

ATVO
viaggiamo con voi



BILANCIO
di
SOSTENIBILITA'
31.12.2023

CdA
29.05.2024



Indice dei contenuti

Lettera agli stakeholder.....	3
Nota metodologica.....	4
1. IDENTITÀ, GOVERNANCE ED ETICA.....	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	12
Il sistema di governance.....	13
Partecipazioni in altre società	15
1.6. Etica aziendale e compliance normativa.....	15
Codice di comportamento.....	16
Politica per la compliance	16
Politica per la responsabilità amministrativa e modello di organizzazione gestore e controllo d.lgs. 231/2001	17
Politica per la prevenzione della corruzione e la trasparenza	18
Politica per la sicurezza delle informazioni	18
2. LA SOSTENIBILITÀ NELLA STRATEGIA DI ATVO.....	20
2.1 La sostenibilità per ATVO	20
2.2 La gestione dei rischi	21
2.3 Sistemi di gestione e certificazioni	22
2.4 Dialogo con gli stakeholder e metodi di coinvolgimento.....	24
2.5 Analisi di materialità.....	26
2.6 Contributo agli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile - Agenda 2030	30
3. LA SOSTENIBILITÀ ECONOMICO-FINANZIARIA	33
3.1 Performance economiche.....	33
Il valore economico generato	33
Finanziamenti pubblici e approccio fiscale	35
3.2 La supply chain	37
Politiche di approvvigionamento di ATVO.....	37
4. LA SOSTENIBILITÀ AMBIENTALE	39

4.1	L'impegno di ATVO verso l'ambiente.....	39
4.2	Consumi ed emissioni.....	42
4.3	L'importanza della risorsa idrica	44
4.4	La gestione dei rifiuti da parte di ATVO	46
5.	LA SOSTENIBILITÀ SOCIALE.....	51
5.1	L'attenzione verso il capitale umano di ATVO.....	52
	Caratteristiche e composizione del personale	53
	Welfare, benessere aziendale e pari opportunità	57
	La formazione del Capitale Umano di ATVO	60
	Salute, sicurezza e prevenzione per ATVO.....	62
5.2	L'attenzione verso i Clienti Viaggiatori	65
	L'impegno di ATVO per la qualità	65
	Le indagini sui clienti	66
	Le relazioni con i clienti.....	74
	Tariffe e agevolazioni.....	75
	Mobilità accessibile	76
5.3	L'attenzione verso il territorio	77
	L'impegno di ATVO verso la comunità	77
	Intermodalità e coordinamento con altre modalità di trasporto.....	77
	GRI Content Index	79

Lettera agli stakeholder

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

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

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

Nell'ottica di un mondo sempre più digitale, inoltre, si evidenziano la crescente implementazione di sistemi di bigliettazione elettronica a disposizione dell'utenza e lo sviluppo di procedure aziendali rivolte ai dipendenti per comunicazione/formazione/aggiornamento su piattaforme online e web app; entrambe le iniziative permettono l'abbattimento dell'utilizzo della carta.

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

Ing. Stefano Cerchier

Nota metodologica

Scopo e finalità

Il presente Bilancio di Sostenibilità è il secondo documento realizzato da ATVO S.p.A. (anche “ATVO”) e risponde all’esigenza di fornire una rendicontazione di natura non finanziaria con la quale mettere in evidenza sia informazioni sociali, relative al personale, alla salute e alla sicurezza, sia informazioni ambientali, legate all’acqua, all’energia, alle emissioni e ai rifiuti, impegni testimoniati all’interno del documento e che rappresentano la prosecuzione del percorso di sostenibilità intrapreso dall’azienda e rendicontato già dal precedente anno.

La redazione del presente Bilancio è un esercizio di natura volontaria per l’Azienda, che non rientra nella casistica degli Enti di Interesse Pubblico di grandi dimensioni tenuti a rendicontare le loro performance non finanziarie ai sensi del Decreto Legislativo 254/2016. Tale documento è rivolto ad ogni tipologia di stakeholder - cittadini, enti pubblici, pubblica amministrazione, scuole, associazioni di categoria o di rilievo, ecc. - e per tale ragione, nella scelta editoriale, è stato redatto adottando un linguaggio chiaro e semplice e presentando i dati utilizzando grafici e tabelle per renderlo maggiormente comprensibile e interattivo. Gli indicatori rappresentativi dei risultati riflettono la misurazione delle performance, indipendentemente dall’andamento positivo o negativo delle stesse.

La sostenibilità è l’elemento fondamentale su cui si basano le attività di ATVO, ragione per cui si è deciso di redigere il Bilancio di Sostenibilità tenendo conto dell’Agenda 2030 dell’ONU. I 17 Sustainable Development Goals (SDGs) rappresentano degli “obiettivi comuni” da raggiungere in ambiti rilevanti per lo sviluppo sostenibile.

Perimetro e periodo di rendicontazione

Il perimetro di rendicontazione del presente Bilancio di Sostenibilità include ATVO, non considerando la società partecipata “FAP Autoservizi S.p.A.”, inclusa invece nel rendiconto finanziario, poiché quest’ultima genera impatti sull’ambiente, sulle persone e sull’economia con un ruolo marginale. Eventuali limitazioni di perimetro sono indicate con una nota a piè di pagina all’interno del documento, così come il ricorso a stime ed approssimazioni nel calcolo degli indicatori. Il Report di Sostenibilità tratta lo stesso periodo di riferimento del bilancio d’esercizio (FY 2023), ma è stato pubblicato nel mese di Giugno 2024.

Il Bilancio di Sostenibilità di ATVO riporta le iniziative e i risultati dell’esercizio 2023 (1° Gennaio - 31 Dicembre 2023) in ambito economico, sociale e ambientale (periodo che coincide dunque con quello riferito al rendiconto finanziario). In coerenza con i principi di comparazione, i dati e le informazioni sono stati indicati anche per i due anni precedenti (eventuali limitazioni sono indicate con una nota a piè di pagina all’interno del documento).

Processo di rendicontazione e standard di reporting

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

Il processo di raccolta ed elaborazione dei dati e delle informazioni è stato gestito creando un gruppo di lavoro composto dai responsabili delle aree coinvolte, con i quali sono stati organizzati dei confronti al fine di rendicontare nuovi indicatori sulla sostenibilità, declinando, al contempo, obiettivi per il futuro. Come richiesto dagli Standard, la fase di raccolta dei dati è stata preceduta dallo svolgimento della cosiddetta “Analisi di Materialità”, finalizzata all’identificazione delle tematiche rilevanti che rappresentano gli impatti più significativi dell’Azienda sull’economia, sull’ambiente e sulle persone, inclusi quelli sui loro diritti umani.

Ogni feedback da parte degli stakeholder è stato valorizzato al fine di migliorare l’impegno di sostenibilità dell’Azienda e della sua rendicontazione, considerando anche il momento formativo a conclusione del Bilancio di Sostenibilità per enfatizzarne aspetti di valore, ambiti di

miglioramento, mediante l'evoluzione normativa in atto (Corporate Sustainability Reporting Directive - CSRD). I membri che hanno presenziato il CdA, svolto a Maggio 2024, sono stati informati circa la pubblicazione del Bilancio di Sostenibilità, a cui viene data diffusione durante l'Assemblea dei Soci (tenutasi il giorno 4 Luglio 2024) e 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. IDENTITÀ, GOVERNANCE ED ETICA

Highlights

Temi materiali rendicontati	<ul style="list-style-type: none"> Gestione dei rischi e anticorruzione
SDGs supportati	<ul style="list-style-type: none"> 16 - Pace, giustizia e istituzioni solide 17 - Partnership per gli obiettivi
Risultati chiave 2023	<ul style="list-style-type: none"> ANCIS ha effettuato 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 Formalizzata nuova Policy sulla Compliance
Principali obiettivi per il futuro	<ul style="list-style-type: none"> Rivisitazione formale delle funzioni interne ad ATVO (es.: revisione organigramma, ecc.) Istituzione di una funzione aziendale ad hoc dedicata alla sostenibilità (es.: comitato) con annesse riunioni periodiche tra le diverse funzioni aziendali chiave, tra cui responsabili, che comporranno il comitato Ampliare la conoscenza della Governance di ATVO sulle tematiche di sostenibilità (monitoraggio aspetti già presidiati, evoluzioni normative, ecc.) mediante piani formativi ad hoc

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 **13.980.601,30 vett.-km**
Dipendenti: **n.483¹**
Autobus in esercizio: **n. 314²**

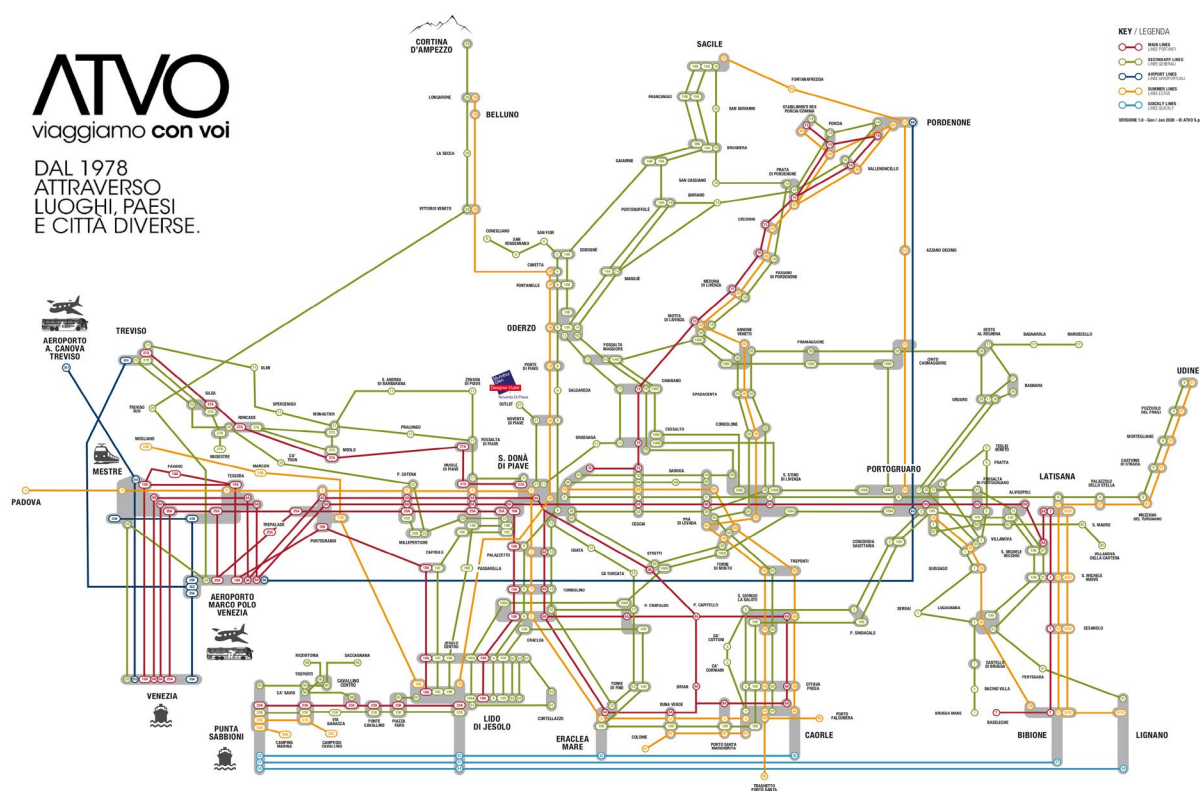
¹ Per maggiori approfondimenti si rimanda al capitolo 5. "La sostenibilità sociale" paragrafo 5.1 "L'attenzione verso il Capitale Umano di ATVO".

² Rispetto all'anno scorso, l'aumento della flotta aziendale di 4 unità (310 nel 2022) è da imputare all'acquisto di n. 4 nuovi autobus elettrici.

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.

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:

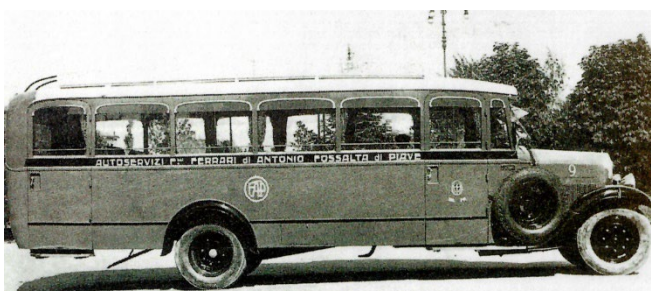
- **CENTRALITÀ DELLA PERSONA:** In quanto **cliente**, ponendo attenzione alle sue istanze, alla sua sicurezza e coinvolgendolo tenendo in massimo conto segnalazioni e suggerimenti.
In quanto **dipendente**, favorendone la crescita professionale, premiandone le capacità e agevolando la comunicazione 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 difficoltoso muoversi autonomamente e rapidamente nel territorio del Veneto Orientale. L'anno successivo la società ottenne la concessione della linea San Donà-Cavazuccherina, l'antico nome di Jesolo. Negli anni '30, dopo aver esteso in maniera capillare le proprie linee nel Veneto Orientale, l'Azienda mutò la propria denominazione in **Autoservizi Vittoria Fap**. In questi primi decenni di attività, l'Azienda non solo contribuì a fornire occupazione alla comunità locale ma si configurò anche come un motore per agevolare la crescita economica di un territorio prevalentemente agricolo, affrontando diverse difficoltà legate sia ai mezzi disponibili che a vie di comunicazione non sempre di facile percorrenza.



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



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

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

- **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 del TPL 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 riferimento³

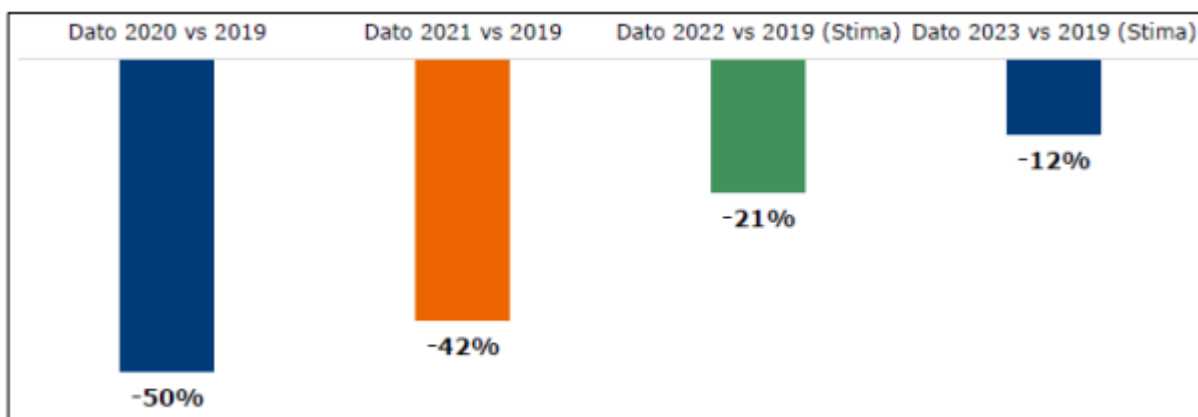
Il TPL è un settore rilevante nell'organizzazione della mobilità dei passeggeri e con un impatto economico e sociale significativo a livello nazionale. Le oltre 900 imprese che operano nel settore (gomma, ferro e navigazione) impiegano circa 114.000 lavoratori e generano un giro d'affari di circa 12 miliardi di euro. Il trasporto pubblico aiuta a ridurre i costi esterni dei trasporti e diminuisce l'inquinamento locale e i gas serra prodotti dai trasporti. Il mezzo di trasporto pubblico (autobus nel nostro caso) riduce il traffico sostituendo oltre 20 automobili, diminuendo emissioni,

³ Le fonti da cui provengono i dati riportati in questo paragrafo sono di seguito elencate:
https://www.isfort.it/wp-content/uploads/2023/12/RapportoMobilita2023_Def.pdf
<https://www.mase.gov.it/pagina/piano-strategico-nazionale-mobilita-sostenibile-psnms>

consumo di carburante e occupazione del suolo pubblico; inoltre, autobus e tram sono i mezzi di trasporto più sicuri in termini di incidentalità stradale.

Le attività di ATVO si inseriscono in un contesto particolarmente sfidante. Negli ultimi anni, infatti, il settore del trasporto pubblico locale e regionale ha dovuto far fronte a molteplici difficoltà. Durante la pandemia e nel periodo successivo, dal 2020 a oggi, il trasporto pubblico ha visto, difatti, una significativa diminuzione dei passeggeri trasportati, nonostante la produzione di servizi sia rimasta quasi invariata. La quota di trasporto pubblico è diminuita dal 10,6% al 7,4% per gli spostamenti e dal 23,5% al 14% per i passeggeri*km dal 2019 al 2022. Nel primo semestre del 2023, c'è stato solo un lieve incremento dello 0,2% rispetto allo stesso periodo del 2022, insufficiente per ritornare ai livelli pre-Covid.

I dati di Asstra su un campione significativo di aziende associate del trasporto pubblico confermano le perduranti difficoltà del settore (grafico sottostante). La stima della variazione passeggeri tra il 2019 e il 2022 segna un -21%, comunque in pronunciato recupero rispetto al -42% del 2021; e la previsione per il 2023 attesta un ulteriore spinta del mercato del TPL, ma il dato resterebbe ancora inferiore del -12% rispetto al 2019.



Fonte: Elaborazioni Ufficio studi Asstra presso le imprese di TPL

Si è verificato, poi, un **aumento dei costi delle materie prime, in particolare di energia e carburanti**, a causa del conflitto tra Russia e Ucraina, scoppiato nel 2022. Questo ha comportato un notevole incremento dei costi operativi per le aziende di trasporto pubblico locale, che sono state costrette a mantenere invariati i livelli di servizio senza poter trasferire i rincari ai clienti e agli enti affidatari.

