

# BILANCIO SOCIO-AMBIENTALE 2015



## IL SALUTO DEL VICE-PRESIDENTE SARA CUMAR



APT è un'Azienda che, per natura dell'attività, dimensioni e longevità, è fortemente integrata con il territorio nel quale opera e molte sono le relazioni con istituzioni, aziende, organizzazioni e singoli cittadini.

La consapevolezza dell'intensità e dell'importanza di questa rete di rapporti ha portato APT a scegliere di predisporre un documento come il bilancio socio-ambientale, da mettere a disposizione di tutti coloro siano interessati a capire con che modalità l'Azienda interagisce con l'ambiente e il territorio. La forma semplice e immediata che caratterizza questo documento permette anche a chi non è addetto ai lavori di conoscere qual è nel concreto l'attività di APT, in tutti i suoi caratteri e sfaccettature, e quali le ricadute verso l'esterno e nella sfera di interesse dei singoli.

Nel tempo, la missione aziendale di chi svolge attività nell'ambito del trasporto pubblico ha avuto una naturale evoluzione: al garantire la mobilità delle persone e collegare i territori più decentrati con le aree urbane e produttive si è aggiunto il fine di disincentivare l'utilizzo del mezzo privato, per evidenti motivi di congestionamento, vivibilità dei centri urbani e inquinamento.

Questo obiettivo, da raggiungersi nel tempo, può passare solo attraverso lo sviluppo e l'articolazione di sistemi, la cui competenza è in mano a diversi soggetti, che permettano e garantiscano un agevole scambio intermodale: azioni sulla viabilità, creazione di parcheggi scambiatori, interazione con il sistema ferroviario, attenzione alle coincidenze e integrazione con la viabilità ciclabile sono i principali fattori che possono portare a scegliere modalità di spostamento diverse da quella attualmente preponderante.

La maggior sensibilità, sviluppata sia dai soggetti pubblici che dai privati cittadini, verso le problematiche ambientali è senza dubbio un potente stimolo per le azioni gestionali in tal senso. Il rinnovo della flotta per il mantenimento di un'età media del parco veicoli inferiore ai 7,5 anni è gradualmente attuato con l'acquisto di mezzi di ultima generazione dal punto di vista delle emissioni inquinanti; inoltre il conseguimento della certificazione in materia ambientale UNI EN ISO 14001:2004 integra nel sistema di gestione quelle particolari attenzioni e procedure volte sia a contenere le emissioni che a monitorare costantemente quelle operazioni che possono impattare sull'ambiente.

Nel futuro inoltre una sempre maggiore attenzione sarà rivolta verso lo sviluppo di sinergie e punti di contatto con la mobilità ciclabile. Al momento APT attiva particolari servizi durante la stagione estiva che collegano le reti ciclabili più importanti del territorio, quali la zona di Cormòns e di Grado. Anche sulla motonave Trieste-Grado è stato dato specifico impulso per il trasporto della propria bicicletta a bordo, con risultati particolarmente positivi: apprezzamento che è segno di quella maggiore sensibilità dei singoli sulle tematiche ambientali che li porta a scegliere di spostarsi con impatto sempre minore sull'ambiente e che APT dovrà essere pronta a cogliere.

Con l'auspicio di aver centrato l'obiettivo di renderlo il più possibile coinvolgente e accattivante, oltre che chiaro e di immediata comprensione, vi invito quindi a proseguire con curiosità nella lettura di questo documento.

**Sara Kumar**



## **1 IL BILANCIO SOCIALE: CONTENUTI E PRINCIPI DI REDAZIONE** pag. 3

- 1.1 Introduzione
- 1.2 Contenuto
- 1.3 Obiettivi del bilancio sociale
- 1.4 Principi di redazione

## **2 IL BILANCIO SOCIALE**

pag. 7

- 2.1 Premessa
- 2.2 Identità aziendale
  - a) La nostra storia
  - b) La proprietà: elenco dei soci
  - c) Gli organi di governance
    - Consiglio di Amministrazione
    - Collegio Sindacale
    - Organismo di Vigilanza e modello organizzativo D.Lgs. 231/2001
  - d) Organigramma
  - e) La struttura indiretta
  - f) Certificazioni in corso di validità
    - UNIENISO 9001:2008
    - UNIENISO 14001:2004
    - BSOHSAS 18001:2007
    - UNIEN 13816:2002
- 2.3 Valori di riferimento
- 2.4 La declinazione dei valori di riferimento sui portatori di interesse
  - a) Clienti
  - b) Fornitori
  - c) Personale
  - d) Ambiente/Collettività/Generazioni future
  - e) Istituzioni Pubbliche
  - f) Soci
  - g) Finanziatori
- 2.5 Mission
- 2.6 Strategie
  - a) Quadro normativo italiano
  - b) Quadro normativo regionale
  - c) Evoluzione in APT Spa
- 2.7 Politiche

## **3 PRODUZIONE E DISTRIBUZIONE DEL VALORE AGGIUNTO**

pag. 33

- 3.1 Definizione
- 3.2 Prospetto di determinazione del Valore Aggiunto
- 3.3 Prospetto di riparto del Valore Aggiunto

## **4 RELAZIONE SOCIALE**

pag. 37

- 4.1 Il servizio per la collettività
  - a) Le sedi
  - b) Passeggeri trasportati e percorrenze
  - c) L'ammodernamento del parco mezzi
  - d) L'ammodernamento delle infrastrutture
- 4.2 Relazioni con l'Utenza e con il Territorio
  - a) Informazioni all'utenza



- b) Segnalazioni e reclami
- c) Gestione oggetti rinvenuti
- d) Customer Satisfaction
- e) Mystery client
- f) Carta dei Servizi
- g) APT ed il Territorio
- h) Linea marittima
- i) Informatizzazione dell'autobus

#### **4.3 Il Personale**

- a) Classificazione
- b) Formazione

#### **4.4 I Soci**

#### **4.5 I Finanziatori**

#### **4.6 I Fornitori**

## **5 RELAZIONE AMBIENTALE**

**pag.77**

### **5.1 La gestione ambientale: indicatori di performance**

- a) Vetustà del parco mezzi
- b) Utilizzo dei mezzi ecologici ed emissioni in atmosfera
- c) Consumi di energia e risorse: acqua, energia elettrica, gas, gasolio

### **5.2 I rifornimenti di gasolio: procedure adottate e salvaguardia ambientale**

### **5.3 La gestione dei rifiuti**

### **5.4 Obiettivi di miglioramento**

## **6 COME MIGLIORARE IL BILANCIO SOCIALE**

**pag. 87**





# **1 IL BILANCIO SOCIALE:**

*CONTENUTI E PRINCIPI DI REDAZIONE*



## 1.1 INTRODUZIONE

La presente edizione del nostro bilancio socio ambientale è stata approvata dal Consiglio di Amministrazione riunito nella seduta del **24 marzo 2016**.

E' un documento di rendicontazione volontaria per mezzo del quale vengono organizzate, secondo uno standard, le informazioni rilevanti per quei soggetti che, in vario modo, interagiscono direttamente con la società o, in senso più ampio, hanno un interesse a conoscerne l'impatto sul territorio.

Sono ormai diversi anni che la società si è impegnata nella redazione e pubblicazione di questo report e l'esperienza maturata porta a ritenere che la presentazione del documento sia maggiormente efficace qualora vada in pari con la redazione e l'approvazione dei documenti obbligatori sul bilancio di esercizio.

I più alti organi di governance quali la Presidenza e il Consiglio di Amministrazione ritengono che l'appuntamento con il bilancio socio ambientale debba pertanto essere annuale ed in concomitanza con la predisposizione e pubblicazione dei conti annuali obbligatori: ciò che contribuisce a conferire al presente documento la giusta dignità ed autorevolezza.

Nella redazione di questo documento l'azienda ha conservato l'impostazione data al bilancio socio ambientale dell'esercizio precedente, anche per quanto riguarda l'evidenza data alle differenze di genere nei vari aspetti in cui si manifesta la propria operatività. I report ambientali sono riepilogati in apposito capitolo, motivo per cui la relazione sociale è stata suddivisa in "relazione sociale" propriamente detta e "relazione ambientale" nel rispetto del più evoluto standard di compilazione.

Si ritiene che l'approccio adottato contribuisca a diffondere la cultura dello sviluppo sostenibile ovvero "uno sviluppo in grado di soddisfare le esigenze delle generazioni attuali senza compromettere la capacità delle generazioni future di soddisfare i propri bisogni".

Ricordiamo che la sensibilità verso le problematiche dello sviluppo sostenibile è in costante aumento anche dal nostro Paese che, con un intervento di carattere generale in argomento, si è dotato di un Codice dell'Ambiente adottato il D. Lgs. 3 Aprile 2006 n. 152. Fra i principi generali, l'art. 3 – quater, introduce un soggetto di diritto particolare, costituito appunto "dalle generazioni future".

## 1.2 CONTENUTO

Il bilancio sociale non è un documento contabile nonostante il termine che, negli anni, la prassi ha consolidato.

Il bilancio sociale ha la funzione di descrivere il più analiticamente possibile le ragioni per cui si sostengono o si sono sostenuti determinati costi, più lontani rispetto all'attività caratteristica, ma anch'essi produttori di vantaggi per alcune categorie di stakeholder.

L'obiettivo affidatogli è quello di rafforzare la percezione pubblica dell'importanza delle azioni del soggetto che lo adotta di dare maggiore visibilità all'attività svolta, in modo da accrescere la propria legittimazione nella comunità locale di

I bisogni delle  
generazioni  
future



riferimento e il consenso a livello sociale. Si può dimostrare insomma che il fine della nostra impresa non è solamente quello di creare profitto ma anche quello di fornire un valore aggiunto per la comunità.

E' un documento consuntivo in cui sono anche indicate le linee programmatiche per il futuro ed è pubblico.

I destinatari del bilancio sociale sono gli stakeholder ovvero quei soggetti che intrattengono con l'azienda relazioni significative e i cui interessi sono coinvolti nell'attività dell'azienda per le relazioni di scambio che intrattengono con essa o perché ne sono significativamente influenzati.

### 1.3 OBIETTIVI DEL BILANCIO SOCIALE

Il bilancio sociale si propone di raggiungere i seguenti obiettivi:

- Fornire ai portatori di interessi, detti anche stakeholder, un quadro complessivo delle performance dell'azienda al fine di aprire un processo interattivo di comunicazione sociale;
- Fornire informazioni utili circa la qualità dell'attività aziendale per ampliare e migliorare le conoscenze e la possibilità di valutazione e scelta degli stakeholder.

Ciò significa per l'azienda appalesare i propri valori di riferimento e la loro declinazione nelle scelte imprenditoriali, nei loro risultati e nei loro effetti ed inoltre esporre gli obiettivi di miglioramento che l'azienda si impegna a perseguire. Non secondaria è inoltre la rappresentazione del proprio valore aggiunto e la sua articolazione.

### 1.4 PRINCIPI DI REDAZIONE

Il presente documento è formato sulla base dello standard GBS diffuso dalla "Associazione nazionale per la ricerca scientifica sul Bilancio Sociale" nella versione approvata a febbraio 2013. Si tratta di un documento riconosciuto a livello nazionale, condiviso dai cultori della materia e utilizzato come riferimento scientifico per l'elaborazione di questo tipo di rendicontazione. Va ricordato infatti che non esiste un obbligo di legge che imponga l'estensione e pubblicazione di questo rendiconto così come, qualora redatto, non è obbligatoria la sua certificazione.

Parlare di bilancio sociale significa condividere l'osservazione che ogni azienda opera rispondendo ad un proprio indirizzo o codice etico dal quale inevitabilmente dipendono sia le scelte strategiche che le azioni quotidiane. Significa anche condividere l'idea che gli organi di governo dell'azienda debbano rendere espliciti questi scopi la cui realizzazione è affidata a manager e dipendenti.

La stesura del presente bilancio sociale ha tenuto presente i seguenti principi:

- 1. Responsabilità:** sono state identificate le categorie di stakeholder ai quali l'azienda vuole rendere conto degli effetti della sua attività.
- 2. Identificazione:** sono state fornite le più ampie informazioni circa la proprietà dell'azienda (individuazione dei soci) e gli organi di governo



della stessa al fine di collegare le relative responsabilità. E' disponibile per la consultazione sul sito istituzionale il codice etico aziendale.

3. **Trasparenza:** per ogni informazione fornita è stato indicato il procedimento logico rilevazione, riclassificazione e formazione, con la precisa indicazione, se del caso, degli elementi discrezionali adottati.
4. **Inclusione:** per settori di indagine, l'azienda ha a disposizione e rende pubblico i report costruiti direttamente o indirettamente mediante le informazioni raccolte direttamente dagli stakeholder (customer satisfaction, modulo reclami ecc.)
5. **Coerenza:** è stata data descrizione della conformità delle scelte strategiche ai valori del codice etico.
6. **Neutralità:** i dati e le informazioni fornite sono imparziali e verificabili
7. **Autonomia delle terze parti:** i dati e le informazioni fornite provengono tutte da archivi della società. Non sono state coinvolti soggetti terzi.
8. **Competenza:** la misurazione dell'effetto sociale è riferita al periodo in cui si manifesta e non nel periodo in cui la manifestazione finanziaria ha avuto origine.
9. **Prudenza:** qualora fossero utilizzati valori contabili, sono indicati al costo.
10. **Comparabilità:** la redazione del bilancio in base alle linee guida GBS riteniamo offra garanzia sufficiente al fine di permettere la comparabilità con analoghi bilanci di aziende operanti nel medesimo settore.
11. **Comprensibilità, chiarezza ed intelligibilità:** si è cercato di fornire una rappresentazione equilibrata e sintetica con l'ausilio, ove possibile, di grafici e tabelle di sintesi e sono state adottate tutte le accortezze possibili per rendere fruibile il documento al lettore anche evitando il ricorso ad un linguaggio estremamente tecnico.
12. **Periodicità e ricorrenza:** il presente bilancio sociale, coerentemente con l'elaborazione prodotta lo scorso anno, è annuale ed stato sviluppato in corrispondenza alla redazione del bilancio dell'esercizio chiuso al 31 dicembre 2015.
13. **Omogeneità:** tutti i valori monetari sono espressi in unità di euro, salvo ove sia diversamente indicato.
14. **Utilità:** Le informazioni selezionate che vanno a comporre il presente bilancio sociale riteniamo siano soddisfacenti e gradite ai destinatari in termini di attendibilità e completezza.
15. **Significatività e rilevanza:** si è cercato di depurare l'elemento soggettivo dalle valutazioni e, ove ineliminabile, sono state esplicitate le ipotesi sottostanti.
16. **Verificabilità dell'informazione:** è stato appalesato il procedimento di raccolta e rendicontazione dei dati.
17. **Attendibilità e fedele rappresentazione:** le informazioni sono state fornite in modo completo e veritiero privilegiando l'aspetto di sostanza sulla forma.



## 2 IL BILANCIO SOCIALE:



## 2.1 PREMESSA

Il bilancio sociale può essere suddiviso nelle seguenti parti:

1. **Identità aziendale.** In questa parte verrà esplicitato l'assetto istituzionale, i valori etici di riferimento, il disegno strategico aziendale.
2. **Produzione e distribuzione del valore aggiunto.** E' la parte che dialoga con il bilancio di esercizio e che indaga quale effetto economico l'agire dell'azienda ha prodotto sulle principali categorie di stakeholder.
3. **Relazione sociale.** Questa parte espone i risultati ottenuti in relazione agli impegni e programmi e agli effetti sui singoli portatori di interesse.
4. **Relazione ambientale.** In questa sezione sono approfondite le informazioni ambientali che riguardano l'impatto dell'organizzazione e delle sue strategie sullo sviluppo sostenibile.

## 2.2 IDENTITA' AZIENDALE

Per permettere al fruitore del presente bilancio sociale di comprendere l'assetto istituzionale della nostra società vengono fornite notizie circa i soci e gli organi di governo, a ciò premettendo una breve descrizione dello sviluppo che APT ha avuto nel tempo.

### A) LA NOSTRA STORIA

Nel 1976 viene costituita la società Azienda Provincializzata Trasporti.

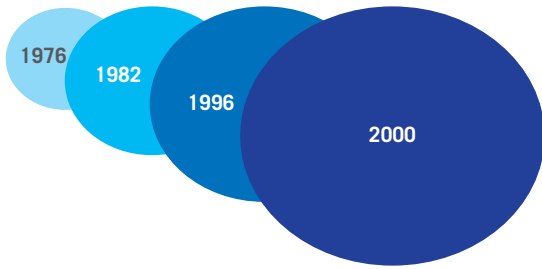


Il 1982 è l'anno in cui la società aumenta considerevolmente la propria dimensione con l'acquisizione del complesso aziendale delle Autolinee Triestine snc di Collavini & C. e di una parte delle linee gestite dalla Gradese Soc. Cooperativa Autotrasporti Srl con relativi uomini e mezzi.

Dopo essere stata trasformata in Azienda Speciale nel 1995, l'anno successivo, 1996, si fonde con altre due importanti realtà dell'autotrasporto locale (Consorzio Intercomunale Servizi Pubblici di Monfalcone, Staranzano, Ronchi dei Legionari e la ditta privata Troian, concessionaria del servizio urbano del comune di Grado).

Nel corso del 1998, cogliendo le opportunità offerte dalla Legge Bassanini, si trasforma in società per azioni, con ciò diventando la prima società a totale partecipazione pubblica di trasporti su gomma in Italia ad assumere questa innovativa veste giuridica.

