201-1, 201-4 GRI 203-1 GRI 204-1 GRI 207-1
ENTITY SPECIFIC	Digitalizzazione e innovazione	- Offerta di nuove soluzioni digitali attente alle esigenze del mercato in ottica di mantenere la propria competitività	- Carta della Mobilità - Carta dei Servizi - Sistema di gestione ISO 39001:2016 - Servizi per l'assistenza ai clienti (sportelli e spazio apposito sul sito web, ecc.) - Politiche e procedure di bigliettazione elettronica	
	Qualità e accessibilità del servizio	- Promozione di un trasporto pubblico efficiente, attraverso l'offerta di tratte, tariffe e orari in linea con le esigenze dei clienti e di infrastrutture che agevolino l'intermodalità e l'accessibilità del servizio.	- Carta della Mobilità - Carta dei Servizi - Indagini sulla qualità del servizio (indagini di customer satisfaction, mystery client ecc.) - Sistema di gestione ISO 9001:2015 - Sistema di gestione UNI EN 13816:2002 - Sistema di gestione ISO 39001:2016 - Politica per la qualità - Offerta di servizi specifici a supporto della sicurezza per tutti (anche fasce deboli)	-

Macroarea	Tema materiale	Impatti connessi ¹⁰	Modalità di gestione e presidio da parte di ATVO	KPI (GRI Standard)
			<ul style="list-style-type: none"> - Procedura di gestione di reclami, segnalazioni e lamentele - Politiche tariffarie e agevolazione per fasce “deboli” 	
	Rinnovamento della flotta	<ul style="list-style-type: none"> - Promozione di una mobilità sostenibile tramite investimenti in veicoli elettrici e a ridotto impatto ambientale 	<ul style="list-style-type: none"> - Politiche/progetti di riduzione dell’impatto ambientale (rinnovamento progressivo della flotta aziendale, ecc.) 	

Rispetto ai temi risultati materiali nel precedente bilancio, non vengono inclusi per questo ciclo di rendicontazione:

1. Collaborazioni con istituti e università (in quanto non vi sono impatti connessi al tema che hanno superato la soglia di materialità);
2. Coinvolgimento e dialogo con i portatori di interesse (escluso già in sede di benchmark, fase 1 “comprensione del contesto” del processo di materialità).

Il tema «coinvolgimento e dialogo con i portatori di interesse» è trasversale su tutti gli aspetti di sostenibilità oggetto di rendicontazione nel presente documento, per cui, seppur non presente all’interno dell’elenco dei temi materiali, esso è trattato all’interno del presente documento (si veda sezione “Dialogo con gli Stakeholder e metodi di coinvolgimento”). Allo stesso modo il tema “gestione dei rischi”, incluso l’anno scorso nella questione inherente alla corruzione, è trasversale sulle questioni ESG, in termini di impatti negativi potenziali di ATVO e soprattutto tenendo conto delle modalità di prevenzione e mitigazione connesse a questo tema e messe in atto dall’azienda. Il tema “collaborazioni con istituti ed università”, emerso come materiale nel 2023 e che quest’anno non ha superato la soglia, viene comunque rendicontato nel presente documento, in ottica di continuità rispetto al ciclo di rendicontazione precedente, in termini di attività e progettualità svolte (partnership sottoscritte da ATVO con “mondo scuola” e/o istituti accademici).

In questo ciclo di rendicontazione, come novità, è emerso come materiale il tema “gestione dei rifiuti” (avendo superato la soglia); vi sono alcuni temi che sono stati scorporati rispetto allo scorso ciclo di rendicontazione, in ottica di maggior coerenza con il business di ATVO, in quanto vengono generati impatti diversi a seconda del tema: “accesso a informazioni”, “sicurezza del servizio” e “qualità e accessibilità al servizio” sono stati tenuti distinti, a tal fine. Allo stesso modo, il tema “rinnovamento della flotta” è stato separato rispetto agli altri temi ambientali, in quanto specifico del settore TPL e che esula dagli standard di rendicontazione di sostenibilità. Infine, considerando il prospetto ESRS Standard 1 (Requisito Applicativo - RA 16), sono stati sottoposti a valutazione e sono emersi come materiali i seguenti temi (nuovi rispetto al 2023): “rispetto dei diritti umani e tutela dei lavoratori”, “privacy e riservatezza dei clienti” oltre al già citato “accesso a informazioni”.

1.9 Contributo agli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile - Agenda 2030

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 aziendali:

- **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 resistenti, 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.

Vi sono poi ulteriori SDGs che vengono influenzati in maniera indiretta dal business di ATVO, ovvero:

- **SDG 5 "Parità di genere"** - Raggiungere l'uguaglianza di genere ed emancipare tutte le donne e le ragazze;
- **SDG 8 "Lavoro dignitoso e crescita economica"** - Incentivare una crescita economica, duratura, inclusiva e sostenibile, un'occupazione piena e produttiva ed un lavoro dignitoso per tutti;
- **SDG 10 "Ridurre le diseguaglianze"** - Ridurre le diseguaglianze all'interno e fra le Nazioni;

- **SDG 13 “Lotta contro il cambiamento climatico”** - Adottare misure urgenti per combattere i cambiamenti climatici e le sue conseguenze;
- **SDG 16 “Pace, giustizia e istituzioni forti”** - Promuovere società pacifiche e più inclusive per uno sviluppo sostenibile; offrire l'accesso alla giustizia per tutti e creare organismi efficaci, responsabili e inclusivi a tutti i livelli;
- **SDG 17 “Partnership per gli obiettivi”** - Rafforzare i mezzi di attuazione e rinnovare il partenariato mondiale per lo sviluppo sostenibile.

Di seguito il prospetto con tutti gli SDGs sopra-elencati correlati, direttamente o indirettamente, ai temi materiali di ATVO:



2. INFORMATIVA ECONOMICO-FINANZIARIA

Highlights

Temi materiali rendicontati	<ul style="list-style-type: none"> Coinvolgimento della comunità e del territorio
SDGs supportati	<ul style="list-style-type: none"> 8 - Lavoro dignitoso e crescita economica 11 - Città e comunità sostenibili 17 - Partnership per gli obiettivi
Risultati chiave 2024	<ul style="list-style-type: none"> Aumento dei proventi del traffico e conseguente crescita dell'utile di esercizio che ha raggiunto un valore di 855.982 euro Valore Economico Generato uguale a 51,76 milioni di euro, di cui il 90% è stato distribuito agli stakeholder Erogazione di investimenti nella collettività per un valore pari a 22.943 euro Completamento nuova autostazione di San Donà di Piave
Principali obiettivi per il futuro	<ul style="list-style-type: none"> Completamento nuovo parcheggio di interscambio a Tessera Predisposizione di una procedura di reporting ESG dedicata alla gestione dei flussi informativi ESG, per assicurare affidabilità, correttezza e tracciabilità degli indicatori qualitativi e quantitativi ESG Proseguimento nell'intercettazione di finanziamenti da parte di ATVO che facciano progredire l'azienda da un punto di vista sostenibile (rinnovamento flotta aziendale, ecc.)

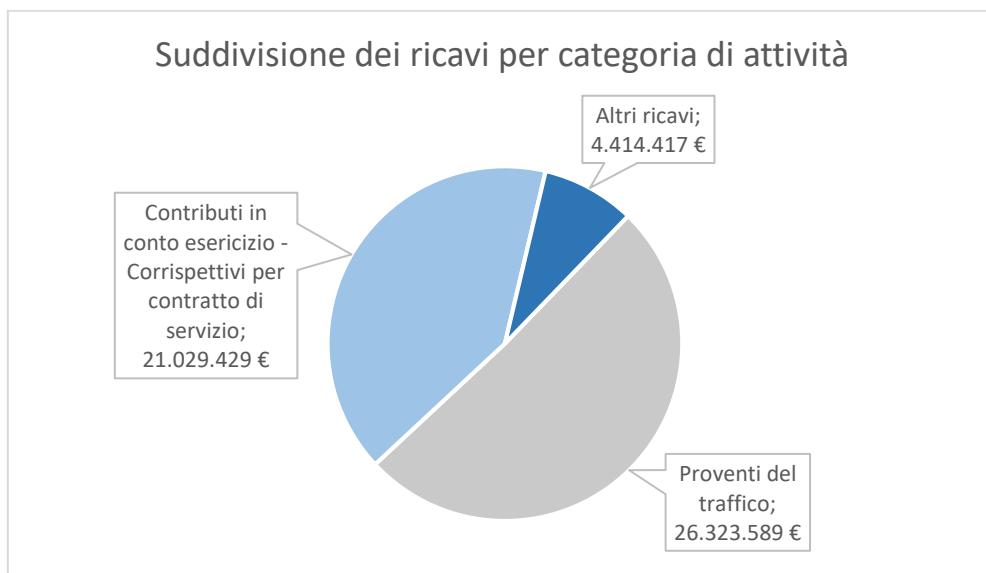
2.1 Performance economiche

Il valore economico generato

ATVO ha conseguito un risultato economico positivo, in linea con le previsioni del Business Plan. L'andamento è stato caratterizzato da una lieve riduzione dei costi operativi, che nel precedente esercizio avevano registrato un incremento legato sia alla piena operatività dell'attività aziendale, sia agli effetti dell'inflazione. Parallelamente, si è osservato un calo più marcato dei ricavi caratteristici, in particolare dei proventi da traffico, che nell'anno precedente erano cresciuti riportandosi su livelli analoghi al periodo pre-pandemico. Tali dinamiche economiche sono state bilanciate nel corso dell'anno da contributi straordinari, che hanno consentito di mantenere l'equilibrio finanziario complessivo.

Nel 2024 ATVO ha conseguito un utile di esercizio di **855.982 euro**, in crescita rispetto ai 293.244 euro del 2023. Nel corso dell'anno, le attività di ATVO hanno generato ricavi per 51,76 milioni di euro, interamente derivanti dal territorio nazionale. Di questi, il 51% proviene dai **proventi del traffico**, che includono una varietà di attività nel settore del trasporto di persone, come linee extraurbane, urbane, commerciali, scolastiche, atipiche e in subconcessione, oltre ai guadagni dai servizi di noleggio. I **contributi in conto esercizio** (es.: derivanti dal caro carburante) sono stati stanziati man mano nel corso degli anni e insieme ai **corrispettivi per il contratto di servizio** hanno rappresentato il 41 % dei ricavi di ATVO; altri ricavi rappresentano il 9% rimanente.

L'esercizio 2024 è stato **l'ottavo anno** 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.

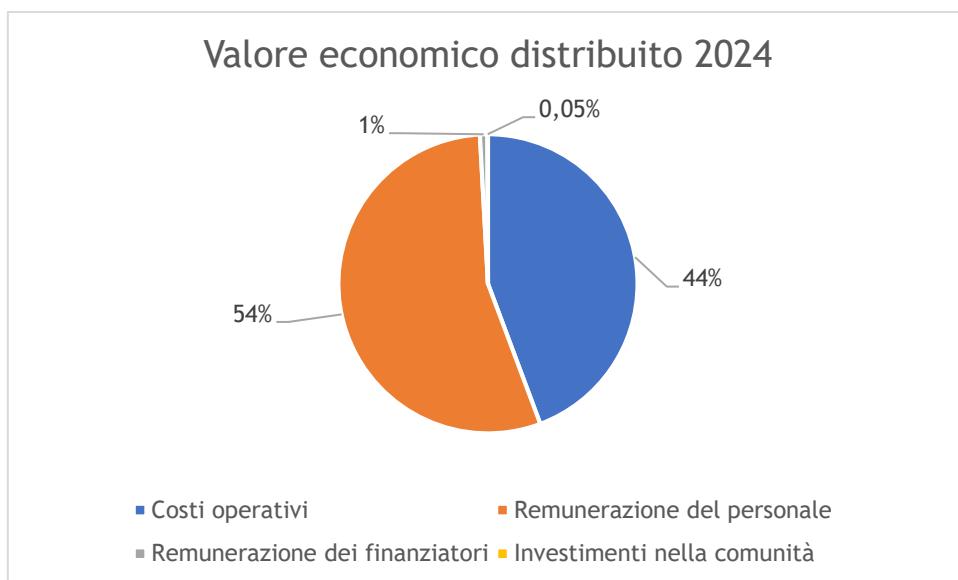


Gli aspetti economici più rilevanti di ATVO vengono presentati attraverso il prospetto di riclassificazione del Conto Economico, con l'obiettivo di dare evidenza del valore economico direttamente generato dall'Azienda e della sua distribuzione agli stakeholder interni ed esterni. Il Valore Economico 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.

Nel 2024, il Valore Economico Generato da ATVO è stato uguale a 51,76 milioni di euro. Di questi il 90% circa è stato distribuito agli stakeholder, secondo il prospetto illustrato in seguito. La quota corrispondente al Valore Economico Trattenuto è stata invece pari a 10%.

Valore economico generato e distribuito (€)	2022	2023	2024
Ricavi	42.698.532	51.627.001	51.767.435
Proventi finanziari	21.929	2.558	1.030
Totale valore economico generato	42.720.462	51.629.560	51.768.465
Costi operativi	19.417.845	20.365.927	20.590.010
Remunerazione del personale	22.890.452	25.692.565	25.372.031
Remunerazione dei finanziatori	148.287	423.509	398.224
Remunerazione della Pubblica Amministrazione	58.402	51.859	535
Investimenti nella comunità	51.304	133.859	22.943
Totale valore economico distribuito	42.566.289	46.667.719	46.383.743
Ammortamenti, svalutazioni e rettifiche	18.658	3.844.195	4.169.121
Accantonamenti per rischi ed altri accantonamenti	45.910	824.401	359.620
Risultato d'esercizio destinato a riserve	89.604	293.244	855.982
Valore economico trattenuto	154.172	4.961.840	5.384.723

Il 44% del valore economico distribuito nel 2024 è stato impiegato per coprire i costi operativi (il quale comprende anche gli investimenti per la comunità), che hanno raggiunto l'importo di 20,6 milioni di euro circa. I principali percettori del valore economico distribuito sono stati invece i dipendenti, a cui è stato destinato il 54% del valore distribuito, seguito dai finanziatori (0,8%) e dalla Pubblica Amministrazione. 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, e risulta in crescita rispetto al 2023 dell'8,5%.



Finanziamenti pubblici e approccio fiscale

ATVO si impegna a rispettare la legislazione fiscale vigente, assicurando che siano osservati sia lo spirito che lo scopo delle norme e dell'ordinamento in materia fiscale. La sede fiscale dell'Azienda è situata in Italia, dove vengono versate tutte le imposte. Data la composizione sociale di ATVO e la natura delle sue attività, l'Azienda adotta un approccio meno orientato al mero profitto, focalizzandosi piuttosto sulla fornitura di servizi pubblici. Inoltre, grazie al mantenimento di un solido equilibrio economico, non è mai stata necessaria l'adozione di una strategia fiscale specifica.

La redazione delle dichiarazioni fiscali è responsabilità dell'unità amministrativa di ATVO, e la loro accuratezza è verificata dalla società di revisione durante la revisione legale del bilancio di esercizio e del bilancio consolidato.

Nel corso del 2024, ATVO ha potuto beneficiare di fondi erogati dalle pubbliche amministrazioni, considerando, tra l'altro, che tra i soci di maggioranza figurano enti governativi come la Città metropolitana di Venezia (con il 44,8%) e gli altri Comuni (28,7%), come già anticipato nel capitolo 1. "Informativa Generale".

L'importo relativo al supporto finanziario del Governo nei confronti di ATVO ammonta complessivamente a 8 milioni di euro circa, distribuiti come delineato nella tabella seguente.

Assistenza finanziaria ricevuta dal governo (€)	2022	2023	2024
Sgravi fiscali e detrazioni di imposta	255.850	719.921,83	711.350,75
Sovvenzioni agli investimenti, alla ricerca e sviluppo e altre forme rilevanti di contributi	3.760.552	2.536.587	4.191.882,89
Altri benefit finanziari ricevuti o esigibili da qualsiasi Pubblica Amministrazione per qualsiasi operazione	-	1.973.356	3.175.992
TOTALE	4.016.402	5.229.865	8.079226

Tali finanziamenti corrispondono per il 52% 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.

In tal senso, sono entrati in servizio i tre nuovi autobus elettrici grazie al finanziamento del progetto "Sviluppo Urbano Sostenibile", nell’ambito del POR FESR 2021-2027 - Azione 2.8.3 “Materiale rotabile pulito”. Il progetto coinvolge diversi comuni dell’Area Urbana Basso Piave, tra cui Cavallino-Treporti, Jesolo, San Donà di Piave e altri. I mezzi contribuiranno a sostituire autobus obsoleti (Euro 3), riducendo le emissioni di gas serra e migliorando la qualità dell’aria, in particolare in aree con elevati livelli di PM10, sempre con l’obiettivo principe di favorire la transizione ecologica del trasporto pubblico locale. I primi dati tecnici mostrano un consumo energetico (circa 0,70-0,75 kWh/km), con un’autonomia potenziale di 450 km, sufficiente a coprire un’intera giornata di servizio. Il progetto tiene conto anche delle esigenze specifiche dei territori, incluse le aree marginali o soggette a degrado, potenziando le connessioni con zone ciclabili e turistiche, in particolare nel periodo estivo, e garantendo servizi adeguati anche nei mesi invernali, quando la domanda cala ma resta essenziale per i residenti; sono previste, poi eventuali modifiche a percorsi e fermate, in accordo con le Amministrazioni locali.

Infine, ha un ruolo importante e strategico il progetto RE.MO.VE. (Recupero periferie e Mobilità sostenibile per la Città metropolitana di Venezia), della durata di 64 mesi, che 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 cui ATVO, ha l’obiettivo di migliorare la connettività e l’accessibilità all’interno della metropoli e, contemporaneamente, di promuovere il riuso e la rifunzionalizzazione di aree e strutture edilizie preesistenti nelle zone periferiche. In questo modo, il progetto mira a gestire in modo più efficiente i flussi di traffico, contribuendo a ridurre le congestioni nelle aree urbane e a favorire la diffusione di una mobilità sostenibile. Inoltre, il progetto genera ricadute positive sulla città grazie alla fruizione di spazi metropolitani precedentemente inutilizzati, ampliando le aree di interesse capaci di attrarre un maggior afflusso di persone e favorendo lo sviluppo di nuove attività commerciali.