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

Già al 31 dicembre dell'anno scorso (2022), sono state raggiunte tutte le quattordici milestone europee di competenza del MIT previste. In particolare, sono stati raggiunti cinque obiettivi previsti per l'ultimo trimestre del 2022, di cui tre relative a Riforme e due a Investimenti. Per il 2023 non sono previsti traguardi e obiettivi relativi a riforme di competenza del MIT (l'ultimo traguardo - istituzione della Piattaforma Strategica Nazionale per la rete dei porti e interporti - è previsto nel secondo trimestre del 2024), mentre sono previsti 11 traguardi e obiettivi relativi a investimenti.

Facendo un raffronto tra il quadro emerso a metà 2022 e il quadro di monitoraggio data Mrazo 2023 per quanto riguarda la realizzazione degli investimenti previsti, delle 20 linee di intervento considerate influenti per la mobilità passeggeri:

- nove linee non presentano criticità e in quattro casi (sperimentazione dell'idrogeno per il trasporto stradale e per quello ferroviario, digitalizzazione della catena logistica, digitalizzazione della gestione del traffico aereo) si è registrato un miglioramento rispetto alla situazione di meta 2022, quando le attuazioni degli investimenti connessi erano state collocate tra quelle a "bassa criticità";
- dieci linee possono essere definite a "bassa criticità", ovvero mostrano alcuni rallentamenti e/o ritardi con rischio basso on termini di raggiungimento dei traguardi nei tempi previsti; rientrano tra questi gli interventi a maggiore assorbimento di risorse - quali i collegamenti dell'Alta Velocità, il trasporto rapido di massa, il potenziamento dei nodi ferroviari metropolitani, il miglioramento delle stazioni ferroviarie - e in ben 6 di questi 10 casi il percorso attuativo è in peggioramento, poiché non presentavano nessuna criticità nel monitoraggio di meta 2022 (tra queste l'Alta Velocità al Sud e il potenziamento dei nodi ferroviari);
- infine, la linea di investimento connessa allo sviluppo delle connessioni ferroviarie diagonali ha registrato negli ultimi mesi un sensibile peggioramento nella procedura attuativa poiché è passata dalla classificazione "nessuna criticità" a quella di "rilevante criticità", ovvero con rallentamenti e/o ritardi significativi con rischio medio-alto per il raggiungimento dei traguardi nei tempi previsti.

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 73,52% delle azioni dell'Azienda, sono costituiti dalla Città Metropolitana di Venezia e da 21 Comuni che gravitano nell'area del Veneto Orientale, mentre i **soci privati**, che detengono il 26,48% delle azioni, sono rappresentati da ATAP S.p.A., Dolomiti Bus S.p.A. e Linea 80 S.c.a.r.l.

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

Azionisti	Partecipazione al capitale sociale per il 2023
Città Metropolitana di Venezia	44,83%
La Linea 80 S.c.a.r.l.	15,22%
Dolomiti Bus S.p.A.	6,80%
Comune di San Donà di Piave	6,18%
ATAP S.p.A.	4,46%
Comune di Jesolo	4,08%
Comune di San Michele al Tagliamento	2,17%
Comune di Eraclea	2,17%
Comune di San Stino di Livenza	2,11%
Comune di Caorle	2,04%
Altri comuni	9,94%
TOTALE	100%

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

Il sistema di governance

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

Il **Consiglio di Amministrazione (CdA)** è composto da cinque membri: il Presidente, il Vicepresidente e tre Consiglieri. I membri del CdA vengono nominati dall'Assemblea dei soci, con voti corrispondenti alle azioni possedute da ciascun socio. Durante la prima riunione del CdA, vengono ufficializzate le nomine dei membri con il maggior numero di voti⁴ e si procede alla selezione del Presidente e del Vicepresidente. La durata dell'incarico dei membri del CdA è di tre anni.

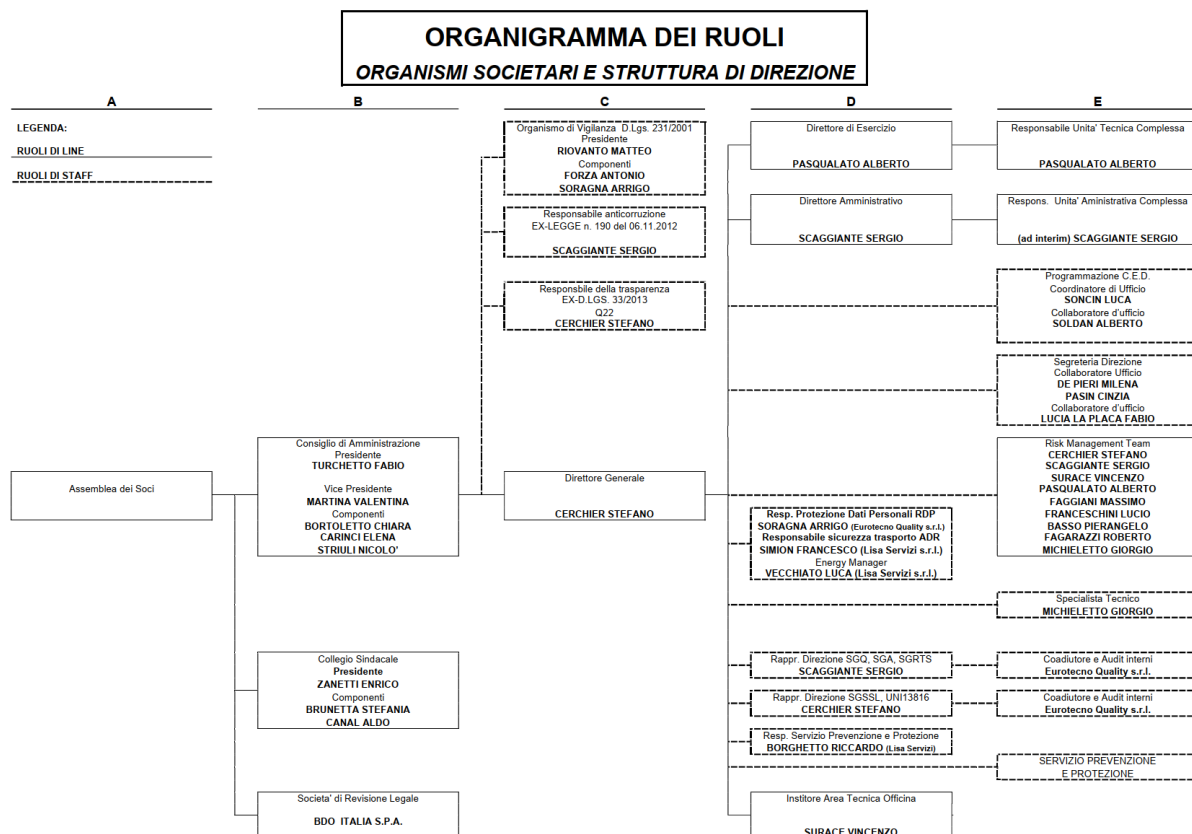
I componenti del Consiglio di Amministrazione in carica per il triennio 2022-2024 non ricoprono cariche presso Enti Pubblici in qualità di Sindaci, Assessori o Consiglieri, garantendo così l'assenza di potenziali conflitti di interesse. Il Consiglio di Amministrazione è attualmente composto da tre donne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

⁴ 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.

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

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

Organi di governo per fascia d'età	2021				2022			2023		
	<30 anni	30-50 anni	>50 anni	Tot.	30-50 anni	>50 anni	Tot.	30-50 anni	>50 anni	Tot.
Consiglio di Amministrazione	1	1	3	5	2	3	5	2	3	5
Collegio Sindacale		2	1	3	2	1	3	2	1	3
TOTALE	1	3	4	8	4	4	8	4	4	8
Percentuale	12,5%	37,5%	50%	100%	50%	50%	100%	50%	50%	100%



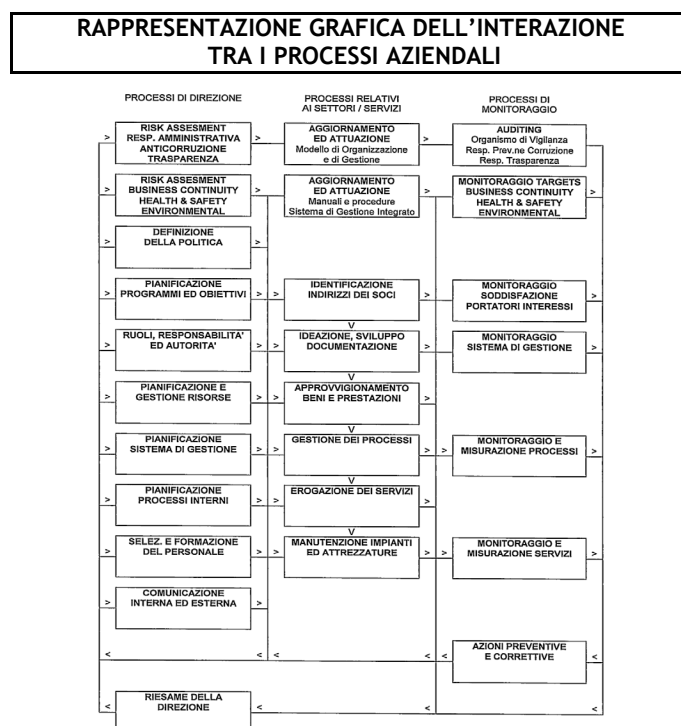
Partecipazioni in altre società

ATVO è la società capogruppo rispetto alla partecipata F.A.P. Autoservizi S.p.A.⁵, di cui detiene il 67,21% delle azioni, che presenta di fatto la stessa sede aziendale. Inoltre, ATVO detiene delle partecipazioni nelle società sottoelencate:

- BRUSUTTI S.r.l. con una quota di partecipazione del 49%;
- Consorzio TEKNOBUS con una quota di partecipazione del 33,33%;
- Portogruaro Interporto con una quota di partecipazione del 7,90%;
- MOM S.p.A. con una quota di partecipazione del 2,49%;
- CAF Interregionale Dipendenti S.r.l.⁶ con una quota di partecipazione pari a 0,002%.

1.6. Etica aziendale e compliance normativa⁷

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.



⁵ 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.

⁶ La quota del CAF Interregionale Dipendenti è stata ceduta in data 14 giugno 2023.

⁷ I documenti di riferimento per questo paragrafo e i seguenti sono consultabili al link: <https://www.atvo.it/it-amministrazione-trasparente.html>.

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

Si specifica che nell'anno 2023 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 2023, non sono stati riscontrati casi significativi di non conformità a leggi e regolamenti. Inoltre, non sono state rilevate azioni legali per comportamento anticoncorrenziale, antitrust e pratiche monopolistiche.

Codice di comportamento

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.

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 divulga 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.

Politica per la compliance

La Direzione di ATVO S.p.A. ritiene essenziale promuovere, realizzare e mantenere un sistema di gestione che soddisfi sia i requisiti obbligatori che quelli volontari, impegnandosi al miglioramento continuo in conformità alla **norma UNI ISO 37301**. Evidenzia le gravi conseguenze della non conformità e incoraggia la **segnalazione di preoccupazioni**, proibendo ogni forma di ritorsione.

A tale scopo:

- opera promuovendo una **cultura della compliance** costituita da valori, etica, convinzioni e condotta che esistono all'interno dell'Organizzazione e interagiscono con le strutture ed i sistemi di controllo al fine di produrre norme comportamentali che favoriscono la compliance;
- incoraggia comportamenti tali da creare e supportare la compliance; richiede il rispetto degli obblighi di compliance a tutti i ruoli dell'Organizzazione;
- previene e non tollera comportamenti in grado di compromettere la compliance stessa.

La Direzione di ATVO S.p.A. supporta attivamente una **funzione indipendente** con accesso diretto all'organismo di governo, dotata di autorità e competenza adeguate, affinché:

- le responsabilità riguardanti il conseguimento degli obblighi di compliance identificati siano allocate in modo appropriato all'interno dell'organizzazione;
- gli obblighi di compliance siano integrati in politiche, processi e procedure;
- tutte le persone pertinenti siano formate, come richiesto;
- siano stabiliti indicatori di prestazione relativi alla compliance;
- siano identificati, analizzati e ponderati i rischi di compliance, sulla base di un processo di identificazione e di valutazione che metta in relazione i propri obblighi di compliance con le proprie attività, i propri prodotti, servizi e aspetti rilevanti delle proprie attività operative.

La Direzione di ATVO S.p.A. ritiene obbligatorio:

- **fornire risorse appropriate** e adeguate per stabilire, sviluppare, attuare, valutare, mantenere e migliorare il sistema di gestione per la compliance;
- assicurare che siano in funzione **sistemi efficaci di reporting tempestivo** sulle prestazioni relative alla compliance;
- assicurare l'allineamento tra i traguardi di natura strategica e operativa e gli obblighi di compliance; - stabilire e mantenere **meccanismi di accountability**, comprese azioni disciplinari e relative conseguenze;
- assicurare l'integrazione delle prestazioni relative alla compliance nelle **valutazioni delle prestazioni del personale**;
- effettuare un **riesame periodico** dei processi, delle attività, dei servizi al fine di individuare per tempo eventuali aree di criticità determinate, ad esempio, da avvicendamenti di personale, variazioni organizzative, mutamento dei metodi di lavoro, o da altre cause.

Politica per la responsabilità amministrativa e modello di organizzazione gestione e controllo d.lgs. 231/2001

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

Questa Politica include, tra gli altri obiettivi, l'introduzione di un "Modello di organizzazione, gestione e controllo" (MOG 231/01) ai sensi del D.Lgs. 231/01. ATVO riconosce l'importanza di dotarsi di tale Modello al fine di prevenire i reati descritti e identificati da tale Decreto e, sin dal 2003, ha istituito un proprio **Organismo di Vigilanza**, dotato di autonomi poteri di iniziativa e controllo ed incaricato di vigilare sul funzionamento, l'efficacia e l'osservanza del Modello,

assicurandone un aggiornamento costante e tempestivo. L'ODV, che viene nominato annualmente, è incaricato di redigere ogni anno una relazione in riferimento all'esercizio precedente.

Politica per la prevenzione della corruzione e la trasparenza

ATVO, 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:

- 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.

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.

Gli interventi formativi hanno coinvolto 20 dipendenti, ovvero il 4% dei dipendenti complessivi di ATVO, suddivisi nelle seguenti categorie: due Dirigenti, la totalità dei Quadri (4), il 18% degli Impiegati (14) e nessun operaio.

Gli impegni di ATVO si sono concretizzati nell'assenza di episodi di corruzione per l'anno 2023.

Politica per la sicurezza delle informazioni

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

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

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

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

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

2. LA SOSTENIBILITÀ NELLA STRATEGIA DI ATVO

Highlights

Temi materiali rendicontati	<ul style="list-style-type: none"> Gestione dei rischi e anticorruzione Coinvolgimento e dialogo con gli stakeholder
SDGs supportati	<ul style="list-style-type: none"> 16 - Pace, giustizia e istituzioni solide 17 - Partnership per gli obiettivi
Risultati chiave 2023	<ul style="list-style-type: none"> Aggiornamento analisi di materialità con ampliamento degli stakeholder coinvolti per la valutazione delle tematiche ESG rilevanti per ATVO
Principali obiettivi per il futuro	<ul style="list-style-type: none"> Predisposizione di un piano di sostenibilità che orienti la strategia aziendale Predisposizione di un sistema di raccolta dati ESG armonico e strutturato da parte dell'azienda (software ESG, ecc.) 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 Rendicontazione della tassonomia nel Bilancio di Sostenibilità

2.1 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'eguaglianza;
- ❖ 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, ora in stato di completamento, 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**⁸ di ATVO assume un ruolo cruciale in questo senso poiché funge da crocevia tanto per le attività aziendali interne quanto per il valore creato esternamente. È difatti la Carta della Mobilità che ha la funzione di essere uno dei mezzi di comunicazione principali tra l'Azienda e i suoi stakeholder, tanto interni quanto esterni, per testimoniare i propri impegni e doveri, in termini di **qualità di servizio offerto**, verso gli utenti, cittadini e viaggiatori partendo da una sana ed efficiente gestione del capitale umano interno. La realizzazione della nuova autostazione di San Donà di Piave (fine lavori prevista per il 2024), che impatta la responsabilità di servizio ed ambientale, e le proposte di raccordo fra trasporto aereo e ferroviario, in ottica "mobilità condivisa", oltre all'implementazione di collaborazioni con la comunità circostante sono tra le **iniziative più virtuose** esplicitate nella Carta della Mobilità, progettate e/o messe in atto da ATVO⁹.

2.2 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;

⁸ 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".

⁹ Per ulteriori informazioni sui progetti e iniziative in questione si rimanda al capitolo 5. "La sostenibilità sociale", paragrafo "L'attenzione verso il territorio".

- ❖ introduzione di un sistema costante di informazione sui risultati dell'attività di "risk management".

2.3 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 perseguimento degli obiettivi;
 - **rendere disponibili le politiche al "pubblico" e alle "parti interessate"**.

Questi riferimenti riflettono l'impegno di ATVO per l'eccellenza e il miglioramento continuo in diverse aree delle sue operazioni. Per mettere in pratica i principi delineati nelle politiche aziendali e monitorarne l'applicazione nel tempo, ATVO ha inoltre implementato volontariamente i relativi **sistemi di gestione** dettagliati negli standard internazionali di riferimento. In questo

modo l'Azienda monitora le proprie performance, ottenendo le relative certificazioni a seguito di periodici audit di terza parte effettuati da enti accreditati.

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

Norma	Ambito di applicazione	Politica
UNI EN ISO 9001:2015 Sistema di gestione per la qualità	La norma definisce i requisiti per implementare un sistema di gestione della qualità, concentrandosi sulla capacità di fornire in modo continuativo prodotti o servizi che soddisfano le aspettative dei clienti, insieme ai requisiti imposti dalle normative applicabili.	Politica per la qualità;
UNI EN 13816:2002¹⁰ 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
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

¹⁰ 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 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.028PSI

Nel mese di aprile 2023 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.

2.4 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**.