L'anno 2000 vede assegnate alla Associazione Temporanea di Imprese (ATI), appositamente costituita con APT Spa capofila, le concessioni decennali delle quattro unità di gestione in cui è stato suddiviso il territorio della nostra Regione ai quattro soggetti gestori.



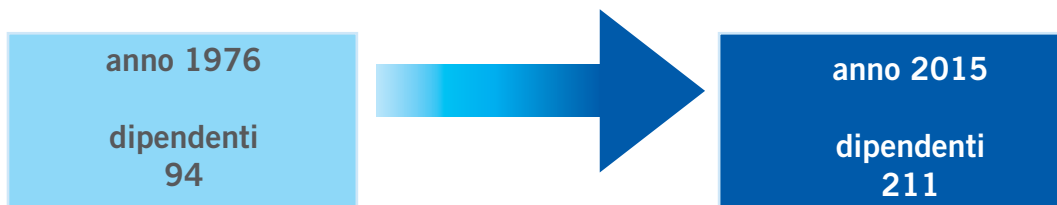
L'obiettivo raggiunto è particolarmente soddisfacente, tenuto conto che la Regione aveva indetto una gara europea per la concessione del trasporto pubblico locale e APT, con le altre imprese locali con cui si era associata, si è trovata a competere con imprese di dimensione significativa.

Si amplia pertanto il territorio di operatività della società che, da allora, può effettuare non solo trasporto pubblico extraurbano nella Provincia di Gorizia, Bassa Friulana, Cividalese ma anche lungo il principale asse viario che collega Udine con Trieste. Scaduta nel corso del 2010 la concessione decennale, durante il 2011 è stata formalizzata una proroga fino a tutto il 2014.

La Regione Friuli Venezia Giulia, con delibera di giunta n. 26 del 10 gennaio 2014, avente ad oggetto gli "Indirizzi per i nuovi affidamenti dei servizi di trasporto pubblico locale", ha delineato i criteri di gara per il nuovo affidamento dei servizi di trasporto pubblico, mediante due gare distinte ad evidenza pubblica, una inerente il servizio automobilistico-marittimo e una per il servizio di trasporto ferroviario.

L'iter per l'affidamento non è, ad oggi, ancora compiuto e, nelle more, la Regione ha autorizzato una prima proroga tecnica fino al 31/12/2015 e una seconda proroga tecnica fino al 31/12/2016 dei contratti d'esercizio in essere con gli attuali gestori affinché sia garantito regolare svolgimento del servizio fino al subentro del futuro affidatario.

La società ha partecipato alla gara per il tramite della società consortile TPL FVG Scarl che ha presentato nei termini la propria offerta. I piani di sviluppo futuri dell'azienda restano pertanto condizionati dall'esito della procedura di gara.

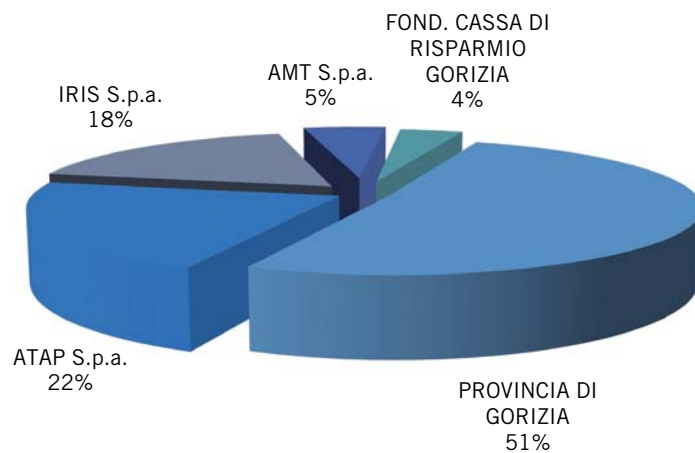


## B) LA PROPRIETÀ: ELENCO DEI SOCI

Il capitale sociale è fissato in Euro 5.164.600,00 ripartito in n. 10.000 azioni del valore di Euro 516,46 cadauna. E' interamente sottoscritto e versato dai soci.

La composizione attuale del capitale sociale risulta essere la seguente:

| denominazione                    | n. azioni | valore nominale | %      |
|----------------------------------|-----------|-----------------|--------|
| PROVINCIA DI GORIZIA             | 5.100     | 2.633.946       | 51,00% |
| ATAP S.p.a.                      | 2.181     | 1.126.400       | 21,81% |
| IRIS S.p.a.                      | 1.806     | 932.726         | 18,06% |
| AMT S.p.a.                       | 519       | 268.043         | 5,19%  |
| FOND. CASSA DI RISPARMIO GORIZIA | 934       | 203.485         | 3,94%  |
| TOTALE                           | 10.000    | 5.164.600       | 100%   |



## C) GLI ORGANI DI GOVERNANCE

La Societ    amministrata da un consiglio di amministrazione composto da cinque amministratori. La nomina degli amministratori spetta all'assemblea, cui compete anche la designazione del presidente. Gli amministratori durano in carica tre esercizi e sono rieleggibili; essi scadono alla data dell'assemblea convocata per l'approvazione del bilancio relativo all'ultimo esercizio della loro carica. Essi possono essere anche non soci scelti fra coloro che hanno una speciale competenza tecnica o amministrativa, per studi compiuti o per funzioni svolte presso enti, aziende pubbliche o private.

Con regolamento pubblicato in Gazzetta Ufficiale il 28/01/2013 (DPR 251/2012) sono state indicate le modalit  di attuazione della disciplina concernente la parit  di accesso fra i generi agli organi di amministrazione e controllo nelle societ , non quotate, controllate dalle pubbliche amministrazioni. La norma prevede che, a regime, almeno un terzo degli organi collegiali sia composto dal genere meno rappresentato.

Nel corso del 2013 la societ , prima del rinnovo dei propri organi giunti a scadenza per completamento del mandato, ha recepito nel proprio statuto la normativa nazionale a vantaggio del genere meno rappresentato.

A seguito di questa modifica la nomina degli amministratori e dei sindaci deve essere effettuata secondo modalit  tali da garantire il rispetto delle norme sulla parit  di

accesso. I soci hanno dimostrato di avere pienamente condiviso l'evoluzione culturale sottesa alla norma di legge eleggendo nel nuovo consiglio di amministrazione due donne e tre maschi, superando il limite minimo di rappresentanza di genere imposto dalla legge.

La gestione dell'impresa spetta esclusivamente agli amministratori, i quali compiono le operazioni necessarie per l'attuazione dell'oggetto sociale, ferma restando la necessità di specifica autorizzazione nei casi richiesti dalla legge o dallo statuto sociale (Art. 27, vigente statuto sociale).

La Direzione era affidata a tutto il 31/12/2015 all'ing. Vincenzo Milanese. Dal 1° gennaio 2016 è subentrato l'ing. Roberto Bassanese.

### Il Consiglio di Amministrazione (data di nomina: 24/04/2013)

|                        |                        |
|------------------------|------------------------|
| <b>Paolo POLLI</b>     | <b>Presidente</b>      |
| <b>Sara CUMAR</b>      | <b>Vice Presidente</b> |
| <b>Armando QUERIN</b>  | <b>Componente</b>      |
| <b>Mauro VAGAGGINI</b> | <b>Componente</b>      |
| <b>Barbara ZILLI</b>   | <b>Componente</b>      |



### Il Collegio dei Sindaci (data di nomina: 24/04/2013)

Il collegio sindacale vigila sull'osservanza della legge e dello statuto, sul rispetto dei principi di corretta amministrazione ed in particolare sull'adeguatezza dell'assetto organizzativo amministrativo e contabile adottato dalla società e sul suo concreto funzionamento.

L'assemblea elegge il collegio sindacale, costituito da tre sindaci effettivi e due supplenti, e ne nomina il presidente.

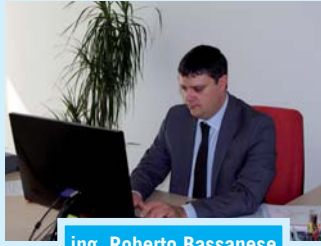
Il controllo legale dei conti è esercitato dal Collegio Sindacale

Con l'approvazione da parte dell'assemblea dei soci del bilancio chiuso al 31/12/2015 scadono le cariche come sopra conferite al Consiglio di Amministrazione ed al Collegio Sindacale.

|                        |                   |
|------------------------|-------------------|
| <b>Stefano BASSO</b>   | <b>Presidente</b> |
| <b>Mauro CANDOTTI</b>  | <b>Componente</b> |
| <b>Valentina PAHOR</b> | <b>Componente</b> |



## La parola al Direttore



*D. Ing. Bassanese, Lei è stato nominato Direttore agli inizi di quest'anno. Lo sente come un punto di arrivo conseguente al Suo percorso sviluppato in azienda o costituisce un ulteriore stimolo per la Sua professione?*

R. Certamente considero la nomina a Direttore un punto d'arrivo rispetto al mio percorso aziendale. Il mio ingresso in APT risale a 11 anni fa come addetto all'esercizio: il tempo e l'esperienza via via conseguita mi hanno permesso di esercitare poi le diverse funzioni assegnatemi fino alla Direzione di Esercizio, carica che detengo comunque tuttora. La Direzione di un'azienda come APT implica l'assunzione di nuove responsabilità in molteplici ambiti, tuttavia, a maggior ragione per il momento in cui l'Azienda sta vivendo, è una funzione dinamica e sicuramente proiettata al futuro. La ritengo quindi anche il punto di partenza per una nuova esperienza: l'assegnazione del tpl regionale ad un unico gestore, comporterà in ogni caso nuovi equilibri ed una gestione di cooperazione con altri soggetti appartenenti al consorzio, pertanto è una nuova sfida che mi sento pronto a cogliere.

*D. Parlando di esternalità ambientali, è indubbio che un maggior utilizzo del trasporto pubblico porta ad una riduzione in primis dell'inquinamento atmosferico ed acustico. In che modo l'Azienda ne è compartecipe e, per contro, quali sono, o meglio come sono contenuti, gli impatti ambientali sul territorio?*

R. E' evidente che in un momento come quello attuale, dove la politica ambientale si proietta verso una sempre maggiore sostenibilità e sempre più diventa argomento centrale del vivere quotidiano, il nostro ruolo assume maggiore importanza nello stimolare la cittadinanza all'uso del trasporto pubblico, individuato quale uno dei fattori di miglioramento della qualità della vita urbana. La sensibilizzazione viene promossa dall'Azienda attraverso varie modalità di comunicazione: cito ad esempio i bus appositamente allestiti, la partecipazione a progetti educativi con i Comuni e con le Scuole, la stessa Carta dei Servizi. Ma soprattutto APT interviene tecnicamente nell'ottica del miglioramento ambientale: ne sono testimoni l'investimento nei bus elettrici, il costante rinnovo della flotta (seppur legato a dinamiche contrattuali n.d.r.), ma anche, a corollario, l'utilizzo di tecnologie sostenibili nelle sedi aziendali (si pensi al fotovoltaico in uso) e un'organizzazione funzionale come evidenzia il mantenimento della certificazione ambientale ISO 14001.

*D. Sempre in termini di politica ambientale, ci sono degli aspetti strategici dell'Azienda per implementare ulteriormente il concetto di mobilità sostenibile?*

R. Uno degli aspetti su cui la Regione ha maggiormente insistito nel Bando di Gara per l'assegnazione del servizio di tpl è proprio l'intermodalità, verso cui APT già ha attuato una strategia di approccio progressivo. Il servizio Bicibus lungo la direttrice che porta a Grado ha segnato in questo senso uno dei punti cardine, tanto che l'Azienda ha investito sulla dotazione di un secondo carrello e, soprattutto, sta progettando l'estensione del servizio stesso anche nella zona del Collio, sulla direttrice di Cormons. Infine come non citare il successo della Linea marittima con la possibilità di trasporto a bordo della bici che è già stato potenziato nella scorsa stagione in termini di numero di biciclette trasportabili, con ottimi riscontri da parte dell'utenza.

*Grazie e Buon Lavoro*



## Organismo di Vigilanza e modello organizzativo D.Lgs. 231/2001

A seguito dell'adozione del Modello Organizzativo ai sensi del D.Lgs. 231/2001 APT ha avviato un processo di integrazione delle procedure esistenti, al fine di documentare con maggior evidenza la gestione puntuale e trasparente delle operazioni amministrative a rischio reato, i flussi documentali ed i livelli di responsabilità ed autorità dei processi più delicati.

La società pertanto è dotata di un Organismo di Vigilanza (OdV), organo collegiale composto da due membri, non sottoposti a controllo gerarchico, autonomi ed indipendenti.

La carica è a scadenza e la nomina è effettuata dal Consiglio di Amministrazione.

L'Organismo di Vigilanza informa i vertici aziendali in merito all'attività svolta anche attraverso la Relazione annuale presentata al Consiglio di Amministrazione.

Nel corso del 2015 l'Organismo non ha ricevuto segnalazioni né ha rilevato commissioni di illeciti o violazioni.

L'Organismo di Vigilanza in carica è composto dai seguenti:

|                          |                   |
|--------------------------|-------------------|
| <b>Gianfranco BETTIO</b> | <b>Presidente</b> |
| <b>Giuliano LUCIGRAI</b> | <b>componente</b> |
| <b>Vincenzo MILANESE</b> | <b>componente</b> |

Il componente Ing. Vincenzo Milanese è stato nominato alla carica dal Consiglio di Amministrazione con decorrenza dal 01/01/2016.

Avere appalesato il modello organizzativo rappresenta una garanzia per l'organizzazione complessivamente intesa in quanto permette, nel caso in cui venga commesso un reato, di tenere distinta la responsabilità della persona che ha commesso il fatto dalla organizzazione in seno alla quale il soggetto opera.

L'art. 7 del D.Lgs. 231/2001 prevede infatti che, in caso di reato commesso dal soggetto sottoposto a direzione o vigilanza, l'Ente è responsabile se la commissione del reato è stata resa possibile dall'inosservanza degli obblighi di direzione o vigilanza.

In ogni caso, è esclusa l'inosservanza degli obblighi di direzione o vigilanza se l'Ente, prima della commissione del reato, ha adottato ed efficacemente attuato un modello di organizzazione, gestione e controllo idoneo a prevenire reati della specie di quello verificatosi.

Ovviamente il modello, per essere efficace, deve rispondere a precisi requisiti. Uno di questi requisiti è appunto la previsione ed il funzionamento di un Organismo di Vigilanza istituito con il compito di vigilare sul funzionamento, sull'osservanza e sull'aggiornamento del modello organizzativo predisposto. L'Organismo è dotato di autonomi poteri di iniziativa e di controllo.

L'elenco dei reati per i quali opera l'esclusione di responsabilità per l'Organizzazione è analiticamente indicato nel decreto citato (ad titolo esemplificativo, delitti informatici e trattamento illecito di dati, delitti di criminalità organizzata, corruzione e concussione, delitti contro la pubblica amministrazione ecc.).

L'elenco è in continua evoluzione e, corrispondentemente, il modello adottato è dinamico: un'importante evoluzione in tal senso è stato l'estensione del modello sicurezza sul lavoro, con l'inserimento a partire dal 2008 dei reati di omicidio colposo o lesioni gravi o gravissime commesse con violazione delle norme sulla tutela della salute e sicurezza sul lavoro. Anche in questo caso la responsabilità per l'organizzazione può essere contenuta visto che il modello adottato ha recepito una sezione dedicata a procedure e protocolli specifici per l'adempimento degli obblighi connessi alla sicurezza ed ai relativi controlli e verifiche.





Recentemente il nostro modello è stato esteso anche ai reati ambientali e ai reati previsti dalla cosiddetta “legge anticorruzione”, nonché all’impiego di cittadini di paesi terzi il cui soggiorno è irregolare.