3. INFORMATIVA AMBIENTALE

Highlights

Temi materiali rendicontati	<ul style="list-style-type: none"> Lotta al cambiamento climatico e gestione delle emissioni Efficienza energetica Gestione dei rifiuti Gestione della risorsa idrica Rinnovamento della flotta
SDGs supportati	<ul style="list-style-type: none"> 7 - Energia pulita e accessibile 12 - Consumo e produzione responsabile 13 - Lotta contro il cambiamento climatico
Risultati chiave 2024	<ul style="list-style-type: none"> Anche per il 2024 l'intero parco mezzi è alimentato con carburanti alternativi a basso effetto inquinante e a basso tenore di zolfo Il consumo di gasolio per veicoli (diesel) è diminuito (169 GJ contro ai 171 del 2023) I rifiuti pericolosi prodotti da ATVO hanno subito un lieve decremento del 2% rispetto all'anno scorso (326 tonnellate (ton) nel 2024 di contro alle 333 ton del 2023) Implementazione pannelli fotovoltaici nella nuova Autostazione di San Donà di Piave Realizzazione colonnine di ricarica elettrica per i nuovi mezzi aziendali ad alimentazione "alternativa" nella nuova autostazione di San Donà di Piave
Principali obiettivi per il futuro	<ul style="list-style-type: none"> Progressivo rinnovo della flotta aziendale, sostituendo gli automezzi aziendali più "obsoleti" con nuovi che abbiano maggiori impatti positivi ESG (dotati di carburante ad alimentazione "alternativa") Realizzazione carbon footprint aziendale (con estensione calcolo delle emissioni generate da ATVO secondo scope 3, oltre alle emissioni già rendicontate calcolate secondo scope 1 e 2)

3.1 L'impegno di ATVO verso l'ambiente

La transizione ecologica è una priorità strategica dell'Unione europea, che con il Green Deal, il Next Generation EU e il pacchetto di riforme "Fit for 55" punta a diventare la prima grande area a impatto climatico zero entro il 2050. Dal 2007, con il Libro Verde "Verso una nuova cultura della mobilità urbana", sono state identificate cinque sfide principali per migliorare i sistemi di trasporto urbani: fluidificazione del traffico, miglioramento della qualità dell'aria, promozione della Smart Mobility, aumento dell'accessibilità e riduzione degli incidenti stradali. Il Piano d'azione sulla mobilità urbana del 2009 prevede 20 azioni specifiche per creare un sistema di trasporti efficiente e rafforzare la coesione sociale.



LIBRO BIANCO SU ACCESSIBILITÀ E MOBILITÀ URBANA
Linee guida per gli Enti locali

Gli obiettivi e le azioni delineate nel Libro Verde del 2007 sono stati confermati dal Libro Bianco della Commissione Europea del 2011, che definisce la strategia europea per i trasporti al 2050. Questa strategia si concentra sull'uso di carburanti sostenibili e sulla riduzione delle emissioni nocive per l'ambiente e la salute umana. Nel 2014, i leader dell'UE hanno adottato il Quadro 2030 per le politiche dell'energia e del clima, fissando l'obiettivo vincolante di ridurre le emissioni di CO₂ del 40% entro il 2030 rispetto ai livelli del 1990. Questo impegno è parte dell'Accordo di Parigi sui cambiamenti climatici, che stabilisce i target per ridurre le emissioni climateranti. La crisi climatica richiede un forte coordinamento delle politiche a tutti i livelli oltre a

cambiamenti negli stili di vita. I sistemi di mobilità sono fondamentali in questo contesto, data la loro influenza sull'uso di energia fossile e sulle emissioni, con il trasporto privato che influenza per la maggior parte l'impatto ambientale e climatico.

L'Italia si è impegnata a mantenere l'incremento di temperatura sotto i due gradi rispetto ai livelli preindustriali, cercando di ridurre le emissioni del 55% entro il 2030 oltre al raggiungimento di zero emissioni nette entro il 2050. Tuttavia, le attuali policy portano a un incremento della temperatura globale vicino ai 3 gradi; per raggiungere l'obiettivo, sono necessarie misure di mitigazione e adattamento ai danni climatici inevitabili. È cruciale, pertanto, ottimizzare il trasporto riducendo la mobilità privata e incentivando la mobilità condivisa o collettiva. Bisogna migliorare efficienza e sicurezza, usare modalità più sostenibili, potenziare il trasporto pubblico, rinnovare i veicoli, sviluppare innovazione tecnologica, logistica e una nuova cultura del movimento. L'obiettivo è una mobilità sostenibile che permetta spostamenti liberi e comodi, riducendo l'impatto negativo del traffico privato e le emissioni di gas nocivi, ma al contempo garantendo la qualità del servizio offerto per il Cliente viaggiatore.



Migliorando, difatti, l'efficienza dei veicoli, evolvendo la tecnologia e migliorando le infrastrutture stradali, si possono ridurre significativamente le emissioni inquinanti del trasporto su strada. L'uso di veicoli meno inquinanti, come quelli elettrici, ibridi e a metano, riduce le emissioni atmosferiche oltre a ridurre il rischio associato al rumore o le vibrazioni.

Gli interventi di mitigazione nel trasporto di persone e merci mirano a ridurre il numero di veicoli in circolazione, favorendo i trasporti sostenibili, adottando tecnologie che migliorano l'efficienza energetica dei veicoli e soluzioni digitali sicure per la mobilità sostenibile. ATVO ha avviato iniziative per ridurre la congestione stradale, e migliorare la qualità dell'aria, utilizzando fonti energetiche più pulite e riducendo le emissioni di CO₂, sia fornendo alternative valide al trasporto privato, sia migliorando l'efficienza del proprio parco mezzi.

Come è stato definito nella Politica ambientale, infatti, considerando un arco temporale di breve termine, l'obiettivo primario aziendale è quello di, oltre a **migliorare le prestazioni** dal punto di vista dell'efficienza innovativa, **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"; basti pensare all'impegno di ATVO sotto questi aspetti, grazie alla messa in funzione dell'impianto fotovoltaico e al crescente approvvigionamento di nuovi autobus elettrici da immettere nella flotta aziendale (+ 5 autobus rispetto all'anno scorso).

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.

ATVO si è dotata del sistema di gestione ambientale UNI EN ISO 14001:2004 con la certificazione conseguita tramite l'organismo ANCIS¹¹, contribuendo con



¹¹ L'organismo ANCIS opera, in collaborazione con ATVO, anche in ottica ottenimento di nuove certificazioni, come riportato nel capitolo 5 "Informativa di Governance".

essa ad alcuni benefici di carattere ESG, quindi afferenti sia all'ambito “Environment” sia all'ambito “Social”, nello specifico:

- ❖ implementare misure per migliorare l'efficienza dei veicoli e ridurre il consumo di carburante;
- ❖ migliorare la pianificazione dei percorsi per ridurre i chilometri percorsi inutilmente, diminuendo così il consumo di risorse e le emissioni;
- ❖ migliorare la gestione dei rifiuti, inclusa la raccolta differenziata e il riciclo;
- ❖ attrarre clienti viaggiatori / turisti che sono maggiormente sensibili al rispetto all'ambiente e preferiscono utilizzare servizi di trasporto pubblico sostenibili;
- ❖ aumentare la consapevolezza del personale riguardo alle tematiche ambientali, fornendo formazione e aggiornamenti costanti sulle migliori prassi ESG percorribili dall'azienda, come testimoniato dagli incontri formativi a carattere “focus group” con le funzioni chiave aziendale al fine di ripercorrere il percorso di sostenibilità di ATVO degli ultimi anni, guardando, al contempo, al futuro sostenibile declinando opportunità in ottica di co-progettazione.

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

- utilizzo del **Sistema di Gestione Ambientale**, di cui sopra, quale strumento di contenimento e controllo dei seguenti aspetti ambientali significativi relativi ai processi, ai prodotti o ai servizi di pertinenza su emissioni in atmosfera, rumorosità, consumo di materiali, utilizzo delle risorse energetiche, scarichi nelle acque e nel suolo, produzione di rifiuti, contenimento del traffico veicolare e 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, dalla “Carta dei Servizi Settore Trasporti” che riassume i **principali impegni dal punto di vista ambientale** da parte di ATVO, con riferimento alle autolinee urbane ed extraurbane, per il 2024 e il risultato raggiunto nell'anno precedente (2023):

FATTORE-BASE DI QUALITÀ ¹²	Indicatori di qualità /azioni implementate	Unità di misura	Livello di servizio offerto (2024)	Livello di servizio offerto (2023)
	Carburante a basso tenore di zolfo	% dei consumi	100%	100%

¹² 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 4 “Informativa sociale”, sezione 4.2 “L’attenzione verso il Cliente Viaggiatore”.

ATTENZIONE VERSO L'AMBIENTE	Mezzi elettrici o ibridi	Ore serv. / totale	2,59%	3,71%
	Mezzi alimentati con carburanti alternativi a basso effetto inquinante (gasolio 10 p.p.m. ¹³⁾	Ore serv. / totale	100%	100%
	Mezzi con motore a scarico controllato secondo lo standard EURO 3 o superiore	Ore serv. / totale	100%	100%
	Percezione complessiva livello di attenzione all'ambiente	% soddisfatti	91,90%	83,30%

Come si denota dal prospetto soprastante, rispetto all'anno scorso è aumentato il livello di servizio offerto per quanto riguarda la **percezione complessiva livello di attenzione all'ambiente** del 10%.

3.2 Consumi ed emissioni

Come già anticipato, ATVO S.p.A., mediante il proprio sistema secondo ISO 14.001, monitora e analizza, secondo un'ottica looking forward, i consumi energetici dell'Azienda. In questo senso, vengono utilizzati durante le attività operative aziendali:

- ❖ **gas naturale**, utile per il riscaldamento o climatizzazione dei diversi luoghi di lavoro aziendali (automezzi, uffici, officine, impianti, ecc.)
- ❖ **elettrica acquistata** da fonti non rinnovabili (non coperta da Garanzie d'Origine - GO), usata ad esempio per alimentare sedi, stazioni, uffici, officine, ecc., per il rimessaggio degli automezzi o lavaggio degli stessi oltre che per le attività manutentive sugli autobus;
- ❖ **carburante** (diesel o benzina) per l'alimentazione della flotta aziendale.

Le politiche di graduale contenimento dei consumi di ATVO sono testimoniate dal seguente trend (considerando il totale):

Consumi ambientali (GJ) ¹⁴	2022	2023	2024
Combustione stazionaria: gas naturale (per ambienti di lavoro)	3.787	3.037	3.385
Combustione mobile: diesel per veicoli	173.223	171.687	169.855
Combustione mobile: benzina per veicoli	-	-	65
Energia elettrica acquistata da fonti non rinnovabili ¹⁵	3.904	3.743	4.233
TOTALE	180.914	178.467	177.538

Si può denotare dal grafico soprastante una leggera diminuzione che ha riguardato i combustibili fossili utilizzati (nonostante la rendicontazione, da quest'anno, di ulteriori consumi derivanti da benzina), nello specifico la quota riferita al **carburante diesel**.

¹³ 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.

¹⁴ I fattori di conversione impiegati per trasformare le differenti quantità (relative alla combustione stazionaria e mobile) sono tratti dal database DEFRA (UK Department for Environment, Food and Rural Affairs) dei rispettivi anni (2022, 2023, 2024).

¹⁵ I dati riferiti all'energia elettrica acquistata sono derivanti da mix nazionale, per cui non si hanno Garanzia d'Origine (GO).

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



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) ¹⁶	2022	2023	2024
Gas naturale (per ambienti di lavoro)	213	171	190
Combustione mobile: diesel per veicoli	12.333	12.119	11.987
Combustione mobile: benzina per veicoli	-	-	4
TOTALE	12.546	12.290	12.181

Come conseguenza diretta di una minore quota di consumi aziendali complessivi (rispetto all’anno scorso), le **emissioni dirette Scope 1** generate dalle attività aziendali di ATVO sono anch’esse diminuite del 1% rispetto al 2023 e del 3% rispetto al 2022, per il decremento delle emissioni generate dal carburante diesel.

Relativamente alle emissioni dirette derivanti dai consumi di carburante per i veicoli (nello specifico diesel), sono state altresì calcolate le emissioni “out of Scope¹⁷” 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**¹⁸:

Emissioni dirette di CO2 da biomasse - out of Scope (tCO2eq)	2022	2023	2024
Gasolio per veicoli (diesel)	531	675	763

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

¹⁶ 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 (2022, 2023, 2024).

¹⁷ 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, ecc. (le emissioni derivanti da biomasse sono infatti denominate “out of scope”).

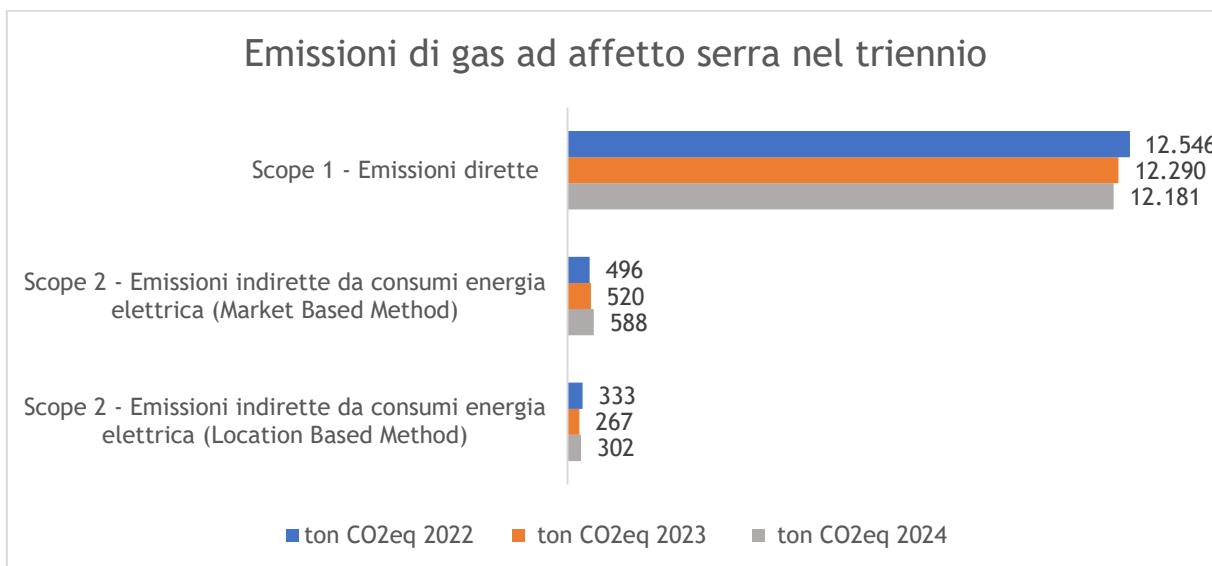
¹⁸ La procedura da cui derivano le emissioni di biomasse parte a monte, dal momento in cui la quota di CO2 rimossa dall’atmosfera per la produzione di biomasse verrà reimessa nella stessa in un processo a “somma zero”.

emissioni della rete nei mercati di riferimento anche al di fuori del Paese di operatività (in questo caso l'Italia).

Emissioni indirette - Scope 2 (tCO2eq) ¹⁹	2022	2023	2024
Emissioni indirette Scope 2 (metodo "Location Based")	333	267	302
Emissioni indirette Scope 2 (metodo "Market Based")	496	520	588

Infine, il totale delle emissioni derivanti direttamente e indirettamente dalle attività aziendali di ATVO ammonta nel 2024 a 12.483 tCO2eq (Scope 1 + Scope 2 LB) e 12.769 tCO2eq (Scope 1 + Scope 2 MB); tra il 2023 e il 2024 vi è stato, dunque, un lieve decremento (dell'1% per le emissioni generate scope 1 e quelle scope 2 calcolate secondo metodo LB):

Emissioni totali di Gas Serra ²⁰ (tCO2eq)	2021	2022	2023
Scope 1 + Scope 2 (Location Based)	12.879	12.557	12.483
Scope 1 + Scope 2 (Market Based)	13.042	132.810	12.769



3.3 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 usi domestici, intesi come servizi pubblici nelle

¹⁹ I fattori di emissione impiegati per il calcolo delle tCO2eq Scope 2 sono tratti dal Report 404/2024 pubblicato da ISPRA (2024) per il metodo "location based", mentre per quello "market based" i fattori di emissione sono tratti dall'"European Residual Mixes" di AIB (2022, 2023 e 2024). Per il calcolo delle emissioni di Scope 2, i dati messi a disposizione da ISPRA, Terna, AIB (ecc.) 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.

²⁰ Rispetto al Bilancio di Sostenibilità 2023, alcuni dati riferiti al 2022 e 2023 sono stati revisionati a seguito di un aggiornamento dei fattori di emissione (ISPRA).

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 fuoruscite 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)	2022	2023	2024
Risorse idriche di terze parti - fornitori idrici	16.784	15.382	20.224
Di cui: Acqua dolce ($\leq 1.000 \text{ mg/l}$ di solidi disciolti totali)	16.784	15.382	20.224
Scarico idrico per fonte e per tipologia (in megalitri)	2022	2023	2024
Risorse idriche di terze parti - fornitori idrici	16.784	15.382	20.224
Di cui: Acqua dolce ($\leq 1.000 \text{ mg/l}$ di solidi disciolti totali)	16.784	15.382	20.224

Come si può notare dalla tabella soprastante, nel 2024 vi è stata un aumento nel prelievo e conseguente scarico della risorsa idrica dell'31% rispetto all'anno precedente.

Si specifica che la definizione di acqua dolce/altre tipologie di acqua, adottata dai GRI Standards si basa sulla norma ISO 14046:2014 e sul documento dell'USGS (United States Geological Survey), Water Science Glossary of Terms, water.usgs.gov/edu/dictionary.html, e sul documento dell'OMS (Organizzazione Mondiale della Sanità) Guidelines for Drinking-water Quality (Linee guida sulla qualità dell'acqua potabile) del 2017.

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 indicate 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 "Merieux²¹" per riscontrare eventuali anomalie o valori che

²¹ 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.

superano le soglie definite nei parametri richiesti dalla normativa vigente. Questi processi di analisi vengono svolti per i diversi siti aziendali, ovvero:

1. **Officina in via Masina (S. Donà di Piave):** analisi sulle acque di scarico del lavaggio e delle acque di scarico del piazzale, distinguendo per le stesse rispettivamente acqua industriale e acqua piovanea
2. **Sede centrale in Piazza Novembre (S. Donà di Piave):** Analisi delle acque del lavaggio, dell'impianto carburanti e del piazzale.
3. **Deposito di Portogruaro:** Analisi delle acque dell'autolavaggio e del piazzale.
4. **Autostazione Jesolo:** Analisi delle acque con le stesse modalità sopra descritte.

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.

3.4 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.