L'impegno di ATVO nell'instaurare gradualmente una cultura aziendale focalizzata sulla **creazione di valore condiviso** per gli stakeholder è evidente attraverso l'ampio utilizzo di diversi **canali di comunicazione**; questi canali mirano a facilitare una comunicazione **chiara, efficace e trasparente**. Grazie al suo sistema di approcci e strumenti di comunicazione, ATVO mantiene il dialogo con le varie parti interessate e monitora con successo questioni legate direttamente o indirettamente agli aspetti ESG; per citare un esempio, è costante il dialogo attraverso i propri canali e un servizio ad hoc per le diverse tipologie di "cittadino viaggiatore", cercando dunque nuove soluzioni condivise di adattamento alle esigenze clientelari e considerando sempre la **"diversity"** in termini di differenze etniche, linguistiche, culturali, o ancora di genere del proprio cliente "interlocutore". Di seguito un prospetto che riassume i principali canali di identificazione e coinvolgimento di tutti gli Stakeholder con cui ATVO si interfaccia.

CATEGORIA DI STAKEHOLDER	CANALI DI IDENTIFICAZIONE E DIALOGO CONTINUO
Stakeholder interni	
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	
UTENTI/CITTADINI	<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"> ❖ Incontri periodici tra l'amministrazione di ATVO e istituti finanziari
CONSULENTI	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Incontri periodici ❖ Attività di stakeholder engagement
Stakeholder esterni indiretti	

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)

2.5 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 2023), ATVO ha deciso di svolgere il processo di analisi di materialità secondo l'approccio "Impact Materiality" e quindi rendicontare tutti gli effetti positivi o le ricadute che l'azienda genera sull'ambiente esterno. In questo modo, ATVO è capace di **creare valore condiviso a 360°** in una prospettiva di lungo termine. Ai fini della redazione del Bilancio di Sostenibilità, ATVO ha condotto un aggiornamento dell'analisi di materialità per l'individuazione, grazie al coinvolgimento dei principali stakeholder, dei propri temi materiali. Si riportano di seguito le **principali fasi del processo di determinazione della materialità** per il Bilancio di Sostenibilità 2023:

FASI DEL PROCESSO DELL'ANALISI DI MATERIALITÀ

1	Aggiornamento del cluster de stakeholder coinvolti nell'analisi di materialità
2	Valutazione da parte degli stakeholder delle tematiche potenzialmente materiali per ATVO
3	Validazione delle tematiche di materialità "definitive" da parte del top management di ATVO

Per la fase 2 "**valutazione delle tematiche**", è stato inviato un questionario, contenente i temi potenzialmente materiali, rivolto ai seguenti stakeholder¹¹ (fase 1), con cui ATVO interagisce principalmente:

- dipendenti
- collaboratori
- clienti
- fornitori
- competitor

¹¹ Rispetto al ciclo di rendicontazione precedente, vi sono stati nuovi rispondenti al questionario, ovvero due fornitori di ATVO e un cliente "gite".

- comunità locale

I temi potenzialmente materiali, all'interno della survey, sono stati inoltre categorizzati all'interno delle 5 macroaree che riprendono le linee guida dello standard ISO 26000 utilizzato per l'analisi del benchmark di settore, ovvero:

1. Governance
2. Responsabilità di servizio verso i clienti
3. Responsabilità Sociale
4. Responsabilità Ambientale
5. Responsabilità economica e verso la comunità

Ai suddetti stakeholder è stato richiesto di classificare, dal più al meno rilevante, i temi potenzialmente materiali appartenenti alla stessa macroarea, in base all'entità degli impatti (positivi o negativi, effettivi o potenziali, di breve o lungo termine secondo l'approccio cosiddetto "inside-out" da "Impact Materiality") che le attività aziendali condotte da ATVO generano o potrebbero generare sull'ambiente esterno o interno. I temi che non hanno superato la soglia di materialità¹² sono quelli risultati materiali per ATVO nel 2023.

Una volta raccolte tutte le valutazioni, dunque, il risultato ottenuto è stato sintetizzato nella tabella che segue che rappresenta una visione complessiva delle **tematiche materiali** in relazione ai loro **impatti** verso l'esterno, al relativo **approccio di gestione** e alla connessione, diretta o indiretta, con uno o più **Obiettivi di sviluppo sostenibile (SDGs)**¹³:

Macroarea	Tema materiale	Impatti connessi	Modalità di gestione e presidio da parte di ATVO	KPI (GRI Standard)
GOVERNANCE	Gestione dei rischi e anticorruzione	<ul style="list-style-type: none"> - Prevenzione dei rischi per l'ambiente e i principali stakeholder. - Solidità e affidabilità della governance: minor probabilità di corruzione e maggiore attenzione alla compliance a normative ambientali, riguardanti la tutela dei lavoratori e i diritti umani. 	<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 	<ul style="list-style-type: none"> GRI 2-1, 2-6, 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 GRI 405-1

¹² La soglia di materialità è stata calcolata come media ponderata delle valutazioni fatte al singolo tema tra i 16 selezionati. Per ogni macroarea contenente 3 temi, ogni valutazione "1" (più rilevante nella macroarea) è stato assegnato il peso "12"; alla valutazione "2" è stato assegnato il peso "7,5"; alla valutazione "3" è stato assegnato il peso "3"; per ogni macroarea contenente 4 temi, ogni valutazione "1" è stato assegnato il peso "12"; alla valutazione "2" è stato assegnato il peso "9"; alla valutazione "3" è stato assegnato il peso "6" e alla valutazione "4" è stato assegnato il peso "3". La media ponderata dei temi è la soglia (individuata come "1,30") sotto la quale i temi sono stati considerati materiali, al netto dei temi "qualità e sicurezza del servizio", "salute e sicurezza dei dipendenti" ed "efficienza energetica" che sono stati identificati come materiali per ATVO, dato il core business aziendale.

¹³ Per una panoramica sugli Obiettivi di sviluppo sostenibile (SDGs) si veda il paragrafo successivo 2.6 "Contributo agli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile - Agenda 2030".

Macroarea	Tema materiale	Impatti connessi	Modalità di gestione e presidio da parte di ATVO	KPI (GRI Standard)
			- Politica per la compliance	
	Coinvolgimento e dialogo con gli stakeholder	<ul style="list-style-type: none"> - Benessere e prosperità dei principali stakeholder con cui l'Azienda interagisce (es: dipendenti, comunità locali, business partner, ecc.). - Sensibilità e consapevolezza della clientela e del mercato sui temi ESG. 	<ul style="list-style-type: none"> - Bilancio di Sostenibilità - Carta della Mobilità - Politica per la sostenibilità 	
RESPONSABILITÀ DI SERVIZIO VERSO I CLIENTI	Digitalizzazione e innovazione responsabile	<ul style="list-style-type: none"> - Sensibilità ed expertise del personale in ambito informatico e digitale. - Offerta di prodotti e soluzioni con performance ambientali e sociali, testate e garantite. - Riduzione dell'impatto ambientale di ATVO, partendo dal rinnovamento della flotta aziendale. 	<ul style="list-style-type: none"> - 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.) 	GRI 416-2 GRI 418-1
	Qualità e 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. 	<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 - 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 AMBIENTALE	Lotta al cambiamento climatico e gestione delle emissioni	<ul style="list-style-type: none"> - Tutela degli ecosistemi e salvaguardia della biodiversità che stanno alla base dell'intero sistema economico e sociale in cui l'Azienda opera (es: in termini di qualità dell'aria, del suolo, ecc.). 	<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

Macroarea	Tema materiale	Impatti connessi	Modalità di gestione e presidio da parte di ATVO	KPI (GRI Standard)
		- Tutela delle comunità locali e del territorio rispetto all'esposizione ad eventi atmosferici estremi (es: alluvioni, allagamenti, uragani, desertificazione, ecc.).		GRI 303-1, 303-2, 303-3, 303-4, 303-5 GRI 305-1, 305-2
	Efficienza energetica	- Riduzione dei costi energetici attraverso azioni e progetti di efficientamento energetico. - Tutela delle comunità locali e del territorio rispetto all'esposizione ad eventi atmosferici estremi (es: alluvioni, allagamenti, uragani, desertificazione, ecc.).	- Monitoraggio dei consumi e delle emissioni - Politiche/progetti di riduzione dell'impatto ambientale (rinnovamento progressivo della flotta aziendale, ecc.)	GRI 306-2, 306-3, 306-4, 306-5
	Gestione della risorsa idrica	- Maggior tutela dell'ambiente e salvaguardia delle risorse naturali. - Possibilità di incidere sullo stato di salute dei corpi idrici superficiali (es: fiumi, torrenti, ecc.) e sotterranei (es: falde) presenti nel territorio di riferimento.	- Analisi periodica delle acque (di scarico, lavaggio, ecc.) sui diversi siti aziendali da parte di organizzazione esterna	
RESPONSABILITÀ SOCIALE	Clima interno, welfare aziendale e pari opportunità	- Tutela dei diritti fondamentali oltre all'inclusione, alla diversità dei membri del personale aziendale e di tutti i collaboratori con cui l'Organizzazione si interfaccia. - Tutela del benessere psico-fisico dei dipendenti, con conseguente possibilità per ciascun individuo di realizzare pienamente il proprio potenziale.	TPL Salute	GRI 2-7, 2-8, 2-21
	Salute e sicurezza dei dipendenti	- Tutela della sicurezza e della salute del personale riducendo i tassi di infortunio e/o malattie professionali sul luogo di lavoro e i livelli di stress da lavoro correlato accusati dal personale aziendale.	- 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 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 GRI 405-1, 405-2 GRI 406-1
	Sviluppo e formazione delle risorse	- Opportunità per ciascun collaboratore di intraprendere un percorso di crescita professionale e di realizzare pienamente il proprio potenziale. - Rafforzamento e sviluppo delle competenze e delle skill professionali, rapportandosi con diverse tipologie di utenza (per	- Politiche di formazione o di sviluppo delle competenze - Codice di comportamento del personale	

Macroarea	Tema materiale	Impatti connessi	Modalità di gestione e presidio da parte di ATVO	KPI (GRI Standard)
		età, appartenenti a categorie protette, ecc.).		
RESPONSABILITÀ ECONOMICA E COMUNITÀ	Coinvolgimento con la comunità e rapporti con il territorio	<ul style="list-style-type: none"> - Sviluppo sociale ed economico del territorio e delle comunità in cui l'Azienda opera attraverso l'ascolto attivo delle stesse. - Coinvolgimento e partecipazione alle attività di inclusione sociale (es. campagne di sensibilizzazione, collaborazioni con organizzazioni, enti e associazioni, ecc.). 	<ul style="list-style-type: none"> - Relazione sulla gestione - Bilancio di esercizio - Erogazioni liberali 	GRI 201-1, 201-4 GRI 203-1 GRI 204-1 GRI 207-1
	Collaborazioni con istituti e università	<ul style="list-style-type: none"> - Coinvolgimento e partecipazione ad attività mirate a creare consapevolezza negli utenti più giovani sulle tematiche della sostenibilità e più nello specifico sugli impatti positivi del trasporto pubblico nei confronti della comunità e dell'ambiente circostante (es. campagne sulla sicurezza del traffico stradale o sull'utilizzo sicuro del trasporto pubblico). - Organizzazione di progetti per l'introduzione degli studenti al mondo del lavoro (es. progetti di alternanza scuola-lavoro). 	<ul style="list-style-type: none"> - Sottoscrizione di accordi con enti virtuosi nella comunità (enti del terzo settore, associazioni, mondo scuola ecc.) 	

2.6 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 resilienti, comprese le infrastrutture regionali e transfrontaliere, per sostenere lo sviluppo economico e il benessere umano, con particolare attenzione alla possibilità di accesso equo per tutti;
- **SDG 11 "Città e comunità sostenibili"** - Fornire l'accesso a sistemi di trasporto sicuri, sostenibili, e convenienti per tutti, migliorare la sicurezza stradale, in particolare ampliando i mezzi pubblici, con particolare attenzione alle esigenze di chi è in situazioni vulnerabili, alle donne, ai bambini, alle persone con disabilità e agli anziani (ad esempio attraverso le policy/strumenti sui mezzi di trasporto pensati ad hoc per le fasce deboli)
- **SDG 12 "Consumo e produzione responsabili"** - Eliminare i sussidi che hanno impatti dannosi nei confronti dell'ambiente.

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 disuguaglianze"** - Ridurre le disuguaglianze 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:



3. LA SOSTENIBILITÀ ECONOMICO-FINANZIARIA

Highlights

Temi materiali rendicontati	<ul style="list-style-type: none"> • Coinvolgimento con la comunità e rapporti con il 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 2023	<ul style="list-style-type: none"> • Aumento dei proventi del traffico e conseguente crescita dell'utile di esercizio che ha raggiunto un valore di 293.244 euro • Valore Economico Generato uguale a 51,6 milioni di euro, di cui il 90% è stato distribuito agli stakeholder • Erogazione di investimenti nella collettività per un valore pari a 133.859 euro • 487 fornitori, tutti situati sul territorio nazionale
Principali obiettivi per il futuro	<ul style="list-style-type: none"> • Completamento nuova autostazione di San Donà di Piave • Realizzazione nuovo parcheggio di interscambio a Tesserà • Quota crescente di fornitori di ATVO che rispettino determinati criteri ESG (sociali e ambientali) • Predisposizione di un sistema di raccolta dati unico che contenga i dati o le informazioni utili sia per il bilancio d'esercizio che per quello di sostenibilità, considerando la progressiva unione dei due documenti in ottica nuova Direttiva CSRD • Proseguimento nell'intercettazione di finanziamenti da parte di ATVO che facciano progredire l'azienda da un punto di vista sostenibile (rinnovo flotta aziendale, ecc.)

3.1 Performance economiche

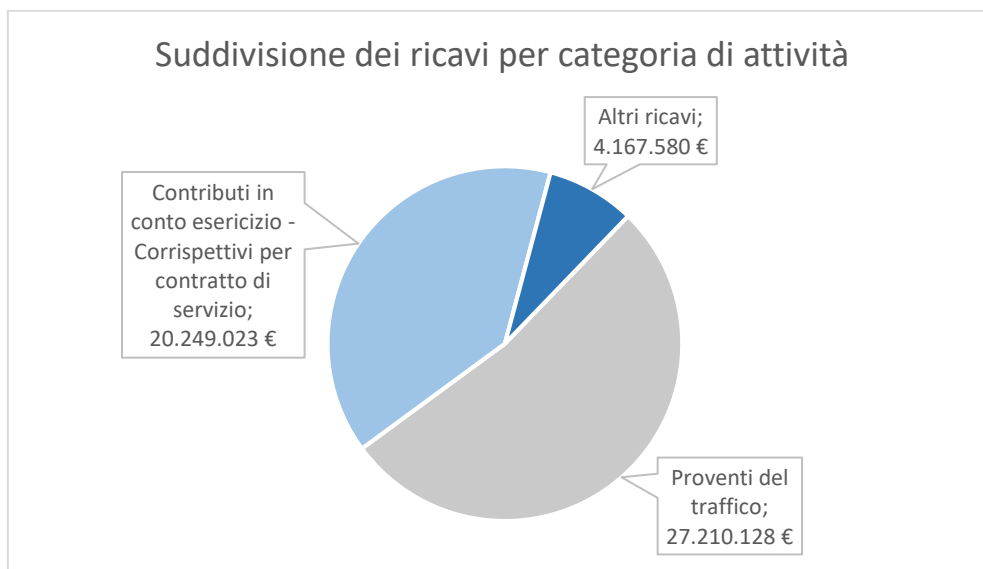
Il valore economico generato

La gestione di ATVO continua ad essere influenzata da un contesto sfidante, caratterizzato da incertezze e complessità dovute alla situazione conflittuale, che ha causato un aumento generalizzato dell'inflazione e, di conseguenza, un incremento dei costi di gestione per le imprese. Tuttavia, rispetto all'anno precedente, i risultati aziendali si stanno avvicinando a quelli pre-pandemia.

ATVO ha registrato un miglioramento dei proventi derivanti dalla sua attività principale (proventi del traffico), sostenuto dalla diversificazione e ottimizzazione delle attività istituzionali mirate alla crescita e sviluppo del mercato. Nel 2023, l'aumento dei proventi del traffico (+20%) ha permesso ad ATVO di conseguire un utile di esercizio di **293.244 euro**, in crescita rispetto ai 89.604 euro del 2022.

Nel corso del 2023, le attività di ATVO hanno generato ricavi per quasi 51,6 milioni di euro, interamente derivanti dal territorio nazionale. Di questi, il 53% 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. Tutt'ora, la quota riferita ai contributi per mancati ricavi ha un peso rilevante per quanto riguarda i risultati finanziari raggiunti; difatti, i **contributi in conto esercizio** (es.: derivanti dal caro carburante) sono stati stanziati man mano nel corso degli anni e quelli riferiti al secondo e terzo quadrimestre del 2022 sono stati contabilizzati nel FY 2023; insieme ai **corrispettivi per il contratto di servizio** hanno rappresentato il 39% dei ricavi di ATVO.

L'esercizio 2023 è stato il **settimo 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.