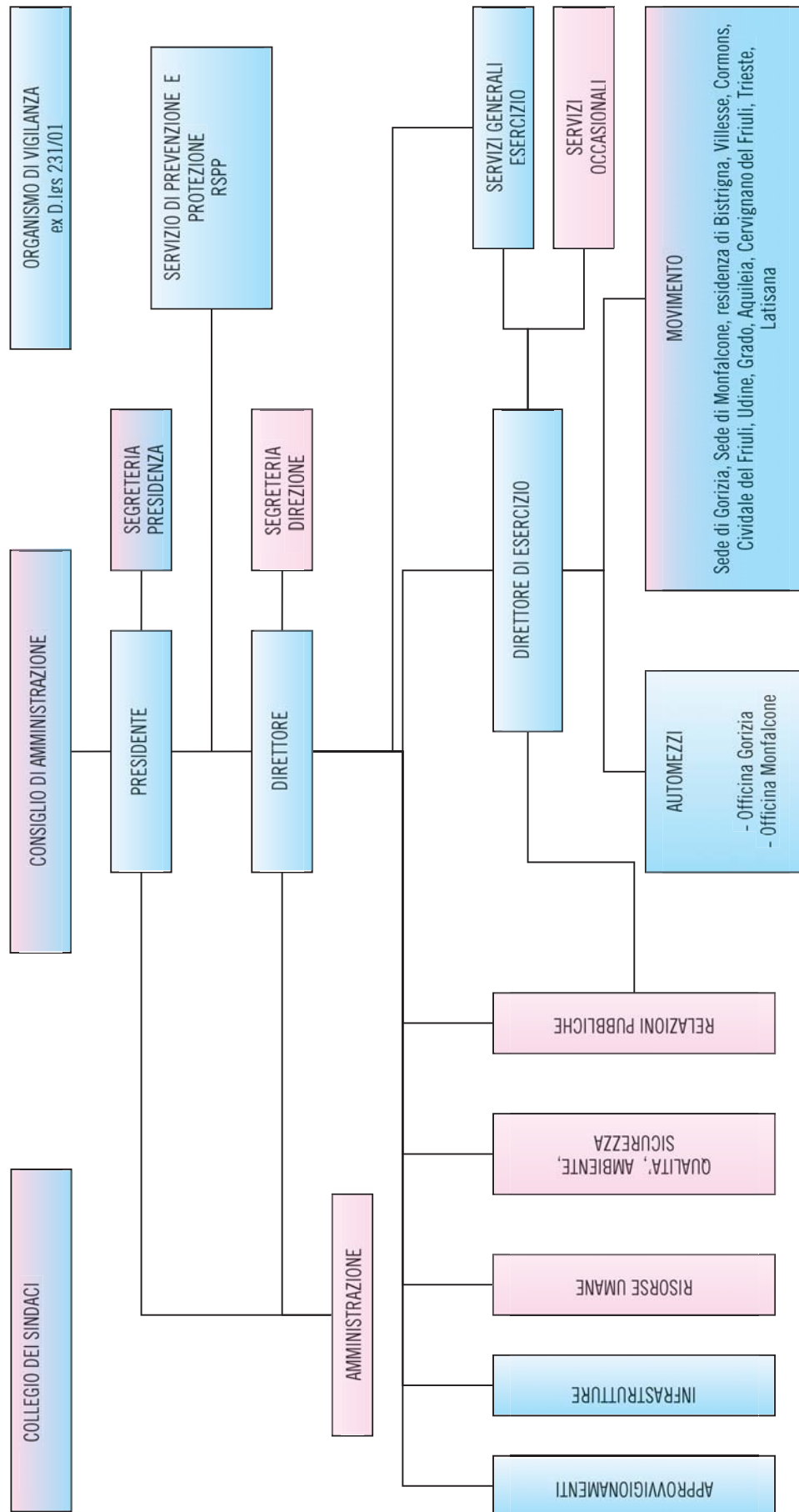
Il Consiglio di Amministrazione ha approvato in data 20.01.2015 il “Piano Triennale per la Prevenzione della Corruzione 2015 – 2017” redatto in ottemperanza ad una estesa interpretazione della L. 6 Novembre 2012, n. 190. Nel corso del 2015 è stata elaborata la Revisione 5 del Modello Organizzativo, a seguito delle novità normative che hanno ampliato i reati ambientali ed i reati societari compresi nel novero dei reati presupposto, tra cui si segnalano ora le false comunicazioni sociali.

Nella prossima revisione del documento verrà allegato il Piano Triennale per la Prevenzione della Corruzione 2016 – 2018, recentemente approvato dal Consiglio di Amministrazione.

Per APT che gestisce servizi pubblici, analogamente a quei soggetti che comunque operano quali fornitori di beni o servizi prevalentemente con la Pubblica Amministrazione, le eventuali sanzioni interdittive comminate in caso di coinvolgimento dell’ente risulterebbero molto pesanti in quanto possono essere estese anche al divieto di contrarre con la Pubblica Amministrazione o all’esclusione da finanziamenti o contributi.

## D) L'ORGANIGRAMMA

Dalla lettura del seguente organigramma aziendale si può apprezzare il genere di appartenenza del responsabile della funzione.



## E) LA STRUTTURA INDIRECTA:

Il seguente prospetto è l'elenco delle partecipazioni di APT. Si tratta di partecipazioni detenute in società che operano nel settore del trasporto di persone.

Sono partecipazioni strategiche dal punto di vista delle sinergie che potranno offrire.

| Partecipata                                    | Pr | Capitale Sociale | Val. nominale | %      |
|--|----|------------------|---------------|--------|
| S.T.I. Servizi Trasporti Interregionali S.P.A. | PN | 852.142,50       | 31.100,00     | 3,60%  |
| Autoservizi F.V.G. S.P.A. - SAF                | UD | 14.000.000,00    | 448.000,00    | 3,20%  |
| TPL FVG S.C.A R.L.,                            | GO | 100.000,00       | 25.000,00     | 25,00% |

Si pone in evidenza che la partecipazione di collegamento (partecipazione pari al 25%) è in una società consortile a responsabilità limitata. Con questa società APT, unitamente alle altre tre società che gestiscono il trasporto pubblico in regione, ha partecipato alla gara indetta per l'affidamento del nuovo contratto decennale di servizio che sarà stipulato una volta noto l'esito della gara.



## F) CERTIFICAZIONI IN CORSO DI VALIDITÀ.



La società è dotata delle seguenti certificazioni, ottenute al termine di un percorso organizzativo accertato da Authority specificatamente preposte allo scopo. Nel 2013, in seguito alla revisione completa effettuata nel mese di ottobre da parte dell'Ente certificatore, l'Azienda ha raggiunto l'obiettivo dell'integrazione dei Sistemi. La visita di revisione effettuata nel corso di due giornate a luglio 2014 ha confermato la validità annuale per ciascun certificato.

### 1. Certificato di conformità UNI EN ISO 9001:2008

La norma specifica i requisiti di un sistema di gestione della qualità per un'organizzazione che:

- ha l'esigenza di dimostrare la propria capacità di fornire con regolarità un prodotto/servizio che soddisfi le esigenze del cliente/utente;
- desidera accrescere la soddisfazione del cliente tramite l'applicazione efficace del sistema, compresi i processi per migliorare in continuo il sistema ed assicurare la conformità alle esigenze del cliente/utente.

APT ha conseguito già nel 2003 la certificazione di Qualità, in conformità alla norma UNI EN ISO 9001:2000 per l'attività di progettazione ed erogazione dei servizi di trasporto passeggeri su gomma e via mare (linea marittima estiva Trieste – Grado). Il miglioramento continuo è stato perseguito attraverso continui aggiornamenti della documentazione di sistema, volti ad adeguare la stessa a novità normative, modifiche organizzative, nuove necessità derivanti dai rapporti con clienti e fornitori. Attraverso il "Riesame della Direzione" vengono condivisi obiettivi ed azioni necessarie per il loro raggiungimento.



Le eventuali anomalie vengono registrate come "Non Conformità" e gestite non solo per quanto riguarda la loro risoluzione, ma anche e soprattutto per ricercarne le cause ed introdurre nel sistema azioni correttive e miglioramenti volti ad impedire il ripetersi dell'errore.

L'ultimo certificato è stato rilasciato alla società il 07/01/2014 ed è in corso di validità fino al 06/01/2017.



## 2. Certificato di conformità UNI EN ISO 14001:2004

La norma in argomento si rivolge a quell'organizzazione, fornitrice di servizi, che decide di certificarsi principalmente al fine di tutelare l'ambiente, tenere sotto controllo i suoi impatti più significativi, affrontare in modo sistemico la gestione degli aspetti che hanno una maggiore ricaduta ambientale, migliorare le proprie prestazioni ambientali.



Fornisce indicazioni sia per ridurre e prevenire gli impatti negativi sull'ambiente, sia per applicare un metodo sistematico di diagnosi della capacità di rispettare le prescrizioni previste dalla normativa obbligatoria per la tutela ambientale.

Attraverso le attività di sistema vengono tenuti sotto controllo gli aspetti ambientali significativi, quelli cioè che, con il loro impatto, possono generare inquinamento di acqua, aria, suolo e sottosuolo. Particolare rilevanza assume la gestione delle infrastrutture, intesa come:

- mantenimento nel tempo dell'efficienza e funzionalità attraverso la manutenzione ordinaria e straordinaria;
- rispetto delle leggi in materia di sicurezza,
- mantenimento nel tempo delle autorizzazioni e dei requisiti richiesti,
- monitoraggio degli impianti attraverso periodiche analisi strumentali.

Il rispetto della normativa vigente, oltre che avere la funzione di evitare l'irrogazione di sanzioni, facilita la condivisione di un metodo di lavoro strutturato. Non da ultimo, si evidenzia l'importanza del controllo dei requisiti dei fornitori, con il doppio obiettivo di tenere sotto controllo la filiera del proprio prodotto o servizio e, nel contempo, diffondere una cultura più attenta agli aspetti ambientali.

L'ultimo certificato è stato rilasciato alla società il 07/01/2014 ed è in corso di validità fino al 06/01/2017.

## 3. Certificato di conformità BS OHSAS 18001:2007

La norma BS OHSAS 18001:2007 (Occupational Health and Safety Assessment Series) definisce lo standard per una certificazione appositamente studiata per aiutare le aziende a formulare obiettivi e politiche a favore della sicurezza e della salute dei lavoratori, secondo quanto previsto dalle normative vigenti e in base ai pericoli e ai rischi potenzialmente presenti sul posto di lavoro.

Fondamentale risulta la valorizzazione, peraltro già divenuta prassi consolidata in APT, degli interventi formativi continui, sia attraverso aggiornamenti in materia legislativa o tecnica, sia attraverso



l'addestramento all'utilizzo di attrezzature, dispositivi, nonché ai comportamenti corretti da tenere nelle situazioni di emergenza.

La sicurezza sul lavoro, infatti, pur fondandosi sul rispetto delle norme del settore, non può prescindere dall'atteggiamento e comportamento del singolo operatore, che deve essere improntato ad attenzione e partecipazione costruttiva. Proprio per questo è stato fatto un importante sforzo con l'introduzione di procedure ed istruzioni a tutto il personale interessato, in modo da diffondere le buone pratiche già in essere ed aumentare la consapevolezza e l'attenzione alle tematiche di sicurezza e salute delle risorse interne.

L'ultimo certificato è stato rilasciato alla società il 07/01/2014 ed è in corso di validità fino al 06/01/2017.

#### 4. Certificato di conformità UNI EN 13816:2002

La presente norma specifica i requisiti per definire, raggiungere e misurare la qualità del servizio nel trasporto pubblico di passeggeri (TPP) e fornisce delle guide per la scelta dei relativi metodi di misura.



Le aspettative e le esigenze del cliente vengono messe al centro dei processi di misurazione della soddisfazione del cliente e del processo di miglioramento continuo. La qualità, infatti, viene misurata non solo per quanto riguarda il servizio erogato e la percezione dell'utente rispetto ad alcuni parametri ma anche per quanto riguarda la

progettazione e la qualità attesa dal cliente.

I risultati vanno poi confrontati ed analizzati al fine di valutare il perseguimento degli obiettivi ed intraprendere azioni coerenti finalizzate al miglioramento degli standard ed alla risoluzione di eventuali criticità.

A fronte dei contenuti del vigente Piano Regionale del Trasporto Pubblico Locale, elaborato dalla Regione Autonoma Friuli Venezia Giulia, le Aziende regionali hanno ritenuto che l'implementazione dei rispettivi Sistemi di Gestione con le linee guida espresse da questa norma possa rappresentare un valore aggiunto nell'esecuzione dei servizi di trasporto pubblico a vantaggio della collettività.

Questo certificato è stato rilasciato alla società il 07/01/2014 ed è in corso di validità fino al 06/01/2017.



## 2.3 VALORI DI RIFERIMENTO

Sono già trascorsi alcuni anni da quando la società si è interrogata se fosse possibile fornire una sintesi dei valori che uniformano le scelte della organizzazione. Questo lavoro ha portato alla redazione del nostro “codice etico”, approvato dal Consiglio di Amministrazione in data 24/07/2009.

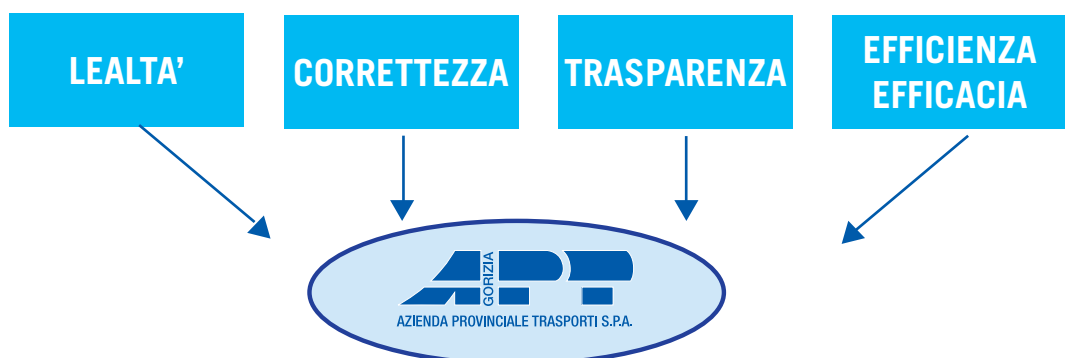
APT ritiene che, nello svolgimento della vita sociale, il rispetto delle norme di legge non sia sufficiente per il raggiungimento degli standard operativi e gestionali desiderati. Ritiene altresì che ogni decisione ed ogni comportamento debbano essere supportati ed indirizzati da regole etiche che integrino o, in caso di mancanza di normative specifiche, informino l'adozione degli stessi. In quest'ottica APT considera il proprio Codice Etico o Codice di Comportamento la “Carta dei diritti e dei doveri fondamentali” attraverso cui l'Azienda chiarisce le proprie responsabilità etiche e sociali nei confronti dei portatori di interesse interni ed esterni e ricerca forme di bilanciamento tra i molteplici interessi e le aspettative legittime avanzate dai medesimi. La nostra azienda si ispira ai seguenti principi etici che sovrastano in modo imparziale l'insieme delle attività e delle relazioni tra noi ed i nostri stakeholder:

**Lealtà:** cerchiamo la coerenza tra i comportamenti nella pratica e gli ideali teorici fatti propri dall'organizzazione.

**Correttezza:** rispettiamo le dichiarazioni fornite, forniamo feed-back agli interlocutori, rispettiamo gli impegni assunti, formalizziamo tutti i rapporti contrattuali secondo format pre-conoscibili.

**Trasparenza:** le principali notizie che riguardano l'azienda sono rese pubbliche (sito internet all'indirizzo [www.apgorizia.it](http://www.apgorizia.it)), pubblichiamo, secondo il Codice Civile, i nostri bilanci al Registro Imprese e sul sito aziendale, abbiamo fatto un considerevole sforzo per codificare le procedure (sistema qualità), accettiamo il confronto con i dipendenti, il pubblico, le organizzazioni. Nel corso dell'esercizio 2015 un forte impulso è stato dato alla divulgazione di informazioni sociali nel nostro sito istituzionale nel rispetto normativo di ciò che viene sinteticamente indicato come “*amministrazione trasparente*” (D.Lgs. 33/2013).

**Efficienza ed efficacia:** consapevoli che l'esigenza di mobilità delle persone sul territorio è fondamentale per il raggiungimento degli obiettivi della persona (scuola, lavoro, divertimento, relazioni sociali) per noi efficienza significa operare quotidianamente per offrire al pubblico un servizio di qualità incidendo il meno possibile sulle disponibilità finanziarie dei cittadini.





## 2.4 LA DECLINAZIONE DEI VALORI DI RIFERIMENTO SUI PORTATORI DI INTERESSE

Gli interlocutori di APT di seguito elencati per categorie, possono contare sui seguenti principi che guidano le relazioni effettivamente intrattenute



### A) CLIENTI

Ad integrazione del Codice Etico, nell'erogazione del servizio di trasporto pubblico APT rispetta i seguenti principi fondamentali che sono pubblicati nella "Carta dei Servizi" elaborata in occasione dell'ottenimento della certificazione ISO 9001:2008, disponibile per la consultazione nel sito istituzionale.

#### 1. Eguaglianza ed imparzialità:

Ci impegnamo quotidianamente a garantire ai nostri utenti:

- un'uguale accessibilità ai servizi ed alle infrastrutture a tutti, senza distinzione di nazionalità, sesso, razza, lingua, religione ed opinioni;
- accessibilità ai servizi di trasporto (ed alle relative infrastrutture) agli anziani e alle persone invalide (attraverso la progressiva adozione di iniziative adeguate);
- pari trattamento del servizio prestato sia fra le diverse aree geografiche di utenza, sia fra le diverse categorie o fasce di utenti.

#### 2. Continuità:

Consapevoli che i nostri clienti confidano in noi per le principali esigenze di trasporto, ci impegnamo a garantire:

- servizi di trasporto continui e regolari;



- servizi sostitutivi in caso di interruzioni programmate;
- adeguata informativa esterna dei servizi minimi da garantire in caso di sciopero.

### 3. Partecipazione:

Sapere che cosa gli utenti pensano di noi e cosa si aspettano quando optano per il nostro servizio è per noi una necessità che ci spinge ad adeguarci costantemente a loro. Gli strumenti a disposizione sono molti ed in uso da diversi anni: la redazione del bilancio sociale diventa un'occasione per sistematizzare e rendere fruibili i risultati.

## B) FORNITORI

I nostri fornitori sono scelti in funzione della loro adeguatezza ad inserire nel nostro ciclo produttivo prodotti e servizi idonei a soddisfare il nostro cliente finale. Il nostro Codice Etico prevede che nei rapporti di appalto, di approvvigionamento e, in genere, di fornitura di beni e/o servizi, APT si impegna, come effettivamente si impegna per:

- osservare le procedure interne e di legge per la selezione e la gestione dei rapporti con i fornitori;
- non precludere ad alcuna azienda fornitrice in possesso dei requisiti richiesti la possibilità di competere per aggiudicarsi una fornitura per l'Azienda, adottando nella selezione criteri di valutazione oggettivi, secondo modalità dichiarate e trasparenti;
- mantenere un dialogo franco e aperto con i fornitori, in linea con le buone consuetudini commerciali.

## C) PERSONALE

Le risorse umane sono l'elemento indispensabile per l'esistenza dell'impresa. Coerentemente con ciò APT si impegna a sviluppare le capacità e le competenze di ciascun dipendente a cui chiede professionalità e collaborazione per mantenere in azienda un clima di reciproco rispetto della dignità, dell'onore e della reputazione di ciascuno.