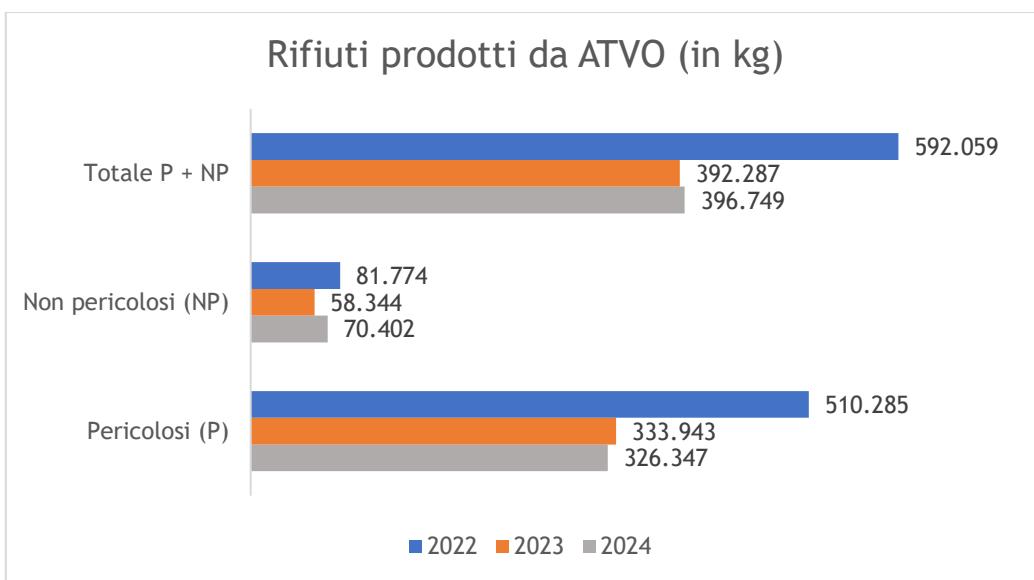
Essendo rilevante la mole di rifiuti direttamente correlata all'operato quotidiano dell'Azienda, ATVO raccoglie e monitora i rispettivi dati tramite apposito formulario contenente tutti i pesi (stimati) connessi al rifiuto relativo compilato dalla ditta esterna “SeFi Ambiente” che, difatti, si occupa 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.

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 ²²			
Rifiuti pericolosi (kg)	2022	2023	2024
OFFICINA (SAN DONÀ DI PIAVE, VIA MASINA)			
CER 070310 Filtri cabina di verniciatura	-	244	30
CER 080111 Pitture e vernici di scarto	69	137	56
CER 120301 Soluzioni acquose di lavaggio	17.200	16.220	67.310
CER 130205 Scarti di olio minerale per motori, ingranaggi e lubrificazione, non clorurati	13.880	16.910	16.038
CER 130802 Altre emulsioni	16.294	16.500	19.660
CER 140603 Altri solventi e miscele di solventi	-	-	60
CER 150110 Imballaggi plastica-metallo con sostanze pericolose	1.190	651	1.547
CER 150111 Imballaggi metallici contenenti matrici solide porose pericolose	25	42	44
CER 150202 Assorbenti, materiali filtranti (inclusi filtri dell'olio non specificati altrimenti), stracci e indumenti protettivi	1.366	1.375	5.656
CER 160104 Veicoli fuori uso	362.160	188.220	125.480
CER 160107 Filtri dell'olio	1.985	1.625	2.647
CER 160114 Liquidi antigelo	2.547	-	7.698
CER 160121 Componenti pericolose (tubi oleodinamici)	282	249	299
CER 160211 Frigoriferi-condizionatori fuori uso	-	114	-
CER 160213 Apparecchiature fuori uso	-	20	1.135
CER 160601 Batterie al piombo	11.630	9.539	14.667
CER 200121 Tubi fluorescenti ed altri rifiuti contenenti mercurio	7	47	-
DEPOSITO (PORTOGRUARO)			
CER 120301 Soluzioni acquose di lavaggio	18.000	16.740	-
CER 130802 Altre emulsioni	14.140	15.540	16.240
CER 150202 Assorbenti, materiali filtranti (inclusi filtri dell'olio non specificati altrimenti), stracci e indumenti protettivi	-	100	-
AUTOSTAZIONE (LIDO DI JESOLO)			
CER 120301 Soluzioni acquose di lavaggio	15.200	14.110	15.110
CER 130802 Altre emulsioni	17.680	17.260	15.960
CER 150202 Assorbenti, materiali filtranti (inclusi filtri dell'olio non specificati altrimenti), stracci e indumenti protettivi	-	150	-
AUTOSTAZIONE (SAN DONÀ DI PIAVE, PIAZZA 4 NOVEMBRE)			
CER 120301 Soluzioni acquose di lavaggio	6.450	7.510	7.430
CER 130802 Altre emulsioni	10.180	10.640	9.280
TOTALE (RIFIUTI PERICOLOSI)	510.285	333.943	326.347

²² 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 (solo per il 2021).

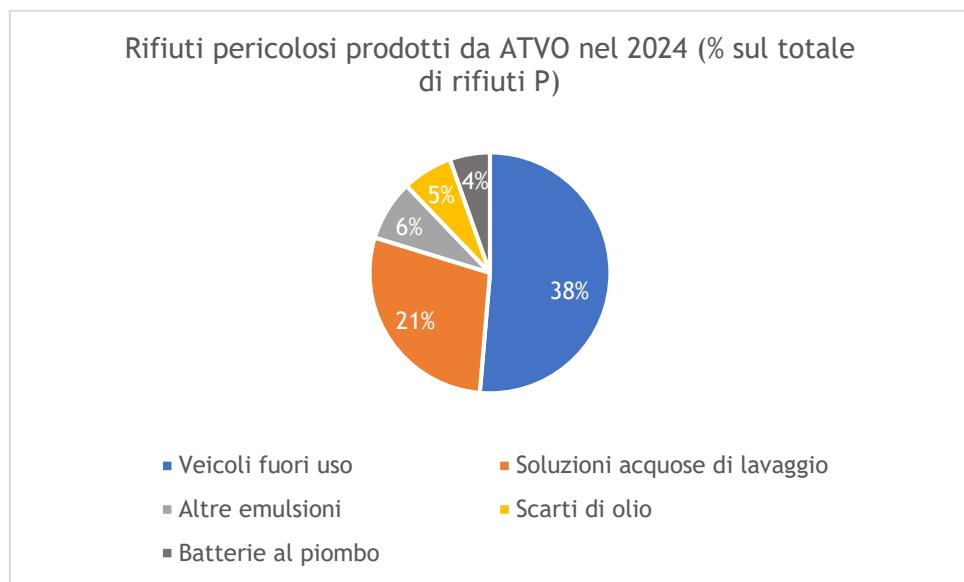
RIFIUTI GENERATI DA ATVO ²²				
Rifiuti non pericolosi (kg)	2022	2023	2024	
OFFICINA (SAN DONA' DI PIAVE, VIA MASINA)				
CER 060503 Fanghi prodotti dal trattamento in loco degli effluenti	85	67	159	
CER 150104 Imballaggi metallici	-	675	407	
CER 150106 Imballaggi in materiali misti	17.510	17.160	24.540	
CER 150203 Filtri aria, assorbenti, stracci e indumenti protettivi	1.074	1.327	1.536	
CER 160103 Pneumatici fuori uso	33.320	16.530	1.536	
CER 160112 Pastiglie per freni	-	-		
CER 160214 Apparecchiature fuori uso	1.112	672	1.135	
CER 160505 Estintori polvere - schiuma	915	1.513	1.769	
CER 170405 Ferro e acciaio	23.660	17.140	25.860	
CER 200102 Vetro	4.098	3.260	4.900	
AUTOSTAZIONE (SAN DONA' DI PIAVE, PIAZZA 4 NOVEMBRE)				
CER 200304 Carta - cartone	-	-	8.560	
TOTALE (RIFIUTI NON PERICOLOSI)	81.774	58.344	70.402	
TOTALE RIFIUTI PERICOLOSI + RIFIUTI NON PERICOLOSI	592.059	392.287	396.749	



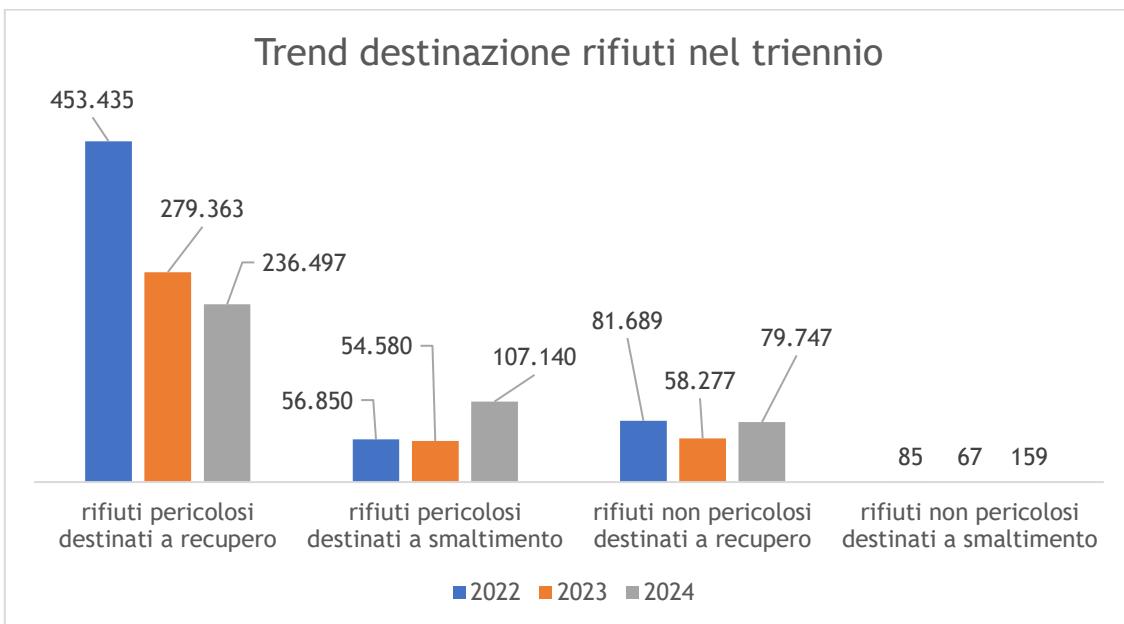
Come riportato nelle tabelle soprastanti, nel 2024 si è registrato un lieve decremento per quanto riguarda la produzione di rifiuti pericolosi (326 ton circa di contro alle 333 ton del 2023), e un aumento della produzione di rifiuti non pericolosi (70 ton rispetto alle 58 ton circa del 2023); complessivamente la produzione dei propri rifiuti è rimasta stabile rispetto all'anno precedente (396 ton nel 2024 rispetto a 392 dell'anno precedente).

Ferro e acciaio, imballaggi in materiali misti e vetro rappresentano le quote preponderanti di rifiuti non pericolosi rispetto al totale, rispettivamente il 36%, 34% e 7% circa.

Per quanto riguarda le componenti più rilevanti, rispetto al totale, dei rifiuti pericolosi prodotti da ATVO, esse si riferiscono a veicoli fuori uso, soluzioni acquisite di lavaggio, altre emulsioni, scarti di olio e batterie al piombo, così distribuiti (rispetto al totale dei rifiuti pericolosi nel 2024):



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 rifiuti destinati a smaltimento (incenerimento o conferimento in discarica), come testimoniato dalla raffigurazione sottostante²³:



²³ Si noti che tanto le operazioni di smaltimento quanto quelle di recupero dei rifiuti avvengono integralmente presso sito esterno ovvero la ditta "SeFi Ambiente".

Se i rifiuti destinati a smaltimento sono i soli “fanghi prodotti dal trattamento in loco degli effluenti”, (rifiuto non pericoloso) nell’officina ATVO di San Donà di Piave e le “soluzioni acquose di lavaggio” (classificato come pericoloso) nei vari siti aziendali, tutte le altre tipologie di rifiuti vengono stoccate in ottica di invio ad operazioni di recupero.

Destinazione rifiuti pericolosi	2022	2023	2024	Delta 2023-2024
Rifiuti pericolosi destinati a recupero (kg)	453.435	279.363	236.497	-15%
Rifiuti pericolosi destinati a smaltimento (kg)	56.850	54.580	107.140	+96%
<hr/>				
Destinazione rifiuti non pericolosi	2022	2023	2024	Delta 2023-2024
Rifiuti non pericolosi destinati a recupero (kg)	81.689	58.277	79.747	+37%
rifiuti non pericolosi destinati a smaltimento (kg)	85	67	159	+137%

4. INFORMATIVA SOCIALE

Highlights

Temi materiali rendicontati	<ul style="list-style-type: none"> • Clima interno e welfare • Salute e sicurezza dei dipendenti • Sviluppo e formazione delle risorse • Rispetto dei diritti umani e tutela dei lavoratori • Accesso a informazioni (di qualità) • Sicurezza del servizio • Privacy e riservatezza dei dati • Coinvolgimento della comunità e del territorio • Qualità e accessibilità del servizio • Digitalizzazione e innovazione responsabile
SDGs supportati	<ul style="list-style-type: none"> • 3 - Salute e benessere • 5 - Parità di genere • 8 - Lavoro dignitoso e crescita economica • 9 - Imprese, innovazione e infrastrutture • 10 - Ridurre le disuguaglianze • 11 - Città e comunità sostenibili • 17 - Partnership per gli obiettivi
Risultati chiave 2024	<ul style="list-style-type: none"> • La figura “impiegato” ha la più alta “quota rosa” rispetto alle altre categorie: il 51% sul totale degli impiegati è costituito da donne • Il tasso di assunzione è aumentato rispetto al 2023 (17% nel 2024 rispetto al 14% del 2023) • La totalità dei dipendenti (494) è coperta dal sistema di gestione per la salute e sicurezza sul lavoro (ISO 45001) • Le ore totali di formazione in materia di salute e sicurezza nel 2023 sono 380 • Rinnovamento parco mezzi (inserimento di cinque nuovi veicoli elettrici nella flotta aziendale provenienti da fornitore del territorio nazionale) • Livello di soddisfazione complessivo superiore all’85% per ogni fattore-base della qualità • Trend stabile e/o in crescita per alcuni indicatori riferiti al livello di qualità percepito ed atteso dai viaggiatori mediante alcuni strumenti di monitoraggio della customer satisfaction, tra cui anche “Mystery Client” • 100% degli autobus urbani dotati di pedana per agevolare l’accesso alle persone con ridotta capacità motoria
Principali obiettivi per il futuro	<ul style="list-style-type: none"> • Creazione di un ambiente di lavoro inclusivo in ottica di aumento del benessere aziendale e della conciliazione vita-lavoro (iniziano da un monitoraggio di soddisfazione interno come survey di stress-lavoro correlato) • Iniziare un graduale adeguamento dell’assessment necessario per l’ottenimento della certificazione di genere ai sensi della UNI PdR 125 • Incrementare la formazione per i dipendenti (mediante focus-group dedicati) già presenti nell’organico di ATVO, considerando anche aspetti quali la sostenibilità aziendale

4.1 L'attenzione verso il capitale umano di ATVO

La competenza, l'affidabilità e la dedizione del **personale viaggiante** (autisti) sono fondamentali per garantire la qualità, l'**efficienza e la sostenibilità del servizio**. Investire nella formazione e nel benessere del personale non è solo un vantaggio competitivo, ma una necessità per il successo a lungo termine dell'azienda. La competenza e capacità di guida sicura e puntuale sono essenziali per mantenere l'**affidabilità** del servizio. Gli autisti dei veicoli, difatti, forniscono un servizio di qualità quando interagiscono con la **clientela**, stabilendo **relazioni** in modo professionale e

competente, partendo da un'adeguata formazione degli stessi. Nelle risorse umane di ATVO sono inclusi tanto gli autisti quanto gli **addetti** situati nell'officina aziendale²⁴ di ATVO (presente nella zona industriale di San Donà Di Piave), gli **operatori di stazione** o ancora il **personale di assistenza ai passeggeri**²⁵. Un'efficiente manutenzione preventiva e correttiva assicura che i veicoli siano sempre pronti per il servizio, minimizzando i tempi di inattività e i ritardi.

Il capitale umano è un elemento chiave 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. Infine, garantire la **sicurezza** sui luoghi di lavoro 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 delle emergenze nei luoghi di lavoro aziendali è migliorata nel tempo grazie a una comunicazione chiara e tempestiva con i passeggeri, frutto di specifici programmi ATVO. Un rapporto diretto e collaborativo tra il personale ATVO e i viaggiatori, insieme a un servizio efficiente, aumenta la reputazione aziendale e la soddisfazione dei clienti. ATVO ha adottato un **Codice di Comportamento**, parte della Carta della Mobilità, che si applica a dipendenti, dirigenti, membri del CdA e del Collegio Sindacale, e a tutti coloro che lavorano con l'azienda. Il Codice definisce **le modalità e i comportamenti in servizio**, il linguaggio per le comunicazioni al pubblico, e le regole sulla riconoscibilità e presentabilità del personale.

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



²⁴ L'officina ATVO ha lo scopo di assicurare la manutenzione programmata ordinaria e straordinaria del parco autobus aziendale ed è composta di linea revisioni, reparto carrozzeria, uffici tecnico amministrativi, magazzino ricambi, reparto elettrauto elettronica, gommista, ecc.

²⁵ Alle dipendenti donne di ATVO vengono assegnate perlopiù mansioni che sono potenzialmente meno esposte a rischi per la propria sicurezza come quelle di vendita biglietti, ecc.

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.

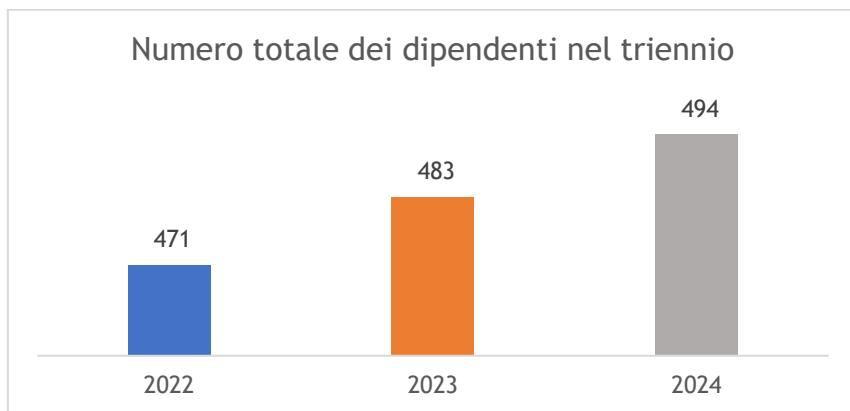
La verifica sulle disposizioni del Codice viene effettuata con cadenza quadriennale o quando vi è la necessità, considerando le esigenze di Organizzazioni Sindacali o ancora di Associazioni che includono utenti o consumatori. Per quanto riguarda il Contratto Collettivo Nazionale del Lavoro (CCNL), la totalità dei dipendenti è coperta dal CCNL degli Autotranvieri²⁶ 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 (che, oltre alle prove di guida del mezzo, dovranno svolgere test / colloqui psico-attitudinali) 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.