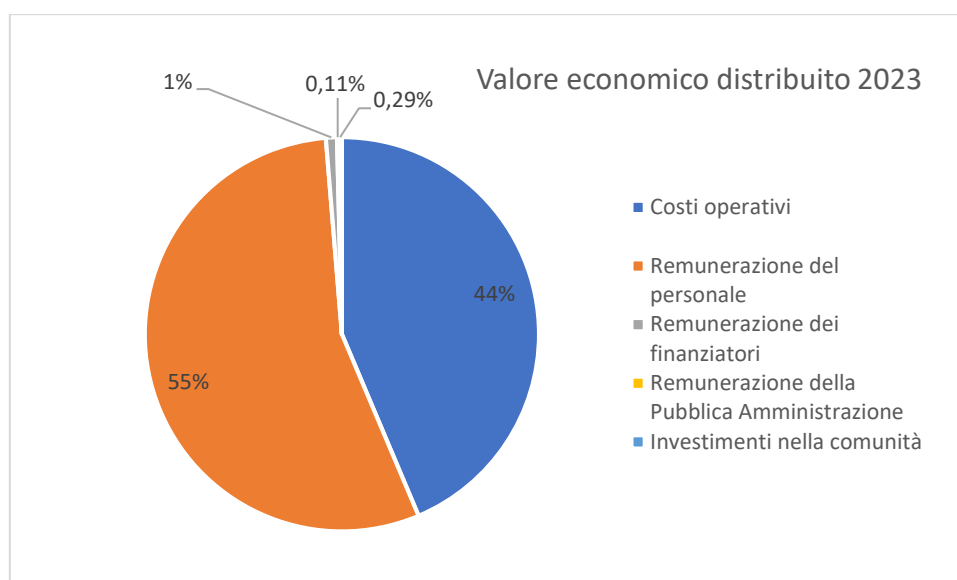
Gli aspetti economici più rilevanti di ATVO vengono presentati attraverso il prospetto di riclassificazione del Conto Economico, con l'obiettivo di dare evidenza del valore economico direttamente generato dall'Azienda e della sua distribuzione agli stakeholder interni ed esterni. Il Valore Economico 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 2023, il Valore Economico Generato da ATVO è stato uguale a 51,6 milioni di euro. Di questi il 90% 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 (€)	2021	2022	2023
Ricavi	38.635.481	42.698.532	51.627.001
Proventi finanziari	-	21.929	2.558
Totale valore economico generato	38.635.481	42.720.462	51.629.560
Costi operativi	15.175.463	19.417.845	20.365.927
Remunerazione del personale	22.795.787	22.890.452	25.692.565
Remunerazione dei finanziatori	14.943	148.287	423.509
Remunerazione della Pubblica Amministrazione	535	58.402	51.859
Investimenti nella comunità	57.717	51.304	133.859
Totale valore economico distribuito	38.044.445	42.566.289	46.667.719

Ammortamenti, svalutazioni e rettifiche	391.835	18.658	3.844.195
Accantonamenti per rischi ed altri accantonamenti	135.183	45.910	824.401
Risultato d'esercizio destinato a riserve	64.018	89.604	293.244
Valore economico trattenuto	591.036	154.172	4.961.840

Il 44% del valore economico distribuito nel 2023 è stato impiegato per coprire i costi operativi, che hanno raggiunto l'importo di 20,5 milioni di euro circa. I principali percettori del valore economico distribuito sono stati invece i dipendenti, a cui è stato destinato il 55% del valore distribuito, seguito dai finanziatori (4%) e dalla Pubblica Amministrazione (51.859 € ovvero lo 0,11%). ATVO ha inoltre corrisposto investimenti nella collettività per un valore totale di 133.859 euro, valore in aumento rispetto al 2022. 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 netta crescita a causa della quota maggiore di ammortamenti imputabili al FY 2023 dato il "ripristino" degli stessi, precedentemente sospesi secondo i termini di legge durante il periodo di pandemia.



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 2023, **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. "Identità, Governance ed Etica"; alla città di Venezia è stato affidato (a seguito di gara europea a doppio oggetto) parte del trasporto pubblico locale con annessi obiettivi (FY 2023) e livello di rischio relativo, connessi a risultati economico - finanziari e a determinati livelli di standard raggiunti mediante le prestazioni erogate, come da contratto di servizio (che regola e definisce le condizioni di erogazione dei servizi di trasporto pubblico su strada) e da carta dei servizi¹⁴:

Obiettivo (2023)	Peso	Livello atteso	Livello minimo	Livello massimo	Indicatore
Raggiungimento dell'equilibrio di bilancio	20%	R>0	R=0	R>0	R=risultato d'esercizio
Consolidamento qualitativo dei servizi	40%	R=sì	-	-	R=rispetto degli standard stabiliti nella carta dei servizi
Raggiungimento degli standard stabiliti nel contratto di servizio	40%	R=sì	-	-	R=rispetto degli standard stabiliti nel contratto di servizio

L'importo relativo al supporto finanziario del Governo nei confronti di ATVO ammonta complessivamente a 5,2 milioni di euro, distribuiti come delineato nella tabella seguente.

Assistenza finanziaria ricevuta dal governo (€)	2021	2022	2023
Sgravi fiscali e detrazioni di imposta	640.460	255.850	719.921,83
Sovvenzioni agli investimenti, alla ricerca e sviluppo e altre forme rilevanti di contributi	1.679.116	3.760.552	2.536.587
Altri benefit finanziari ricevuti o esigibili da qualsiasi Pubblica Amministrazione per qualsiasi operazione	6.724.659	-	1.973.356
TOTALE	9.044.235	4.016.402	5.229.865

Tali finanziamenti corrispondono per il 49% a **sovvenzioni agli investimenti, ad attività di ricerca e sviluppo e ad altre forme rilevanti di contributi**. In particolare, questi fondi pubblici fanno riferimento a contributi regionali mirati a supportare il rinnovo del parco autobus dell'Azienda e il **finanziamento del progetto RE.MO.VE.** per la costruzione della nuova autostazione a San Donà di Piave e lo sviluppo di una nuova rete di servizi.

Il progetto RE.MO.VE. (Recupero periferie e Mobilità sostenibile per la Città metropolitana di Venezia), della durata di 64 mesi, è stato presentato in risposta al Bando per la sicurezza urbana e la sicurezza delle periferie, approvato tramite decreto del Presidente del Consiglio dei ministri il 25 maggio 2016. Questa iniziativa, promossa dalla Città metropolitana di Venezia e sostenuta da diversi partner, tra 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

¹⁴ Per maggiori approfondimenti, si rimanda al capitolo 5.2 "L'attenzione verso i Clienti Viaggiatori".

aree di interesse capaci di attrarre un maggior afflusso di persone e favorendo lo sviluppo di nuove attività commerciali.

3.2 La supply chain

Politiche di approvvigionamento di ATVO

ATVO si avvale esclusivamente di fornitori che operano in conformità alla normativa vigente e alle regole previste 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.

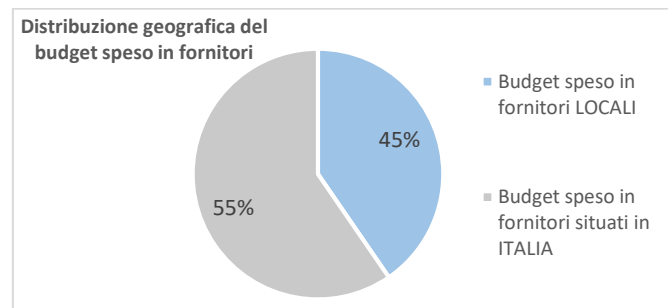
La scelta dei fornitori per ATVO avviene in conformità alle procedure stabilite presso l'ufficio approvvigionamenti, le quali prevedono che i fornitori siano identificati a partire da una selezione effettuata tramite piattaforme gestite esternamente. Per quanto riguarda i criteri ambientali nella scelta del fornitore, anche per il 2023, ATVO ha selezionato un partner che rifornisce l'azienda di stampanti a getto di inchiostro invece di stampanti con toner in polvere, meno energivore rispetto all'anno precedente.

Oltretutto ATVO, nel 2023, si è approvvigionato di quattro autobus ad alimentazione elettrica provenienti dall' "Industria Italiana Autobus - IIA" con relative colonnine elettriche di alimentazione, mediante l'aggiudicazione del bando apposito.

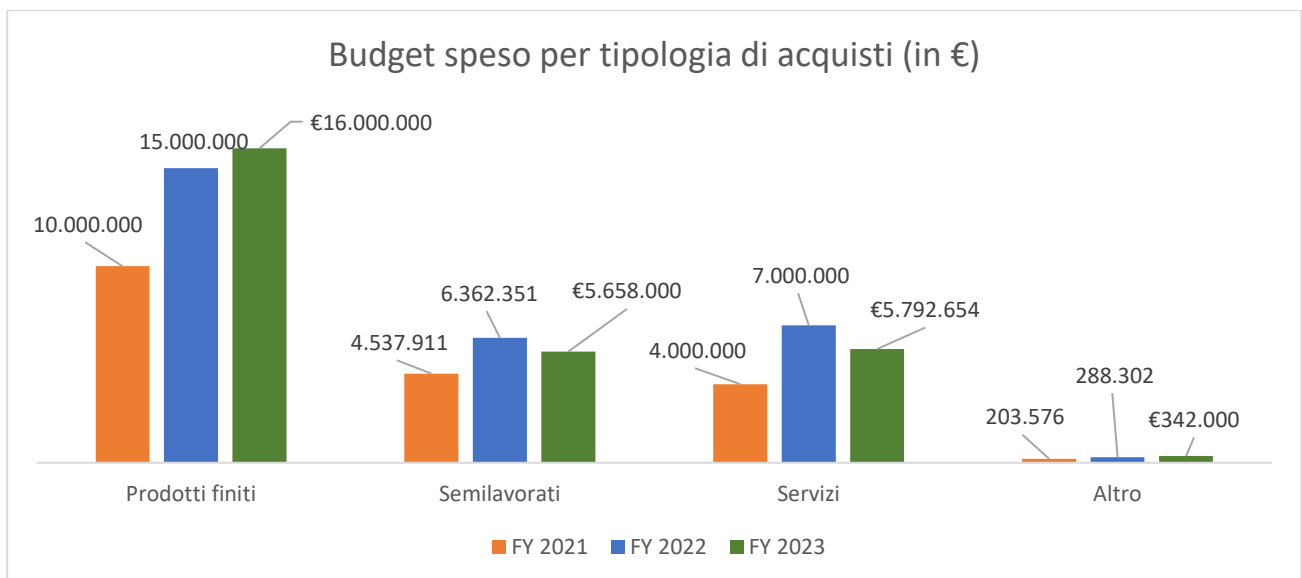
Nel corso del 2023, ATVO si è avvalsa di **487 fornitori, tutti situati sul territorio nazionale**. Tra il totale dei fornitori, il **39% sono considerati fornitori locali**, ossia fornitori che si trovano entro un raggio di 50 km dalla sede di ATVO, mentre il restante il 61% è composto da fornitori italiani, che non rientrano nella categoria di fornitori locali. Per ATVO l'incremento del 14% circa nella quota di fornitori locali rispetto al 2022 rappresenta un'opportunità significativa per contribuire alla continuità aziendale del tempo, anche in ottica di sostegno della comunità locale.

Numero di fornitori e budget speso per area geografica	2021		2022		2023	
	n.	Budget speso (€)	n.	Budget speso (€)	n.	Budget speso (€)
Fornitori locali	140	7.496.595	150	11.580.000	190	12.506.694
Fornitori situati in Italia	280	11.244.892	280	17.070.653	297	15.285.959
TOTALE	420	18.741.487	430	28.650.653	487	27.792.654

È riscontrabile un aumento dei fornitori di ATVO nel 2023 a fronte di un budget dedicato all'approvvigionamento leggermente inferiore, il quale è suddiviso come mostrato nel grafico sottostante.



Nello specifico, con riferimento al triennio 2021-2023, l'Azienda ha suddiviso le proprie spese di approvvigionamento in tre principali categorie, prodotti finiti, semilavorati e servizi. Il grafico seguente illustra la quota degli acquisti totali destinata ad ognuna di queste categorie.



4. LA SOSTENIBILITÀ AMBIENTALE

Highlights

Temi materiali rendicontati	<ul style="list-style-type: none"> • Lotta al cambiamento climatico e gestione delle emissioni • Efficienza energetica • Gestione della risorsa idrica
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 2023	<ul style="list-style-type: none"> • Nel 2023 l'intero parco mezzi è alimentato con carburanti alternativi a basso effetto inquinante e a basso tenore di zolfo • Il consumo di energia elettrica (acquistata da fonti non rinnovabili) è diminuito del 4% circa rispetto al 2022 • Il consumo di gas naturale è diminuito del 20% rispetto all'anno precedente • L'approvvigionamento idrico e relativo scarico si è ridotto dell'8% • I rifiuti prodotti da ATVO sono diminuiti del 33% rispetto all'anno scorso
Principali obiettivi per il futuro	<ul style="list-style-type: none"> • Implementazione pannello fotovoltaico 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 • Estensione calcolo delle emissioni generate da ATVO secondo scope 3

4.1 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 climalteranti. 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 (che avverrà nel 2024) e all'approvvigionamento di nuovi autobus elettrici da immettere nella flotta aziendale.

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 ANCIS¹⁵, contribuendo con 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;

¹⁵ L'organismo ANCIS opera, in collaborazione con ATVO, anche in ottica ottenimento di nuove certificazioni, come riportato nel capitolo 1 "Identità e Governance".

- ❖ 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 che riassume i **principali impegni dal punto di vista ambientale** da parte di ATVO per il 2023 e il risultato raggiunto nell'anno precedente (2022):

FATTORE-BASE DI QUALITÀ ¹⁶	Indicatori di qualità /azioni implementate	Unità di misura	Livello di servizio offerto (2022)	Livello di servizio offerto (2023)
ATTENZIONE VERSO L'AMBIENTE	Carburante a basso tenore di zolfo	% dei consumi	100%	100%
	Mezzi elettrici o ibridi	Ore serv. / totale	3,47%	3,71%

¹⁶ 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 5 "La sostenibilità sociale", sezione 5.2 "L'attenzione verso il Cliente Viaggiatore".

Mezzi alimentati con carburanti alternativi a basso effetto inquinante ¹⁷ (gasolio 10 p.p.m. ¹⁸)	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	81,30%	83,30%

Come si denota dal prospetto soprastante, rispetto all'anno scorso è aumentato in % il livello di servizio offerto per quanto riguarda la **percezione complessiva livello di attenzione all'ambiente** e la **quota di mezzi elettrici** (o ibridi) che si sono incrementati rispettivamente del 2,5% e 7% circa.

4.2 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. Le **politiche di graduale contenimento dei consumi** di ATVO, accompagnate da un contingente aumento dei km percorsi rispetto all'anno precedente, sono testimoniate dai seguenti trend:

Consumi dei combustibili (GJ) ¹⁹	2021	2022	2023
Gas naturale (per ambienti di lavoro)	5.604	3.787	3.037
Gasolio per veicoli	155.445	173.223	171.687
Energia elettrica acquistata da fonti non rinnovabili	4.116	3.904	3.743
TOTALE	165.165	180.914	178.467

- Una riduzione dei consumi derivanti da **gas naturale**, utile per il riscaldamento o climatizzazione delle diverse strutture aziendali, del 20% circa rispetto al 2022;
- l'**energia elettrica acquistata** da fonti non rinnovabili, usata ad esempio per alimentare gli impianti aziendali (sedi, stazioni, uffici, officine, ecc.), per il rimessaggio degli automezzi e per il lavaggio degli stessi oltre che per le attività manutentive sugli autobus, ha subito un decremento del 5% rispetto all'anno precedente;
- Una leggera diminuzione è spettata anche ai combustibili fossili utilizzati, come **carburante diesel** per l'alimentazione della flotta aziendale.

¹⁷ Per questo indicatore di qualità, sono stato analizzate diverse linee che si attestano tutte sullo stesso valore (100% nel 2022) ovvero: autolinee urbane ed extraurbane, servizi di collegamento con aeroporti (Linea 35 e 351), linea Jesolo - Punta Sabbioni (linea 23), linea San Donà - Jesolo (linea 19), linea Caorle - Portogruaro (linea 2).

¹⁸ 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.

¹⁹ I fattori utilizzati per il calcolo dei consumi di gas, gasolio ed energia elettrica in gigajoule sono stati pubblicati dal "UK Department for Environment, Food & Rural Affairs" (DEFRA) dei rispettivi anni (2021, 2022, 2023).

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 ²⁰ - Scope 1 (tCO ₂ eq) ²¹	2021	2022	2023
Gas naturale (per ambienti di lavoro)	316	213	171
Gasolio per veicoli (diesel)	10.866	12.333	12.119
TOTALE	11.182	12.546	12.290

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 2 % rispetto al 2022, poiché hanno subito un decremento sia le emissioni generate dal carburante diesel (- 2%) sia quelle derivanti dal gas naturale (- 20%).

Relativamente alle emissioni dirette derivanti dai consumi di carburante per i veicoli (nello specifico diesel), sono state altresì calcolate le emissioni **"out of Scope"**²² 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**²³:

Emissioni dirette di CO ₂ da biomasse - out of Scope (tCO ₂ eq)	2021	2022	2023
Gasolio per veicoli (diesel)	654	531	675

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,

²⁰ Rispetto al Bilancio di Sostenibilità 2022, i dati riferiti alle emissioni fuggitive di gas fluorurati - F-gas (utilizzati per i sistemi di climatizzazione / condizionamento dell'aria all'interno dei diversi ambienti di lavoro) non sono stati rilevati e dunque non sono stati rendicontati nemmeno per gli anni precedenti (andando ad influire in maniera positiva sul totale delle emissioni generate) in ottica di maggior conformità al GRI Standard di rendicontazione prescelto per questo bilancio.

²¹ I fattori utilizzati per il calcolo delle emissioni dirette Scope 1 sono stati pubblicati dal database DEFRA (UK Department for Environment, Food & Rural Affairs) dei rispettivi anni (2021, 2022, 2023).

²² 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").