APT si impegna per costruire un ambiente di lavoro non intimidatorio, ostile o di isolamento nei confronti di singoli o gruppi di lavoratori e, tale proposito, previene:

- l'ingiustificata interferenza con l'esecuzione di prestazioni lavorative altrui;
- gli ostacoli a prospettive di lavoro individuali altrui per meri motivi di competitività personale.

L'Azienda previene, per quanto possibile, e comunque persegue il mobbing e le molestie personali di ogni tipo.

In ambito lavorativo la società vieta ai propri dipendenti:

- di prestare servizio sotto gli effetti di abuso di sostanze alcoliche, di sostanze stupefacenti o di sostanze di analogo effetto;
- consumare le suddette sostanze o cedere a qualsiasi titolo sostanze

stupefacenti nel corso della prestazione lavorativa.

In ambito lavorativo la società pretende il rispetto della normativa in materia di “divieto di fumo”.

La società infine è promotrice di iniziative per difendere la salute e garantire la sicurezza sul lavoro. Una attenzione particolare è data alla costante formazione e qualificazione del personale.



## D) AMBIENTE/COLLETTIVITA'/GENERAZIONI FUTURE

La società, nell’ambito della propria attività, è attenta al proprio impatto ambientale con ciò dimostrando il suo rispetto per le generazioni che verranno. Per noi i giovani rappresentano un gruppo di clienti molto particolare, l’utenza debole per la quale siamo disposti ad incrementare costantemente il nostro impegno.

APT offre alla collettività anche servizi cosiddetti “non TPL” ossia diversi dal trasporto pubblico locale propriamente detto. Ci riferiamo in particolare ai servizi scolastici o quelli resi a lavoratori dei cantieri navali di Monfalcone e a quelli turistici.

APT ha consolidato la sua presenza nel settore del trasporto scolastico con servizi di scuolabus effettuati per conto dei Comuni con le Amministrazioni locali interessate a collaborare. Il settore si è sviluppato, nel corso del 2015, attraverso tre diversi ambiti metodologici corrispondenti a quanto richiesto da altrettanti Enti committenti:

- affidamento anche per l’anno scolastico 2015/2016 di una delle tre linee che costituiscono il servizio scuolabus del Comune di San Canzian d’Isonzo;
- affidamento per l’anno scolastico 2015/2016 delle due linee che costituiscono l’intero servizio di trasporto scolastico del Comune di Gorizia: vi sono impegnati due operatori in guida a tempo pieno e due mezzi. Il servizio si articola in 2 linee per il raggiungimento degli istituti scolastici per gli studenti residenti in aree residenziali decentrate, in circa 65 corse settimanali per il trasporto degli alunni dagli istituti alle palestre comunali al fine di consentire la programmata attività motoria e in un sistema di corse che collegano gli istituti scolastici al centro Lenassi dove si svolgono attività ludico/didattiche;



- è proseguito, con il Comune di Monfalcone, l'affidamento degli interventi sostitutivi del servizio di trasporto scolastico, ovvero la sostituzione di automezzi e personale impiegato. Dal mese di settembre 2015 per l'effettuazione di questo servizio è stato acquisito un nuovo mezzo.

Dalla collaborazione con Fincantieri S.p.A. è nato l'affidamento ad APT dell'intero servizio di trasporto interno dei lavoratori nello stabilimento cantieristico di Monfalcone: questa esperienza, iniziata nel 2013, risulta affidata fino a novembre 2016. Il servizio vede impegnati dal lunedì al venerdì 5 mezzi dalle 5.30 alle 23.00 e il sabato 3 mezzi dalle 5.30 alle 14.00, oltre ad ulteriori corse nei casi di temporanea modifica dei processi produttivi o in occasione di presentazione delle navi e cerimonie connesse.

In pool con la società slovena AVRIGO, APT continua a gestire la linea urbana - internazionale di collegamento tra le città di Gorizia e Nova Gorica. Nel 2015 si è proceduto al rinnovo dell'autorizzazione, che ora è concessa fino al 31 dicembre 2020, per l'effettuazione di tale servizio. Il servizio si struttura in 10 coppie di corse con cadenza feriale (la sospensione oltre alle giornate festive investe anche le festività civile e religiose italiane e slovene, a meno dell' 8 e del 26 dicembre) svolte al mattino dalla Società slovena ed il pomeriggio da APT.

Nel corso del 2015 è stato consolidato il rapporto di collaborazione con Villesse Shopping Centre in virtù del quale nel periodo invernale vengono effettuati i servizi di collegamento al sabato con 2 mezzi da Trieste e Villesse, mentre nel periodo estivo vengono attivati i servizi da Lignano/Bibione (martedì e giovedì), Grado (mercoledì e venerdì) e viene mantenuto quello da Trieste (sabato). A fine ottobre 2015 è stato stipulato con Villesse Shopping Centre un contratto che assicura l'effettuazione di tali servizi fino al 31 agosto 2016.

Nel 2015 è stata avviata una collaborazione con l'azienda Trumpy Tours Srl che gestisce per conto di Costa Crociere l'accoglienza dei croceristi in diversi porti italiani e, nel caso specifico, Trieste. Dall'11 aprile 2015 al 21 novembre 2015 settimanalmente la motonave Costa Mediterranea ha effettuato scalo a Trieste per lo sbarco e l'imbarco dei passeggeri. APT si è occupata dei trasferimenti dall'aeroporto di Ronchi dei Legionari a Trieste e dei tour turistici in Trieste richiesti dai passeggeri.



Nel corso del 2015 i servizi turistici (noleggio di autobus con conducente) pur continuando a svolgere un ruolo più contenuto nel panorama degli impegni aziendali hanno sostenuto un notevole incremento. Le percorrenze totali si assestano a 282.953 km (+ 117.165 km rispetto al precedente esercizio).

La flotta di mezzi turistici conta 6 unità con un'età media di 6,5 anni.

## E) ISTITUZIONI PUBBLICHE

I rapporti con le Istituzioni Pubbliche, volti al presidio degli interessi complessivi

Flotta 2015:  
n. 35 autobus  
per il servizio  
urbano  
n. 82 autobus  
per il servizio  
extraurbano

dell'Azienda e collegati all'attuazione dei suoi programmi, sono riservati esclusivamente agli organi e alle funzioni a ciò delegate. APT è attenta ad osservare la massima correttezza e trasparenza ogniqualvolta interagisce con la Pubblica Amministrazione e ritiene che non siano da seguire comportamenti tesi a procurare indebiti vantaggi a sé o a terzi.

## F) SOCI

I nostri soci partecipano al governo dell'azienda esprimendo la loro volontà in sede assembleare. Il nostro socio di maggioranza è pubblico ed è la Provincia di Gorizia. I soci complessivamente sono in numero di 5, come evidenziato in altro paragrafo. Il bilancio di esercizio è stato approvato all'unanimità.

## G) FINANZIATORI

I bilanci di APT hanno dimostrato, nel tempo, un elevato grado di indipendenza finanziaria ossia un limitato ricorso al capitale di credito. Questa tendenza è stata possibile principalmente per l'adeguatezza del capitale di rischio: riteniamo che la nostra solidità patrimoniale, tratteggiata in altro paragrafo del presente bilancio sociale, rappresenti una apprezzata forma di garanzia per questa categoria di stakeholder che, attualmente, è rappresentata, nel nostro bilancio di esercizio, da soli Istituti di Credito aventi sede nel territorio nazionale e pertanto assoggettati a noti principi di vigilanza bancaria.

## 2.5 MISSION

La nostra missione è offrire ai cittadini un mezzo di trasporto accessibile ed economico, sicuro e pratico, capace di collegare con efficienza quartieri e paesi, scuole e luoghi di lavoro.

## 2.6 STRATEGIE

Gli anni 2015 e 2016 rappresentano un periodo di transizione per la società a motivo del bando di gara per l'affidamento decennale: la procedura non è ancora conclusa e quindi, in assenza del risultato, la società non ha ancora un orizzonte temporale di riferimento in cui declinare le proprie strategie.

La premessa necessaria affinché la nostra società possa continuare ad essere un soggetto di riferimento anche per gli anni a venire è l'aggiudicazione della gara tenendo presente tuttavia che, nel caso si realizzi l'evento, interverrà la mediazione della partecipata TPL FVG Scarl (attraverso la quale le aziende attualmente concessionarie hanno partecipato alla gara per il prossimo affidamento) che sarà il soggetto deputato alla gestione.

Il percorso per il rinnovo dell'affidamento decennale per i servizi di trasporto pubblico locale di passeggeri è iniziato con la Delibera della Giunta della Regione Friuli Venezia Giulia n. 26 del 10 gennaio 2014, contenente la definizione dei criteri di gara. Si è inoltre provveduto ad autorizzare le Province alla stipula di una proroga tecnica dei contratti d'esercizio in essere con gli attuali gestori



in scadenza al 31.12.2014, affinché fosse garantito regolare svolgimento del servizio fino al subentro del futuro affidatario. La scadenza dei contratti in essere è stata pertanto prorogata, una prima volta, fino al 31.12.2015 e, per una seconda volta, fino al 31.12.2016, avendo previsto la possibilità di un'ulteriore proroga di 12 mesi o di recesso anticipato, qualora la procedura di gara consenta l'avvio dei servizi da parte del gestore subentrante prima del termine.

La dilatazione dei tempi necessari per portare a compimento la gara è essenzialmente imputabile al contenzioso instaurato presso il Tribunale Amministrativo della Regione Friuli-Venezia Giulia. A seguito della sentenza del TAR FVG dd.16.06.2015 e delle sentenze n. 5180/2015 e n. 5181/2015 del Consiglio di Stato si è resa necessaria la modifica di alcune parti del bando di gara facendo ripartire tutta la procedura per l'aggiudicazione.

La società consortile attraverso la quale APT partecipa alla gara regionale ha provveduto a consegnare la propria offerta agli uffici regionali preposti entro i termini stabiliti dal bando.

Al momento di stesura della presente relazione è scaduto il termine del 21 marzo 2016 per la presentazione delle offerte con apertura delle buste, ad oggi fissata per il 4.4.2016.

L'azienda dunque non può fare altro che restare in attesa di conoscere l'esito della procedura concorsuale.

Il nostro modo di operare e di disegnare gli obiettivi per il futuro non può prescindere dalla costante applicazione della normativa in materia di trasporto pubblico che, brevemente, viene di seguito tratteggiata.

## **A) STATO ED EVOLUZIONE DEL TRASPORTO PUBBLICO IN ITALIA – IL QUADRO NORMATIVO ITALIANO E COMUNITARIO.**

E' nel 1997 (D.Lgs. 422/1997) che il legislatore nazionale delinea il perimetro normativo per la disciplina dei servizi di trasporto pubblico passeggeri su strada e per ferrovia. Da allora gli interventi legislativi sono stati numerosi a testimoniare la rilevanza che il settore rappresenta per la collettività ed è di tutta evidenza che, ad oggi, questo percorso non è ancora concluso. La scelta che è prevalsa è stata quella di spingere il settore verso livelli di concorrenza crescenti per conseguire una migliore efficienza: si è però constatato che la realizzazione di questa idea ha avuto diverse criticità dovute ad esigenze legittime che hanno potuto essere conciliate, quando è stato possibile, con molta difficoltà.

Alla fine del 2009 è entrato in vigore il Regolamento CE 1370/2007. Esso è finalizzato a definire le modalità di intervento, da parte delle competenti autorità, nel settore dei trasporti pubblici di passeggeri per garantire la fornitura di servizi di interesse generale che siano, tra l'altro, più numerosi, più sicuri, di migliore qualità o offerti a prezzi inferiori a quelli che il semplice gioco delle forze del mercato consentirebbe di fornire. A tale scopo esso stabilisce le condizioni alle quali le autorità competenti compensano gli operatori di servizio pubblico per i costi sostenuti e/o conferiscono loro diritti di esclusiva in cambio dell'assolvimento degli obblighi di servizio pubblico.

Questa normativa articolata e molto tecnica che in questa sede non appare



opportuno approfondire, attualmente prevede che la modalità di affidamento dei servizi di trasporto pubblico regionale e locale siano costituite dalla gara.

Nel 2015 l'Autorità per la Regolamentazione dei Trasporti ha pubblicato le linee guida per la redazione dei bandi aventi ad oggetto l'affidamento del servizio di trasporto pubblico locale; tale documento, che ha il pregio di essere un'ottima base di partenza per l'elaborazione dei documenti di gara, nonché di rendere omogeneo l'approccio a tale tipologia di affidamento su tutto il territorio nazionale, arriva, per quanto riguarda la nostra Regione, in maniera tardiva cioè quando le procedure di affidamento sono già state abbondantemente avviate e non possono più recepire quanto così formalizzato.

Il legislatore europeo è intervenuto nel 2014 con tre diverse direttive che riformano il settore degli appalti e delle concessioni. Il recepimento di queste direttive porterà ad una profonda ristrutturazione delle norme nazionali in materia, con la redazione nel cosiddetto "Nuovo Codice degli Appalti", un testo unico che andrà a sostituire il D.Lgs. 163/2006. La legge-delega n.11 del 28 gennaio 2016 ha già impegnato il Governo a procedere in tempi rapidi alla stesura di tali disposizioni.

## **B) STATO ED EVOLUZIONE DEL TRASPORTO PUBBLICO LOCALE IN FRIULI VENEZIA GIULIA - IL QUADRO NORMATIVO REGIONALE**

La nostra Regione ha recepito la normativa della legge nazionale del 1997 nello stesso anno facendo propri i principi in materia di liberalizzazione del settore e affidamento della gestione del servizio mediante procedura concorsuale. A tale normativa si è affiancata la L.R. 23/2007 che trova applicazione nell'ambito del trasporto pubblico locale. Un documento programmatico molto importante per le aziende che operano nel nostro settore è quello adottato con Delibera di Giunta Regionale n. 2265 del 13 dicembre 2012. Si tratta degli elaborati del nuovo Piano Regionale dei Trasporti Pubblici Locali (PRTPL) approvato in modo definitivo con il Decreto del Presidente della Regione n. 80 del 15 aprile 2013, che è alla base della nuova gara per l'affidamento dei servizi di TPL nella Regione. La principale innovazione consisterà nel superamento delle attuali quattro unità di gestione (APT, ATAP, SAF, Trieste Trasporti) a fronte di un lotto unico e unico gestore, nonché delle attuali competenze delle province.

La gara si presenta con le seguenti specificità:

- mette in affidamento i servizi di trasporto automobilistici e marittimi;
- identifica come ambito territoriale ottimale il bacino unico regionale;
- criteri di valutazione dell'offerta pesano per il 25% per la parte economica e per il restante 75% per la parte tecnico-organizzativa;
- la durata del contratto sarà di 10 anni, con già prevista la possibilità di proroga per ulteriori 5, ai sensi del Regolamento 1370/2007/CE;
- il valore dell'affidamento sarà pari a €130.000.000,00 annui.



### C) EVOLUZIONE IN APT

Stante il ritardo nel completamento dell'iter relativo alla gara, la Regione FVG ha provveduto ad autorizzare le Province alla stipula di una ulteriore proroga tecnica dei contratti d'esercizio in essere con gli attuali gestori affinché sia garantito regolare svolgimento del servizio fino al subentro del futuro affidatario.

La scadenza del contratto di servizio è conseguentemente prorogata sino al 31.12.2016, ma è prevista la possibilità di un'ulteriore proroga di 12 mesi o di recesso anticipato qualora la procedura di gara consentisse l'avvio dei servizi da parte del gestore subentrante prima del termine.

APT ha partecipato alla gara mediante una società consortile denominata TPL FVG Scarl, già evidenziata nel paragrafo dedicato alla struttura indiretta della società, di cui possiede il 25%. Gli altri soci sono costituiti dalle unità di gestione ATAP, SAF e Trieste Trasporti ciascuna delle quali ha una partecipazione pari al 25%

La procedura verosimilmente terminerà nella seconda metà del 2016 con la stipula del contratto con l'azienda aggiudicataria.

Qualora TPL FVG Scarl dovesse risultare l'aggiudicataria, per APT si aprirà un periodo nuovo, dove continueranno ad essere erogati servizi di TPL ma la cui gestione sarà mediata da un unico interlocutore.

La dotazione con cui APT si presenta è sintetizzata nelle seguenti due tabelle che indicano la produzione chilometrica complessiva, suddivisa fra servizio urbano ed extraurbano, imputabile ai servizi TPL svolti nel 2015:

| Servizio urbano |                               | 1.298.208 | Km |
|-----------------|-------------------------------|-----------|----|
| a)              | Linea                         | 1.293.154 | Km |
| b)              | Deviazioni                    | 5.815     | Km |
| c)              | Bis                           | 184       | Km |
| d)              | corse non svolte              | 36        | Km |
| e)              | corse non svolte per sciopero | 909       | Km |
| f)              | Trasferimenti                 | 55.152    | Km |

| Servizio extraurbano |                               | 4.220.259 | Km |
|----------------------|-------------------------------|-----------|----|
| a)                   | Linea                         | 4.178.187 | Km |
| b)                   | Deviazioni                    | 2.076     | Km |
| c)                   | Bis                           | 44.356    | Km |
| d)                   | corse non svolte              | 1.538     | Km |
| e)                   | corse non svolte per sciopero | 2.822     | Km |
| f)                   | trasferimenti                 | 550.746   | Km |

Si specifica che le astensioni dal lavoro, che hanno prodotto le mancate percorrenze sopra riportate, si sono sempre svolte nel rispetto della normativa nazionale e delle delibere della Commissione di Garanzia. Le giornate interessate



da scioperi durante il 2015 sono state pari a 2 e hanno generato le mancate percorrenze evidenziate nella precedente tabella.