Caratteristiche e composizione del personale

Il valore complessivo dell'organico²⁷ di ATVO ammonta nel 2024 a 494 unità, di contro ai 483 dipendenti dell'anno precedente, registrando un aumento del 2%, come si denota dal grafico sottostante:



La percentuale di donne presenti nell'organico di ATVO rispetto al totale è del 12%, mentre quella degli uomini dell'88%:

Numero dipendenti ATVO nel triennio	2022			2023			2024		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
	418	53	471	427	56	483	436	58	494

²⁶ Questo CCNL è applicato alle imprese aderenti ad ASSTRA in seguito a sottoscrizione di accordi fra la stessa e FILT-CGIL, FIT-CISL, UILTRASPORTI, FAISA CISAL E UGL-FNA.

²⁷ Non si annoverano "lavoratori non dipendenti" come inteso da GRI 2-8 nell'organico ATVO.

DISTRIBUZIONE DEI DIPENDENTI PER GENERE, FASCIA DI ETÀ E QUALIFICA

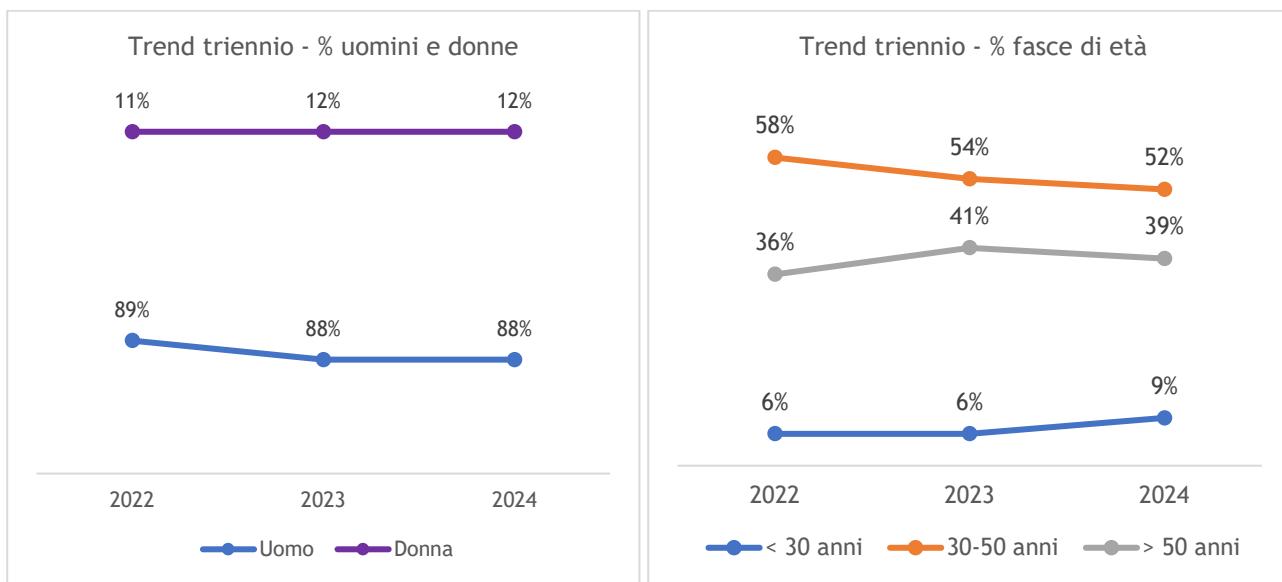
Per quanto riguarda la composizione dell'organico di ATVO per **categorie professionali, genere e fascia di età**, la situazione è così definita:

- i **dirigenti** (di cui 1 con età compresa tra i 30 e i 50 anni e 1 con età superiore ai 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 42 tra 30 e i 50 anni, 26 con età anagrafica maggiore di 50 anni e 16 con meno di 30 anni) sono rappresentati per il 51% da donne e per il 49% da uomini;
- tra gli **operai** (di cui 211 tra 30 e i 50 anni, 165 che hanno più di 50 anni e 28 con meno di 30 anni), si evidenzia invece una composizione al 96% formata da uomini e al 4% da donne.

Dipendenti per genere e qualifica	2022			2023			2024		
	Uomini	Donne	Tot.	Uomini	Donne	Tot.	Uomini	Donne	Tot.
Dirigenti	2	-	2	3	-	3	2	-	2
Quadri	3	1	4	3	1	4	3	1	4
Impiegati	35	41	76	36	42	78	41	43	84
Operai	378	11	389	385	13	398	390	14	404
TOTALE	418	53	471	427	56	483	436	58	494
Percentuale	89%	11%	100%	88%	12%	100%	88%	12%	100%

Dipendenti per fascia di età e qualifica	2022				2023				2024			
	< 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	-	1	2	3	-	1	1	2
Quadri	-	2	2	4	-	1	3	4	-	2	2	4
Impiegati	13	45	18	76	13	39	26	78	16	42	26	84
Operai	14	225	150	389	15	218	165	398	28	211	165	404
TOTALE	27	272	172	471	28	259	196	483	44	256	194	494
Percentuale	6%	58%	36%	100%	6%	54%	41%	100%	9%	52%	39%	100%

Se le informazioni sul genere sono costanti nel triennio (distinguendo l'88% circa di uomini e il 12% circa di donne rispetto al totale dell'organico), anche quelle sulle fasce di età si mantengono stabili tra 2023 e 2024 con riguardo ai dipendenti che hanno più di 50 anni e quelli compresi tra la fascia 30-50, mentre quelli che hanno un'età anagrafica inferiore a 30 è in aumento rispetto al 2023 del 57%:



SITUAZIONE 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 31/12/2024, il 98% circa dei dipendenti ha un **contratto di lavoro a tempo indeterminato**, mentre solo il 2% ha un contratto a **tempo determinato**. Il 99% circa dei dipendenti ATVO ha un contratto di lavoro a tempo pieno, mentre il solo 1% a tempo parziale per sopportare alle esigenze degli orari scolastici; le percentuali si attestano sugli stessi valori del 2023.

A fronte di un incremento dei dipendenti nell'ultimo anno (come già anticipato del 2% rispetto al 2023 e del 5% rispetto al 2022), sono aumentati i lavoratori con contratto a tempo indeterminato, **full-time** rispettivamente del 3% e del 67%; infine, nell'ultimo biennio, vi è stato un decremento dei lavoratori con contratto a tempo determinato del 27%:

Dipendenti suddivisi per contratto e genere	2022			2023			2024		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Tempo indeterminato	412	48	460	419	53	472	428	58	486
Tempo determinato	6	5	11	8	3	11	6	2	8
TOTALE	418	53	471	427	56	483	434	60	494
Full-time	372	51	423	426	54	480	431	58	489
Part-time	46	2	48	1	2	3	4	2	5
TOTALE	418	53	471	427	56	483	434	60	494

Per quanto riguarda il **rapporto tra i compensi annui totali**, ovvero il rapporto tra il compenso totale²⁸ annuo più elevato²⁹ e la mediana del compenso di tutti i dipendenti (escluso quello più elevato) ammonta nel 2024 a 3,8 (registrando un decremento del 4% rispetto al 2023):

Rapporto tra i compensi annui totali	2022	2023	2024
Compensò totale annuo della persona <u>più pagata</u> dell'Organizzazione	133.006,88	132.921,88	119.582,00
Mediana del compenso totale annuale di tutti i dipendenti (<u>escluso l'individuo più pagato</u>)	33.357,96	33.679,00	31.432,38
RAPPORTO TOTALE ANNUO	4,0	3,9	3,8

Welfare, benessere aziendale e pari opportunità

ATVO, data la natura del proprio business, ha una **responsabilità “sociale”** nei confronti dei loro dipendenti e delle comunità in cui operano. Investire nel welfare aziendale dimostra un impegno verso il benessere della forza lavoro e contribuisce a creare un ambiente di lavoro positivo: dipendenti motivati sono più attenti e capaci di gestire situazioni di emergenza, facilmente riscontrabili nell'operato quotidiano, garantendo la sicurezza dei passeggeri e dunque la qualità del servizio offerto

ATVO S.p.A. considera le risorse umane fondamentali per l'esistenza dell'Azienda. La gestione del personale si basa sulla convinzione che **valorizzare il talento e sviluppare le competenze** dei dipendenti, attraverso metodi adeguati, favorisca la crescita del business e aumenti il capitale relazionale di ATVO. La selezione del personale avviene nel rispetto dei principi etici, delle procedure interne, delle pari opportunità e della non discriminazione. **Non si sono registrati episodi di discriminazione** nel 2024, né durante la selezione né nelle attività quotidiane, così come nei due anni precedenti. ATVO garantisce che le risorse acquisite rispondano alle effettive necessità aziendali, evitando favoritismi e agevolazioni di ogni tipo.

Tutti i dipendenti di ATVO vengono iscritti al piano sanitario denominato **“Fondo TPL Salute”**. La finalità del Fondo è quella di erogare agli iscritti **prestazioni integrative** a quelle fornite dal Servizio Sanitario Nazionale. L'Azienda si è resa parte attiva adempiendo agli obblighi contributivi per la costituzione dello stesso.

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.

²⁸ Il compenso totale in contanti è la somma dello stipendio base e delle indennità in contanti, bonus, commissioni, partecipazione agli utili in contanti o altre forme di pagamento (per un maggiore approfondimento si veda la nota a piè di pagina sulla “retribuzione” del GRI 405-2).

²⁹ Per compenso totale annuo più elevato si intende quello corrisposto alla persona più pagata all'interno dell'Organizzazione.

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	2021			2022			2024		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Impiegati	3	1	4	3	1	4	3	1	4
Operai	3	-	3	3	-	3	4	-	4
Totali	6	1	7	6	1	7	7	1	8
Percentuale	86%	14%	100%	86%	14%	100%	88%	13%	100%

Nel 2024 sono 4 gli impiegati appartenenti alle categorie protette, di cui 1 donna e 3 uomini (di cui 1 tra la fascia di età 30 e i 50 anni e 3 con età superiore a 50 anni), mentre nella categoria “operai” ci sono 4 uomini, uno in più rispetto all’anno precedente (di cui 2 tra la fascia di età 30-50 anni e 2 con età superiore a 50 anni).

L’inserimento di questa tipologia nel personale aziendale contribuisce a promuovere **politiche aziendali inclusive**, poiché la protezione mirata delle categorie “svantaggiate” incide maggiormente su un turnover positivo (atraendo più risorse dall’esterno e prevenendo uscite anticipate rispetto ai termini contrattuali) 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**.

I principi aziendali legati alla promozione della diversità, all’eliminazione del pregiudizio di genere e al sostentamento delle pari opportunità si applicano tanto alle procedure di assunzione o alle opportunità di avanzamento professionale quanto alle politiche retributive. La **parità di salario** è un fattore importante per la fidelizzazione di dipendenti, che, come si può denotare dalle tabelle sottostanti, vede un lieve aumento del rapporto nella categoria “impiegati”, a fronte di una diminuzione del rapporto per la categoria “quadri” del 12% (tra 2024 e 2023); questi dati³⁰ fanno riferimento al rapporto tra uomo e donna sia per quanto riguarda lo stipendio base sia per la retribuzione totale annua³¹:

³⁰ I dati delle tabelle sono stati computati prendendo come riferimento lo stipendio (o la retribuzione) media per ogni singolo dipendente (appartenente alla categoria professionale relativa).

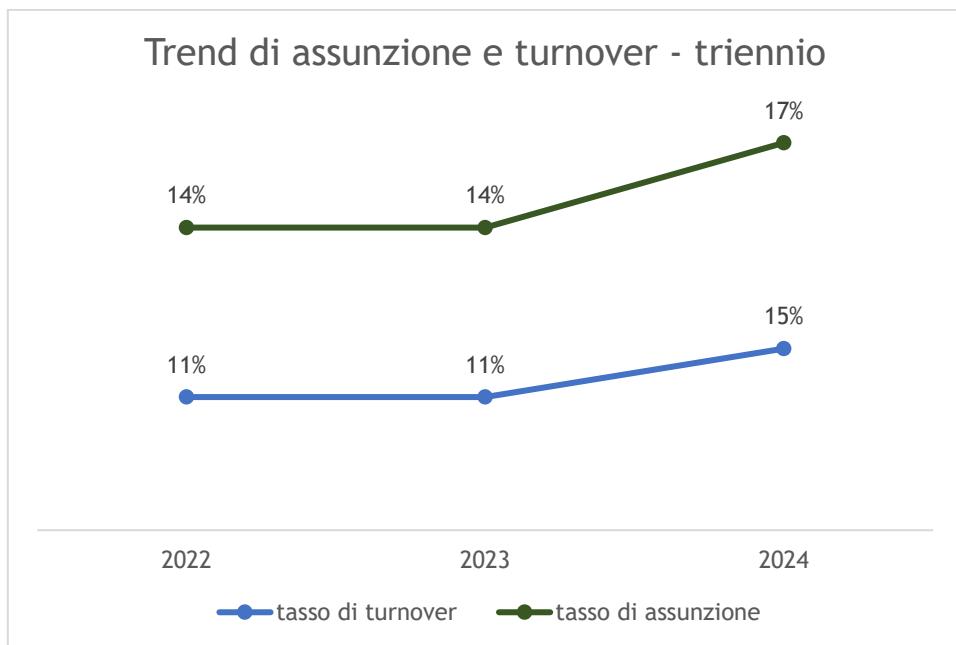
³¹ La retribuzione totale annua può comprendere elementi quali stipendio, bonus, assegnazione di azioni, diritti di opzione, compensi relativi a piani di incentivi non-equity, modifiche al valore della pensione, guadagni su compensi differiti non qualificati e qualsiasi altro compenso.

Stipendio base per ogni categoria professionale (€)	2022			2023			2024		
	Uomini	Donne	Rapporto	Uomini	Donne	Rapporto	Uomini	Donne	Rapporto
Dirigenti	122.119	-	-	106.692	-	-	126.536	-	-
Quadri	54.359	58.298	1,07	54.440	62.564	1,15	51.744	51.744	1,00
Impiegati	37.094	26.548	0,72	40.557	29.759	0,73	31.116	28.160	0,91
Operai	33.855	26.888	0,79	35.010	28.267	0,81	33.554	27.894	0,83

Retribuzione per ogni categoria professionale (€)	2022			2023			2024		
	Uomini	Donne	Rapporto	Uomini	Donne	Rapporto	Uomini	Donne	Rapporto
Dirigenti	147.899	-	-	130.841	-	-	163.370	-	-
Quadri	60.759	64.698	1,06	59.960	68.084	1,14	57.264	57.264	1,00
Impiegati	37.909	27.148	0,72	41.659	30.678	0,74	31.737	28.671	0,90
Operai	34.723	27.475	0,79	36.185	29.203	0,81	34.487	28.232	0,82

TURNOVER AZIENDALE

Nel corso del 2024, sono entrati nell'organico di ATVO 84 nuovi dipendenti (di cui 63 uomini e 21 donne) a fronte di un numero di dipendenti in uscita pari a 76. Se da una parte il tasso di assunzione registrato per il 2024 è del 17%, valore in crescita rispetto al biennio precedente, il tasso di turnover negativo è dell'15%, in aumento rispetto al 2023:



NUOVI TURNOVER	ASSUNTI E	2022				
		N. dipendenti	N. nuovi assunti	N. cessati	Tasso di turnover positivo (assunzione)	Tasso di turnover negativo
TOTALE		471	64	54	14%	11%

NUOVI TURNOVER	ASSUNTI E	2023				
		N. dipendenti	N. nuovi assunti	N. cessati	Tasso di turnover positivo (assunzione)	Tasso di turnover negativo
TOTALE		483	67	53	14%	11%

NUOVI TURNOVER	ASSUNTI E	2024				
		N. dipendenti	N. nuovi assunti	N. cessati	Tasso di turnover positivo (assunzione)	Tasso di turnover negativo
TOTALE		494	84	76	17%	15%

CONGEDO PARENTALE

Per quanto riguarda il **congedo parentale**, se il totale dei dipendenti ha potenzialmente diritto ad usufruire del congedo (poiché coperti dalla contrattazione collettiva del lavoro), 49 dipendenti di ATVO, di cui 34 uomini e 15 donne, hanno usufruito di questo diritto nel 2024.

Congedo parentale	2022			2023			2024		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Dipendenti che hanno usufruito del congedo parentale	45	8	53	40	15	55	15	34	49

Inoltre, il tasso di “ritorno” a lavoro nei 12 mesi successivi dopo il rientro dal congedo parentale, ammonta al 97% circa (considerando una donna delle 34 che non è tornata operativa nel 2024).

La formazione del Capitale Umano di ATVO

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):

- 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 i corsi formativi elargiti³² all'organico di ATVO, si annoverano³³:

- ❖ *primo soccorso*
- ❖ *prevenzione incendi*
- ❖ *Valutazione Rischio Stress Correlato*
- ❖ *Aggiornamento corso saldatura*
- ❖ *Aggiornamento Corso Sicurezza dei Lavoratori - Rischio Alto, Medio e Basso*
- ❖ *Aggiornamento rischi elettrici per nomine PES*
- ❖ *Aggiornamento squadra antincendio - rischio medio*
- ❖ *Attività di officina e informazione teorica*
- ❖ *Corso agente accertatore*
- ❖ *Corso Aggiornamento uso cronotachigrafo*
- ❖ *Corso aggiornamento uso palmari*
- ❖ *Corso di formazione per Dirigenti e Preposti 8h*
- ❖ *Corso sicurezza nei sistemi di autotrazione elettrica*
- ❖ *Corso tecnico autobus elettrici*
- ❖ *Corso Formazione ed Addestramento Ergonomia*
- ❖ *Dotazioni a bordo e procedure in caso di emergenza*
- ❖ *Fasce deboli dell'utenza e normativa*
- ❖ *Formazione lavoratori addetti al servizio scolastico*
- ❖ *Gestione dei provvedimenti disciplinari*
- ❖ *Guida sicura strumenti e dotazioni a bordo*
- ❖ *Introduzione al ruolo di agente accertatore*
- ❖ *Introduzione mansione conducente servizio scolastico*
- ❖ *Servizi commerciali e interazione con la clientela*
- ❖ *Norme comportamentali*
- ❖ *Pianificazione linee tempi di percorrenza e servizio*
- ❖ *Rischio aggressione personale movimento*
- ❖ *Servizio noleggio e procedure in caso di sinistri*

Le ore di formazione medie erogate ai dipendenti nel triennio, suddivisi per genere e qualifica mostrano un trend in decremento rispetto al 2023, ma sono tornate stabili rispetto al trend emerso nel 2022:

³² In questa lista sono inclusi anche corsi in ambito "Health & Safety - H&S"; per un approfondimento maggiore su ulteriori corsi rilevanti H&S e su come ATVO gestisce l'aspetto "salute e sicurezza sul lavoro" si rimanda al paragrafo successivo.