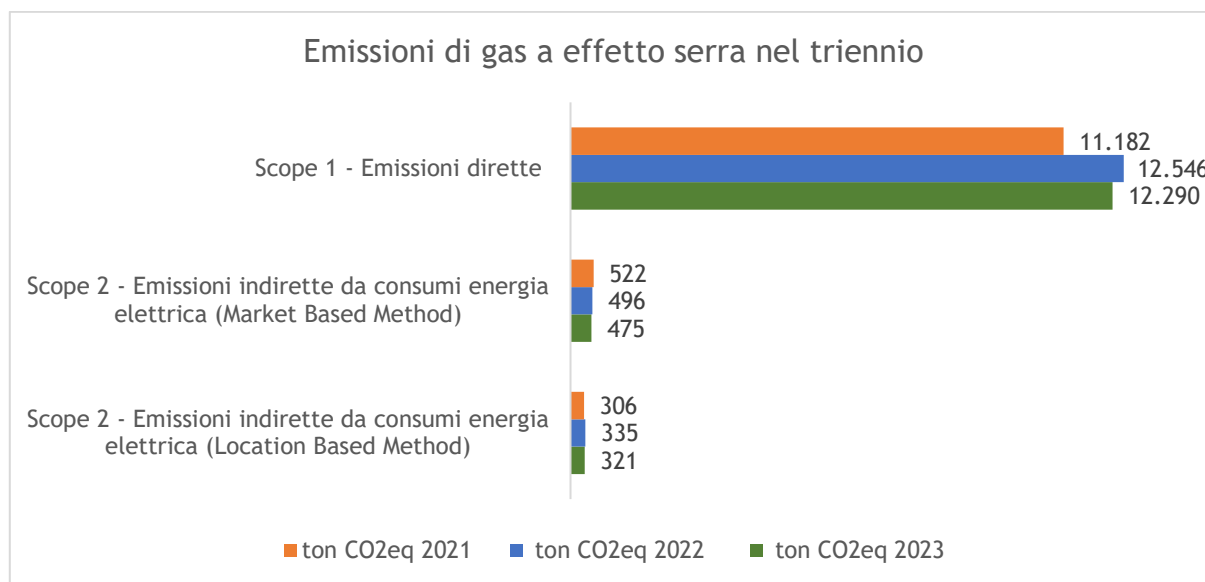
²³ La procedura da cui derivano le emissioni di biomasse parte a monte, dal momento in cui la quota di CO₂ rimossa dall'atmosfera per la produzione di biomasse verrà reimpressa nella stessa in un processo a "somma zero".

la metodologia MB considera le emissioni da elettricità che l'Azienda ha intenzionalmente scelto con forma contrattuale o in alternativa prendendo in considerazione l'intensità media delle emissioni della rete nei mercati di riferimento anche al di fuori del Paese di operatività (in questo caso l'Italia). Si denota relativamente alle emissioni indirette Scope 2 (metodo MB) una riduzione del 4% circa nel 2023 rispetto all'anno precedente:

Emissioni indirette - Scope 2 (tCO ₂ eq) ²⁴	2021	2022	2023
Emissioni indirette Scope 2 (metodo "Location Based") ²⁵	306	335	321
Emissioni indirette Scope 2 (metodo "Market Based")	522	496	475

Infine, il totale delle emissioni derivanti direttamente e indirettamente dalle attività aziendali di ATVO ammonta nel 2023 a 12.611 tCO₂eq (Scope 1 + Scope 2 LB) e 12.765 tCO₂eq (Scope 1 + Scope 2 MB); tra il 2021 e il 2022 vi è stato, dunque, un decremento del 2%:

Emissioni totali di Gas Serra (tCO ₂ eq)	2021	2022	2023
Scope 1 + Scope 2 (Location Based)	11.488	12.881	12.611
Scope 1 + Scope 2 (Market Based)	11.704	13.042	12.765



4.3 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,

²⁴ I fattori utilizzati per il calcolo delle emissioni indirette Scope 2 sono stati pubblicati dal Report 386/2023 pubblicato dall'Istituto superiore per la ricerca e la protezione ambientale (ISPRA) e infine dall'"European Residual" Mix di AIB (2020, 2021 e 2022). I dati messi a disposizione da ISPRA, Terna e AIB sono espressi esclusivamente in CO₂ e non includono altri gas serra nell'equivalente di anidride carbonica (CO₂eq). Nel testo è stato scelto di mantenere l'unità di misura CO₂eq per garantire uniformità e chiarezza, data anche la trascurabilità dell'impatto dei gas serra diversi dalla CO₂ nella produzione di energia elettrica.

²⁵ Rispetto al Bilancio di Sostenibilità 2022, i dati riferiti al 2021 e 2022 della riga "Emissioni indirette Scope 2 (metodo "Location Based") della tabella "Emissioni indirette - Scope 2 (tCO₂eq)" sono stati revisionati a seguito di un aggiornamento dei fattori di emissione (ISPRA).

inoltre, viene utilizzata per **usi domestici**, intesi come servizi pubblici nelle autostazioni/uffici/officina e poi, come **uso industriale**, per il lavaggio (attraverso un programma che efficienti il consumo idrico) degli automezzi e nei depositi dove questo è presente.

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

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

- per il **mantenimento/pulizia dei veicoli** attraverso operazioni/programmi di lavaggio più sostenibili, come già anticipato;
- per il **riifornimento 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)	2021	2022	2023
Risorse idriche di terze parti - fornitori idrici	20.344	16.784	15.382
Di cui: Acqua dolce (≤ 1.000 mg/l di solidi disciolti totali)	20.344	16.784	15.382
Scarico idrico per fonte e per tipologia (in megalitri)	2021	2022	2023
Risorse idriche di terze parti - fornitori idrici	20.344	16.784	15.382
Di cui: Acqua dolce (≤ 1.000 mg/l di solidi disciolti totali)	20.344	16.784	15.382

Come si può notare dalla tabella soprastante, nel 2023 vi è stata una riduzione nel prelievo e conseguente scarico della risorsa idrica dell'8% rispetto all'anno precedente (dopo che nel 2022 era stata registrata un'ulteriore riduzione del 17%).

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 allegate alle autorizzazioni per lo scarico delle acque reflue e, in base a queste tabelle di riferimento, vengono effettuate delle analisi, con cadenza

semestrale, da parte della Società “Merieux²⁶” per riscontrare eventuali anomalie o valori che 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.

4.4 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

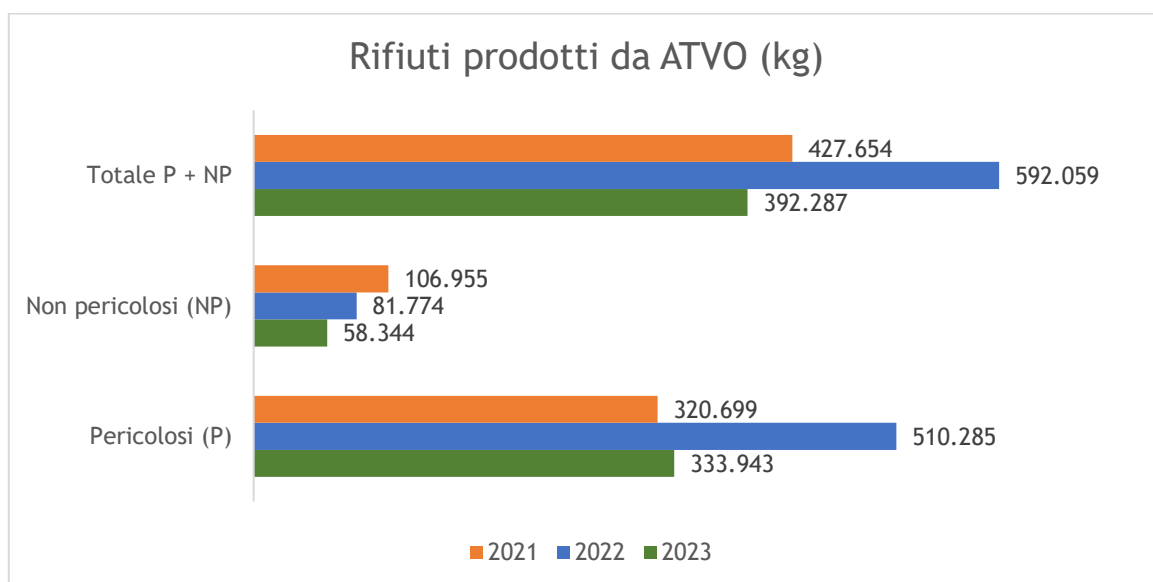
²⁶ La società “Merieux NutriSciences Italia” è stata scelta da ATVO per analizzare la “potenziale pericolosità” degli scarichi idrici ed è un ente certificato da “ACCREDIA” (ente certificatore che attesta competenza, imparzialità e indipendenza delle analisi svolte in laboratorio), testimoniando, anche in questa sede la sensibilità di ATVO verso i potenziali impatti negativi sull'ambiente derivanti dalle attività aziendali.

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 ATVO²⁷			
Rifiuti pericolosi (kg)	2021	2022	2023
OFFICINA (SAN DONÀ DI PIAVE, VIA MASINA)			
CER 070310 Filtri cabina di verniciatura	-	-	244
CER 080111 Pitture e vernici di scarto	47	69	137
CER 120301 Soluzioni acquose di lavaggio	18.450	17.200	16.220
CER 130205 Scarti di olio minerale per motori, ingranaggi e lubrificazione, non clorurati	17.967	13.880	16.910
CER 130802 Altre emulsioni	17.100	16.294	16.500
CER 140603 Altri solventi e miscele di solventi	23	-	-
CER 150110 Imballaggi plastica-metallo con sostanze pericolose	1.536	1.190	651
CER 150111 Imballaggi metallici contenenti matrici solide porose pericolose	18	25	42
CER 150202 Assorbenti, materiali filtranti (inclusi filtri dell'olio non specificati altrimenti), stracci e indumenti protettivi	2.542	1.366	1.375
CER 160104 Veicoli fuori uso	162.980	362.160	188.220
CER 160107 Filtri dell'olio	1.844	1.985	1.625
CER 160114 Liquidi antigelo	1.455	2.547	-
CER 160121 Componenti pericolose (tubi oleodinamici)	437	282	249
CER 160211 Frigoriferi-condizionatori fuori uso	-	-	114
CER 160213 Apparecchiature fuori uso	177	-	20
CER 160507 Sostanze chimiche inorganiche di scarto	-	-	-
CER 160601 Batterie al piombo	9.677	11.630	9.539
CER 200121 Tubi fluorescenti ed altri rifiuti contenenti mercurio	46	7	47
DEPOSITO (PORTOGRUARO)			
CER 120301 Soluzioni acquose di lavaggio	17.600	18.000	16.740
CER 130802 Altre emulsioni	14.840	14.140	15.540
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	16.200	15.200	14.110
CER 130802 Altre emulsioni	17.960	17.680	17.260
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	9.130	6.450	7.510
CER 130802 Altre emulsioni	10.670	10.180	10.640
TOTALE (RIFIUTI PERICOLOSI)	320.699	510.285	333.943

²⁷ 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 ²⁷			
Rifiuti non pericolosi (kg)	2021	2022	2023
OFFICINA (SAN DONA' DI PIAVE, VIA MASINA)			
CER 060503 Fanghi prodotti dal trattamento in loco degli effluenti	202	85	67
CER 150104 Imballaggi metallici	-	-	675
CER 150106 Imballaggi in materiali misti	19.030	17.510	17.160
CER 150203 Assorbenti, materiali filtranti, stracci e indumenti protettivi	1.286	1.074	1.327
CER 160103 Pneumatici fuori uso	24.250	33.320	16.530
CER 160112 Pastiglie per freni	77	-	-
CER 160214 Apparecchiature fuori uso	3.140	1.112	672
CER 160505 Gas in contenitori a pressione - estintori fuori uso		915	1.513
CER 170405 Ferro e acciaio	23.930	23.660	17.140
CER 200102 Vetro	4.450	4.098	3.260
CER 200304 fanghi delle fosse settiche	5.000	-	-
AUTOSTAZIONE (CAORLE)			
CER 200304 fanghi delle fosse settiche	1.500	-	-
DEPOSITO (PORTOGRUARO)			
CER 200304 fanghi delle fosse settiche	3.200	-	-
AUTOSTAZIONE (LIDO DI JESOLO)			
CER 200304 fanghi delle fosse settiche	6.790	-	-
AUTOSTAZIONE (SAN DONA' DI PIAVE, PIAZZA 4 NOVEMBRE)			
CER 200304 fanghi delle fosse settiche	14.100	-	-
TOTALE (RIFIUTI NON PERICOLOSI)	106.955	81.774	58.344
TOTALE RIFIUTI PERICOLOSI + RIFIUTI NON PERICOLOSI	427.654	592.059	392.287

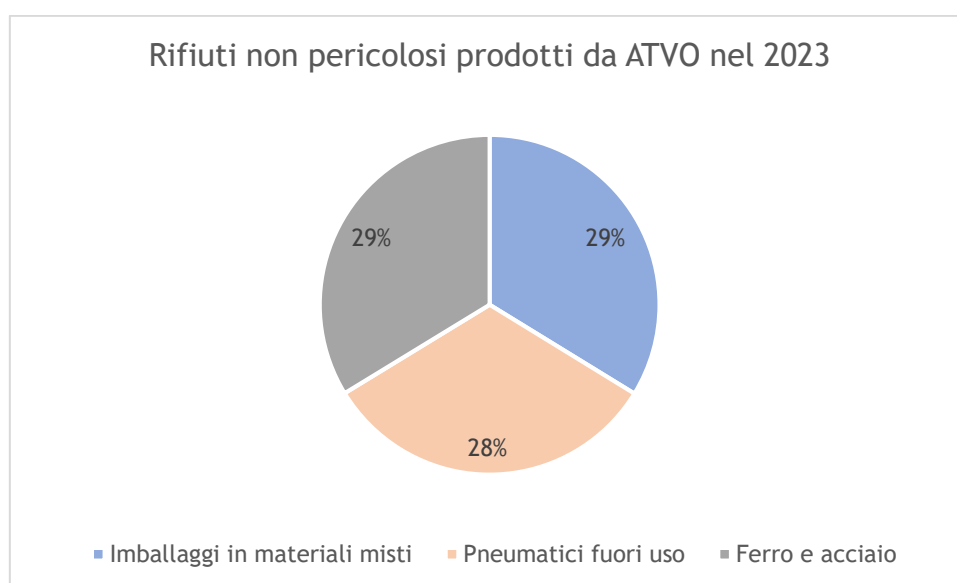


Come riportato nelle tabelle soprastanti, nel 2023 si è registrato un decremento sia per quanto riguarda la produzione di rifiuti pericolosi (334 ton circa di contro alle 510 ton del 2022), sia per quanto riguarda i rifiuti non pericolosi (58 ton rispetto a 82 ton circa del 2022), per cui complessivamente ATVO ha diminuito la produzione dei propri rifiuti del 33% (392 ton nel 2023 rispetto a 592 dell'anno precedente).

Tra i motivi principali dell'ingente decremento della produzione di rifiuti vi è la rottamazione degli automezzi, avvenuta principalmente l'anno scorso, motivo per il quale alcune tipologie di rifiuti pericolosi come "veicoli fuori uso" o non pericolosi come "pneumatici fuori uso" sono diminuiti entrambi del 50% circa.

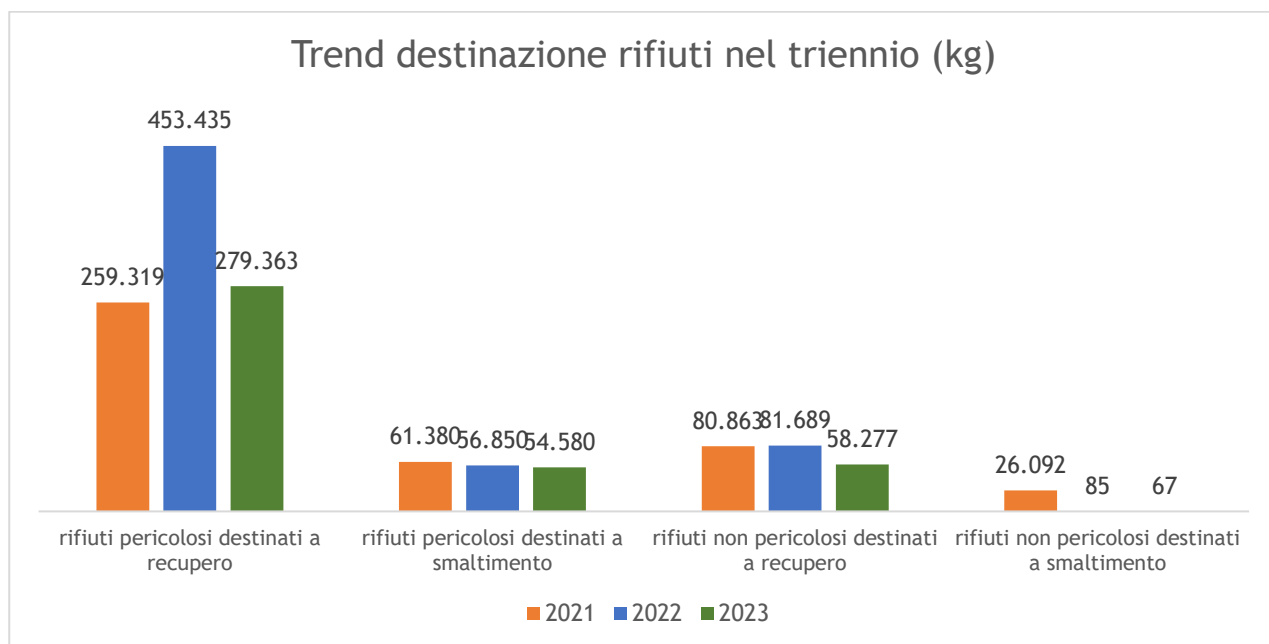
In ogni caso i veicoli fuori uso insieme ad emulsioni e soluzioni acquose di lavaggio rappresentano le quote preponderanti di rifiuti pericolosi rispetto al totale, rispettivamente il 56%, 18% e 16% circa.

Per quanto riguarda le componenti più rilevanti, rispetto al totale, dei rifiuti non pericolosi prodotti da ATVO, esse si riferiscono agli imballi, pneumatici fuori uso, ferro e acciaio, equamente distribuiti:



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 sottostante²⁸:

²⁸ 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 classificato come non pericoloso) e le soluzioni acquose di lavaggio (pericoloso) nei vari luoghi di lavoro, tutte le altre tipologie di rifiuti vengono stoccate in ottica di invio ad operazioni di recupero.