Il risultato complessivo delle percorrenze in linea riportate nelle tabelle di cui sopra (linea+deviazioni+bis-corse non svolte-corse non svolte per sciopero) mostra, rispetto al 2014, un aumento complessivo delle percorrenze pari a 50.505 km (0,92%); in particolare le percorrenze del servizio urbano sono aumentate di 12.413 km (0,95%) mentre quelle extraurbane di 37.339 km (0,89%). Complessivamente, considerando tutti i servizi in compensazione e il servizio transitorio e sperimentale di trasporto notturno dell'UdG n° 4, la produzione chilometrica risulta pari a 5.684.627 km, di cui 1.380.190 km urbani e 4.304.437 km extraurbani.

Complessivamente nel 2015 i passeggeri che hanno utilizzato il servizio urbano sono stati 1.666.393, dato che registra una diminuzione di 72.081 unità rispetto all'anno precedente, suddivisi in 1.063.457 cosiddetti sistematici e in 602.936 muniti di biglietto corsa semplice. I passeggeri totali del servizio extraurbano risultano, nel 2015, 3.696.808, con una riduzione di 37.013 unità rispetto all'anno precedente. Di questi, 3.131.770 risultano essere sistematici, mentre i passeggeri muniti di biglietto di corsa semplice sono pari a 565.038.

Ai dati sopra riportati dei passeggeri del servizio extraurbano vanno aggiunti quegli studenti che quotidianamente al mattino, dalla propria residenza, raggiungono con linee extraurbane il Centro Intermodale di Gorizia, dove effettuano l'interscambio con i servizi navetta per proseguire verso gli istituti scolastici di appartenenza. Nella fascia compresa tra le 13.00 e le 14.00 ripartono dagli stessi con i servizi di navetta, ritornando al Centro Intermodale, dove effettuano l'interscambio con le linee extraurbane dirette alle loro residenze.

I passeggeri interessati da questo servizio, indispensabile per la mobilità scolastica della città di Gorizia, sono conteggiati, tenuto conto degli usuali criteri di prudenza, in considerazione dell'occupazione dei mezzi e del numero di abbonamenti annuali studenti emessi con destinazione Gorizia, in circa 750.000 unità.



La linea marittima Trieste – Grado, è stata attivata dal 30 Maggio 2015 al 31 agosto 2015, per complessive 82 giornate di servizio. I passeggeri trasportati paganti (esclusi cioè i bambini che hanno diritto al trasporto gratuito) sono

Passeggeri trasportati 2015:

servizio urbano  
1,6 mln di unità

servizio extraurbano  
4,5 mln di unità



stati 18.595, con un aumento rispetto a quelli del 2014 pari a 1.585 unità (9,32%).

Oltre ai servizi di TPL, APT è anche impegnata nell'erogazione di servizi cosiddetti aggiuntivi che, pur non facendo parte dell'oggetto del Contratto di Servizio siglato, hanno matrice simile agli stessi e vengono attivati in collaborazione con l'amministrazione provinciale o locale. Tali servizi, che possono coinvolgere un importante numero di risorse umane e tecniche, possono essere di natura puntuale, cioè attivati in particolari condizioni (come ad esempio il servizio navetta organizzato in collaborazione con il Comune di Monfalcone in occasione della fiera di San Nicolò o per il Carnevale Monfalconese oppure in occasione della manifestazione "Gusti di Frontiera – 2015" a Gorizia) o possono avere una struttura più complessa e articolata su un lungo periodo. Si citano tra questi ultimi:

- servizio di collegamento Sacca dei Moreri – Spiagge: il servizio, svolto in collaborazione con il comune di Grado, ha il compito di collegare nel periodo estivo il parcheggio della Sacca dei Moreri con le spiagge cittadine. Dal 2015 il servizio ha visto impegnati 2 mezzi per tutta la giornata per 11 week-end estivi;
- trenino turistico Grado: il servizio, svolto in collaborazione con il comune di Grado, attivato giornalmente dal 27 giugno al 30 Agosto sul percorso del centro storico con funzione prettamente ludica.

## 2.7 POLITICHE

Declinare la nostra strategia in obiettivi di breve periodo, in questo particolare momento in cui è di imminente conclusione l'iter della procedura di gara per l'affidamento del servizio per i prossimi 10 anni è piuttosto difficile attesa l'incertezza correlata.

Possiamo però affermare che la volontà della Direzione è quella di perseguire i principi contenuti nel Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 30/12/1998 (eguaglianza, imparzialità, continuità, partecipazione, efficienza ed efficacia, libertà di scelta, rispetto dell'ambiente, trasparenza) e rispettare la normativa vigente relativamente al servizio erogato, alla tutela dell'ambiente ed alla salvaguardia della salute e sicurezza dei lavoratori; l'azienda si è inoltre volontariamente data ulteriori prescrizioni ad fine di perseguire un costante miglioramento, prime fra tutte quelle derivanti dalle certificazioni rispetto alle norme **UNI EN ISO 9001:2008, UNI EN ISO 14001:2004, UNI EN 13816:2002 e BS OHSAS 18001:2007.**

**La nostra politica in materia di servizio erogato prevede le seguenti azioni:**

- soddisfare i requisiti richiesti dai clienti in termini di efficacia ed efficienza e monitorare la qualità del servizio, riconducendola ad indici misurabili e confrontabili con criteri e parametri definiti;
- curare i flussi comunicativi con il cliente, con la collettività ed i portatori di interesse, per informarli adeguatamente sul servizio erogato e per recepirne le esigenze attraverso reclami, suggerimenti e segnalazioni;
- rilevare periodicamente la soddisfazione del cliente, anche attraverso strumenti quali indagini di customer satisfaction e mystery client, in termini

sia di qualità percepita che di qualità attesa: tali elementi costituiscono input fondamentali per costruire la qualità a livello di progettazione e monitorarne l'andamento in fase di erogazione, stabilendo poi nuovi obiettivi di miglioramento ed eventuali azioni correttive scaturenti dal confronto tra qualità progettata, erogata, attesa e percepita;

- comunicare al cliente gli esiti delle indagini sulla soddisfazione riferiti ai fattori di qualità, attraverso lo strumento della Carta dei Servizi.

**La nostra politica in materia di salvaguardia della salute e sicurezza dei lavoratori prevede le seguenti azioni:**

- informare, formare ed addestrare il personale dipendente in modo da accrescerne la professionalità ed ottenerne un contributo consapevole e propositivo, ciascuno secondo le proprie attribuzioni e competenze, finalizzato a migliorare non solo i risultati aziendali, ma anche le prestazioni relative alla gestione ambientale ed alla sicurezza e salute nei luoghi di lavoro;
- impegnarsi nella prevenzione degli infortuni e malattie professionali e nel miglioramento degli aspetti connessi alla sicurezza e salute dei lavoratori;
- gestire in maniera dinamica il processo di identificazione, valutazione e riduzione dei rischi connessi all'attività lavorativa prestata in azienda, garantendo un miglioramento continuo degli aspetti connessi alla sicurezza e salute dei lavoratori attraverso pianificazione ed attuazione di interventi, monitoraggi, azioni correttive e preventive, adottando buone pratiche, mantenendo mezzi, attrezzature, impianti ed infrastrutture in condizioni di efficienza ed orientando le scelte degli approvvigionamenti verso le migliori tecnologie disponibili ed economicamente sostenibili;
- identificare, nell'ambito dell'attività aziendale, le possibili situazioni di emergenza in campo ambientale e di sicurezza e salute, ed adottare procedure ed istruzioni per gestirle in maniera adeguata, formando ed addestrando opportunamente il personale interessato.

**La nostra politica in materia di tutela dell'ambiente prevede le seguenti azioni:**

- identificare e valutare i possibili impatti sull'ambiente derivanti dalla propria attività, adottando pratiche efficaci aventi l'obiettivo di ridurli al minimo e di monitorarli nel tempo;
- prevenire ove possibile e comunque ridurre al minimo l'inquinamento derivante dalle attività aziendali su aria, acqua, suolo e sottosuolo, anche attraverso l'impiego delle migliori tecnologie disponibili ed economicamente sostenibili ed in particolar modo attraverso il costante ammodernamento del parco mezzi e l'acquisto di autobus a ridotte emissioni;
- monitorare costantemente e, ove possibile, contenere i consumi di acqua ed energia, adottando buone pratiche, mantenendo mezzi, attrezzature, impianti ed infrastrutture in condizioni di efficienza e privilegiando fonti di energia rinnovabili;
- sensibilizzare fornitori ed appaltatori, in particolare nel caso in cui il loro prodotto/servizio ha rilevanza sulle attività ambientali e di sicurezza e salute, verificandone i requisiti professionali, individuando le aree di collaborazione e condividendo ove necessario procedure, istruzioni operative, regolamenti interni.







## 3 PRODUZIONE E DISTRIBUZIONE DEL VALORE AGGIUNTO

### 3.1 DEFINIZIONE

Il valore aggiunto misura la ricchezza prodotta dall'azienda nell'esercizio di riferimento.

I dati di conto economico sono riclassificati al fine di rendere evidente la formazione del valore aggiunto e il suo processo di distribuzione agli stakeholder che beneficiano della sua assegnazione.

Il valore aggiunto è stato considerato al netto degli ammortamenti.

Seguono due prospetti, bilanciati, denominati rispettivamente "prospetto di determinazione del valore aggiunto" e "prospetto di riparto del valore aggiunto". La configurazione di valore aggiunto prescelta è quella del Valore Aggiunto Globale (VAG).

Il confronto si sviluppa sui dati di bilancio degli ultimi tre esercizi.

Questo arco temporale riepiloga le risultanze della gestione del Consiglio di Amministrazione nominato il 24/04/2013 e in carica fino all'approvazione da parte dell'Assemblea dei Soci che approverà il bilancio dell'esercizio chiuso al 31/12/2015.



## 3.2 PROSPETTO DI DETERMINAZIONE DEL VALORE AGGIUNTO

| VALORE AGGIUNTO GLOBALE                                    | ESERCIZI          |                   |                   |
|--|-------------------|-------------------|-------------------|
|  | 2015              | 2014              | 2013              |
| Valore della produzione                                    | 22.564.866        | 21.670.354        | 21.827.568        |
| 1. Ricavi delle vendite e prestazioni                      | 20.127.370        | 19.884.249        | 19.427.711        |
| - rettifiche di ricavi                                     | -7.433            | -7.200            | -9.500            |
| 2. Variazione delle rimanenze                              | 0                 | 0                 | 0                 |
| 3. Variazione dei lavori in corso su ordinazione           | 0                 | 0                 | 0                 |
| 4. Altri ricavi e proventi                                 | 2.444.929         | 1.793.305         | 2.409.357         |
| Ricavi della produzione tipica                             | 0                 | 0                 | 0                 |
| 5. Ricavi per produzioni atipiche (produzioni in economia) | 0                 | 0                 | 0                 |
| Costi intermedi della produzione                           | 5.690.493         | 6.032.109         | 6.467.704         |
| 6. Consumi di materie prime                                | 0                 | 0                 | 0                 |
| Consumi di materie sussidiarie                             | 0                 | 0                 | 0                 |
| Consumi di materie di consumo                              | 3.095.771         | 3.366.654         | 3.577.078         |
| Costi di acquisto di merci                                 | 0                 | 0                 | 0                 |
| 7. Costi per servizi                                       | 1.840.749         | 1.823.327         | 2.049.810         |
| 8. Costi per godimento di beni di terzi                    | 485.666           | 429.642           | 423.408           |
| 9 Accantonamenti per rischi                                | 4.387             | 78.476            | 58.224            |
| 10. Altri accantonamenti                                   | 0                 | 113.750           | 113.750           |
| 11. Oneri diversi di gestione                              | 263.920           | 220.260           | 245.434           |
| <b>VALORE AGGIUNTO CARATTERISTICO LORDO</b>                | <b>16.874.373</b> | <b>15.638.245</b> | <b>15.359.864</b> |
| Componenti accessori e straordinari                        | 432.163           | 677.930           | 832.500           |
| 12. +/- Saldo gestione accessoria                          | 432.163           | 718.295           | 816.079           |
| Ricavi accessori   | 432.163           | 718.295           | 816.079           |
| - Costi accessori  | 0                 | 0                 | 0                 |
| 13. +/- Saldo componenti straordinari                      | 0                 | -40.365           | 16.421            |
| Ricavi straordinari  | 0                 | 0                 | 27.644            |
| - Costi straordinari                                       | 0                 | -40.365           | -11.223           |
| <b>VALORE AGGIUNTO GLOBALE LORDO</b>                       | <b>17.306.536</b> | <b>16.316.175</b> | <b>16.192.364</b> |
| - Ammortamenti   | 2.217.997         | 2.248.370         | 2.120.155         |
| <b>VALORE AGGIUNTO GLOBALE NETTO</b>                       | <b>15.088.539</b> | <b>14.067.805</b> | <b>14.072.209</b> |

### 3.3 PROSPETTO DI RIPORTO DEL VALORE AGGIUNTO

| DISTRIBUZIONE DEL VALORE AGGIUNTO                | ESERCIZI          |                   |                   |
|--|-------------------|-------------------|-------------------|
|  | 2015              | 2014              | 2013              |
| Remunerazione del personale                      | 9.318.333         | 9.086.760         | 9.025.380         |
| Personale non dipendente                         | 0                 | 0                 | 0                 |
| Personale dipendente                             | 9.318.333         | 9.086.760         | 9.025.380         |
| a) Remunerazioni dirette                         | 7.381.450         | 7.166.308         | 7.135.989         |
| b) Remunerazioni indirette                       | 1.936.883         | 1.920.452         | 1.889.391         |
| c) Quote di riparto del reddito                  | 0                 | 0                 | 0                 |
| Remunerazione della Pubblica Amministrazione     | 1.540.908         | 1.655.194         | 1.630.034         |
| Imposte indirette                                | 0                 | 0                 | 0                 |
| Imposte dirette                                  | 1.540.908         | 1.655.194         | 1.630.034         |
| - sovvenzioni in c/esercizio                     | 0                 | 0                 | 0                 |
| Remunerazione del capitale di credito            | 56.165            | 75.546            | 87.000            |
| Oneri per capitali a breve termine               | 0                 | 0                 | 0                 |
| Oneri per capitali a lungo termine               | 56.165            | 75.546            | 87.000            |
| Remunerazione dell'azienda                       | 4.173.133         | 3.250.305         | 3.329.795         |
| +/- Variazione delle riserve(utile di esercizio) | 4.173.133         | 3.250.305         | 3.329.795         |
| <b>VALORE AGGIUNTO GLOBALE NETTO</b>             | <b>15.088.539</b> | <b>14.067.805</b> | <b>14.072.209</b> |









## 4 RELAZIONE SOCIALE



## 4.1 IL SERVIZIO PER LA COLLETTIVITA'

### A) LE SEDI

APT conta più sedi/unità operative dislocate sul territorio provinciale che di seguito vengono brevemente presentate.



#### **Compendio TPL, Uffici di Gorizia, via Caduti di An Nassiriyah.**

Il Compendio TPL di via Caduti di An Nassiriyah a Gorizia, completato a fine 2012 con l'inaugurazione dei nuovi uffici aziendali, sorge in un'area delimitata a sud-ovest dalla zona ferroviaria, a nord-ovest dalla via Duca D'Aosta.

Oltre alla realizzazione propria del corpo-uffici, sono stati realizzati alcuni interventi esterni non propriamente riconducibili alla costruzione degli uffici, come il rifacimento del marciapiede che costeggia l'edificio su via Nasiriyah e l'ampliamento dell'incrocio con la via Duca d'Aosta, finalizzato a migliorare la manovrabilità ed a incrementare la sicurezza dei mezzi durante il trasferimento Deposito - CIP.

Nella progettazione e nella successiva costruzione dei nuovi uffici è stata data particolare attenzione agli aspetti architettonici (facciata continua e due corpi principali paralleli alle vie che circoscrivono la zona, via Duca d'Aosta e via Caduti di An Nasiriyah), alla sicurezza (facciata continua con serramenti a strato multiplo antisfondamento dotati di sensori di aperture delle ante, impianto antintrusione con rilevamento volumetrico e 4 telecamere esterne) e a soluzioni tecniche che permettono un'elevata autonomia dal punto di vista energetico (pannelli fotovoltaici, 28,3 kW a totale sostentamento dell'impianto di condizionamento/riscaldamento, rivestimenti e vetrate molto efficienti dal punto di vista energetico, illuminazione esterna a basso consumo, illuminazione degli uffici interni autoregolante in funzione della luce solare esterna, tamponamenti esterni con trattamento fotocatalitico).

Il completamento del compendio ha permesso inoltre di ampliare lo spazio già destinato al rimessaggio degli autobus e di aumentare il numero di stalli disponibili di 8 unità (capacità totale 54 stalli).

Il deposito-officina, ultimato a luglio 2006 e parte integrante del compendio TPL, è situato in un'area che in passato era occupata da un insediamento industriale per la riparazione di automezzi militari, anche corazzati; la zona è delimitata a sud-ovest dalla zona ferroviaria, a nord-ovest dalla via Duca D'Aosta e a est dalla via Caduti di An Nassiriyah (ex via del Velodromo). L'ingresso all'area è dalla via Caduti di Nasiriyah, scarsamente trafficata, dalla quale gli automezzi possono raggiungere, attraverso la via Duca D'Aosta, il

piazzale intermodale senza transitare per la viabilità principale, usufruendo di un accesso riservato in area ferroviaria che collega appunto il piazzale.