³³ A titolo non esaustivo

Ore medie di formazione	2022	2023	2024
Numero totale di ore di formazione fornite ai dipendenti	1.018	3.363	833
Numero totale di dipendenti	471	483	494
Media ore di formazione per dipendente	2	7	2
Numero totale di ore di formazione fornite ai dipendenti donne	294	330	197
Numero totale di dipendenti donne	53	56	58
Media ore di formazione per dipendente donna	6	6	3
Numero totale di ore di formazione fornite ai dipendenti uomini	724	3.033	636
Numero totale di dipendenti uomini	418	427	436
Media ore di formazione per dipendente uomo	2	7	1
Numero totale di ore di formazione fornite ai Dirigenti	16	16	17
Numero totale di Dirigenti	2	3	2
Media ore di formazione per Dirigente	8	5	8
Numero totale di ore di formazione fornite ai Quadri	72	78	12
Numero totale di Quadri	4	4	4
Media ore di formazione per Quadro	18	20	3
Numero totale di ore di formazione fornite agli Impiegati	246	1.044	360
Numero totale di Impiegati	76	78	84
Media ore di formazione per Impiegato	3	13	4
Numero totale di ore di formazione fornite agli Operai	684	2.225	444
Numero totale di Operai	389	398	404
Media ore di formazione per Operai	2	6	1

Salute, sicurezza e prevenzione per ATVO

ATVO, nella propria Carta della Mobilità, si è dotata, oltre alle policy riguardanti gli aspetti **“Environmental”** e **“Governance”** anche di politiche riguardanti l'aspetto **“Social”** per quanto riguarda il capitale umano “interno” di ATVO che si interfaccia quotidianamente con la comunità circostante ad ATVO.

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.

Come anticipato nelle sezioni precedenti, ATVO è dotata del **sistema di gestione per la salute e sicurezza del lavoro “ISO 45001”**, 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 relazione al suddetto sistema, le attività principali riguardano la **gestione dell'esercizio** della rete di trasporto, la **manutenzione** del parco rotabile automobilistico, nonché delle strutture e infrastrutture dell'Azienda e l'**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.

Gli **infortuni sul lavoro** registrabili avvenuti nel corso del 2024³⁴ ammontano a 27 (rispetto ai 28 dell'anno precedente), a fronte di una quota maggiore di ore lavorate (883.664 nel 2024 rispetto alle 801.801 del 2023); il relativo tasso di infortuni è dunque diminuito in questo periodo di rendicontazione del 12%. Le tipologie di infortuni più frequenti sono rappresentate nel seguente prospetto:

Infortuni sul lavoro	2022	2023	2024
Numero infortuni per scivolamenti/inciampo	3	3	2
Numero infortuni in itinere	5	2	7
Numero infortuni per aggressione	7	8	5
Numero di infortuni per incidente stradale	1	5	-
Numero di infortuni per attività operativa	2	10	13
Totale	18	28	27

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. Non si sono verificati nel triennio né infortuni con gravi conseguenze né decessi.

ATVO è dotato di un **comitato congiunto direzione-lavoratori** che si riunisce ogni due mesi per discutere di vari aspetti relativi alla salute e sicurezza, inclusi aggiornamenti del Documento di Valutazione dei Rischi (DVR), nuovi Dispositivi di Protezione Individuale, acquisti sostenibili come autobus elettrici e conformità a nuove normative. Le cartelle cliniche della sorveglianza sanitaria sono accessibili solo al Medico Competente, mentre i servizi di assistenza medica non lavorativa sono gestiti tramite e-mail o segnalazioni alle rappresentanze sindacali.

Tutte le altre informazioni sensibili sono gestite da procedure nel rispetto del Regolamento Generale sulla Protezione Dei Dati³⁵ (GDPR).

³⁴ In questa annualità, non sono stati registrati infortuni “near miss” né malattie professionali.

³⁵ Per ulteriori informazioni si rimanda al Capitolo 1. “Informativa Generale”, sezione sulla Politica per “Sicurezza per le informazioni”.

L'offerta formativa sui temi di "Health&Safety" - H&S comprende una parte generale relativa alla sicurezza nei luoghi di lavoro, affiancata da moduli dedicati ai rischi specifici legati alle diverse mansioni. Sono previsti corsi di aggiornamento periodici per i lavoratori, nonché percorsi formativi e di aggiornamento per operatori addetti alla conduzione di carrelli elevatori (cosiddetti "carrellisti") e di piattaforme di lavoro mobili elevabili (PLE). Sono inoltre disponibili corsi relativi alla corretta installazione e lettura della segnaletica stradale, corsi per la gestione del rischio aggressione, e percorsi specifici rivolti ai conducenti di scuolabus che trasportano minori, con particolare attenzione alla sicurezza e alla responsabilità del ruolo. L'offerta include anche corsi, con relativi aggiornamenti, in materia di prevenzione incendi (antincendio) e di primo soccorso. È prevista la formazione per i rappresentanti dei lavoratori per la sicurezza (RLS), per i dirigenti e per i preposti, ovvero coloro che sovrintendono all'attività lavorativa altrui. Per quanto riguarda il rischio elettrico, sono attivati i corsi CEI 11-27, conformi alle normative tecniche del Comitato Elettrotecnico Italiano. È disponibile anche la formazione specifica per i lavori in quota che richiedono l'uso di dispositivi di protezione individuale (DPI) di terza categoria. Infine, si includono i corsi per il conseguimento e l'aggiornamento della Carta di Qualificazione del Conducente (CQC), obbligatoria per chi svolge professionalmente attività di trasporto su strada.

Le ore di formazione totali in ambito "salute e sicurezza" sono in aumento nel 2024 (380) rispetto all'anno precedente (+23%) a fronte di più partecipanti coinvolti (+22%):

Tipologia di formazione "salute e sicurezza"	2022		2023		2024	
	Ore	Partecipanti	Ore	Partecipanti	Ore	Partecipanti
Formazione generale	80	17	156	39	180	45
Formazione specifica	84	18	152	23	200	31
Totale	164	35	308	62	380	76

4.2 L'attenzione verso i Clienti Viaggiatori

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 vigenti³⁶, 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. Difatti, La Direzione di ATVO S.p.A. pone al centro della propria strategia la definizione dei fattori interni ed esterni rilevanti, delle parti interessate e dei requisiti da soddisfare, nel rispetto delle normative vigenti e degli accordi con i committenti. Particolare attenzione è dedicata all’individuazione e alla gestione di rischi e opportunità, al monitoraggio dei processi e al miglioramento continuo della qualità percepita e della soddisfazione dell’utenza. Per garantire un’efficace attuazione di tali impegni, l’azienda adotta un programma strutturato, basato su obiettivi misurabili, traguardi numerici e verifiche periodiche, volto a promuovere l’evoluzione continua delle proprie performance e l’integrazione dei sistemi di gestione.

In generale tutte le politiche di ATVO a tutela del consumatore finale con i potenziali rischi connessi vengono gestiti tramite procedure aziendali che coinvolgono tutte le aree aziendali, ad ogni livello, dal personale a contatto con il pubblico alle figure dirigenziali.

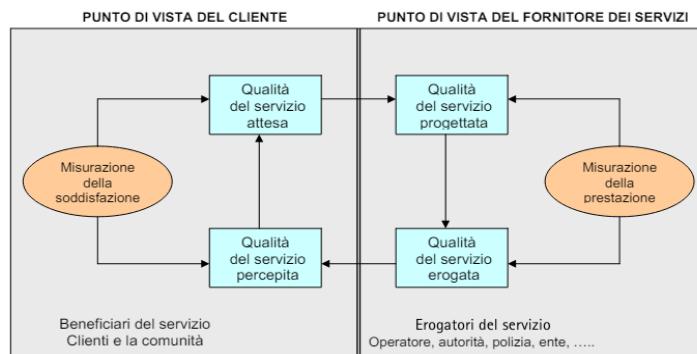
Nello specifico, per garantire la sicurezza durante l’erogazione dei servizi di trasporto pubblico, ATVO ha inoltre una **Politica per la sicurezza del traffico stradale**, supportata da obiettivi e indicatori volti a mantenere prestazioni elevate relativamente alla sicurezza dei propri processi, e dove 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 2024, 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, già dall’anno precedente, 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 annuale attraverso un **audit integrato condotto da ANCIS**.

Il ciclo della qualità previsto dalla suddetta norma **EN 13816** tiene conto del punto di vista di due tra gli stakeholder più rilevanti di ATVO ovvero i Clienti Viaggiatori e il fornitore di servizi, come di seguito raffigurato:

³⁶ 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.



- ❖ **La qualità del servizio progettata** va definita in base agli obiettivi fissati, tenendo presenti i vincoli derivanti dalle condizioni ambientali e dalle risorse (economiche ed operative) a disposizione.
- ❖ **La qualità del servizio erogata** rappresenta il livello di qualità effettivamente prodotto dall'operatore (cioè la sua prestazione), e va misurato ponendosi secondo il punto di vista del cliente.
- ❖ **La qualità del servizio attesa** è riferita a quello che si aspetta il cittadino che usa il servizio, e può essere vista come il risultato di una valutazione effettuata su un complesso di criteri specifici (es. puntualità, comfort, ecc.).
- ❖ **La qualità del servizio percepita** concerne il punto di vista del cliente ed investe la sua personale esperienza, soggettiva, al momento della fruizione del servizio.

Le indagini sui clienti³⁷

ATVO effettua annualmente rilevazioni sulla soddisfazione dell'utenza in diversi periodi dell'anno, tramite le indagini **Customer Satisfaction** e **Mystery Client**³⁸. I risultati raccolti vengono analizzati e condivisi con la Direzione e il Consiglio di Amministrazione, con l'obiettivo di promuovere il miglioramento continuo del servizio offerto. Le informazioni emerse rappresentano inoltre un elemento chiave per la redazione e l'aggiornamento della Carta della Mobilità, strumento adottato dall'azienda in conformità all'art. 2, comma 2, della Legge 12 luglio 1995, n. 273, e coerente con i principi stabiliti dalla direttiva del DPCM del 27 gennaio 1994 e dallo schema generale di riferimento per il settore dei trasporti di cui al DPCM del 30 dicembre 1998.

Customer Satisfaction

Le indagini sulla **soddisfazione del cliente** sono volte a valutare la percezione e le aspettative del cliente rispetto al livello di servizio erogato nella sua globalità o per particolari caratteristiche dello stesso. Esse si riferiscono al lato “sinistro” del ciclo della qualità (della figura soprastante), come definito nella norma UNI EN 13816. Inoltre, la rilevazione, che ATVO conduce costantemente, è, nei suoi aspetti metodologico-operativi di Customer Satisfaction, conforme agli orientamenti stabiliti dall’“**UNI ISO 10004:2019: Gestione per la qualità - Soddisfazione del cliente - Linee guida per il monitoraggio e la misurazione**”. Le indagini sulla soddisfazione del cliente sono distinte dagli strumenti di misurazione della prestazione, ma misurando il grado di

³⁷ Le indagini sui clienti sono svolte nell'ambito delle linee 2, 19, 23, 35, e 351.

³⁸ Queste indagini sono svolte da ATVO in collaborazione con la società “Quaeris S.r.l.”, il cui business si concentra su ricerche di mercato e statistica.

soddisfacimento del cliente è possibile, pertanto, effettuare confronti con la qualità attesa del servizio dallo stesso.

Per calcolare il **livello di qualità percepita** dai clienti viaggiatori nel 2024, ATVO si è servito di alcuni driver, otto nello specifico, di seguito elencati con annesso indice di soddisfazione crescente nel corso degli anni, a testimonianza dell'impegno e della sensibilità dell'azienda verso questo aspetto.

	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
STRUTTURA	70,2	71,6	74,5	75,2	79,5	78,3	80,9	80,2	82,8	86,2	91,9	90,5	82,1	86,3	86,0	87,5	88,4
SICUREZZA	82,0	83,6	83,2	84,7	90,7	90,7	93,2	92,6	93,9	95,7	98,9	98,5	94,9	94,7	93,2	92,3	91,6
COMFORT	59,4	59,3	60,7	64,8	71,9	72,8	72,5	75,5	75,2	83,4	83,5	87,4	86,3	88,4	88,5	87,6	85,9
INFORMAZIONE	80,3	81,2	79,4	83,0	82,2	83,9	86,2	91,3	90,6	93,5	92,7	93,1	88,9	87,7	85,9	87,7	90,4
PERSONALE	71,8	73,6	76,6	77,1	79,4	78,7	81,9	82,4	80,6	84,3	91,2	91,6	89,1	88,6	88,7	87,9	88,3
SERVIZI SOCIALI	73,4	70,7	71,0	74,2	77,7	75,5	79,2	80,9	80,3	86,3	81,5	90,9	87,8	82,2	84,3	86,8	85,5
ATTENZIONE ALL'AMBIENTE	-	-	76,8	78,2	78,1	80,1	82,9	80,2	82,9	85,4	82,4	79,3	78,0	79,5	81,3	83,3	91,9
ACCESSIBILITÀ'	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	89,0	88,2	90,0	89,8
TOTALE	77,0	78,4	78,3	79,5	80,7	81,3	82,1	83,6	82,8	88,3	89,9	91,4	88,1	88,4	88,0	88,7	89,0

Il **livello di qualità attesa (2024)** invece, è caratterizzato da valori, leggermente più elevati rispetto a quelli soprastanti sulla qualità percepita (che comunque si attestano in media all'89%), nello specifico:

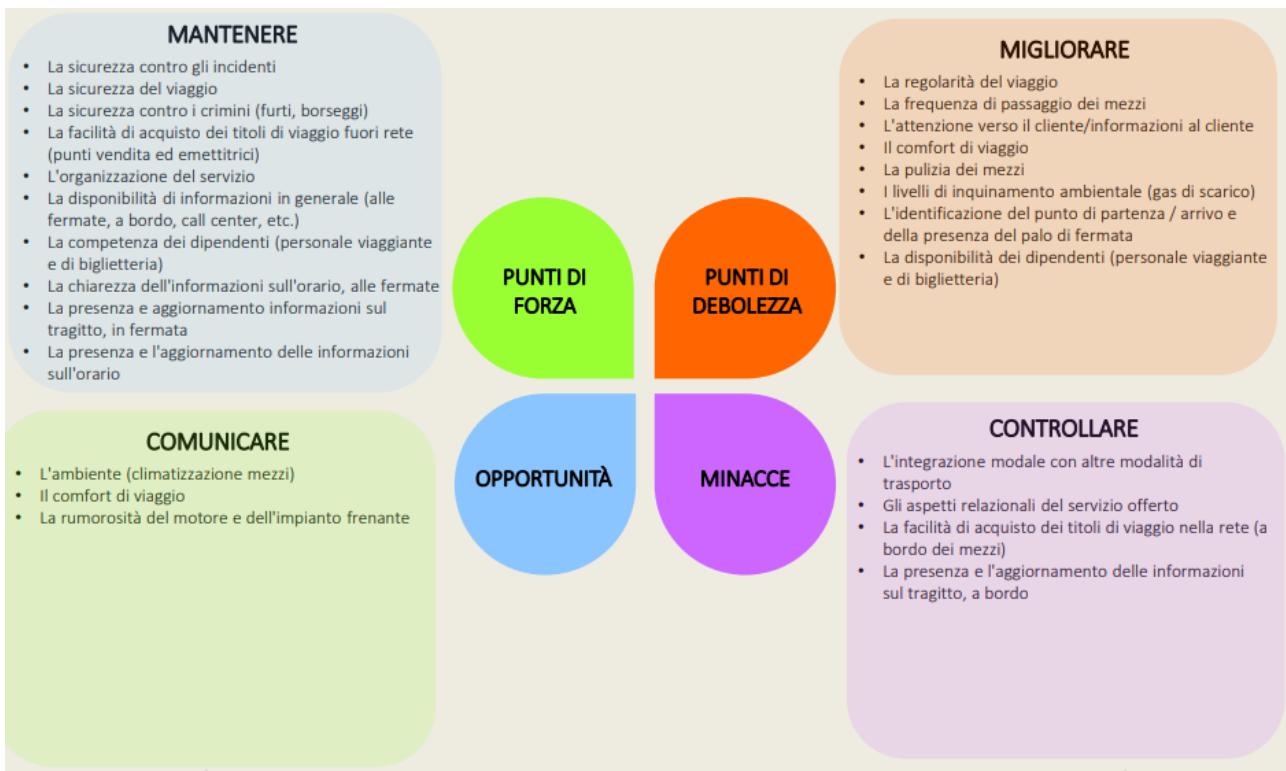
STRUTTURA	SICUREZZA	COMFORT	INFORMAZIONE	PERSONALE	SERVIZI SOCIALI	ATTENZIONE ALL'AMBIENTE	ACCESSIBILITÀ	TOTALE
97,2	96,6	97,4	96,8	97,5	96,7	98,1	93,4	96,7

Da questi risultati, ATVO, ha potuto declinare alcune priorità di intervento³⁹:

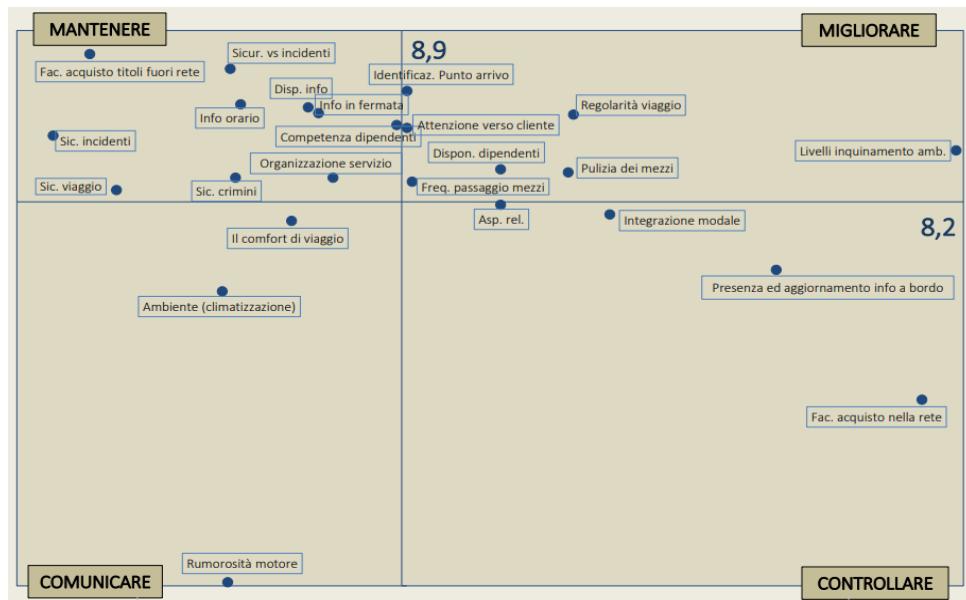
- ❖ Nel quadrante in alto a destra “**MIGLIORARE**” andrebbero evidenziati i driver rispetto ai quali è espressa una valutazione critica e che allo stesso tempo sono ritenuti importanti (punti di debolezza, aspetti importanti ed insoddisfacenti);
- ❖ Nel quadrante in basso a destra “**CONTROLLARE**” sono segnalati i driver che è necessario valorizzare in seconda battuta, in quanto fonte di bassa soddisfazione ma verso i quali è riposta una importanza minore rispetto ai precedenti (potenziali punti di debolezza, aspetti non importanti ed insoddisfacenti);
- ❖ Nel quadrante in alto a sinistra “**MANTENERE**” sono segnalati i driver di eccellenza (punti di forza, ovvero aspetti importanti e soddisfacenti), in cui a fronte di una soddisfazione elevata si registra una importanza altrettanto elevata;
- ❖ Nel quadrante in basso a sinistra “**COMUNICARE**” sono segnalati i driver ritenuti meno rilevanti ma che comunque soddisfano l’utente; si tratta comunque di driver da

³⁹ Monitoraggio delle linee 2, 19, 23, 35 e 351.

valorizzare, per impedire che ricadano in uno dei quadranti di attenzione (potenziali punti di forza, aspetti non importanti e soddisfacenti):



Di seguito la mappa delle priorità di intervento:



Mystery Client

Le indagini relative al cd. “**cliente misterioso**” sono volte a valutare la qualità dei servizi offerti attraverso l'utilizzo di personale adeguatamente istruito, che, simulando il comportamento di un

cliente qualsiasi, osserva e valuta il servizio erogato. Essi effettuano osservazioni dettagliate del servizio rispetto a specifici criteri predefiniti mentre si fingono normali clienti in viaggio.