Destinazione rifiuti pericolosi	2021	2022	2023	Delta 2022-2023
Rifiuti pericolosi destinati a recupero (kg)	259.319	453.435	279.363	-38%
Rifiuti pericolosi destinati a smaltimento (kg)	61.380	56.850	54.580	-4%
Destinazione rifiuti non pericolosi	2021	2022	2023	Delta 2022-2023
Rifiuti non pericolosi destinati a recupero (kg)	80.863	81.689	58.277	-29%
rifiuti non pericolosi destinati a smaltimento (kg)	26.092	85	67	-21%

5. LA SOSTENIBILITÀ SOCIALE

Highlights

Temi materiali rendicontati	<ul style="list-style-type: none"> • Clima interno, welfare aziendale e pari opportunità • Salute e sicurezza dei dipendenti • Sviluppo e formazione delle risorse • Qualità e sicurezza del servizio • Digitalizzazione e innovazione responsabile • Collaborazioni con istituti e università • Coinvolgimento con la comunità e rapporti con il territorio
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 2023	<ul style="list-style-type: none"> • Sviluppo di iniziative per valorizzare il ruolo che il trasporto pubblico locale riveste nel favorire una mobilità sostenibile, inclusiva e rispettosa delle comunità in cui opera • La figura “impiegato” ha la più alta “quota rosa” rispetto alle altre categorie: il 54% sul totale degli impiegati è costituito da donne • Il tasso di rientro al lavoro di coloro che hanno usufruito del congedo parentale è stato del 100% • Il tasso di turnover è rimasto invariato rispetto al 2022 (11%) • La totalità dei dipendenti (483) 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 308 • Rinnovamento parco mezzi (inserimento di 4 nuovi veicoli elettrici nella flotta aziendale provenienti da fornitore del territorio nazionale) • Livello di soddisfazione complessivo superiore all’80% per ogni fattore-base della qualità • Trend stabile e/o in crescita per alcuni indicatori riferiti al livello di qualità percepito ed 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 (es.: spazi ricreativi per i dipendenti) in ottica di aumento del benessere aziendale e della conciliazione vita-lavoro (anche mediante elargizione di benefit aziendali adatti alle esigenze dei dipendenti) • Iniziare un graduale adeguamento dell’assessment necessario per l’ottenimento della certificazione di genere ai sensi della UNI PdR 125 • Incrementare l’organico di ATVO mediante accordi con terze parti in ottica di retention a lungo termine in azienda (es.: tirocinanti, ecc.) • Incrementare la formazione per i dipendenti (mediante focus-group dedicati) già presenti nell’organico di ATVO su aspetti quali: <ul style="list-style-type: none"> - il rapporto con il cliente viaggiatore - sostenibilità aziendale (attività già realizzate e impegni per il futuro) • Incrementare la formazione per i nuovi assunti (es.: in apprendistato) che faranno parte dell’organico ATVO sia per quanto riguarda la conoscenza del mezzo sia per quanto riguarda l’estensione geografica entro la quale ATVO effettua il proprio servizio sia per quanto riguarda le altre mansioni (officina, agenti accertatori, ecc.)

5.1 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 aziendale²⁹ di ATVO (presente nella zona industriale di San Donà Di Piave), gli **operatori di stazione** o ancora il **personale di assistenza ai passeggeri**³⁰. 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:

²⁹ 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.

³⁰ 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 Autotranvieri³¹ e i dirigenti di ATVO dal CCNL per i Dirigenti (delle imprese di servizi pubblici locali) 2019-2023.

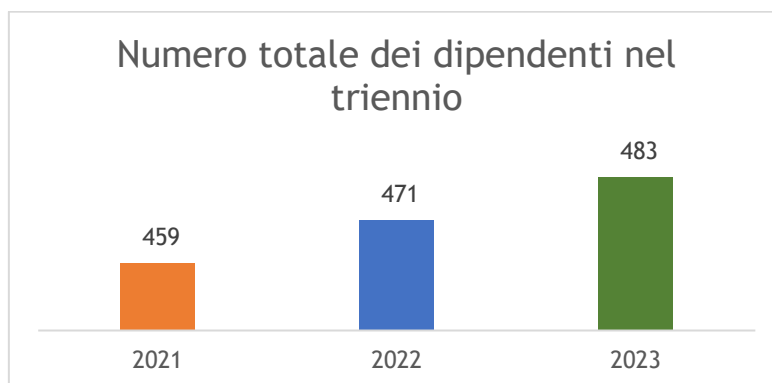
Le disposizioni di legge, tra cui quelle del CCNL e i provvedimenti interni dell'Azienda, assumono carattere imprescindibile nella gestione del personale, specialmente su aspetti quali:

- 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'organico di ATVO ammonta nel 2023 a 483 unità, di contro ai 471 dipendenti dell'anno precedente, registrando un aumento del 3%, come si denota dal grafico sottostante:

³¹ 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.



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	2021			2022			2023		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
	411	48	459	418	53	471	427	56	483

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 2 con età superiore ai 50 anni) sono unicamente rappresentati da uomini;
- i **quadri** (di cui 1 con età compresa tra i 30 e i 50 anni e 3 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 39 tra 30 e i 50 anni, 26 con età anagrafica maggiore di 50 anni e 13 con meno di 30 anni) sono rappresentati per il 54% da donne e per il 46% da uomini;
- tra gli **operai** (di cui 218 tra 30 e i 50 anni, 165 che hanno più di 50 anni e 15 con meno di 30 anni) si evidenzia invece una composizione al 97% formata da uomini e al 3% da donne.

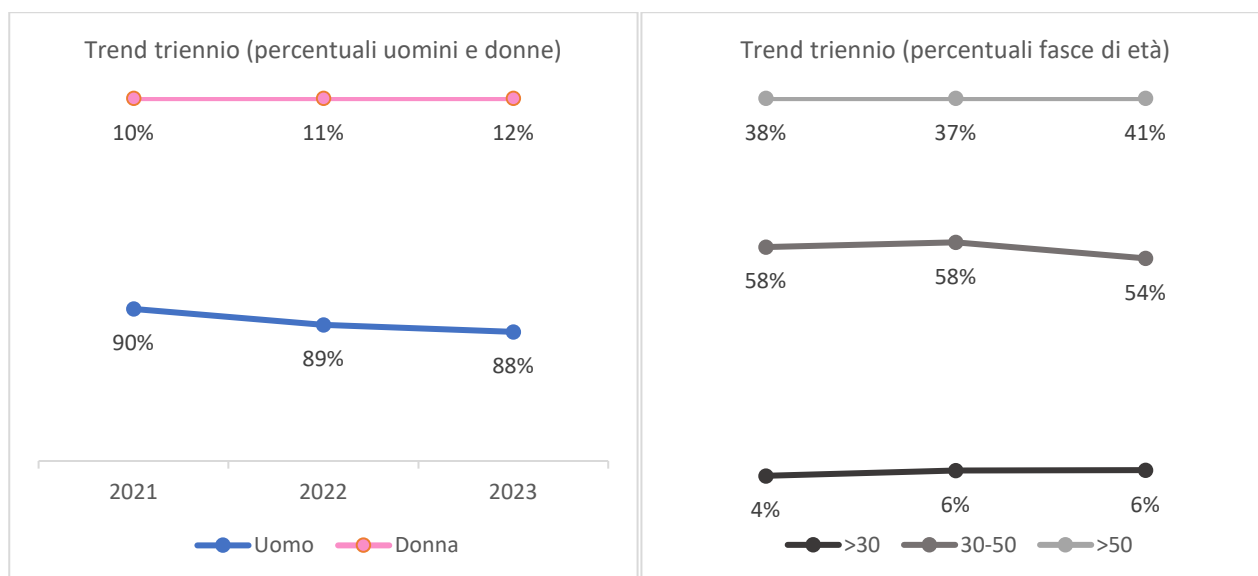
Nel FY 2023 riscontriamo una piccola quota di **apprendisti** nel FY 2023 (9), tutti compresi tra i 21 e i 29 anni, ricompresi nel computo totale dei dipendenti di ATVO in quanto, terminato il periodo di apprendistato, diverranno lavoratori a tempo indeterminato in ottica di creare e mantenere relazioni con uno degli stakeholder più importanti per l'azienda (il personale viaggiante) a lungo termine.

Dipendenti per genere e qualifica	2021			2022			2023		
	Uomini	Donne	Tot.	Uomini	Donne	Tot.	Uomini	Donne	Tot.
Dirigenti	2	-	2	2	-	2	3	-	3
Quadri	3	1	4	3	1	4	3	1	4
Impiegati	33	36	69	35	41	76	36	42	78

Operai	373	11	384	378	11	389	385	13	398
TOTALE	411	48	459	418	53	471	427	56	483
Percentuale	90%	10%	100%	89%	11%	100%	88%	12%	100%

Dipendenti per fascia di età e qualifica	2021				2022				2023			
	< 30 anni	30-50 anni	> 50 anni	Tot.	< 30 anni	30-50 anni	> 50 anni	Tot.	< 30 anni	30-50 anni	> 50 anni	Tot.
-Dirigenti	-	-	2	2	-	-	2	2	-	1	2	3
Quadri	-	2	2	4	-	2	2	4	-	1	3	4
Impiegati	10	43	16	69	13	45	18	76	13	39	26	78
Operai	10	221	153	384	14	225	150	389	15	218	165	398
TOTALE	20	266	173	459	27	272	172	471	28	259	196	483
Percentuale	4%	58%	38%	100%	6%	58%	36%	100%	6%	54%	41%	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), il dato sui dipendenti che hanno più di 50 anni è in aumento (+14%) mentre quello sui dipendenti che hanno un'età anagrafica inferiore a 30 è costante rispetto a quello dell'anno scorso:



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 31/12/2023, 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 sopperire alle esigenze degli orari scolastici.

A fronte di un incremento dei dipendenti nell'ultimo anno (come già anticipato del 3%), l'unico dato invariato tra il 2022 e il 2023 è quello relativo ai lavoratori con contratto a tempo determinato, mentre i lavoratori con contratto a tempo indeterminato e **full-time** sono cresciuti rispettivamente del 3% e del 13%; infine, vi è stato un decremento dei lavoratori part-time nel biennio:

Dipendenti suddivisi per contratto e genere	2021			2022			2023		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Tempo indeterminato	401	47	448	412	48	460	419	53	472
Tempo determinato	10	1	11	6	5	11	8	3	11
TOTALE	411	48	459	418	53	471	427	56	483
Full-time	371	44	415	372	51	423	426	54	480
Part-time	40	4	44	46	2	48	1	2	3
TOTALE	411	48	459	418	53	471	427	56	483

Per quanto riguarda il **rapporto tra i compensi annui totali**, il rapporto tra il compenso totale³² annuo più elevato³³ e la mediana del compenso di tutti i dipendenti (escluso quello più elevato) ammonta nel 2023 a 3,9 (valore in linea con il biennio precedente):

Rapporto tra i compensi annui totali	2021	2022	2023
Compenso totale annuo della persona <u>più pagata</u> dell'Organizzazione	131.328,46	133.006,88	132.921,88
Mediana del compenso totale annuale di tutti i dipendenti (escluso l'individuo più pagato)	32.675,38	33.357,96	33.679,00
RAPPORTO TOTALE ANNUO	4,0	4,0	3,9

Per quanto riguarda la **retribuzione totale annua** più elevata, invece, essa ammonta nel 2023 a 165.146 € circa, registrando un incremento rispetto al 2022 del 4%. Anche la mediana della retribuzione totale annua di tutti i dipendenti³⁴, escluso l'individuo più pagato, (34.908 €) ha subito

³² 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.

³³ Per compenso totale annuo più elevato si intende quello corrisposto alla persona più pagata all'interno dell'Organizzazione.

³⁴ Rispetto al compenso, la retribuzione totale annua è stata calcolata come retribuzione totale lorda comprensiva di parte variabile (premi, bonus, ecc.).

un aumento del 2% rispetto all'anno precedente, portando il rapporto totale annuo a 2,28 (il 5% in meno del 2022).

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 2023, 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.

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			2023		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Impiegati	3	1	4	3	1	4	3	1	4
Operai	3	-	3	3	-	3	3	-	3
Totale	6	1	7	6	1	7	6	1	7
Percentuale	86%	14%	100%	86%	14%	100%	86%	14%	100%

Come nel biennio precedente, nel 2023 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 3 uomini (di cui 2 tra la fascia di età 30-50 anni e uno 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 (attraendo 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 sostenimento delle pari opportunità si applicano tanto alle procedure di assunzione o alle opportunità di avanzamento professionale quanto alle politiche retributive; difatti anche la **parità di salario** è un fattore importante per la fidelizzazione di dipendenti, tant'è che in ATVO il rapporto tra uomo e donna dello stipendio base oltre che della retribuzione totale annua³⁵ è rimasto costante nel triennio di riferimento:

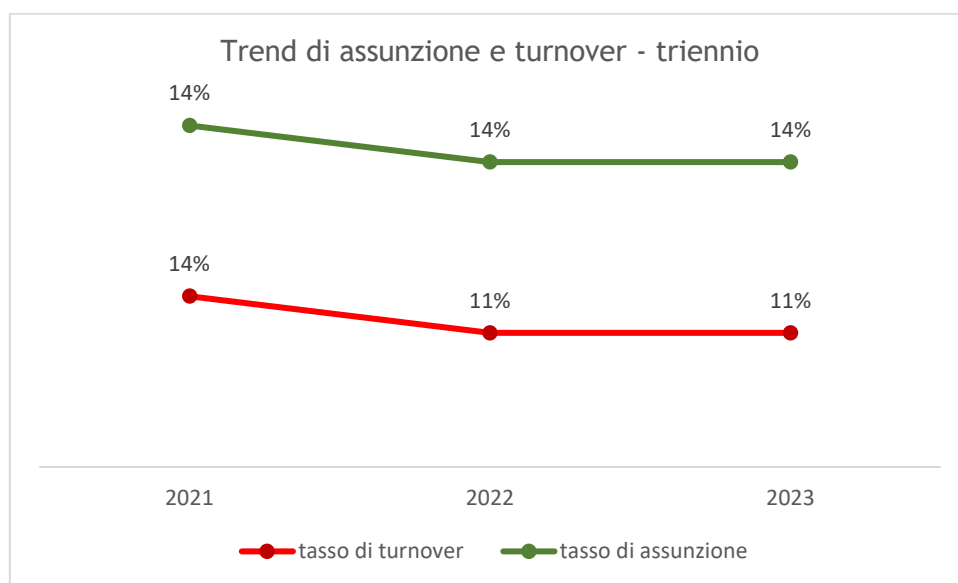
Stipendio base per ogni categoria professionale (€)	2021			2022			2023		
	Uomini	Donne	Rapporto	Uomini	Donne	Rapporto	Uomini	Donne	Rapporto
Dirigenti	120.440		-	122.119		-	106.692		-
Quadri	54.427	56.664	1,04	54.359	58.298	1,07	54.440	62.564	1,15
Impiegati	34.667	25.285	0,73	37.094	26.548	0,72	40.557	29.759	0,73
Operai	32.277	26.108	0,81	33.855	26.888	0,79	35.010	28.267	0,81

Retribuzione per ogni categoria professionale (€)	2021			2022			2023		
	Uomini	Donne	Rapporto	Uomini	Donne	Rapporto	Uomini	Donne	Rapporto
Dirigenti	141.386		-	147.899		-	130.841		-
Quadri	59.630	61.864	1,04	60.759	64.698	1,06	59.960	68.084	1,14
Impiegati	35.381	25.877	0,73	37.909	27.148	0,72	41.659	30.678	0,74
Operai	33.143	26.806	0,81	34.723	27.475	0,79	36.185	29.203	0,81

TURNOVER AZIENDALE

Nel corso del 2023, sono entrati nell'organico di ATVO **67 nuovi dipendenti** (di cui 54 uomini e 13 donne) a fronte di un numero di dipendenti in uscita pari a 53. Se da una parte il tasso di assunzione registrato per il 2023 è del 14%, valore costante con il biennio precedente, **il tasso di turnover negativo è dell'11%**, come l'anno precedente e minore rispetto al 2021:

³⁵ 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.



Nuovi dipendenti assunti per genere e fasce d'età	2021		2022		2023	
	Numero nuovi assunti	Tasso di assunzione ³⁶	Numero nuovi assunti	Tasso di assunzione	Numero nuovi assunti	Tasso di assunzione
Uomini						
<30 anni	12	86%	10	56%	20	67%
30-50 anni	34	17%	17	8%	21	10%
>50 anni	10	8%	20	11%	13	7%
Donne						
<30 anni	5	0%	14	156%	7	70%
30-50 anni	1	0%	2	6%	3	9%
>50 anni	2	8%	1	8%	3	21%
TOTALE	64	14%	64	14%	67	14%

Turnover registrato per genere e fasce d'età	2021		2022		2023	
	Numero cessati	Tasso di turnover	Numero cessati	Tasso di turnover	Numero cessati	Tasso di turnover
Uomini						

³⁶ Il tasso di assunzione è calcolato come rapporto tra i nuovi dipendenti assunti, suddivisi per genere e fascia d'età, e il numero totale di dipendenti al 31/12 per la rispettiva fascia d'età e genere. La percentuale sul totale (del turnover positivo) è, invece, calcolata tenendo in considerazione il numero totale dei dipendenti per l'anno di riferimento.