La struttura del Deposito comprende anche una parte degli uffici tecnici, il Movimento operativo, le strutture dedicate al personale viaggiante, l'officina, il magazzino ricambi, l'area di rifornimento per il carburante ed i serbatoi dello stesso (3 erogatori, capienza 80 mc), l'autolavaggio per l'esterno degli automezzi ed i piazzali di deposito dei mezzi stessi.



E' presente un portale wireless per la scarico automatico dei dati degli autobus dotati di cronotachigrafo digitale.

L'impianto di lavaggio per gli automezzi è dotato di quattro spazzole verticali e di un sistema di gestione informatica; l'apparato, interfacciato con il server del deposito, tenendo sotto controllo il numero dei lavaggi nel corso della giornata, garantisce all'impianto di filtraggio i tempi per una maggior produzione di acqua riciclata con conseguente diminuzione del consumo di quella proveniente dall'acquedotto. Il sistema di raccolta delle acque del locale lavaggio motori presso il deposito di Gorizia è pensato per migliorare la captazione dei fanghi e per alleggerire il lavoro fatto dal depuratore.

Presso il locale interrato che ospita il gruppo di pressurizzazione antincendio è stato installato un sistema di monitoraggio continuo (composto da telecamere, sonde di livello e sensori di rilevazione pressione) per garantire un controllo costante sull'efficienza e la funzionalità del gruppo stesso.

Il locale adibito allo stoccaggio dei rifiuti speciali è stato realizzato con un layout atto ad ottimizzare gli spazi, a favorire una maggiore differenziazione delle tipologie di rifiuti stessi e, allo stesso tempo, a garantire una maggiore sicurezza nella prevenzione delle emergenze.

### **Parcheggio di via Marzia a Gorizia.**

L'area, in cui possono essere parcheggiati 15 autobus, è al servizio del Compendio TPL; l'ingresso è sulla via Marzia, scarsamente trafficata, dalla quale gli automezzi possono raggiungere, attraverso via Caduti di Nasiriyah e via Duca D'Aosta, il piazzale intermodale senza transitare per la viabilità principale, usufruendo di un accesso riservato in area ferroviaria che collega appunto il piazzale. L'area è circondata dalle pertinenze di un'area abitativa ed è delimitata a sud dalla via Marzia.

### **Centro Intermodale Passeggeri (CIP) Gorizia, Piazzale Martiri per la Libertà d'Italia.**

L'area in cui insiste il C.I.P. (Centro Intermodale Passeggeri) è un'area significativa per quanto riguarda il movimento delle persone a Gorizia; il piazzale antistante è di fatto il punto di collegamento dei sistemi di trasporto pubblico delle persone. Sul fronte esterno infatti, proprio all'uscita dalla stazione ferroviaria, sono situate sia le fermate capolinea per le linee di trasporto extraurbano di APT in arrivo/partenza da Gorizia che le fermate per le linee di trasporto urbano, che



transitano tutte per quest'area. Il piazzale è servito anche dal servizio taxi. Le persone che giornalmente transitano ed utilizzano i mezzi pubblici da questa area sono stimate mediamente in circa 5.000 determinate dal trasporto di APT e circa 1000 dal trasporto ferroviario nel periodo scolastico; il movimento si riduce a circa un quinto per il restante periodo.

### **Biglietteria Centrale di Gorizia e Sala d'aspetto**

Nel comprensorio del CIP, all'interno della Stazione Ferroviaria in p.le Martiri per la Libertà, localizzata al foglio 19 del Piano Regolatore, si trova la Biglietteria Centrale APT di Gorizia, punto di riferimento per l'acquisto dei titoli di viaggio e le informazioni sul servizio per l'utenza del Centro intermodale Passeggeri. All'interno dell'edificio della Stazione Ferroviaria, ma con ingresso indipendente e ben visibile dal Centro intermodale Passeggeri, si trova anche la sala d'aspetto a servizio dell'utenza.

Gli orari di apertura vigenti sono nel periodo estivo e invernale non scolastico da lunedì a sabato dalle ore 7.45 alle ore 14.00 con domenica e festivi chiuso; nel periodo scolastico da lunedì a venerdì dalle ore 7.45 alle ore 17.15, sabato dalle ore 7.45 alle ore 14.00; domenica e festivi chiuso.

Le dotazioni strumentali della Biglietteria di Gorizia comprendono l'equipaggiamento completo per la gestione, l'emissione ed il rinnovo dei titoli di viaggio (computer, monitor, stampante per titoli di viaggio e lettore tessera magnetica). Il servizio di gestione è affidato in outsourcing ad una ditta esterna a seguito di una gara d'appalto.

### **Uffici e deposito di Monfalcone.**

L'Unità Operativa di Monfalcone si trova a poca distanza dai cantieri navali della cittadina, in posizione defilata dalle principali direttrici di traffico che collegano l'ingresso degli stabilimenti alla viabilità extraurbana. Il quartiere di Panzano è area abitativa costruita negli anni cinquanta a servizio delle maestranze impiegate nei cantieri. Il collegamento alla viabilità extraurbana è dato dalla rotonda della "Marcelliana" dalla quale in direzione sud-ovest parte la statale diretta verso Staranzano e Grado mentre verso nord-est si può raggiungere il centro cittadino e il viale Valentini che porta verso Trieste.



L'ubicazione, così prossima ai cantieri, è legata allo storico uso dei mezzi pubblici da parte dei lavoratori, attualmente meno pronunciato che in passato. L'aspetto legato al traffico ha, come logico, grande ciclicità nell'arco giornaliero.

L'insediamento nel tessuto urbano è motivo di particolare attenzione da parte di APT agli aspetti legati alla qualità dell'aria, al rumore e al traffico. Va segnalato che il deposito si trova in prossimità alla principale via di traffico cittadino.

Gli uffici sono disposti su due piani. Al piano terra vi è un ufficio, destinato all'accoglienza del pubblico, dotato di servizi igienici e di rampa di accesso per persone a ridotta capacità motoria; vi sono inoltre, gli spogliatoi, suddivisi per personale viaggiante maschile e femminile, con bagni e docce.

Al piano superiore vi sono due uffici, una sala riunioni, servizi igienici ed un ambiente "open-space" che funge da centrale per il movimento. Il deposito (capacità totale 18 stalli) è dotato di un impianto di erogazione gasolio con una capacità di stoccaggio di 15 mc con due colonnine di erogazione, di un impianto per l'erogazione dell'urea per autotrazione e di un nuovo impianto di lavaggio AUTOEQUIP AE 3/45 CM della IDROEQUIP del tipo "a portale mobile" e con le sue 3 spazzole, una orizzontale e due verticali, risponde pienamente alle esigenze aziendali.

Anche la sede di Monfalcone è dotata di un portale wireless per la scarico automatico dei dati degli autobus dotati di cronotachigrafo digitale.

### **Biglietteria di Monfalcone.**

La biglietteria di Monfalcone si trova in Via F.lli Rosselli n.13 ed occupa una superficie di circa 78 mq.

Il locale è situato in prossimità del nodo di interscambio fra le diverse linee del trasporto extraurbano e la rete urbana del monfalconese.

Le dotazioni strumentali della Biglietteria di Monfalcone comprendono l'equipaggiamento completo per la gestione, l'emissione ed il rinnovo dei titoli di viaggio (computer, monitor, stampante per titoli di viaggio e lettore tessera magnetica).

Gli orari di apertura vigenti sono, nel periodo estivo, da lunedì a sabato dalle ore 7.00 alle ore 19.00 e domenica dalle ore 7.00 alle ore 13.00; nel periodo invernale, da lunedì a sabato dalle ore 7.00 alle ore 19.00; domenica e festivi chiuso.

### **Biglietteria e Autostazione di Grado.**

La Biglietteria di Grado, situata in Piazza Carpaccio, non è posta nel centro storico della cittadina ma è prossima all'imbocco della lunga banchina carrabile che collega Grado all'entroterra aquileiese. La biglietteria, la cui superficie totale è pari a 85 mq, è dotata di una rampa di accesso per persone a ridotta capacità motoria, di percorsi tattilo-plantari e di servizi igienici per l'utenza.

Lo spazio antistante l'edificio adibito a



biglietteria è un piazzale pubblico che funge da autostazione nel quale sono riservate alcune aree per lo stazionamento delle autocorriere.

L'insediamento nel tessuto urbano di un'isola turistica rende sensibile APT a tutti gli aspetti che riguardano il traffico ed il rumore sebbene va chiarito che la posizione così prossima all'uscita dal centro urbano fa sì che lo scarso traffico ed il rumore generato dalle autocorriere in arrivo e partenza permettano facilmente il rispetto delle normative a riguardo.

L'area di parcheggio dei bus, che ha trovato sede presso l'isola della Schiusa a partire dalla fine del 2010 non ha subito modifiche.

#### **Deposito di Villesse.**

Nel corso del 2014 APT ha dovuto trasferire il deposito autobus di Gradisca d'Isonzo a Villesse, causa la comunicazione di indisponibilità all'uso dell'area precedente manifestata dal Comune.

Attualmente viene utilizzato il parcheggio scoperto di Via Aquileia, n. 7 a Villesse, preso in locazione dalla società "GORIZIANE".

Il deposito, la cui superficie è pari a circa 2.500 metri quadrati, permette di raggiungere agevolmente le S.R. 351 e S.R. 305.

Non vi sono negli immediati dintorni insediamenti abitativi per i quali l'attività di parcheggio e ricovero degli autoveicoli possa rappresentare elemento di interferenza.

#### **Deposito di Aquileia**

Situata in Corso Gramsci, si tratta di un'area di 65 mq. concessa dal Comune di Aquileia in regime di occupazione di suolo pubblico. Dall'area si sono ricavati due stalli.

La posizione dell'area sulla direttrice Cervignano-Grado per i mezzi extraurbani permette un'ottimizzazione delle corse con origine e termine "Aquileia".

#### **Deposito di Cormòns**

L'area consta di due stalli riservati a titolo non oneroso all'Azienda dal Comune di Cormòns, situati presso il parcheggio del campo di calcio di Cormòns in via Brazzano.

La posizione dell'area sulla direttrice Cormòns-Cividale del Friuli permette, per i mezzi extraurbani, un'ottimizzazione delle corse con origine e termine "Cormòns", una riduzione dei vuoti e consente di ridurre i tempi di sostituzione per guasto di mezzi in partenza da Cividale.

## **B) PASSEGGERI TRASPORTATI E PERCORRENZE**

La tabella che segue offre una sintesi dei chilometri percorsi dalla flotta APT, suddiviso per anno.

I dati includono anche l'operatività della linea marittima espressa in ore di navigazione.

| Tipologia     | Traffico KM Generato 2012             | Traffico KM Generato 2013             | Traffico KM Generato 2014             | Traffico KM Generato 2015 |
|---------------|---------------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------|---------------------------|
| TPL EXTRAURB. | 4.375.848                             | 4.297.053                             | 4.213.777                             | 4.251.116                 |
| TPL URBANO    | 1.378.246                             | 1.348.073                             | 1.304.110                             | 1.316.523                 |
| TPL MARITTIMO | 480 corse<br>(760 ore di navigazione) | 480 corse<br>(760 ore di navigazione) | 480 corse<br>(760 ore di navigazione) | 492 corse                 |
| TOTALI        | 5.754.094                             | 5.645.126                             | 5.517.887                             | 5.567.639                 |

Il totale del traffico generato nell'esercizio 2015 nella seguente tabella viene suddiviso per linea di percorrenza.

| cod. reg. | nome pubblico della linea                              | km totali | posti      | trasp.  | vel. comm. |
|-----------|--|-----------|------------|---------|------------|
|           | Linea Marittima Grado - Trieste                        |           |            | 18.595  |            |
| 4001      | Urbano Gorizia - Linea 1                               | 248.288   | 15.214.542 | 336.341 | 18,47      |
| 4002      | Urbano Gorizia - Circolare Rossa Esterna               | 77.306    | 4.737.142  | 101.603 | 24,11      |
| 4003      | Urbano Gorizia - Circolare Rossa Interna               | 28.219    | 1.729.198  | 33.762  | 19,90      |
| 4004      | Urbano Gorizia - Circolare Nera Esterna                | 60.037    | 3.678.935  | 65.572  | 20,46      |
| 4005      | Urbano Gorizia - Circolare Nera Interna                | 20.903    | 1.280.890  | 39.077  | 20,77      |
| 4006      | Urbano Gorizia - Linea 6                               | 62.529    | 3.831.639  | 60.675  | 19,64      |
| 4007      | Urbano Gorizia - Linea 8                               | 69.642    | 4.267.509  | 104.097 | 24,55      |
| 4008      | Urbano Monfalcone - Circolare Ronchi destra e sinistra | 94.077    | 5.316.178  | 179.808 | 18,28      |
| 4009      | Urbano Monfalcone - Circolare Staranzano + Dir.Cant.   | 68.621    | 3.877.690  | 115.154 | 21,14      |
| 4010      | Urbano Monfalcone - Circolare Centro                   | 166.216   | 9.392.667  | 195.939 | 20,16      |
| 4011      | Urbano Monfalcone - Linea Panzano + Giro Scuole G.     | 186.170   | 10.520.243 | 254.624 | 20,32      |
| 4012      | Urbano Monfalcone - Circolare Aris                     | 71.130    | 4.019.471  | 26.107  | 18,11      |
| 4013      | Urbano Grado - 37 Pineta - Centro-Pineta - (Campeggi)  | 163.385   | 9.232.690  | 153.634 | 21,97      |
| 4014      | 1 - Gorizia - Aeroporto - Monfalcone - Grado           | 837.419   | 64.032.406 | 739.108 | 36,93      |
| 4015      | 2 - Gorizia - Mariano - Cormons                        | 177.264   | 13.554.314 | 208.836 | 38,41      |
| 4016      | 3 - Gradisca - S.Pier - S.Canizan - Monfalcone         | 304.384   | 23.274.418 | 277.611 | 31,29      |
| 4017      | 4 - Gorizia - Romans - Cormons                         | 78.412    | 5.761.251  | 82.823  | 40,24      |
| 4018      | 5 - Gorizia-Grado via Savogna*                         | 0         | 0          | 0       | 0,00       |
| 4019      | 6 - Gorizia - Jamiano - Monfalcone                     | 24.480    | 1.762.560  | 35.692  | 41,71      |
| 4020      | 7 - Gorizia - Poggio III Armata - Sagrado - Monfalcone | 110.215   | 8.097.948  | 71.035  | 35,17      |
| 4021      | 8 - Gorizia - S.Michele - Doberdo' - Monfalcone        | 108.893   | 8.000.815  | 84.569  | 31,85      |
| 4022      | 9 - Gorizia - S.Floriano - Oslavia - Gorizia           | 52.621    | 3.866.281  | 14.883  | 25,46      |
| 4023      | 21 - Grado - Fossalon-Staranzano - Monfalcone-Trieste  | 111.325   | 8.179.504  | 120.839 | 40,63      |
| 4024      | 22 - Grado - Villesse - Gorizia                        | 280.121   | 21.419.172 | 368.685 | 45,47      |
| 4025      | 23 - Gorizia - Cormons - Cividale                      | 108.512   | 8.297.262  | 115.457 | 38,20      |
| 4026      | 24 - Gorizia - Palmanova - Castions                    | 22.335    | 1.641.044  | 29.080  | 43,23      |
| 4027      | 25 - Gorizia - Aiello - Cervignano                     | 71.117    | 5.225.258  | 84.018  | 40,10      |



| cod. reg. | nome pubblico della linea                         | km totali | posti       | trasp.  | vel. comm. |
|-----------|---|-----------|-------------|---------|------------|
| 4028      | 26 - Grado - Cervignano - Fiumicello - Monfalcone | 233.349   | 17.145.108  | 285.266 | 36,24      |
| 4029      | 27 - Navette-Giroscuole Gorizia                   | 97.153    | 7.428.707   | 9.100   | 22,45      |
| 4030      | 55 - Cervignano – Monfalcone C.                   | 32.815    | 2.411.053   | 8.671   | 40,85      |
| 4031      | 58 - Crauglio - S.Vito - Monfalcone C.            | 48.594    | 3.570.400   | 22.808  | 39,28      |
| 4032      | 59 - Grado - Cervignano                           | 47.985    | 3.525.654   | 136.028 | 43,36      |
| 4033      | 56 - Porpetto-Cervignano *                        | 0         | 0           | 0       | 0,00       |
| 4034      | 57 - Latisana-Cervignano                          | 16.034    | 1.178.084   | 8.837   | 55,85      |
| 4035      | 51 - Udine - Aeroporto - Monfalcone - Trieste     | 1.476.992 | 105.357.350 | 987.417 | 40,58      |
| 4036      | 52 - Aeroporto - Lignano                          | 11.096    | 815.269     | 6.045   | 46,48      |

(\*) modifiche effettuate a partire dal 2013 a seguito della ridefinizione derivante dalla riduzione dei corrispettivi spettanti alle Aziende concessionarie, prevista dalla Finanziaria regionale per l'anno 2013

### C) L'AMMODERNAMENTO DEL PARCO MEZZI

Nel corso del 2015 sono stati acquistati ed immatricolati esclusivamente autobus a basse emissioni e bassi consumi. In particolare sono stati acquistati 7 autobus extraurbani EURO 6