Il Mystery Client infatti:

- ❖ Valuta efficienza, competenze tecniche e qualità del servizio ai clienti/utenti;
- ❖ In un'ottica di monitoraggio è efficace strumento per migliorare il modo in cui l'universo dei clienti/utenti è trattato dal personale;
- ❖ Informa l'azienda sulla corretta applicazione delle direttive aziendali, delle regole, sul corretto mantenimento delle infrastrutture (bus, fermate, agenzie...);
- ❖ Misura i mutamenti nel tempo del servizio offerto alla clientela.

Il Mystery Client, dunque, consente di calarsi completamente nella prospettiva del cliente medio, per capire cosa effettivamente accade quando esso usufruisce dei servizi e/o chiede un'informazione al personale preposto. Il personale “osservatore” preposto per questa indagine considera i fattori (driver) della customer satisfaction (pulizia, confort, informazione, accessibilità, ecc.) delle fermate, mezzi o punti vendita su ogni linea analizzata (2, 19, 23, 35 e 351), delineando alcune % di conformità rispetto al livello di qualità, sempre in crescita rispetto agli anni precedenti.



2024 | Ouəris | Quattro 47
Piazza Italia, 131 - 31020 Biadene di Pinerolo PV
Tel. 010 22 07 000 - Fax 010 22 00 007

I fattori qualitativi valutati dal Viaggiatore ATVO

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. Vengono mappati i fattori sia in termini di soddisfazione della clientela ma anche di importanza. 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.

Come fatto nell'ambito delle indagini sui clienti, per il 2024, ATVO ha mappato **13 indici di soddisfazione⁴⁰** (connessi ai fattori-base di qualità riportati nel prospetto sottostante), 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:

- organizzazione del servizio
- identificazione punto di partenza/arrivo
- sicurezza del viaggio
- comfort di viaggio
- sicurezza contro gli incidenti
- livelli di inquinamento ambientale (gas di scarico)
- rumorosità del motore e dell'impianto frenante
- sicurezza contro i crimini
- ambiente (climatizzazione mezzi)
- regolarità del viaggio

⁴⁰ Sempre con riferimento al monitoraggio delle linee 2, 19, 23, 35 e 351.

- frequenza di passaggio dei mezzi
- integrazione modale con altre modalità di trasporto
- pulizia dei mezzi

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 2024 con l'obiettivo a tendere per il 2025, 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'85% circa per ogni fattore. Si evidenzia inoltre come i risultati di soddisfazione maggiori abbiano riguardato nel 2024 la sicurezza personale e patrimoniale (91,40%), il rapporto qualità-prezzo (89%), il livello di servizio allo sportello (94,30%) e la sicurezza del viaggio (91%).

		Indicatori di qualità (per linee urbane ed extraurbane)		Livello di servizio promesso 2025	Livello di servizio offerto 2024
FATTORE-BASE DI QUALITÀ	Tipologia	Unità di misura			
SICUREZZA DEL VIAGGIO	Incidentalità mezzo di trasporto	n° morti/viagg. Km.	0	0	
		n° feriti/viagg. Km.	4×10^{-7}	$7,87 \times 10^{-7}$	
		n° sinistri/autobus Km.	4×10^{-4}	$2,94 \times 10^{-5}$	
	Incidentalità passiva mezzo di trasporto	n° morti/viagg. Km.	0	0	
		n° feriti/viagg. Km.	3×10^{-7}	$7,87 \times 10^{-8}$	
		n° sinistri/autobus Km.	3×10^{-4}	$2,65 \times 10^{-5}$	
	Vetustà mezzi	% mezzi con oltre 13 anni	55%	40,51%	
	Fermi in linea	n° fermi/vett-Km	$16,5 \times 10^{-6}$	$5,29 \times 10^{-6}$	

	Percezione complessiva del livello di sicurezza viaggio	% soddisfatti	85%	91%
SICUREZZA PERSONALE E PATRIMONIALE	Denunce (furti, danni, molestie, ecc.)	n° denunce/viagg.	1×10^{-6}	$8,00 \times 10^{-7}$
	Efficacia azioni di vigilanza e deterrenza	% soddisfatti	85%	88,70%
	Percezione complessiva del livello di sicurezza patrimoniale	% soddisfatti	85%	91,40%
REGOLARITÀ DEL SERVIZIO (e puntualità dei mezzi)	Territorio servito	popol.ne residente/Km. superfc.	220	216
	Regolarità complessiva del servizio	corse effettuate/corse program.	95%	100%
	Frequenza corse servizio urbano	min./c.sa per linea-gruppi linea	20'	20'
	Frequenza o quantità corse servizio extraurbano	min./c.sa per linea-gruppi linea	60' portanti / 90' secondarie	30' / 60'
	Copertura giornaliera (servizio urbano)	n. ore servizio/giorno	16	18
	Distanza media fermate servizio urbano	metri	300	300
	Distanza media fermate servizio extraurbano	metri	1.500	1.500
	Velocità commerciale servizio urbano	Km./h	28	29,22
	Velocità commerciale servizio extraurbano	Km./h	38	38,29
	Puntualità (nelle ore di punta)	% autobus in orario (0/5')	90%	96,18%
	Puntualità (nelle ore rimanenti)	autobus in ritardo (5'/15')	4%	2,89%

		autobus in ritardo (totale)	6%	3,82%
		% autobus in orario (0/5')	95%	99,49%
		autobus in ritardo (5'/15')	2%	0,39%
		autobus in ritardo (totale)	3%	0,51%
	Percezione complessiva della regolarità del servizio	% soddisfatti	75%	90,20%
PULIZIA E CONDIZIONI IGIENICHE DEI MEZZI E DELLE STRUTTURE	Pulizia ordinaria (mezzi)	n° interventi giornal./n° mezzi	1	1
	Pulizia radicale (mezzi)	frequenza media in giorni	1 al mese per bus	1 al mese per bus
	Pulizia impianti di servizio pubblico	frequenza media in giorni	3 alla settimana	3 alla settimana
	Percezione complessiva del livello di pulizia	% soddisfatti	70%	84,40%
CONFORTEVOLEZZA DEL VIAGGIO D1= confortevolezza del viaggio D2= disponibilità posti a sedere	Affollamento (nelle ore di punta)	Posti off. tot./viagg.	4,88	4,22
	Affollamento (nelle ore rimanenti)	Posti off. seduti/viagg.	3,01	2,58
		Posti off. tot./viagg.	9,52	10,49
		Posti off. seduti/viagg.	5,87	7,23
	Climatizzazione: - urbano - extraurbano	% mezzi sul totale urbano	65%	100%
		% mezzi sul totale extraurbano	65%	100%
	Accessibilità facilitata (pianale ribassato / pedana sollevatrice): - urbano - extraurbano	% mezzi sul totale urbano	50%	100%
		% mezzi sul totale extraurbano	0%	69,92%

	Percezione compl. della confortevolezza del viaggio	% soddisfatti	70%	85,90%
SERVIZI AGGIUNTIVI	Servizi aggiuntivi previsti nelle aree di servizio aperte al pubblico ai capolinea (WC, punti ristoro, sala attesa, ecc.)	% impianti sul totale	80%	90%
	Servizi aggiuntivi previsti a bordo (es.: WI-FI, telecamere, pedana disabili, ecc.)	% mezzi sul totale	70%	79,75%
	Vendita biglietti a bordo	% sul totale vendite	3%	4,52%
	Percezione complessiva qualità servizi aggiuntivi	% soddisfatti	70%	83,70%
SERVIZI PER VIAGGIATORI PORTATORI DI HANDICAP	Servizi aggiuntivi (es.: pedana, pianale ribassato, ecc.)	% mezzi sul totale	40%	69,62%
	Percezione complessiva del servizio	% soddisfatti	70%	85,50%
INFORMAZIONE ALLA CLIENTELA	Tempestività	tempo medio attesa inf. (anche telefonica)	30 secondi	30 secondi
		tempo medio inf. sui disservizi	10'	10'
	Diffusione	fascia oraria di operatività del servizio di inf. (anche telef.)	6.00-20.00	6.00-20.00
		% dei mezzi con dispositivi inf. visiva e/o acustica/totale	70%	100%
	Diffusione orari alle fermate	% sul totale	95%	99%
	Percezione esaustività informazioni	% soddisfatti	75%	90,40%
ASPETTI RELAZIONALI-COMPORTAMENTALI	Percezione complessiva del livello degli aspetti relazionali-comportamentali	% soddisfatti	75%	88,30%

	(presentabilità /riconoscibilità /comportamento)			
LIVELLO SERVIZIO SPORTELLO	Punti vendita territorio	n° sportelli aperti / tot. pop. residente	0,09%	0,17%
	Raccolta reclami (e-mail, cartaceo, format sito web)	modalità	Scritto	Scritto
	Riscontro proposte e reclami	entro "xy" giorni	30	10,90
	Percezione complessiva livello servizio sportello	% soddisfatti	75%	94,30%
GRADO INTEGRAZIONE MODALE	Coincidenza con altre modalità	n° corse intermodali / tot. corse	40%	52%
	Percezione complessiva livello integrazione modale	% soddisfatti	60%	85,90%
ATTENZIONE ALL'AMBIENTE	Carburante basso tenore zolfo	% dei consumi	100%	100%
	Mezzi elettrici o ibridi	ore serv./totale	0	2,59%
	Mezzi alimentati con carburanti alternativi a basso effetto inquinante	ore serv./totale	100%	100%
	Mezzi con motore a scarico controllato secondo lo standard EURO 2	ore serv./totale	60%	100%
	Percezione complessiva livello di attenzione all'ambiente	% soddisfatti	70%	91,90%
RAPPORTO QUALITÀ/ PREZZO	Percezione complessiva	% soddisfatti	60%	89,00%

Le relazioni con i clienti

Le relazioni con l'utenza sono gestite principalmente attraverso le unità operative situate nelle diverse agenzie dell'Azienda, strategicamente collocate in punti chiave del territorio. In queste agenzie, gli utenti possono ottenere informazioni utili per le questioni ordinarie legate ai servizi. Nelle località più importanti, è assicurata la presenza di responsabili per esigenze particolari. Inoltre, gli uffici centrali dedicati alle funzioni commerciale e produzione offrono un ulteriore punto di riferimento per richiedere assistenza o affrontare situazioni straordinarie e di particolare rilevanza.

BIGLIETTERIE

I rapporti diretti con la clientela vengono intrattenuti presso le **biglietterie aziendali** e presso le **altre 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 principali autostazioni e biglietterie di ATVO
Sede legale e Autostazione: Piazza IV Novembre 8, San Donà di Piave
Autostazione: Via Maja 86, Bibione
Biglietteria e Autostazione: Corso Chiggiato 2, Caorle
Autostazione: Eraclea Mare, Via Livenzuola
Biglietteria: Piazzale SNC, Punta Sabbioni
Biglietteria e Autostazione: Via Equilio 5, Jesolo
Biglietteria e Autostazione: Via Diaz, Portogruaro
Biglietteria: Aeroporto A. Canova di Treviso, via Noalese 63/E, Treviso
Biglietteria: Aeroporto M. Polo di Venezia, Via Galilei, Venezia
Biglietteria: Piazzale Roma Sestiere S. Croce 497/G, Venezia
Biglietteria: Stazione F.S. Mestre, Via Cappuccina 183, Venezia Mestre

RECLAMI

ATVO considera essenziale instaurare un dialogo bidirezionale con gli utenti dei suoi servizi. Le comunicazioni ricevute dai clienti non solo permettono di eseguire verifiche sul personale e sui luoghi di lavoro, ma possono anche offrire preziosi suggerimenti per identificare possibili miglioramenti tecnici, produttivi o formativi. Per questo motivo, l'Azienda si impegna a creare canali di comunicazione efficaci e accessibili, offrendo supporto sia fisico che digitale ai propri clienti.

Per quanto riguarda il supporto fisico, gli utenti possono recarsi presso punti dedicati presenti in tutte le agenzie dell'Azienda, nelle principali rivendite e in altri punti convenzionati, dove è disponibile un **registro per reclami** e suggerimenti riguardanti i servizi offerti. I reclami, finalizzati a un maggiore controllo e alla qualità del servizio, vengono registrati e trasmessi alla Direzione insieme all'istruttoria dei responsabili delle unità operative. Entro trenta giorni, l'utente riceve una risposta motivata. In casi particolari, quando ATVO lo ritenga necessario, possono essere organizzati incontri diretti con gli utenti per esaminare o chiarire ulteriormente la problematica sollevata.

I clienti possono anche recarsi presso le **unità operative**, dotate di personale qualificato per il contatto diretto con il pubblico. Inoltre, ATVO ha predisposto una **sezione dedicata** denominata "Reclami" sul proprio sito web, www.atvo.it, per offrire un ulteriore canale digitale di supporto per l'invio di segnalazioni da parte degli utenti. Indipendentemente dal canale scelto, la procedura di reclamo garantisce che l'utente riceva una risposta entro un massimo di 30 giorni. Per assicurare l'efficacia di questo processo, l'Azienda si sottopone annualmente a una certificazione da parte di 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 molitudine e alla diversità delle esigenze e abitudini dell'utenza. Oltre alle tariffe base⁴¹, 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 sei 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.

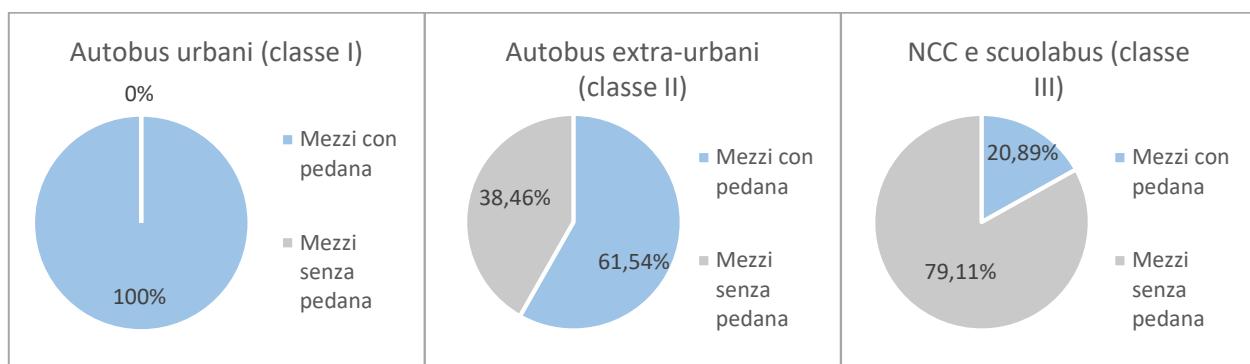
Mobilità accessibile e digitalizzazione

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 **fлотта 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.