<30 anni	6	86%	2	11%	7	23%
30-50 anni	16	17%	17	8%	15	7%
>50 anni	19	8%	22	12%	21	12%
Donne						
<30 anni	6	83%	10	111%	5	50%
30-50 anni	1	3%	2	6%	2	6%
>50 anni	2	25%	1	8%	3	21%
TOTALE	50	14%	54	11%	53	11%

CONGEDO PARENTALE

Per quanto riguarda il **congedo parentale**, 55 dipendenti di ATVO, di cui 40 uomini e 15 donne, hanno usufruito di questo diritto nel 2023, trend in aumento dell'4% rispetto all'anno precedente, come si può notare dalla tabella sottostante:

Congedo parentale	2021			2022			2023		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Dipendenti che hanno avuto diritto al congedo parentale	24	5	29	45	8	53	40	15	55
Dipendenti che hanno usufruito del congedo parentale	24	5	29	45	8	53	40	15	55

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

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 le **principali novità** dell'annualità si menziona la formazione dedicata alla sostenibilità e nello specifico al primo bilancio di sostenibilità della storia di ATVO, che rappresenta il primo step verso un percorso di transizione oltre alla formazione sul "Welfare 2023"; oltre a questi meritano una menzione alcuni corsi quali³⁷:

- ❖ *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 (opuscolo ATVO)*
- ❖ *Pianificazione linee tempi di percorrenza e servizio*
- ❖ *Rischio aggressione personale movimento*
- ❖ *Servizio noleggio e procedure in caso di sinistri*

Dato l'incremento delle nuove tipologie di corsi destinate al personale ATVO cresciuto rispetto al 2022, le ore di formazione medie erogate ai dipendenti nel triennio, suddivisi per genere e qualifica mostrano un trend in crescita, comparandolo al biennio precedente:

³⁷ 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.

Ore medie di formazione	2021	2022	2023
Numero totale di ore di formazione fornite ai dipendenti	1.342	1.018	3.363
Numero totale di dipendenti	459	471	483
Media ore di formazione per dipendente	3	2	7
Numero totale di ore di formazione fornite ai dipendenti donne	197	294	330
Numero totale di dipendenti donne	48	53	56
Media ore di formazione per dipendente donna	4	6	6
Numero totale di ore di formazione fornite ai dipendenti uomini	1.146	724	3.033
Numero totale di dipendenti uomini	411	418	427
Media ore di formazione per dipendente uomo	3	2	7
Numero totale di ore di formazione fornite ai Dirigenti	8	16	16
Numero totale di Dirigenti	2	2	3
Media ore di formazione per Dirigente	4	8	5
Numero totale di ore di formazione fornite ai Quadri	123	72	78
Numero totale di Quadri	4	4	4
Media ore di formazione per Quadro	31	18	20
Numero totale di ore di formazione fornite agli Impiegati	322	246	1.044
Numero totale di Impiegati	69	76	78
Media ore di formazione per Impiegato	5	3	13
Numero totale di ore di formazione fornite agli Operai	1.020	684	2.225
Numero totale di Operai	384	389	398
Media ore di formazione per Operai	3	2	6

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 2023³⁸ ammontano a 28 (rispetto ai 18 dell'anno precedente), a fronte di una quota minore di ore lavorate (801.801 circa nel 2023 rispetto alle 857.346 circa del 2022); il relativo tasso di infortuni è dunque aumentato in questo periodo di rendicontazione del 66%. Le tipologie di infortuni più frequenti sono rappresentate nel seguente prospetto:

Infortuni sul lavoro	2021	2022	2023
Numero infortuni per scivolamenti/inciampo	6	3	3
Numero infortuni in itinere	3	5	2
Numero infortuni per aggressione	2	7	8
Numero di infortuni per incidente stradale	2	1	5
Numero di infortuni per attività operativa	-	2	10
Numero di infortuni per colpo di frusta	1	-	-
Numero di infortuni per proiezione corpi estranei (in occhio)	1	-	-
Totale	15	18	28

I **pericoli** derivano prevalentemente da attività di natura meccanica, da scivolamenti per coloro che svolgono attività in officina oppure dai pericoli di aggressione per gli autisti; altre situazioni di pericolo riguardano gli scivolamenti in fase di salita e discesa dagli autobus. 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

³⁸ In questa annualità, non sono stati registrati infortuni "near miss".

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 Dati³⁹ (GDPR).

Per quanto riguarda la **formazione** su “**salute e sicurezza**” (elargita anche al più alto organo di governance, tra cui i dirigenti), oltre a quella generale, tra quella **specific**a si distinguono diverse tipologie di corsi:

- aggiornamento per carrellisti;
- Conduzione di Piattaforme Mobili Elevabili (PLE);
- segnaletica stradale;
- corsi su rischio aggressione;
- corsi per conducenti scuolabus con “gestione dei comportamenti dei minori” annessa;
- corsi (e aggiornamento) antincendio;
- corsi (e aggiornamento) primo soccorso (**anche pediatrico**);
- corso “lavori in quota” con uso di DPI di terza categoria;
- sicurezza dei lavoratori;
- aggiornamento su nuove tipologie Autobus Elettrici;
- piattaforme di lavoro mobili e lavori in quota;
- formazione security in area aeroportuale;
- corso Agenti accertatori;
- corso Rappresentanti sicurezza lavoratori;
- aggiornamento rischi elettrici per nomine PES;
- servizi noleggio e procedure in caso di sinistri

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

Tipologia di formazione “salute e sicurezza”	2021		2022		2023	
	Ore	Partecipanti	Ore	Partecipanti	Ore	Partecipanti
Formazione generale	64	16	80	17	156	39
Formazione specifica	104	26	84	18	152	23
Totale	168	42	164	35	308	62

In riferimento alla formazione, generale e specifica, riferita all’ambito “Health & Safety”, è stato registrato un aumento delle ore erogate (308 di contro alle 164 del 2022), a fronte di un aumento consistente dei partecipanti coinvolti.

³⁹ Per ulteriori informazioni si rimanda al Capitolo 1. “Identità, Governance ed Etica”, sezione “Sicurezza per le informazioni”.

5.2 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 vigenti⁴⁰, che permette all'Azienda di assicurare all'utenza un'informativa ampia e completa circa le modalità di prestazione del servizio.

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

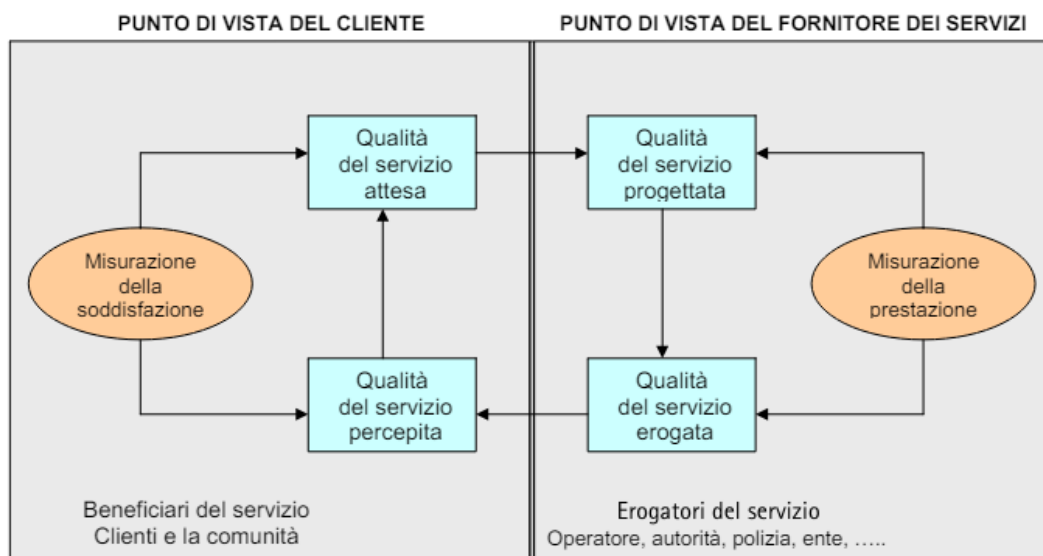
Per garantire la sicurezza durante l'erogazione dei servizi di trasporto pubblico, ATVO ha inoltre elaborato la **Politica per la sicurezza del traffico stradale**, supportata da obiettivi e indicatori volti a mantenere prestazioni elevate relativamente alla sicurezza dei propri processi, e dove possibile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

L'efficacia di questa Politica è dimostrata dal fatto che, nel corso del 2023, ATVO non ha rilevato alcun caso di non conformità riguardante impatti sulla salute e sulla sicurezza dei propri servizi.

Col fine di rafforzare il proprio impegno per la qualità di servizio, ATVO ha conseguito la certificazione **UNI EN 13816:2002** per gli indicatori del servizio relativi alle linee di collegamento per gli aeroporti di Venezia e di Treviso e le linee 2, 19, 3, 35 e 351. Questa certificazione è stata oggetto di verifica attraverso un **audit integrato condotto da ANCIS** nel mese di aprile 2023.

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:

⁴⁰ 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 clienti⁴¹

Analogamente a quanto accade per tutti i servizi pubblici, nei contesti legati alla mobilità, la qualità del servizio è spesso influenzata in misura significativa dalla partecipazione attiva del viaggiatore nelle diverse fasi dell'erogazione. Pertanto, ATVO presta particolare attenzione alla raccolta annuale di dati oggettivi e delle opinioni degli stakeholder attraverso la **realizzazione di indagini di Customer Satisfaction e Mystery Client⁴²**.

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

⁴¹ Le indagini sui clienti sono svolte nell'ambito delle linee 2, 19, 23, 35, e 351.

⁴² 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.

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 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 2023, 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
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
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
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
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
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
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
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
ACCESSIBILITA'	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	89,0	88,2	90,0
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

Il **livello di qualità attesa (2023)** invece, è caratterizzato da valori, leggermente più elevati rispetto a quelli soprastanti sulla qualità percepita (che comunque si attestano in media intorno all'89%), nello specifico:

STRUTTURA	SICUREZZA	COMFORT	INFORMAZIONE	PERSONALE	SERVIZI SOCIALI	ATTENZIONE ALL'AMBIENTE	ACCESSIBILITÀ	TOTALE
97,9	97,1	97,7	96,5	96,6	95,5	93,4	94,6	96,1

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

- ❖ 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 (dopo i risultati positivi delle indagini, come *as-is*, il quadrante risulta vuoto);
- ❖ 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;
- ❖ Nel quadrante in alto a sinistra “**MANTENERE**” sono segnalati i driver di eccellenza, 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 valorizzare, per impedire che ricadano in uno dei quadranti di attenzione.



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.



2023

Quaeris
SISTEMI DI GESTIONE

Quaeris srl
Piazza Italia
Tel 0422 01

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. 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, nel corso del 2023, ATVO ha analizzato **tredici fattori-base della qualità** (connessi, più o meno indirettamente, ai driver delle indagini sui clienti), necessari a misurare la realizzazione e la percezione della qualità del servizio erogato da parte dell'utente in ciascuna fase del viaggio, che sono elencati di seguito:

- sicurezza del viaggio;
- sicurezza personale e patrimoniale del viaggiatore;
- regolarità del servizio e puntualità dei mezzi;
- pulizia e condizioni igieniche dei mezzi e/o dei nodi;
- comfort del viaggio;
- servizi aggiuntivi (a bordo e/o nei nodi);
- servizi per viaggiatori portatori di handicap;
- informazioni alla clientela;
- aspetti relazionali/comunicazionali con il personale di contatto con l'utenza;
- livello di servizio nelle operazioni di sportello;
- integrazione modale;
- attenzione all'ambiente;
- rapporto qualità/prezzo.

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

La tabella seguente riassume i fattori-base della qualità e i risultati raggiunti per l'anno 2023 con l'obiettivo a tendere per il 2024, relativamente all'erogazione del servizio per le autolinee urbane ed extraurbane. L'ultima riga di ogni fattore-base di qualità presenta un indicatore del livello di qualità complessivo; dall'analisi di questi indicatori si riscontra un livello di soddisfazione complessivo superiore all'80% per ogni fattore. Si evidenzia inoltre come i risultati di soddisfazione maggiori abbiano riguardato nel 2023 la sicurezza personale e patrimoniale (94,10%), il rapporto qualità-prezzo (95,70%), il livello di servizio allo sportello (92,10%) e la sicurezza del viaggio (92%).

FATTORE-BASE DI QUALITÀ	Indicatori di qualità (per linee urbane ed extraurbane)		Livello di servizio promesso 2024	Livello di servizio offerto 2023
	Tipologia	Unità di misura		
SICUREZZA DEL VIAGGIO	Incidentalità mezzo di trasporto	n° morti/viagg. Km.	0	0

		n° feriti/viagg. Km.	4×10^{-7}	$1,76 \times 10^{-7}$
		n° sinistri/autobus Km.	4×10^{-4}	$2,29 \times 10^{-5}$
	Incidentalità passiva mezzo di trasporto	n° morti/viagg. Km.	0	0
		n° feriti/viagg. Km.	3×10^{-7}	$1,76 \times 10^{-7}$
		n° sinistri/autobus Km.	3×10^{-4}	$1,78 \times 10^{-5}$
	Vetustà mezzi	% mezzi con oltre 13 anni	55%	44,73%
	Fermi in linea	n° fermi/vett-Km	$16,5 \times 10^{-6}$	$5,34 \times 10^{-6}$
	Percezione complessiva del livello di sicurezza viaggio	% soddisfatti	85%	92%
SICUREZZA PERSONALE E PATRIMONIALE	Denunce (furti, danni, molestie, ecc.)	n° denunce/viagg.	1×10^{-6}	$8,89 \times 10^{-7}$
	Efficacia azioni di vigilanza e deterrenza	% soddisfatti	85%	89,70%
	Percezione complessiva del livello di sicurezza patrimoniale	% soddisfatti	85%	94,10%
REGOLARITÀ DEL SERVIZIO (e puntualità dei mezzi)	Territorio servito	popol.ne residente/Km. superf.	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'
	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	29,25
	Velocità commerciale servizio extraurbano	Km./h	38	38,52
	Puntualità (nelle ore di punta)	% autobus in orario (0/5')	90%	96,91%
		autobus in ritardo (5'/15')	4%	2,27%
		autobus in ritardo (totale)	6%	3,09%
	Puntualità (nelle ore rimanenti)	% autobus in orario (0/5')	95%	99,59%
		autobus in ritardo (5'/15')	2%	0,30%
		autobus in ritardo (totale)	3%	0,41%
	Percezione complessiva della regolarità del servizio	% soddisfatti	75%	89,60%
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%	86,10%
CONFORTEVOLEZZA DEL VIAGGIO D1= confortevolezza del viaggio	Affollamento (nelle ore di punta)	Posti off. tot./viagg.	4,88	4,26
	Affollamento (nelle ore rimanenti)	Posti off. seduti/viagg.	3,01	2,60

D2= disponibilità posti a sedere		Posti off. tot./viagg.	9,52	10,59
		Posti off. seduti/viagg.	5,87	7,29
	Climatizzazione: urbano	% mezzi sul totale urbano	65%	100%
	- extraurbano	% mezzi sul totale extraurbano	65%	100%
	Accessibilità facilitata (pianale ribassato / pedana sollevatrice): urbano	% mezzi sul totale urbano	50%	100%
	- extraurbano	% mezzi sul totale extraurbano	0%	70,89%
	Percezione compl. della confortevolezza del viaggio	% soddisfatti	70%	D1=92,90% / D2=86,80%
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%	79,32%
	Vendita biglietti a bordo	% sul totale vendite	3%	4,84%
	Percezione complessiva qualità servizi aggiuntivi	% soddisfatti	70%	85,40%
SERVIZI PER VIAGGIATORI PORTATORI DI HANDICAP	Servizi aggiuntivi (es.: pedana, pianale ribassato, ecc.)	% mezzi sul totale	40%	70,89%
	Percezione complessiva del servizio	% soddisfatti	70%	86,80%
INFORMAZIONE ALLA CLIENTELA	Tempestività	tempo medio inf. attesa (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 fermata	% sul totale	95%	99%
	Percezione esaurività informazioni	% soddisfatti	75%	87,70%
ASPETTI RELAZIONALI-COMPORTAMENTALI	Percezione complessiva del livello degli aspetti relazionali-comportamentali (presentabilità /riconoscibilità /comportamento)	% soddisfatti	75%	87,90%
LIVELLO SERVIZIO SPORTELLLO	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	11,42
	Percezione complessiva livello servizio sportello	% soddisfatti	75%	92,10%
GRADO INTEGRAZIONE MODALE	Coincidenza con altre modalità	n° corse intermodali / tot. corse	40%	52%
	Percezione complessiva livello integrazione modale	% soddisfatti	60%	85,00%
ATTENZIONE ALL'AMBIENTE	Carburante basso tenore zolfo	% dei consumi	100%	100%
	Mezzi elettrici o ibridi	ore serv./totale	0	3,71%
	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%	83,30%
RAPPORTO QUALITA' / PREZZO	Percezione complessiva	% soddisfatti	60%	95,70%

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 300 circa 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 moltitudine e alla diversità delle esigenze e abitudini dell'utenza.

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

- **biglietto cartaceo;**
- **biglietto elettronico su smart card contact-less** per il momento riservato ai servizi urbani di Jesolo, Caorle, Bibione, San Donà di Piave e a breve sulle linee extraurbane;
- **biglietto online** (www.atvo.it) 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**.

AGEVOLAZIONI ED ESENZIONI

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

- **Famiglie** (con esenzione per i minori fino al compimento dei sei anni di età);

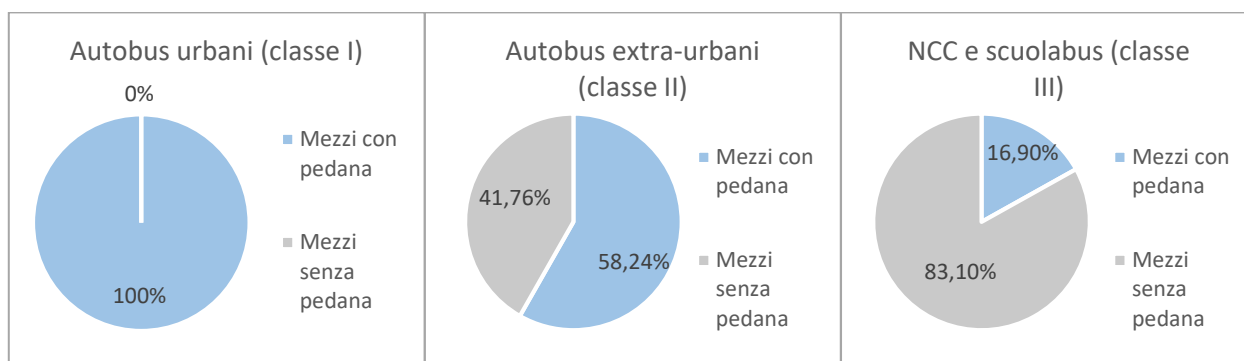
- **Gruppi;**
- **Lavoratori;**
- **Studenti;**
- **Fasce deboli d'utenza** (con esenzione per il cane guida che accompagni un passeggero non vedente o non udente e per l'accompagnatore di un titolare di biglietto o abbonamento appartenente alle "fasce deboli" nei casi in cui una tessera attesti la necessità 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

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 agevolare una fruizione sicura per le persone non vedenti o ipovedenti.