Si riporta di seguito la sintesi degli acquisti effettuati in ambito TPL da APT nel corso degli anni:

| Anno               | Tipologia e quantità acquistate   | Età Media |
|--------------------|---|-----------|
| 2000, acquisto di: | 5 autobus extraurbani DE SIMON IL3<br>3 autobus extraurbani a due piani NEOPLAN N 122/3<br>2 autobus urbani AUTODROMO ALE' 7154   | 10,40     |
| 2001, acquisto di: | 20 autobus extraurbani MAN UL 313<br>4 autobus urbani BREDAMENARINIBUS M240NU   | 7,34      |
| 2002, acquisto di: | 4 autobus extraurbani IRISBUS EUROCLASS 389E<br>2 autobus extraurbani corti DE SIMON IN3<br>2 autobus urbani BREDAMENARINIBUS M240NU  | 7,15      |
| 2003, acquisto di: | 8 autobus extraurbani IRISBUS EUROCLASS 389E<br>2 autobus extraurbani a due piani NEOPLAN N4426/3<br>2 autobus urbani BREDAMENARINIBUS M240NU                                     | 6,35      |
| 2004, acquisto di: | 2 autobus extraurbani IRISBUS EUROCLASS 389E<br>2 autobus extraurbani DE SIMON IL3  | 6,67      |
| 2005, acquisto di: | 5 autobus extraurbani DE SIMON IL3<br>1 autobus urbano CACCIAMALI GRIFONE   | 6,74      |
| 2006, acquisto di: | 3 autobus urbani EUROPOLIS 200 E 8.17 7,90<br>1 autobus urbano CACCIAMALI GRIFONE   | 7,20      |
| 2007, acquisto di: | 2 autobus urbani BREDAMENARINIBUS M231CU<br>2 autobus extraurbani DESIMON MILLEMIGLIA<br>3 autobus urbani RAMPINI ZEV ALE' EURO 4<br>2 autobus extraurbani DESIMON MILLEMIGLIA HD | 6,80      |



| Anno                                  | Tipologia e quantità acquistate   | Età Media |
|---------------------------------------|---|-----------|
| 2008,<br>acquisto di:                 | 1 autobus urbano RAMPINI ZEV ALE' EURO 4<br>1 autobus urbano BREDAMENARINIBUS M230 CU<br>1 autobus extraurbano DESIMON MILLEMIGLIA HD   | 7,44      |
| 2009,<br>acquisto di:                 | 3 autobus urbani RAMPINI ZEV ALE' EURO 5<br>4 autobus extraurbani TEMSA TOURMALIN EURO 5  | 7,44      |
| 2010,<br>acquisto di:                 | 1 autobus extraurbano TEMSA TOURMALIN EURO 5 (coda di gara)<br>1 autobus urbano da 8 metri<br>1 autobus extraurbano da 12 metri IVECO CROSSWAY<br>3 autosnodati extraurbani da 18 metri   | 7,49      |
| 2011,<br>acquisto di:                 | 1 autobus elettrico (coda di gara) RAMPINI ALE' EL autobus urbano da 8 metri RAMPINI ALE' EEV<br>6 autobus extraurbani da 12 metri IVECO CROSSWAY<br>1 autobus elettrico RAMPINI ALE' EL  | 7,39      |
| 2012,<br>acquisto di:                 | 4 autobus urbani da 8 metri RAMPINI ALE' EEV<br>4 autobus extraurbani da 12 metri IVECO CROSSWAY  | 7,42      |
| 2013,<br>acquisto di:                 | 2 autobus urbani da 8 metri BREDAMENARINIBUS VIVACITY C<br>3 autobus urbani da 9 metri BREDAMENARINIBUS VIVACITY M<br>4 autobus extraurbani da 12 metri IVECO CROSSWAY  | 7,38      |
| 2014,<br>acquisto di:                 | 2 autobus urbani da 8 metri BREDAMENARINIBUS VIVACITY C (coda di gara)<br>5 autobus extraurbani da 12 metri a pianale standard IVECO CROSSWAY Euro 6<br>3 autobus extraurbani da 12 metri a pianale rialzato SCANIA Omniexpress Euro 6                          | 7,31      |
| 2015,<br>acquisto di:                 | 4 autobus extraurbani da 12 metri a pianale standard IVECO CROSSWAY Euro 6 (coda di gara 2014)<br>3 autobus extraurbani da 12 metri a pianale rialzato SCANIA Omniexpress (coda di gara 2014)   | 7,43      |
| 2016,<br>acquisto di:<br>(proiezione) | 3 autobus urbani da 8 metri BREDAMENARINIBUS VIVACITY C Euro 6<br>1 autobus urbano da 9 metri BREDAMENARINIBUS VIVACITY M Euro 6<br>5 autobus extraurbani da 12 metri IVECO CROSSWAY Euro 6<br>3 autobus extraurbani a due piani da 13 metri VDL SYNERGY Euro 6 | 6,90      |



Relativamente alle infrastrutture di supporto al parco mezzi continuano a funzionare a regime le 7 paline elettroniche a led luminosi sulla rete urbana di Monfalcone (5 impianti) e di Gorizia (2 impianti).

Nel corso del 2015 il parco mezzi extra TPL è stato interessato dall'acquisto e dall'immatricolazione di un nuovo scuolabus.

Il servizio di trasporto biciclette sulla linea Gorizia - Grado, iniziato con l'estate 2013, è proseguito anche per la stagione estiva 2015; ai fini di potenziamento del servizio, è stato acquistato ed immatricolato un ulteriore carrello porta biciclette, analogo al precedente, chiuso su tutti i lati, con una capienza di 30 biciclette.

Di seguito è riportata la situazione del parco mezzi da turismo ed extra TPL per l'anno 2015.

Il prospetto mette in evidenza che l'età media del parco autoveicoli dedicati a queste attività è di poco superiore ai 6 anni a fine 2015.

| Tipo                  | Carrozzeria         | Servizio | Anno | Classe Amb. | Età                      | Lungh. |
|-----------------------|---------------------|----------|------|-------------|--------------------------|--------|
| WAG N 316 SHD         | NEOPLAN N 316 SHD   | TURISMO  | 2002 | EURO 3      | 13                       | 12,00  |
| WAG N 316 SHD         | NEOPLAN N 316 SHD   | TURISMO  | 2004 | EURO 3      | 11                       | 12,00  |
| EOBUS - MERCEDES BENZ | TOURISMO 15RHD      | TURISMO  | 2009 | EURO 5      | 6                        | 12,00  |
| IVECO A 50/E4/21/B    | IVECO DAILY         | TURISMO  | 2010 | EURO 5      | 5                        | 6,95   |
| MAGELIS PRO           | IVECO FRANCE SFR210 | TURISMO  | 2012 | EURO 5      | 3                        | 12,00  |
| SETRA S415 GT HD      | S415 GT HD          | TURISMO  | 2014 | EURO 5      | 1                        | 12,00  |
|                       |                     |          |      |             | ETA' MEDIA PARCO TURISMO | 6,50   |

## D) L'AMMODERNAMENTO DELLE INFRASTRUTTURE

Durante il 2015, APT ha concentrato l'attività di rinnovo e di mantenimento delle infrastrutture su diversi aspetti:

- l'implementazione delle strutture, delle attrezzature e degli impianti finalizzata al mantenimento della certificazione integrata UNI EN ISO 9001:2008, UNI EN ISO 14001:2004, BS OHSAS 18001:2007 e UNI EN 13816:2002.
- il miglioramento del benessere sui luoghi di lavoro;
- l'ulteriore riduzione dei rischi per i lavoratori;
- il rinnovo degli impianti e delle attrezzature dell'officina per procedere di pari passo con l'evoluzione tecnologica del parco mezzi e delle relative misure antinquinamento;
- la manutenzione e l'arricchimento delle infrastrutture di esercizio.

### Deposito/officina – Gorizia

Oltre le normali procedure manutentive eseguite annualmente e con cadenza

regolare presso il Deposito/Officina, durante il 2015 l'attività si è incentrata sul perfezionamento degli interventi mirati a rendere più efficiente ed efficace la produzione del TPL e migliorare il sistema con nuove procedure per il mantenimento della certificazione integrata UNI EN ISO 9001:2008, UNI EN ISO 14001:2004, BS OHSAS 18001:2007 e UNI EN 13816:2002.

Continua a funzionare a regime, visto l'aumento costante di mezzi che necessitano di additivazione di urea per autotrazione, gli impianti per l'erogazione dell'urea; l'impianto è integrato, come per il gasolio, con il sistema di monitoraggio informatico delle erogazioni (SYS Card).

È stata inoltre effettuata la manutenzione con sostituzione di alcuni elementi di usura dell'impianto di autolavaggio a portale fisso del Deposito Gorizia .

### **Unità operativa di Monfalcone**

Di pari passo a quanto effettuato per il deposito/officina di Gorizia, l'attività di rinnovo ha riguardato anche aspetti relativi al mantenimento della certificazione integrata UNI EN ISO 9001:2008, UNI EN ISO 14001:2004, BS OHSAS 18001:2007 e UNI EN 13816:2002, (cartellonistica di sicurezza, procedure e rinnovo di alcune attrezzature portatili obsolete).

Funziona a regime il nuovo impianto di lavaggio installato a fine 2012.

Anche per la sede di Monfalcone, in considerazione dell'aumento costante di mezzi che necessitano di additivazione di urea per autotrazione, a metà del 2014 è entrato in funzione un impianto per l'erogazione dell'urea; l'impianto è ora a regime (analogo a quello installato presso il Deposito di Gorizia) ed è integrato, come per il gasolio, con il sistema di monitoraggio informatico delle erogazioni (SYS Card).

### **Centro Intermodale Passeggeri di Gorizia (CIP)**

Come di consuetudine, all'inizio dell'anno scolastico è stato effettuato il ripasso della segnaletica orizzontale di tutta l'area, compresa quella riguardante le numerose scritte "Vietato oltrepassare la linea gialla" introdotte nel 2013 al fine di migliorare ulteriormente gli standard di sicurezza degli utenti.

Ad ottobre 2015, al fine di implementare l'area di ricovero a disposizione degli utenti del Trasporto Pubblico Locale, sono state installate presso il CIP due ulteriori pensiline a cupola.

### **Biglietteria e Autostazione di Grado**

Durante il 2015, oltre ai piccoli interventi di manutenzione ordinaria programmata, la biglietteria è stata oggetto di un restyling grafico esterno (insegne, informazioni all'utenza).

Rimane nella medesima posizione l'area di parcheggio dei bus, che ha trovato sede presso l'isola della Schiusa a partire dalla fine del 2010.

### **Biglietteria di Monfalcone**

Nel corso del 2015 è stata effettuata la consueta manutenzione ordinaria programmata dell'edificio e degli impianti.



### **Infrastrutture di esercizio**

E' proseguita anche per il 2015 la manutenzione migliorativa degli impianti comprendente la sostituzione di pannelli, lunotti, cristalli, bacheche e panchine. Nel corso del 2015 sono stati installati 3 nuovi impianti in altrettante nuove posizioni.

Confermato il funzionamento delle 7 paline elettroniche a led luminosi sulla rete urbana di Monfalcone (5 impianti) e di Gorizia (2 impianti).

### **Infrastrutture informatiche e telefoniche**

Durante il 2015 è proseguito il consueto turnover delle postazioni informatiche meno prestazionali.

A gennaio 2015 è stata installata presso la fermata urbana di Gorizia prospiciente il piazzale della "Transalpina" un'ulteriore emettitrice automatica. L'impianto è analogo ai 6 già esistenti (schermo "touch screen" con la possibilità di effettuare il pagamento in contanti e, in tutte le valute, con pos e carta di credito); la virtualizzazione del server centrale è stata completata già nel 2013; tale upgrade ha portato ad un aumento delle prestazioni sia dal punto di vista della velocità, sia sul piano della sicurezza dei dati.

Continuano a funzionare regolarmente il sistema di rilevazione delle presenze mediante Badge magnetico ed il sistema di controllo informatizzato degli accessi presenti in ogni sede aziendale.

Il sito internet aziendale [www.apgorizia.it](http://www.apgorizia.it) rimane invariato nella parte relativa all'interfaccia grafica e alle funzionalità.

Resta attiva la funzionalità del servizio di web-hosting e dell'area per il rinnovo telematico degli abbonamenti mensili e per il pagamento degli abbonamenti annuali; la parte del sito relativa all'"Amministrazione Trasparente" viene aggiornata regolarmente.

Come previsto, il sito non utilizza componenti in "Flash", permettendo così la compatibilità totale con dispositivi mobili (smartphone IOS e Android e Windows).

## **4.2 RELAZIONI CON L'UTENZA E CON IL TERRITORIO**

APT ha come primo interesse e obiettivo la soddisfazione dei propri utenti. Come ogni azienda moderna, efficiente, competitiva e radicata nel territorio APT considera parte essenziale della sua mission la partecipazione attiva alla vita della collettività. Far parte di una comunità significa collaborare al suo sviluppo economico e dedicare risorse ed impegno al benessere sociale.

### **A) INFORMAZIONI ALL'UTENZA**

Il continuo miglioramento del rapporto con l'utenza costituisce da sempre una delle priorità della strategia aziendale di APT.

APT è impegnata ad assicurare la più ampia e chiara informazione sui servizi di

trasporto pubblico locale al fine di favorirne ed agevolarne l'utilizzo. Per questo scopo APT ha costruito nel tempo una struttura articolata di informazione e contatto con il cittadino, utilizzando sia i canali tradizionali sia gli strumenti telematici, per adeguare forme e contenuti della comunicazione ai diversi segmenti di utenza reale o potenziale.

### Numero Verde



Il Numero Verde è uno strumento che fornisce agli utenti informazioni omogenee, chiare, aggiornate ed il più possibile complete, garantendo uniformità ed equità di accesso per tutti.

Gli operatori rispondono da lunedì a venerdì dalle 7.30 alle 19.15 ed il sabato dalle 7.30 alle 13.15; il servizio è operativo anche in caso di sciopero.

Per ottenere una maggiore efficienza e copertura la gestione è stata affidata ad un soggetto terzo con operatori dedicati e appositamente formati per fornire all'utenza sia le informazioni sul servizio e sulle tariffe che la necessaria assistenza in caso di reclami.

### Pubblicazioni

| Tipologia pubblicazione    | N° copie stampate<br>ESTATE 2015 | N° copie stampate<br>INVERNO 2015/2016 |
|----------------------------|----------------------------------|--|
| Servizio urbano Gorizia    | 9.000                            | 10.000                                 |
| Servizio urbano Monfalcone | 9.000                            | 10.000                                 |
| Servizio Grado urb+extra   | 15.000                           | 5.000                                  |
| Servizio extraurbano       | 7.000                            | 8.000                                  |
| Linea 51+Aeroporto         | 11.000                           | 15.000                                 |
| Linea Marittima            | 30.000                           | -                                      |

Ad ogni cambio orario corrispondente con l'inizio o il termine dell'anno scolastico (autunno/estate) vengono distribuiti gratuitamente presso le biglietterie, i punti vendita ed anche direttamente a bordo degli automezzi le pubblicazioni contenenti gli orari dei servizi erogati che si differenziano per tipo di servizio ed area geografica.

In allegato al maggiore quotidiano locale, viene distribuito un inserto riepilogativo di tutti i servizi di trasporto pubblico locale.





Tutte le pubblicazioni inerenti gli orari vengono elaborate anche a livello grafico, dopo adeguato corso di formazione, dagli operatori interni. Tale intervento consente di ottimizzare i tempi di realizzazione e produce un notevole risparmio in quanto la gara per la fornitura del materiale informativo è basata sui puri costi di stampa.

### A bordo dei mezzi

All'interno di ogni autobus urbano ed extraurbano sono affisse le tariffe dei titoli di viaggio, il regolamento di vettura e, solo nei bus urbani, gli avvisi relativi alle modifiche del servizio di carattere temporaneo. Ogni mezzo è dotato di un contenitore dove vengono collocate le varie pubblicazioni con gli orari APT e di una cassetta

per la raccolta di reclami e suggerimenti. In seguito all'attivazione del sistema AVM tutti i bus sono dotati di apparecchiature elettroniche che, oltre a consentire il controllo e monitoraggio delle flotte degli autobus per migliorare le condizioni di esercizio e la regolarità del servizio, offrono anche ulteriori informazioni all'utenza tramite dispositivi video (solo bus urbani) ed audio che indicano la "prossima fermata".

### Sito Internet e Newsletter

Il sito [www.apgorizia.it](http://www.apgorizia.it) rappresenta uno dei canali più importanti per la comunicazione con gli utenti, con i cittadini, con le istituzioni.

In particolare già dalla homepage con l'introduzione di 3 riquadri-teaser viene data particolare evidenza agli avvisi più importanti per i servizi "Extraurbano" ed "Urbano".

Mediante lo scorrimento a rullo con gli abstract degli avvisi attivi per ogni servizio l'utente ha un'immediata visione di eventuali modifiche sulla linea interessata; se lo desidera può approfondire l'argomento cliccando sull'abstract per visualizzare il dettaglio con la descrizione completa dell'avviso ed eventuali pdf allegati. La terza sezione è dedicata alla "Bachecca" dove vengono inseriti avvisi di carattere generale come gli scioperi o promemoria utili per l'utenza, come la scadenza degli abbonamenti o la pubblicazione di nuovi servizi.

In home page, inoltre, è presente un modulo showreel con immagini in successione/dissolvenza per la comunicazione chiave di campagne informative, avvio di servizi etc. Il costante upgrade del Content Management System (CMS) ha portato ad un ulteriore miglioramento della gestione del sito da parte degli operatori interni dell'azienda, sia nella creazione ed aggiornamento delle sezioni e delle relative pagine che nella pubblicazione quotidiana degli avvisi per gli utenti e per gli iscritti all'area riservata.