⁴¹ [ATVO: Azienda Trasporti Veneto Orientale](#)



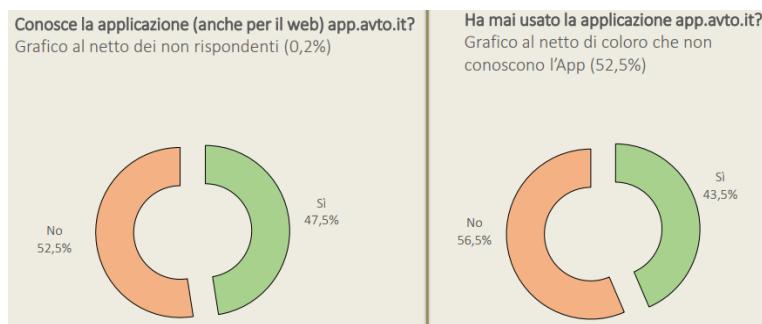
Inoltre, ATVO dispone anche di pullman Gran Turismo all'interno della sua flotta attrezzati con strutture specifiche per il trasporto di persone con disabilità motoria. Queste strutture includono una pedana mobile conforme al D.M. 18/07/91, un corridoio non incassato, cinture di sicurezza e un bagagliaio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



Per quanto riguarda i titoli di viaggio di ATVO, essi 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) da esibire su supporto cartaceo o su device elettronici;
- **biglietto da web app** (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**. Sono stati introdotti nel tempo sempre più sistemi di **bigliettazione elettronica** ("web-ticketing") a beneficio dell'utenza, con l'obiettivo di migliorare l'accessibilità e l'efficienza del servizio. Parallelamente, sono state sviluppate procedure aziendali rivolte al personale, finalizzate alla comunicazione interna, alla formazione e all'addestramento, attraverso l'utilizzo di **piattaforme digitali** e applicazioni web. Infine, per quanto riguarda, i **canali digitalizzati**, comprendenti i servizi che ATVO offre al proprio Cliente viaggiatore, in ottica di maggior accessibilità e facilità in termini di fruibilità del servizio, si annoverano i seguenti risultati, derivanti dall'analisi di Customer Satisfaction di dicembre 2024:



4.3 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 2024, 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 2024	Contributo (€)
ULLS 4 VENETO ORIENTALE	743,00
VOLLEY TEAM JESOLO ASD	4.000,00
ROTARY CLUB SAN DONÀ	5.700,00
ACADEMIA VITTORIO MARUSSO	500,00
VEGAL	2.000,00
FONDAZIONE TERRA D'ACQUA	10.000,00
TOTALE	22.943,00

Nel corso delle proprie attività, l'Azienda coniuga il proprio impegno per la comunità prestando un'attenzione particolare agli studenti che risiedono nelle aree servite dal **trasporto scolastico gestito da ATVO da più di 40 anni**. Questo servizio è attivo in diversi Comuni, tra cui Caorle, Cavallino-Treporti, Concordia Sagittaria, Eraclea, Fontanelle, Fossalta di Portogruaro, Noventa di Piave, 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**

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 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 (Comunità Economica Europea) 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 di 40 biciclette all'incirca alloggiate con appositi supporti;
- **SERVIZIO AEROPORTI:** Collegamenti diretti dalla città principali del territorio per raggiungere l'aeroporto di Venezia Marco Polo e l'aeroporto di Treviso Antonio Canova.



5. INFORMATIVA DI GOVERNANCE

Highlights

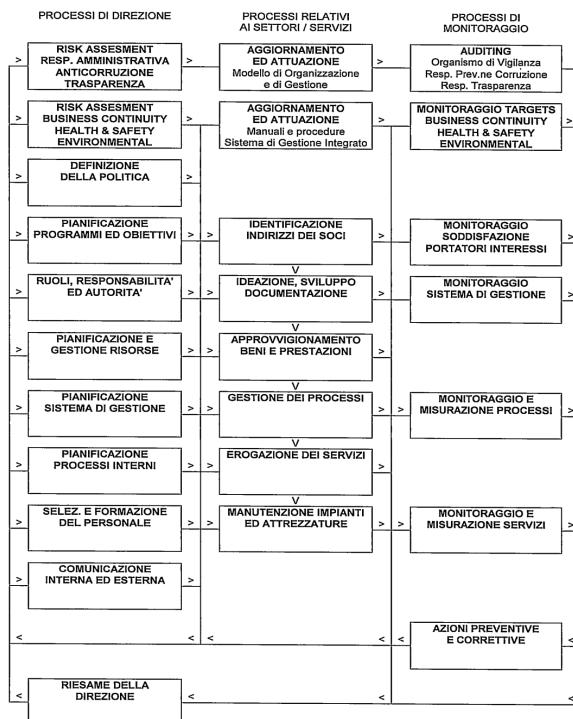
Temi materiali rendicontati	<ul style="list-style-type: none"> Lotta alla corruzione Coinvolgimento della comunità e del territorio Rinnovamento della flotta
SDGs supportati	<ul style="list-style-type: none"> 9 - Imprese, innovazione e infrastrutture 11 - Città e comunità sostenibili 16 - Pace, giustizia e istituzioni solide 17 - Partnership per gli obiettivi
Risultati chiave 2024	<ul style="list-style-type: none"> ANCIS ha effettuato l'audit di sorveglianza periodica (a cadenza annuale) con conferma delle certificazioni ai requisiti delle norme: ISO 9001:2015, ISO 14001:2015, ISO 45001:2018, ISO 39001:2016 e alla norma EN 13816:2002 487 fornitori, tutti situati sul territorio nazionale Approvvigionamento di 9 nuovi autobus ad alimentazione “alternativa” (+ 5 mezzi di questo tipo rispetto al 2023)
Principali obiettivi per il futuro	<ul style="list-style-type: none"> Istituzione di una funzione aziendale ad hoc dedicata alla sostenibilità (es.: comitato) con annesse riunioni periodiche tra le diverse funzioni aziendale chiave, tra cui responsabili, che comporranno il comitato Quota crescente di fornitori di ATVO che rispettino determinati criteri ESG (sociali e ambientali)

5.1 Etica aziendale e compliance normativa⁴²

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.

⁴² I documenti di riferimento per questo paragrafo e i seguenti sono consultabili al link: <https://www.atvo.it/it-amministrazione-trasparente.html>.

RAPPRESENTAZIONE GRAFICA DELL'INTERAZIONE TRA I PROCESSI AZIENDALI



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 2024 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 2024, 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.

Per quanto riguarda la questione “anti-corruzione”, le comunicazioni in merito (politiche e procedure a scopo anti-corrittivo implementate da ATVO) hanno riguardato l’alta Governance di ATVO (CdA, Assemblea dei Soci e Collegio Sindacale), la città Metropolitana di Venezia in quanto socio con quota maggioritaria oltre a 20 dipendenti di ATVO.

Gli interventi formativi, sul tema in questione, hanno coinvolto gli stessi 20 dipendenti (4% del totale dell’organico), così suddivisi: tre Dirigenti⁴³, la totalità dei Quadri (4), il 15% degli Impiegati

⁴³ Nel FY del presente bilancio, i dirigenti risultano 3 (rispetto ai due dell’anno precedente) poiché nel 2024 il turnover apicale ha visto l’ing. Cerchier in quiescenza dal 01-10-2024, con successiva nomina del Direttore Generale dr. Scaggiante e del direttore Tecnico e di Esercizio Ing. Pasqualato.

(13) e nessun operaio. Gli impegni di ATVO si sono concretizzati nell'assenza di episodi di corruzione per l'anno 2024.

Codice di comportamento

ATVO mira a creare valore per i suoi stakeholder attraverso strategie industriali e finanziarie efficienti. La sua forza competitiva si basa su **innovazione, qualità, attenzione al cliente e alle risorse umane**. L'azienda unisce successo ed etica negli affari, impegnandosi a una condotta corretta e conforme alle leggi, promuovendo la responsabilità sociale e la tutela ambientale.

L'Organizzazione contribuisce attivamente nelle sedi appropriate alla promozione dello sviluppo scientifico e tecnologico volto alla protezione ambientale e alla salvaguardia delle risorse. La ricerca e l'innovazione tecnologica sono dedicate in particolare alla promozione di prodotti e processi sempre più compatibili con l'ambiente e caratterizzati da una sempre maggiore attenzione alla sicurezza e alla salute degli operatori.

ATVO S.p.A. aggiorna e pubblica il "**Codice di comportamento**" per definire un **Modello** di organizzazione, gestione e controllo conforme al **Decreto Legislativo** n. 231/01. Questo documento stabilisce i diritti, i doveri e le responsabilità dell'azienda verso i suoi stakeholder e supporta la "**Carta della Mobilità**", che mira a migliorare la qualità dei servizi di trasporto e il rapporto con gli utenti.

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 funge da guida e supporto per i dipendenti, aiutandoli a perseguire efficacemente la **missione** dell'azienda in ogni azione, operazione, negoziazione o comportamento durante l'attività lavorativa e nei rapporti con tutti gli interlocutori.

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.

Il Codice di comportamento regola anche la segnalazione di presunte irregolarità o illeciti, definendo come fare e gestire tali segnalazioni, chiunque le invii. Fornisce indicazioni sul processo di segnalazione, inclusi contenuti, destinatari, modalità di trasmissione e tutela per il segnalante. Le segnalazioni sono gestite dall'**Organismo di Vigilanza** (ODV) per la responsabilità amministrativa e dal Responsabile della Prevenzione della Corruzione per le norme anticorruzione

Le Politiche di ATVO con impatti ESG

POLITICA	IMPEGNO, SCOPE, OBIETTIVI
POLITICA PER SOSTENIBILITÀ LA	<p>La Direzione di ATVO S.p.A. attribuisce grande importanza allo sviluppo di soluzioni di trasporto integrate, capaci di valorizzare le diverse modalità presenti sul territorio. Un esempio concreto è la nuova autostazione di San Donà di Piave, inaugurata nel 2024, la quale è stata progettata per connettersi con la rete ferroviaria e dotata di aree di sosta per bici, moto e auto, favorendo così un accesso economico e sostenibile al trasporto pubblico.</p> <p>L'infrastruttura è stata concepita con criteri di accessibilità per persone con disabilità e ipovedenti, e include tecnologie per la produzione di energia fotovoltaica, l'impiego di veicoli elettrici e la gestione</p>

POLITICA	IMPEGNO, SCOPE, OBIETTIVI
	<p>sostenibile delle acque meteoriche. ATVO promuove inoltre l'integrazione tra trasporto aereo, su gomma e ferroviario per facilitare i collegamenti dagli aeroporti di Venezia-Tessera e Treviso verso il territorio del Veneto Orientale.</p> <p>Numerose sono anche le collaborazioni con realtà attrattive locali, con l'obiettivo di rafforzare il ruolo del trasporto pubblico come leva di mobilità sostenibile, inclusiva e attenta al contesto sociale. In questo percorso, ATVO coinvolge attivamente le parti interessate per identificare i temi materiali rilevanti, integrandoli sin dalle fasi di progettazione nella pianificazione strategica e nei processi di erogazione dei servizi.</p>
POLITICA PER COMPLIANCE	<p>ATVO S.p.A. riconosce l'importanza di adottare un sistema di gestione conforme sia agli obblighi normativi che agli standard volontari, ispirandosi alla norma UNI ISO 37301. L'impegno dell'azienda si traduce nella promozione di una solida cultura della compliance, fondata su valori etici e comportamenti responsabili, che coinvolge l'intera organizzazione. In quest'ottica, ATVO incoraggia la segnalazione di eventuali criticità, garantendo l'assenza di ritorsioni, e contrasta ogni comportamento che possa compromettere il rispetto delle regole.</p> <p>La Direzione sostiene attivamente una funzione di compliance indipendente, dotata di autorità, competenze e accesso diretto agli organi di governo. Questa funzione ha il compito di integrare gli obblighi normativi nei processi aziendali, monitorare le performance tramite indicatori specifici, formare il personale e valutare i rischi legati alla compliance.</p> <p>ATVO assicura inoltre risorse adeguate a sviluppare e migliorare il sistema di gestione, allineando gli obiettivi strategici e operativi agli obblighi di compliance. Sono previsti sistemi di reporting, meccanismi di accountability e azioni correttive, oltre a una revisione periodica delle attività per individuare tempestivamente eventuali criticità derivanti da cambiamenti organizzativi o operativi.</p>
POLITICA PER RESPONSABILITÀ AMMINISTRATIVA E MODELLO DI ORGANIZZAZIONE GESTIONE E CONTROLLO D.LGS. 231/2001	<p>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.</p> <p>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.</p>

POLITICA	IMPEGNO, SCOPE, OBIETTIVI
POLITICA PER LA PREVENZIONE CORRUZIONE E TRASPARENZA	<p>ATVO, seguendo il proprio Codice di Comportamento, vieta qualsiasi forma di corruzione nei rapporti con la Pubblica Amministrazione e con privati. La Direzione ritiene che prevenire la corruzione e rispettare la trasparenza sia una responsabilità dell'ente, da attuare creando un ambiente interno rispettoso delle leggi. ATVO adotta il principio di "business ethics" per garantire la conformità normativa e il successo aziendale. Questo principio è implementato nel Piano triennale di prevenzione della corruzione, che comprende:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Stabilire e vigilare sul rispetto delle leggi anticorruzione e della trasparenza, e delle disposizioni interne. • Incoraggiare la segnalazione di sospetti in buona fede, opponendosi a qualsiasi forma di ritorsione. • Nominare responsabili interni per la prevenzione della corruzione e la trasparenza, con adeguati poteri e autonomia. • Stabilire e raggiungere obiettivi anticorruzione, fornendo le risorse necessarie. <p>La politica anticorruzione e il Piano triennale sono pubblicati sul sito aziendale per una comunicazione efficace delle procedure anticorruzione e dei relativi aggiornamenti a tutti gli stakeholder interni ed esterni (tra cui la Città Metropolitana di Venezia, in qualità di Socio di ATVO). Inoltre, l'azienda offre formazione specifica sulla prevenzione della corruzione ai più alti organi di governance (CdA, Collegio Sindacale) che dunque hanno ruoli strategici chiave, con il contributo di consulenti esterni.</p>
POLITICA PER LA SICUREZZA DELLE INFORMAZIONI	<p>ATVO S.p.A. attribuisce grande importanza alla sicurezza delle informazioni, intesa come protezione della disponibilità, continuità del servizio, integrità e riservatezza dei dati, in linea con il Regolamento UE 679/2016 (GDPR). Considerando il proprio ruolo di infrastruttura critica e di pubblico interesse, l'Azienda si impegna a ridurre i rischi informatici, identificare tempestivamente eventuali violazioni, contenerne gli effetti e ripristinare le condizioni di sicurezza.</p> <p>La Direzione sostiene un programma di sicurezza conforme alla norma ISO 27001 e alle linee guida ISO/IEC 27002:2017, con l'obiettivo di garantire la protezione delle informazioni gestite nei propri servizi. A tal fine, ATVO si impegna a monitorare e migliorare costantemente il sistema di gestione della sicurezza, fornendo le risorse necessarie e assicurando un'informazione chiara e completa agli interessati sul trattamento dei loro dati personali.</p>

5.2 *La 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.

Il processo descritto è stato predisposto dall'Alta Direzione aziendale per rispettare i requisiti generali e le leggi D.Lgs. n. 231/01 e Legge n. 190/2012. L'obiettivo è identificare e valutare i potenziali rischi di illeciti nei processi aziendali, considerando l'impatto e la probabilità di tali rischi. L'azienda documenta formalmente queste valutazioni, utilizzandole per pianificare e attuare interventi preventivi e correttivi, verificando la loro efficacia nel ridurre o eliminare i rischi. Questo sistema, aggiornato a febbraio 2020, mappa i potenziali rischi e i fattori per la loro 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".

5.3 *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 perseguitamento 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
UNI EN ISO 9001:2015 Sistema di gestione per la qualità	La norma definisce i requisiti per implementare un sistema di gestione della qualità, concentrando sulla capacità di fornire in modo continuativo prodotti o servizi che soddisfano le aspettative dei clienti, insieme ai requisiti imposti dalle normative applicabili.	Politica per la qualità;
UNI EN 13816:2002⁴⁴ 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.	Politica per la compliance
UNI EN ISO 14001:2015 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"> - il miglioramento delle performance ambientali; - l'adempimento degli obblighi di conformità; - il raggiungimento degli obiettivi ambientali. 	Politica ambientale; Politica per la sostenibilità

⁴⁴ 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
UNI EN ISO 45001:2018 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"> - il miglioramento continuo delle performance in materia di salute e sicurezza sul lavoro; - il soddisfacimento dei requisiti legali; - il raggiungimento degli obiettivi di salute e sicurezza sul lavoro. 	Politica per la salute e la sicurezza sui luoghi di lavoro
UNI EN ISO 39001:2016 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.	Politica per la sicurezza del traffico stradale



ISO9001 N.156
 ISO39001 N.828
 ISO14001 N.344SGA
 ISO45001 N.612SCR



EN13816 N.028PSH

Nel mese di Maggio 2024 è effettuato da ANCIS l'audit di sorveglianza periodica con conferma delle certificazioni ai requisiti delle norme: ISO 9001:2015, ISO 14001:2015, ISO 45001:2018, ISO 39001:2016 e alla norma EN 13816:2002; per l'anno 2024 l'audit di sorveglianza periodica è previsto nel primo semestre dell'anno.

5.4 La supply chain

Politiche di approvvigionamento di ATVO

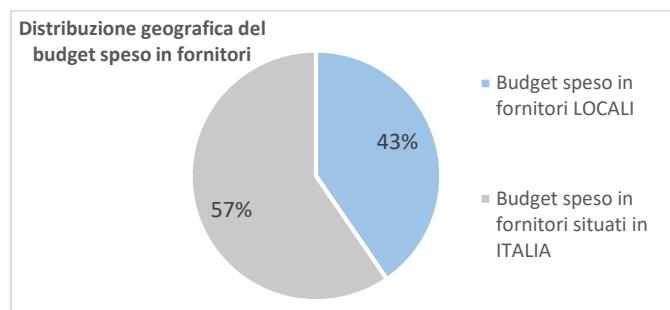
ATVO si avvale esclusivamente di fornitori che operano in conformità alla normativa vigente e alle regole previste dal proprio Codice Etico. I contratti di servizi e forniture dell'Azienda includono infatti l'obbligo di aderire ai principi, alle norme e agli standard stabiliti nel Codice Etico, nel Modello 231 e nel Piano triennale di prevenzione della corruzione, oltre all'Albo fornitori; all'interno di quest'ultimo sono presenti alcuni requisiti, con cui il fornitore deve interfacciarsi, di carattere ESG oltre a quelli di qualità. Inoltre, i fornitori di ATVO devono rispettare la normativa ambientale in vigore, nonché le misure di prevenzione, protezione e sicurezza 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. Per quanto riguarda i criteri ambientali nella scelta del fornitore, in ottica di progressivo miglioramento rispetto agli anni precedenti, nel 2024 sono state installate negli uffici nuove stampanti a getto di inchiostro con minor consumo energetico rispetto alle precedenti in uso e con il minor impatto ambientale tra quelle presenti sul mercato, secondo quanto riportato nelle certificazioni presenti dal fornitore. Oltre tutto ATVO, nel 2024, si è approvvigionato di nove autobus ad alimentazione elettrica (+5 rispetto all'anno precedente).