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

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



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

5.3 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 2023, 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 2023	Contributo (€)
VENICEMARATHON SSD A R.L.	4.000,00
ULSS 4 VENETO ORIENTALE	2.000,00
TIPOLITOGRAFIA BIENNEGRAFICA SAS	1.200,00
COMUNE DI SAN DONÀ DI PIAVE	90.300,00
VEGAL	2.000,00
C.M.VENEZIA PER FERMATE BUS	34.359,67
TOTALE	133.859,67

Nel corso delle proprie attività, l'Azienda declina il proprio impegno per la comunità prestando un'attenzione particolare agli studenti che risiedono nelle aree servite dal **trasporto scolastico gestito da ATVO da circa 40 anni**. Questo servizio è attivo 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 AEROPORTI:** Collegamenti diretti dalla città principali del territorio per raggiungere l'aeroporto di Venezia Marco Polo e l'aeroporto di Treviso Antonio Canova;
- **SERVIZIO FERROVIE:** Autostazioni e fermate degli autobus situate in prossimità delle stazioni ferroviarie di Mestre, Venezia, San Donà di Piave, Portogruaro, Treviso e Latisana;
- **LINEE PER LA MONTAGNA:** Servizi di collegamento da Venezia, Mestre e Treviso per Cortina d'Ampezzo e le principali località dolomitiche Tai di Cadore e San Vito di Cadore. In aggiunta, nel periodo estivo, ATVO prevede coincidenze con la Società Dolomitibus, in località "La Secca" per il Cansiglio e Puos d'Alpago ed a Longarone per Colle Santa Lucia e Caprile;
- **SERVIZIO NOLEGGIO:** ATVO mette a disposizione un parco automezzi di recente costruzione, sottoposto con regolarità a severi controlli tecnici, ed autisti di grande esperienza e preparazione che lavorano secondo le normative CEE (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.



GRI Content Index

Statement of use	ATVO ha redatto il presente Bilancio di Sostenibilità “with reference to” GRI Standards per il periodo 01/01/2023 - 31/12/2023
GRI 1	GRI 1 - Principi Fondamentali - versione 2021
GRI 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. Identità, governance ed etica / 1.1 Identità, dimensioni dell’azienda e ambito di operatività 1.5 Assetto proprietario e struttura organizzativa	6, 12
	2-2	Entità incluse nella rendicontazione di sostenibilità dell’Azienda	Nota Metodologica	4,5
	2-3	Periodo di rendicontazione, frequenza e punto di contatto	Nota Metodologica	4,5
	2-4	Revisione delle informazioni	<i>Come descritto nel capitolo 4. “La sostenibilità ambientale” paragrafo “Consumi ed emissioni”, in ottica di maggior conformità allo standard, la voce “totale” nella tabella “emissioni dirette - Scope 1 (tCO2eq)” per gli anni 2021 e 2022 è stata revisionata rispetto al Bilancio di Sostenibilità 2022.</i> <i>Come descritto nel capitolo 4. “La sostenibilità ambientale” paragrafo “Consumi ed emissioni”, alla luce di un aggiornamento dei fattori di emissione (ISPRA), la voce “Emissioni indirette Scope 2 (metodo “Location Based)” nella tabella “Emissioni indirette - Scope 2 (tCO2eq)” per gli anni 2021 e 2022 è stata revisionata rispetto al Bilancio di Sostenibilità 2022.</i>	
	2-5	Assurance esterna	<i>Il Bilancio di Sostenibilità 2023 non è sottoposto ad attività di Assurance.</i>	
	2-6	Attività, catena del valore e altri	1. Identità, governance ed etica / 1.1 Identità, dimensioni dell’azienda e ambito di operatività	6, 12, 33, 77

GRI SUSTAINABILITY REPORTING STANDARD			RIFERIMENTO CAPITOLO / NOTE	PAG.
		rapporti di business	1.5 Assetto proprietario e struttura organizzativa 3. La sostenibilità economica-finanziaria 5. La sostenibilità sociale / 5.3 L'attenzione verso il territorio	
2-7	Dipendenti		5. La sostenibilità sociale / 5.3 L'attenzione verso il capitale umano di ATVO	53
2-8	Lavoratori non dipendenti		5. La sostenibilità sociale / 5.3 L'attenzione verso il capitale umano di ATVO	54
2-9	Struttura e composizione della governance		1. Identità, governance ed etica / 1.5 Assetto proprietario e struttura organizzativa	13, 14
2-10	Nomina e selezione del massimo organo di governo		1. Identità, governance ed etica / 1.5 Assetto proprietario e struttura organizzativa	13
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 2. La sostenibilità nella strategia di ATVO / 2.5 Analisi di materialità	4, 26
2-15	Conflitto di interessi		1. Identità, governance ed etica / 1.5 Assetto proprietario e struttura organizzativa	13
2-16	Comunicazione delle criticità		1. Identità, governance ed etica / 1.6 Etica aziendale e compliance normativa 2. La sostenibilità nella strategia di ATVO 2.5 L'analisi di materialità 5. La sostenibilità sociale / 5.3 L'attenzione verso il capitale umano di ATVO	15, 27, 52
2-21	Rapporto di retribuzione totale annuale		5. La sostenibilità sociale / 5.3 L'attenzione verso il capitale umano di ATVO	56
2-22	Dichiarazione sulla strategia di sviluppo sostenibile		Lettera agli Stakeholder	3
2-23	Impegno in termini di policy		1. Identità, governance ed etica / 1.6 Etica aziendale e compliance normativa 2. La Sostenibilità nella strategia di ATVO / 2.3 Sistemi di gestione e certificazioni 2.5 Analisi di materialità	15, 22, 27
2-24	Integrazione degli impegni in termini di		1. Identità, governance ed etica / 1.6 Etica aziendale e compliance normativa	15, 27

GRI SUSTAINABILITY REPORTING STANDARD			RIFERIMENTO CAPITOLO / NOTE	PAG.
		policy	2. La Sostenibilità nella strategia di ATVO / 2.3 Sistemi di gestione e certificazioni 2.5 Analisi di materialità	
	2-25	Processi volti a rimediare agli impatti negativi	2. La Sostenibilità nella strategia di ATVO / 2.5 Analisi di materialità	27
	2-26	Meccanismi per richiedere chiarimenti e sollevare preoccupazioni	1. Identità, governance ed etica / 1.6 Etica aziendale e compliance normativa 2. La sostenibilità nella strategia di ATVO 2.5 L'analisi di materialità	15, 27
	2-27	Conformità a leggi e regolamenti	1. Identità, governance ed etica / 1.6 Etica aziendale e compliance normativa	16
	2-28	Appartenenza ad associazioni	1. Identità, governance ed etica / 1.1 Identità, dimensioni dell'azienda e ambito di operatività	7
	2-29	Approccio al coinvolgimento degli stakeholder	2. La sostenibilità nella strategia di ATVO / 2.4 Dialogo con gli stakeholder e metodi di coinvolgimento	24
	2-30	Contratti collettivi	5. La sostenibilità sociale / 5.1 L'attenzione verso il capitale umano di ATVO	53
Temi materiali				
GRI 3: Temi materiali 2021	3-1	Processo di determinazione dei temi materiali	2. La sostenibilità nella strategia di ATVO / 2.5 L'analisi di materialità	26
	3-2	Elenco di temi materiali	2. La sostenibilità nella strategia di ATVO / 2.5 L'analisi di materialità 2.6 Contributo agli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile - Agenda 2030	27-30, 32
COINVOLGIMENTO CON LA COMUNITÀ E RAPPORTI CON IL TERRITORIO				
GRI 3: Temi materiali 2021	3-3	Gestione dei temi materiali	2. La sostenibilità nella strategia di ATVO / 2.5 L'analisi di materialità	27-30
GRI 201: Performance economica 2016	201-1	Valore economico diretto generato e distribuito	3. La sostenibilità economico-finanziaria / 3.1 Performance economiche	34
	201-4	Assistenza finanziaria ricevuta dal governo	3. La sostenibilità economico-finanziaria / 3.1 Performance economiche	36
GRI 204: Prassi di approvvigionamento 2016	204-1	Proporzione della spesa effettuata a favore di fornitori locali	3. La sostenibilità economico-finanziaria / 3.2 La supply chain	37

GRI SUSTAINABILITY REPORTING STANDARD			RIFERIMENTO CAPITOLO / NOTE	PAG.
COINVOLGIMENTO E DIALOGO CON GLI STAKEHOLDER				
GRI 3: Temi materiali 2021	3-3	Gestione dei temi materiali	2. La sostenibilità nella strategia di ATVO / 2.5 L'analisi di materialità	27-30
GRI 203: Impatti economici indiretti 2016	203-1	Investimenti in infrastrutture e servizi supportati	3. La sostenibilità economico-finanziaria / 3.1 Performance economiche	36
GESTIONE DEI RISCHI E ANTICORRUZIONE				
GRI 3: Temi materiali 2021	3-3	Gestione dei temi materiali	2. La sostenibilità nella strategia di ATVO / 2.5 L'analisi di materialità	27-30
GRI 205: Anticorruzione e 2016	205-2	Comunicazione e formazione su normative e procedure anticorruzione	1. Identità, governance ed etica / 1.6 Etica aziendale e compliance normativa	18
	205-3	Incidenti confermati di corruzione e misure adottate	1. Identità, governance ed etica / 1.6 Etica aziendale e compliance normativa	18
GRI 206: Comportamento anti-competitivo 2016	206-1	Azioni legali per comportamento anticoncorrenziale, antitrust e pratiche monopolistiche	1. Identità, governance ed etica / 1.6 Etica aziendale e compliance normativa	15
GRI 207: Tasse 2019	207-1	Approccio alle imposte	3. La sostenibilità economico-finanziaria / 3.1 Performance economiche	35
EFFICIENZA ENERGETICA				
GRI 3: Temi materiali 2021	3-3	Gestione dei temi materiali	2. La sostenibilità nella strategia di ATVO / 2.5 L'analisi di materialità	27-30
GRI 302: Energia 2016	302-1	Consumo di energia interno all'Azienda	4. La Sostenibilità ambientale / 4.2 Consumi ed emissioni	42
GESTIONE DELLA RISORSA IDRICA				
GRI 3: Temi materiali 2021	3-3	Gestione dei temi materiali	2. La sostenibilità nella strategia di ATVO / 2.5 L'analisi di materialità	27-30
GRI 303: Acqua e	303-1	Interazione con l'acqua come risorsa condivisa	4. La Sostenibilità ambientale / 4.3 L'importanza della risorsa idrica	44, 45

GRI SUSTAINABILITY REPORTING STANDARD			RIFERIMENTO CAPITOLO / NOTE	PAG.
scarichi idrici 2018	303-2	Gestione degli impatti legati allo scarico dell'acqua	4. La Sostenibilità ambientale / 4.3 L'importanza della risorsa idrica	44-46
	303-3	Prelievo idrico	4. La Sostenibilità ambientale / 4.3 L'importanza della risorsa idrica	45
	303-4	Scarico idrico	4. La Sostenibilità ambientale / 4.3 L'importanza della risorsa idrica	45
	303-5	Consumo idrico	4. La Sostenibilità ambientale / 4.3 L'importanza della risorsa idrica	45, 46
LOTTA AL CAMBIAMENTO CLIMATICO E GESTIONE DELLE EMISSIONI				
GRI 3: Temi materiali 2021	3-3	Gestione dei temi materiali	2. La sostenibilità nella strategia di ATVO / 2.5 L'analisi di materialità	27-30
GRI 305: Emissioni 2016	305-1	Emissioni di gas a effetto serra (GHG) dirette (Scope 1)	4. La Sostenibilità ambientale / 4.2 Consumi ed emissioni	43
	305-2	Emissioni di gas a effetto serra (GHG) indirette da consumi energetici (Scope 2)	4. La Sostenibilità ambientale / 4.2 Consumi ed emissioni	43
GRI 308: Valutazione ambientale dei fornitori 2016	308-1	Nuovi fornitori che sono stati selezionati utilizzando criteri ambientali	3. La sostenibilità economico-finanziaria / 3.2 La supply chain	37
CLIMA INTERNO, WELFARE AZIENDALE E PARI OPPORTUNITÀ				
GRI 3: Temi materiali 2021	3-3	Gestione dei temi materiali	2. La sostenibilità nella strategia di ATVO / 2.5 L'analisi di materialità	27-30
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	58
	401-2	Benefici per i dipendenti a tempo pieno che non sono disponibili per i dipendenti a tempo	5. La sostenibilità sociale / 5.1 L'attenzione verso il capitale umano di ATVO	57

GRI SUSTAINABILITY REPORTING STANDARD			RIFERIMENTO CAPITOLO / NOTE	PAG.
		determinato o part-time		
	401-3	Congedo parentale	5. La sostenibilità sociale / 5.1 L'attenzione verso il capitale umano di ATVO	60
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	54
	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	58
GRI 406: Non discriminazione 2016	406-1	Episodi di discriminazione e misure correttive adottate	5. La sostenibilità sociale / 5.1 L'attenzione verso il capitale umano di ATVO	57
SALUTE E SICUREZZA DEI DIPENDENTI				
GRI 3: Temi materiali 2021	3-3	Gestione dei temi materiali	2. La sostenibilità nella strategia di ATVO / 2.5 L'analisi di materialità	27-30
GRI 403: Salute e sicurezza sul lavoro 2018	403-1	Sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	5. La sostenibilità sociale / 5.1 L'attenzione verso il capitale umano di ATVO	62-64
	403-2	Identificazione del pericolo, valutazione del rischio e indagini sugli incidenti	5. La sostenibilità sociale / 5.1 L'attenzione verso il capitale umano di ATVO	62-64
	403-4	Partecipazione e consultazione dei lavoratori in merito a programmi di salute e sicurezza sul lavoro e relativa comunicazione	5. La sostenibilità sociale / 5.1 L'attenzione verso il capitale umano di ATVO	62-64
	403-5	Formazione dei lavoratori sulla salute e sicurezza sul lavoro	5. La sostenibilità sociale / 5.1 L'attenzione verso il capitale umano di ATVO	62-64
	403-6	Promozione della salute dei lavoratori	5. La sostenibilità sociale / 5.1 L'attenzione verso il capitale umano di ATVO	62-64

GRI SUSTAINABILITY REPORTING STANDARD			RIFERIMENTO CAPITOLO / NOTE	PAG.
	403-8	Lavoratori coperti da un sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	5. La sostenibilità sociale / 5.1 L'attenzione verso il capitale umano di ATVO	62-64
	403-9	Infortuni sul lavoro	5. La sostenibilità sociale / 5.1 L'attenzione verso il capitale umano di ATVO	62-64
	403-10	Malattie professionali	5. La sostenibilità sociale / 5.1 L'attenzione verso il capitale umano di ATVO	62-64
SVILUPPO E FORMAZIONE DELLE RISORSE				
GRI 3: Temi materiali 2021	3-3	Gestione dei temi materiali	2. La sostenibilità nella strategia di ATVO / 2.5 L'analisi di materialità	27-30
GRI 404: Formazione e istruzione 2016	404-1	Numero medio di ore di formazione all'anno per dipendente	5. La sostenibilità sociale / 5.1 L'attenzione verso il capitale umano di ATVO	60, 61
QUALITÀ E SICUREZZA DEL SERVIZIO				
GRI 3: Temi materiali 2021	3-3	Gestione dei temi materiali	2. La sostenibilità nella strategia di ATVO / 2.5 L'analisi di materialità	27-30
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	5. La sostenibilità sociale / 5.2 L'attenzione verso i Clienti Viaggiatori	65
DIGITALIZZAZIONE E INNOVAZIONE RESPONSABILE				
GRI 3: Temi materiali 2021	3-3	Gestione dei temi materiali	2. La sostenibilità nella strategia di ATVO / 2.5 L'analisi di materialità	27-30
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 2023.</i>	
ALTRI TEMI RILEVANTI:				
GESTIONE DEI RIFIUTI				

GRI SUSTAINABILITY REPORTING STANDARD			RIFERIMENTO CAPITOLO / NOTE	PAG.
GRI 3: Temi materiali 2021	3-3	Gestione dei temi materiali	2. La sostenibilità nella strategia di ATVO / 2.5 L'analisi di materialità	27-30
GRI 306: Rifiuti 2020	306-2	Gestione di impatti significativi correlati ai rifiuti	4. La Sostenibilità ambientale / 4.4 La gestione dei rifiuti da parte di ATVO	46-50
	306-3	Rifiuti generati	4. La Sostenibilità ambientale / 4.4 La gestione dei rifiuti da parte di ATVO	46-50
	306-4	Rifiuti non conferiti in discarica	4. La Sostenibilità ambientale / 4.4 La gestione dei rifiuti da parte di ATVO	46-50
	306-5	Rifiuti conferiti in discarica	4. La Sostenibilità ambientale / 4.4 La gestione dei rifiuti da parte di ATVO	46-50
COLLABORAZIONI CON ISTITUTI E UNIVERSITÀ				
GRI 3: Temi materiali 2021	3-3	Gestione dei temi materiali	2. La sostenibilità nella strategia di ATVO / 2.5 L'analisi di materialità	27-30