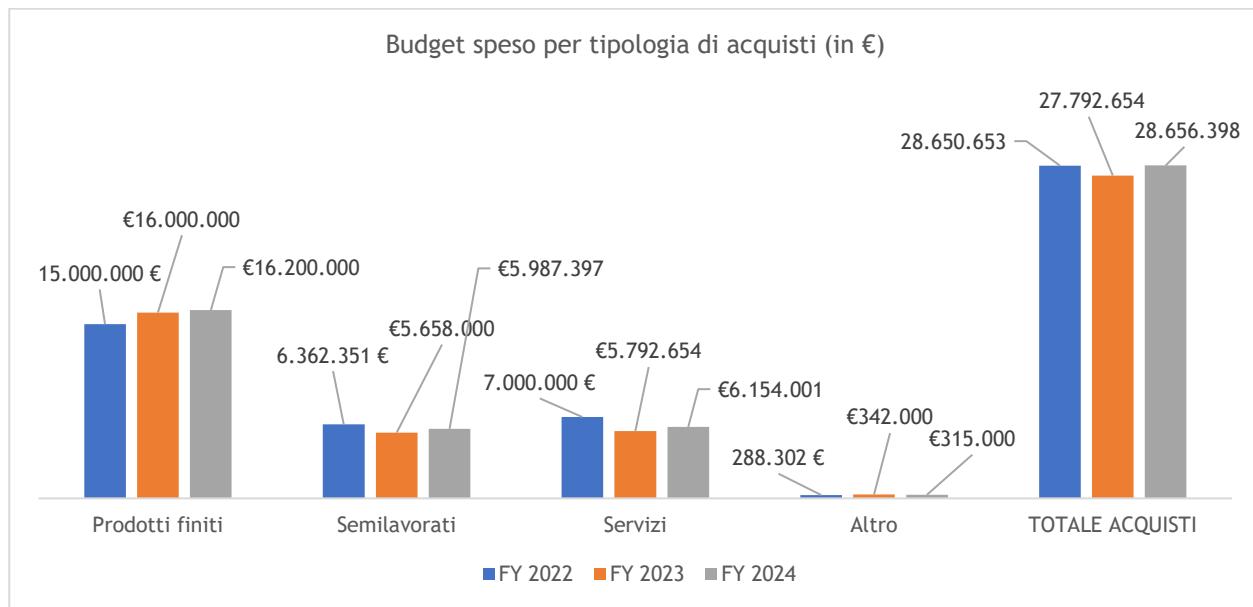
Nel corso del 2024, ATVO si è avvalsa di **487 fornitori**, tutti situati sul territorio nazionale. Tra il totale dei fornitori, il **39%** sono considerati fornitori locali, ossia fornitori che si trovano entro un raggio di 50 km dalla sede di ATVO, mentre il restante il **61%** è composto da fornitori italiani, che non rientrano nella categoria di fornitori locali.

Numero di fornitori e budget speso per area geografica	2022		2023		2024	
	n.	Budget speso (€)	n.	Budget speso (€)	n.	Budget speso (€)
Fornitori locali	150	11.580.000	190	12.506.694	190	12.180.000
Fornitori situati in Italia	280	17.070.653	297	15.285.959	297	16.476.398
TOTALE	430	28.650.653	487	27.792.654	487	28.656.398

È riscontrabile un numero uguale dei fornitori di ATVO nel 2024 (in comparazione al 2023) a fronte di un budget dedicato all'approvvigionamento leggermente superiore (+3%), il quale è suddiviso come mostrato nel grafico sottostante.



Nello specifico, con riferimento al triennio 2022-2024, l'Azienda ha suddiviso le proprie spese di approvvigionamento in tre principali categorie, ovvero prodotti finiti, semilavorati e servizi. Il grafico seguente illustra la quota degli acquisti totali destinata ad ognuna di queste categorie.



GRI Content Index

Statement of use	ATVO ha redatto il presente Bilancio di Sostenibilità “with reference to” GRI Standards per il periodo 01/01/2024 - 31/12/2024
GRI 1	GRI 1 - Principi Fondamentali - versione 2021
GRI Sector Standard applicable	Nessun GRI Sector Standard applicabile

GRI SUSTAINABILITY REPORTING STANDARD	RIFERIMENTO CAPITOLO / NOTE	PAG.	
General disclosures			
GRI 2: General Disclosures 2021	2-1 Dettagli organizzativi	1. Informativa Generale / 1.1 Identità, dimensioni dell’azienda e ambito di operatività 1.5 Assetto proprietario e struttura organizzativa	6, 14
	2-2 Entità incluse nella rendicontazione di sostenibilità dell’Azienda	Nota Metodologica	4
	2-3 Periodo di rendicontazione, frequenza e punto di contatto	Nota Metodologica	4
	2-4 Revisione delle informazioni	-	-
	2-5 Assurance esterna	<i>Il Bilancio di Sostenibilità 2024 non è sottoposto ad attività di Assurance.</i>	-
	2-6 Attività, catena del valore e altri rapporti di business	1. Informativa Generale / 1.1 Identità, dimensioni dell’azienda e ambito di operatività 1.5 Assetto proprietario e struttura organizzativa 3. Informativa Economica-finanziaria 4. Informativa Sociale / 4.3 L’attenzione verso il territorio	6, 14, 28, 70
	2-7 Dipendenti	4. Informativa Sociale / 4.3 L’attenzione verso il capitale umano di ATVO	44
	2-8 Lavoratori non dipendenti	4. Informativa Sociale / 4.3 L’attenzione verso il capitale umano di ATVO	44

GRI SUSTAINABILITY REPORTING STANDARD	RIFERIMENTO CAPITOLO / NOTE	PAG.
2-9 Struttura e composizione della governance	1. Informativa Generale / 1.5 Assetto proprietario e struttura organizzativa	14
2-10 Nomina e selezione del massimo organo di governo	1. Informativa Generale / 1.5 Assetto proprietario e struttura organizzativa	14
2-11 Presidente del massimo organo di governo	<i>Il Presidente del massimo organo di governo non è anche un alto dirigente dell'Azienda.</i>	-
2-14 Ruolo del massimo organo di governo nella rendicontazione di sostenibilità	Nota metodologica	4
2-15 Conflitto di interessi	1. Informativa Generale / 1.5 Assetto proprietario e struttura organizzativa	14, 15
2-16 Comunicazione delle criticità	1. Informativa Generale / 1.8 Analisi di materialità 4. Informativa Sociale 5. Informativa di Governance / 5.1 Etica aziendale e compliance normativa	20, 44, 56, 72
2-21 Rapporto di retribuzione totale annuale	4. Informativa Sociale / 4.3 L'attenzione verso il capitale umano di ATVO	49
2-22 Dichiarazione sulla strategia di sviluppo sostenibile	Lettera agli Stakeholder	3
2-23 Impegno in termini di policy	1. Informativa Generale / 1.8 Analisi di materialità 5. Informativa di Governance / 5.1 Etica aziendale e compliance normativa 5.3 Sistemi di gestione e certificazioni	22, 72, 77
2-24 Integrazione degli impegni in termini di policy	1. Informativa Generale / 1.8 Analisi di materialità 5. Informativa di Governance / 5.1 Etica aziendale e compliance normativa 5.3 Sistemi di gestione e certificazioni	22, 72, 77
2-25 Processi volti a rimediare agli impatti negativi	1. Informativa Generale / 1.8 Analisi di materialità	22
2-26 Meccanismi per richiedere chiarimenti e sollevare preoccupazioni	1. Informativa Generale / 1.8 Analisi di materialità 5. Informativa di Governance / 5.1 Etica aziendale e compliance normativa	22, 72

GRI SUSTAINABILITY REPORTING STANDARD		RIFERIMENTO CAPITOLO / NOTE		PAG.
	2-27	Conformità a leggi e regolamenti	5. Informativa di Governance / 5.1 Etica aziendale e compliance normativa	72
	2-28	Appartenenza ad associazioni	1. Informativa Generale / 1.1 Identità, dimensioni dell'azienda e ambito di operatività	6
	2-29	Approccio al coinvolgimento degli stakeholder	1. Informativa Generale / 1.7 Dialogo con gli stakeholder e metodi di coinvolgimento	18
	2-30	Contratti collettivi	4. Informativa Sociale / 4.3 L'attenzione verso il capitale umano di ATVO	46

Temi materiali

GRI 3: Temi materiali 2021	3-1	Processo di determinazione dei temi materiali	1. Informativa Generale / 1.8 Analisi di materialità	20
	3-2	ELENCO DI TEMI MATERIALI	1. Informativa Generale / 1.8 Analisi di materialità 1.9 Contributo agli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile - Agenda 2030	20, 27

COINVOLGIMENTO DELLA COMUNITÀ E DEL TERRITORIO

GRI 3: Temi materiali 2021	3-3	Gestione dei temi materiali	1. Informativa Generale / 1.8 Analisi di materialità	24
GRI 201: Performance economica 2016	201-1	Valore economico diretto generato e distribuito	3. Informativa Economica-finanziaria 3.1 Performance economiche	28
	201-4	Assistenza finanziaria ricevuta dal governo	3. Informativa Economica-finanziaria 3.1 Performance economiche	30

GRI 203: Impatti economici indiretti 2016	203-1	Investimenti in infrastrutture e servizi supportati	3. Informativa Economica-finanziaria 3.1 Performance economiche	28
--	-------	---	--	----

GRI 204: Prassi di approvvigionamento 2016	204-1	Proporzione della spesa effettuata a favore di fornitori locali	5. Informativa di Governance 5.4 La supply chain	80
---	-------	---	---	----

LOTTA ALLA CORRUZIONE

GRI 3: Temi materiali 2021	3-3	Gestione dei temi materiali	1. Informativa Generale / 1.8 Analisi di materialità	22
-----------------------------------	-----	-----------------------------	---	----

GRI SUSTAINABILITY REPORTING STANDARD			RIFERIMENTO CAPITOLO / NOTE	PAG.
GRI 205: Anticorruzione 2016	205-2	Comunicazione e formazione su normative e procedure anticorruzione	5. Informativa di Governance / 5.1 Etica aziendale e compliance normativa	73
	205-3	Incidenti confermati di corruzione e misure adottate	5. Informativa di Governance / 5.1 Etica aziendale e compliance normativa	73
GRI 206: Comportamento anti-competitivo 2016	206-1	Azioni legali per comportamento anticoncorrenziale, antitrust e pratiche monopolistiche	5. Informativa di Governance / 5.1 Etica aziendale e compliance normativa	73
GRI 207: Tasse 2019	207-1	Approccio alle imposte	3. Informativa Economica-finanziaria 3.1 Performance economiche	30
EFFICIENZA ENERGETICA				
GRI 3: Temi materiali 2021	3-3	Gestione dei temi materiali	1. Informativa Generale / 1.8 Analisi di materialità	22
GRI 302: Energia 2016	302-1	Consumo di energia interno all'Azienda	3. Informativa ambientale / 3.2 Consumi ed emissioni	35
GESTIONE DELLA RISORSA IDRICA				
GRI 3: Temi materiali 2021	3-3	Gestione dei temi materiali	1. Informativa Generale / 1.8 Analisi di materialità	22
GRI 303: Acqua e scarichi idrici 2018	303-1	Interazione con l'acqua come risorsa condivisa	3. Informativa ambientale / 3.3 L'importanza della risorsa idrica	37
	303-2	Gestione degli impatti legati allo scarico dell'acqua	3. Informativa ambientale / 3.3 L'importanza della risorsa idrica	37
	303-3	Prelievo idrico	3. Informativa ambientale / 3.3 L'importanza della risorsa idrica	38
	303-4	Scarico idrico	3. Informativa ambientale / 3.3 L'importanza della risorsa idrica	38
	303-5	Consumo idrico	3. Informativa ambientale / 3.3 L'importanza della risorsa idrica	38
LOTTA AL CAMBIAMENTO CLIMATICO E GESTIONE DELLE EMISSIONI				

GRI SUSTAINABILITY REPORTING STANDARD			RIFERIMENTO CAPITOLO / NOTE	PAG.
GRI 3: Temi materiali 2021	3-3	Gestione dei temi materiali	1. Informativa Generale / 1.8 Analisi di materialità	22
GRI 305: Emissioni 2016	305-1	Emissioni di gas a effetto serra (GHG) dirette (Scope 1)	3. Informativa ambientale / 3.2 Consumi ed emissioni	36
	305-2	Emissioni di gas a effetto serra (GHG) indirette da consumi energetici (Scope 2)	3. Informativa ambientale / 3.2 Consumi ed emissioni	37
GRI 308: Valutazione ambientale dei fornitori 2016	308-1	Nuovi fornitori che sono stati selezionati utilizzando criteri ambientali	5. Informativa di Governance 5.4 La supply chain	80
GESTIONE DEI RIFIUTI				
GRI 3: Temi materiali 2021	3-3	Gestione dei temi materiali	1. Informativa Generale / 1.8 Analisi di materialità	22
GRI 306: Rifiuti 2020	306-2	Gestione di impatti significativi correlati ai rifiuti	3. Informativa ambientale / 3.4 La gestione dei rifiuti da parte di ATVO	39
	306-3	Rifiuti generati	3. Informativa ambientale / 3.4 La gestione dei rifiuti da parte di ATVO	40
	306-4	Rifiuti non conferiti in discarica	3. Informativa ambientale / 3.4 La gestione dei rifiuti da parte di ATVO	42
	306-5	Rifiuti conferiti in discarica	3. Informativa ambientale / 3.4 La gestione dei rifiuti da parte di ATVO	42
CLIMA INTERNO E WELFARE				
GRI 3: Temi materiali 2021	3-3	Gestione dei temi materiali	1. Informativa Generale / 1.8 Analisi di materialità	23
GRI 401: Occupazione 2016	401-1	Assunzioni di nuovi dipendenti e avvicendamento dei dipendenti	5. La sostenibilità sociale / 5.1 L'attenzione verso il capitale umano di ATVO	51
	401-2	Benefici per i dipendenti a tempo	5. La sostenibilità sociale / 5.1 L'attenzione verso il capitale umano di ATVO	49

GRI SUSTAINABILITY REPORTING STANDARD		RIFERIMENTO CAPITOLO / NOTE		PAG.
GRI 405: Diversità e pari opportunità 2016	pieno che non sono disponibili per i dipendenti a tempo determinato o part-time			
	401-3 Congedo parentale	5. La sostenibilità sociale / 5.1 L'attenzione verso il capitale umano di ATVO		52
GRI 405: Diversità e pari opportunità 2016	405-1 Diversità negli organi di governance e tra i dipendenti	5. La sostenibilità sociale / 5.1 L'attenzione verso il capitale umano di ATVO		47
	405-2 Rapporto tra salario di base e retribuzione delle donne rispetto agli uomini	5. La sostenibilità sociale / 5.1 L'attenzione verso il capitale umano di ATVO		50

RISPETTO DEI DIRITTI UMANI E TUTELA DEI LAVORATORI

GRI 3: Temi materiali 2021	3-3	Gestione dei temi materiali	1. Informativa Generale / 1.8 Analisi di materialità	23
GRI 406: Non discriminazio ne 2016	406-1	Episodi di discriminazione e misure correttive adottate	4. Informativa Sociale / 4.3 L'attenzione verso il capitale umano di ATVO	49

SALUTE E SICUREZZA DEI DIPENDENTI

GRI 3: Temi materiali 2021	3-3	Gestione dei temi materiali	1. Informativa Generale / 1.8 Analisi di materialità	23
GRI 403: Salute e sicurezza sul lavoro 2018	403-1	Sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	4. Informativa Sociale / 4.3 L'attenzione verso il capitale umano di ATVO	55
	403-2	Identificazione del pericolo, valutazione del rischio e indagini sugli incidenti	4. Informativa Sociale / 4.3 L'attenzione verso il capitale umano di ATVO	55
	403-4	Partecipazione e consultazione dei lavoratori in merito a programmi di salute e sicurezza sul	4. Informativa Sociale / 4.3 L'attenzione verso il capitale umano di ATVO	55

GRI SUSTAINABILITY REPORTING STANDARD		RIFERIMENTO CAPITOLO / NOTE		PAG.
		lavoro e relativa comunicazione		
	403-5	Formazione dei lavoratori sulla salute e sicurezza sul lavoro	4. Informativa Sociale / 4.3 L'attenzione verso il capitale umano di ATVO	56
	403-6	Promozione della salute dei lavoratori	4. Informativa Sociale / 4.3 L'attenzione verso il capitale umano di ATVO	55
	403-8	Lavoratori coperti da un sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	4. Informativa Sociale / 4.3 L'attenzione verso il capitale umano di ATVO	55
	403-9	Infortuni sul lavoro	4. Informativa Sociale / 4.3 L'attenzione verso il capitale umano di ATVO	55
	403-10	Malattie professionali	4. Informativa Sociale / 4.3 L'attenzione verso il capitale umano di ATVO	55
SVILUPPO E FORMAZIONE DELLE RISORSE				
GRI 3: Temi materiali 2021	3-3	Gestione dei temi materiali	1. Informativa Generale / 1.8 Analisi di materialità	23
GRI 404: Formazione e istruzione 2016	404-1	Numero medio di ore di formazione all'anno per dipendente	4. Informativa Sociale / 4.3 L'attenzione verso il capitale umano di ATVO	54
SICUREZZA DEL SERVIZIO				
GRI 3: Temi materiali 2021	3-3	Gestione dei temi materiali	1. Informativa Generale / 1.8 Analisi di materialità	23
GRI 416: Salute e sicurezza dei clienti 2016	416-2	Episodi di non conformità relativamente agli impatti su salute e sicurezza di prodotti e servizi	4. Informativa Sociale / 4.2 L'attenzione verso i Clienti Viaggiatori	57
PRIVACY E RISERVATEZZA DEI CLIENTI				
GRI 3: Temi materiali 2021	3-3	Gestione dei temi materiali	1. Informativa Generale / 1.8 Analisi di materialità	23

GRI SUSTAINABILITY REPORTING STANDARD			RIFERIMENTO CAPITOLO / NOTE	PAG.
GRI 418: Privacy dei clienti 2016	418-1	Fondati reclami riguardanti violazioni della privacy dei clienti e perdita di loro dati	<i>Non sono pervenute denunce riguardanti le violazioni della privacy dei clienti nel corso del 2024.</i>	-
ALTRI TEMI RILEVANTI:				
ACCESSO A INFORMAZIONI (DI QUALITÀ)				
GRI 3: Temi materiali 2021	3-3	Gestione dei temi materiali	1. Informativa Generale / 1.8 Analisi di materialità	23
QUALITÀ E ACCESSIBILITÀ DEL SERVIZIO				
GRI 3: Temi materiali 2021	3-3	Gestione dei temi materiali	1. Informativa Generale / 1.8 Analisi di materialità	24
RINNOVAMENTO DELLA FLOTTA				
GRI 3: Temi materiali 2021	3-3	Gestione dei temi materiali	1. Informativa Generale / 1.8 Analisi di materialità	25