Il sito è visibile e consultabile anche sui dispositivi mobili tipo smartphone e tablet, pur non avendo ancora un'applicazione dedicata.

## Paline di Fermata

Le paline APT sono collocate in corrispondenza di ogni fermata urbana ed extraurbana. Nel quadro orario sono indicate le linee in transito, l'orario di passaggio, le rivendite più vicine dove poter acquistare i titoli di viaggio ed altri dati utili.

Al palo di fermata vengono anche affissi gli eventuali avvisi in caso di deviazione di percorso o modifica temporanea di orario.

Nei comuni e/o frazioni in cui è presente la minoranza slovena le tabelle-orario vengono affisse anche in lingua slovena.

## Paline Telematiche



Cinque postazioni strategiche a Monfalcone (Piazza Unità, Via Valentinis, Via Pocar, San Polo interno e Stazione) e 2 a Gorizia (Corso Italia) sono dotati di paline telematiche che indicano in tempo reale i minuti di attesa necessari per ogni bus in arrivo nella specifica fermata.

Questo tipo di informazioni si rivelano particolarmente utili nei punti di interscambio fra più linee del servizio urbano e fra servizio urbano ed extraurbano.

## Pensiline con Bacheche



Rispetto al 2014 il numero delle fermate allestite con pensilina e bacheca informativa è aumentato.

Il progetto avviato per rendere gli spazi informativi APT più agevoli e comprensibili è proseguito con il posizionamento di ulteriori pensiline dotate di bacheca, all'interno delle quali l'utente trova tutte le informazioni necessarie per un corretto utilizzo dei servizi APT (tariffe, regolamento di vettura, promozioni, avvisi, mappe della rete sia urbana che extraurbana).

Diversi interventi sono stati effettuati per ammodernare arredi già esistenti e dotare le pensiline di impianto di illuminazione. In particolari punti strategici sono presenti delle bacheche autonome di ampia dimensione per un'informazione più completa: Aeroporto, Autostazione di Grado, Area CIP a Gorizia, Monfalcone Via Valentinis e nelle fermate centrali della piazza. Nelle pensiline presso le fermate con un intenso transito di corse o punto di coincidenza sono stati affissi dei tabelloni riepilogativi contenenti sia gli orari della fermata che le altre disposizioni (regolamento, tariffe, etc.), un tanto per concentrare tutte le informazioni in un unico punto e facilitarne la lettura.

## Biglietterie APT

Le Biglietterie APT di Gorizia, Monfalcone e Grado, oltre ai servizi di sportello per la vendita dei titoli di viaggio, sono state allestite come dei veri e propri "info point" dove gli utenti possono trovare tutto il materiale informativo sia



per la consultazione in loco sia da portare con sè, messe a disposizione a titolo gratuito.

Gli operatori, inoltre, sono stati tutti formati per offrire assistenza agli utenti e fornire ogni utile indicazione.

La Biglietteria di Monfalcone, grazie ad un orario di apertura molto ampio che va dalle ore 7.00 alle ore 19.00 dal lunedì al sabato, con apertura domenicale durante l'estate, ha permesso di migliorare notevolmente la qualità nel rapporto con l'utenza locale.

**Campagne promozionali ed informative**

www.apgorizia.it - apt@apgorizia.it - numero verde 800 955957

# QUI FERMA IL Bici-Bus

linea E01 GORIZIA - GRADO  
dal 13 giugno al 12 settembre 2015 - ogni sabato e domenica

| GORIZIA-GRADISCA-MONFALCONE-GRADO (fermate BICI BUS) |       |       |       |       |       |       |
|--|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| fermate per il carico BICI                           | sub   | sub   | fab   | fab   |       |       |
| GORIZIA Centro Intermodale Passeggeri                | 8,30  | 13,25 | 16,50 | 8,30  | 13,25 | 16,35 |
| GRADISCA D'IS. Via Regina Elena (Giardini)           | 8,46  | 13,41 | 17,06 | 8,48  | 13,41 | 16,51 |
| MONFALCONE V. Bizio, 13                              | 9,16  | 14,13 | 17,38 | 9,11  | 14,13 | 17,23 |
| MONFALCONE V. Grado (SP 19)                          | 9,22  | 14,19 | 17,44 | 9,17  | 14,19 | 17,29 |
| GRADO Campeggi Primario                              | 9,40  | 14,37 | 18,02 | 9,35  | 14,37 | 17,47 |
| GRADO Campeggi Europa e Puntaspini                   | 9,41  | 14,38 | 18,03 | 9,36  | 14,38 | 17,48 |
| GRADO P.zza Carpaccio (Autostazione)                 | 9,53  | 14,50 | 18,15 | 9,48  | 14,50 | 18,00 |
| GRADO-MONFALCONE-GRADISCA-GORIZIA (fermate BICI BUS) |       |       |       |       |       |       |
| fermate per il carico BICI                           | sub   | sub   | fab   | fab   |       |       |
| GRADO P.zza Carpaccio (Autostazione)                 | 10,20 | 15,00 | 18,35 | 10,20 | 15,00 | 18,35 |
| GRADO Campeggi Europa e Puntaspini                   | 10,32 | 15,12 | 18,47 | 10,33 | 15,12 | 18,47 |
| GRADO Campeggi Primario                              | 10,33 | 15,13 | 18,48 | 10,33 | 15,13 | 18,48 |
| MONFALCONE V. Grado (SP 19)                          | 10,51 | 15,31 | 19,06 | 10,51 | 15,31 | 19,06 |
| MONFALCONE P.zza Lavinia                             | 10,58 | 15,38 | 19,12 | 10,57 | 15,38 | 19,12 |
| GRADISCA D'IS. Via Regina Elena (Giardini)           | 11,20 | 16,00 | 19,37 | 11,20 | 16,00 | 19,37 |
| GORIZIA Centro Intermodale Passeggeri                | 11,45 | 16,25 | 19,53 | 11,45 | 16,25 | 19,53 |

Il trasporto della bicicletta prevede il pagamento di un biglietto strutturato in fasce E01 = Euro 1,25, preventivamente acquistato a terra o facoltativo di un biglietto a bordo (moneta contante) con sovrapprezzo = Euro 2,00. Le biciclette possono essere caricate solo presso le fermate abilitate e fino ad equipaggiamento pieno nel carrello (max. 20). Seguire le istruzioni a fianco

- 1 sollevare il sostegno mobile situato alla destra del posto bici
- 2 appendere la ruota anteriore della bicicletta al gancio
- 3 abbassare il sostegno mobile
- 4 fissare la bici al sostegno mobile mediante gli elastici a disposizione

Le campagne informative si sono concentrate sulla promozione dei servizi estivi (Linea Marittima e Bicibus), dei titoli di viaggio e anche sulle informazioni per viaggiare in regola:

La campagna a favore del cosiddetto "abbonamento rete" è stata rilanciata anche nel 2015 per informare sulla convenienza e la versatilità d'uso di questo titolo di viaggio.

La promozione dell'abbonamento annuale scolastico informa sui vantaggi e le opportunità offerte da questo titolo di viaggio pensato appositamente per gli studenti, arricchite ulteriormente da un pacchetto di convenzioni inerenti il tempo libero (cinema-palestre-piscine-librerie) messo a disposizione da alcuni esercizi partner di APT in

questa campagna.

con i servizi estivi di APT  
**GRADO**  
è più:  
**FACILE** da raggiungere  
**COMODA** da girare  
**DIVERTENTE** da scoprire

The advertisement includes a map of the Grado area with various locations marked, including GORIZIA, GRADISCA D'IS., MONFALCONE, and GRADO. It also features images of a bus and a bicycle.



A sostegno del progetto e –commerce riguardante il rinnovo degli abbonamenti on line, è proseguita la campagna promozionale-informativa sul vantaggio e la comodità di rinnovare il proprio abbonamento da casa.

“Viaggia tranquillo anche tu. Acquista il biglietto” Il Trasporto Pubblico garantisce il “DIRITTO” della persona alla libera circolazione. Pagare il servizio è un “DOVERE”! Nato come messaggio della campagna di comunicazione di APT a favore del corretto utilizzo del mezzo pubblico e dell’acquisto del titolo di viaggio è diventato ormai uno slogan che accompagna tutto il materiale informativo di APT. Il trasporto pubblico è un bene della collettività, quindi acquistare il biglietto prima di salire a bordo si traduce in un dovere sociale. Un diverso atteggiamento compromette, invece, le possibilità di miglioramento della qualità del servizio stesso.

## B) SEGNALAZIONI E RECLAMI



La gestione dei reclami e dei suggerimenti rappresenta per APT uno strumento fondamentale: da un lato, consente di migliorare il servizio alla luce delle considerazioni provenienti dall’utente, predisponendo rimedi ed azioni correttive o preventive; dall’altro, permette di migliorare la soddisfazione ed il consenso, diffondendo l’immagine di un’azienda attenta alle esigenze ed ai feedback dei suoi utenti. I reclami ed i suggerimenti prevedono un trattamento ed una

gestione strutturati e codificati da una specifica Procedura del Sistema di Gestione Integrato Qualità, Ambiente e Sicurezza e Salute.

Nel 2015 è stato sostanzialmente mantenuto il livello di prontezza di risposta ai reclami, già conseguito negli anni precedenti attraverso alcune modifiche procedurali, espresso dalla quantità di pratiche a cui viene fornita risposta entro i primi 5 giorni. Le risposte fornite oltre scadenza sono circoscritte ai casi in cui sono necessari approfondimenti particolarmente puntuali in ordine al comportamento del personale e che comportano spesso un allungamento dei tempi di conclusione delle indagini interne.

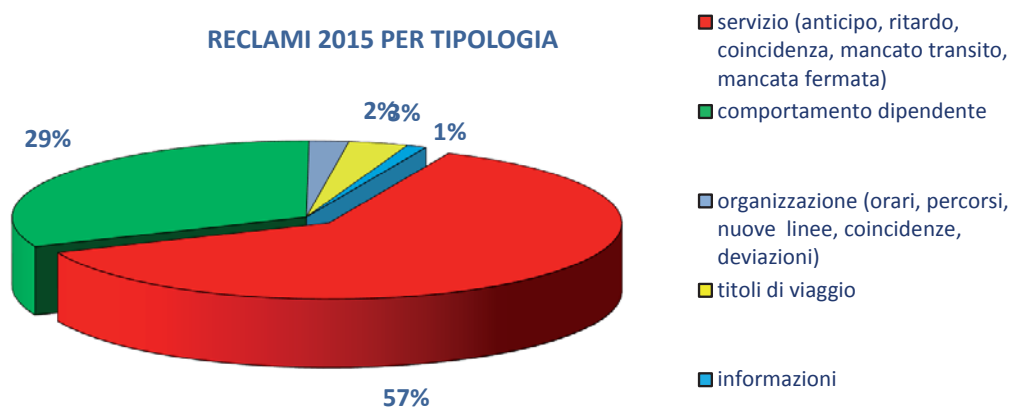
|                         |     |     |
|-------------------------|-----|-----|
| Risposta entro scadenza | 109 | 92% |
| Risposta oltre scadenza | 10  | 8%  |
| Risposta entro 5 gg.    | 38  | 32% |
| N° giorni medi risposta | 9   |     |

Da segnalare inoltre il significativo calo nel numero totale dei reclami ricevuti (119 contro i 141 dell’anno precedente). Questo, unitamente al dato sulla fondatezza delle anomalie segnalate, che si attesta al 34%, è il risultato degli interventi attuati sia nell’ambito degli interventi formativi per il personale sia nell’ambito delle relazioni industriali, che hanno puntato ad un ancora maggiore coinvolgimento attivo nel raggiungimento degli obiettivi di miglioramento della qualità del servizio erogato, in particolare per quanto riguarda gli aspetti legati alla puntualità ed al rapporto con la clientela. Azioni queste che portano a



conseguire risultati nel medio-lungo periodo e ne consentono il progressivo e costante consolidamento nel tempo

| ANNO 2014  |            |             | ANNO 2015  |            |             |
|--|------------|-------------|--|------------|-------------|
| servizio (anticipo, ritardo, coincidenza, mancato transito, mancata fermata) | 95         | 67%         | servizio (anticipo, ritardo, coincidenza, mancato transito, mancata fermata) | 68         | 57%         |
| comportamento dipendente   | 29         | 21%         | comportamento dipendente   | 35         | 29%         |
| organizzazione (orari, percorsi, nuove linee, coincidenze, deviazioni)       | 0          | 0%          | organizzazione (orari, percorsi, nuove linee, coincidenze, deviazioni)       | 2          | 2%          |
| infrastrutture (paline, pensiline)   | 0          | 0%          | infrastrutture (paline, pensiline)   | 0          | 0%          |
| titoli di viaggio  | 3          | 2%          | titoli di viaggio  | 4          | 3%          |
| informazioni   | 8          | 6%          | informazioni   | 1          | 1%          |
| sicurezza (sovraffollamento, furti a bordo)                                  | 6          | 4%          | sicurezza (sovraffollamento, furti a bordo)                                  | 6          | 5%          |
| parco mezzi  | 0          | 0%          | parco mezzi  | 3          | 3%          |
| <b>totale</b>  | <b>141</b> | <b>100%</b> | <b>totale</b>  | <b>119</b> | <b>100%</b> |



Si segnala il sempre significativo flusso di richieste e suggerimenti in merito, ad esempio, all'istituzione di nuove fermate o alla modifica degli orari esistenti. L'Azienda si attiva prontamente per accontentare, ove tecnicamente possibile ed economicamente sostenibile, le modifiche all'orario di piccola entità; coinvolge inoltre gli Enti preposti per le opportune verifiche tecniche ed autorizzazioni amministrative necessarie all'attivazione di nuove fermate. Nel caso in cui le richieste non possano essere immediatamente accolte, vengono comunque analizzate al momento della progettazione degli orari stagionali o in caso di modifiche organizzative. A tutte le istanze viene fornita, in ogni caso, risposta scritta.

## C) GESTIONE OGGETTI RINVENUTI

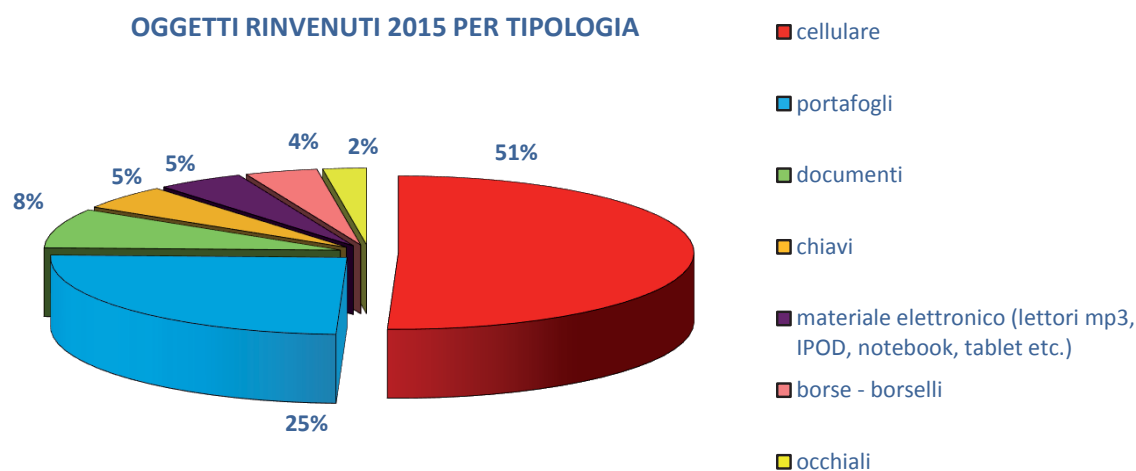
Anche la gestione degli oggetti rinvenuti a bordo dei bus o nelle strutture aziendali costituisce un capitolo nelle relazioni con l'utenza. Nell'anno 2015 sono state registrate 238 segnalazioni di smarrimento di oggetti di "valore" tra cui portafogli, documenti, telefoni cellulari, lettori MP3, macchine fotografiche, pc portatili, mazzi di chiavi, orologi, gioielli.

### Oggetti rinvenuti a seguito di richiesta utente e ricerca:

In seguito a ricerca, sono stati rinvenuti 74 oggetti che è stato possibile restituire ai legittimi proprietari; 164 richieste hanno avuto esito negativo.

### Oggetti rinvenuti direttamente dal personale:

Sui mezzi aziendali urbani ed extraurbani e presso aree ed infrastrutture aziendali, sono stati rinvenuti dal personale 147 oggetti di "valore". Come previsto dalla procedura aziendale, gli oggetti sono stati consegnati agli addetti della Segreteria (o in minima parte agli addetti della sede di Monfalcone) e da questi ultimi catalogati, registrati e conservati. Degli oggetti custoditi, 107 sono stati ritirati dal legittimo proprietario mentre 94, vista la non richiesta e/o l'impossibilità di rintracciare il proprietario, una volta scaduti i sette giorni di custodia previsti dalla procedura, sono stati consegnati alla Polizia Municipale di Gorizia o Monfalcone.



## D) CUSTOMER SATISFACTION

Ogni anno APT realizza due indagini sulla soddisfazione degli utenti, un metodo che rappresenta uno strumento utile per il miglioramento continuo della qualità del servizio e per conoscere le aspettative ed i bisogni dell'utente: una totalmente invernale, integralmente coerente con le indicazioni espresse dalla Regione Friuli Venezia Giulia per la rilevazione della qualità del trasporto pubblico locale, l'altra tipicamente estiva, per testare un diverso target di utenza e introdurre anche quesiti meno legati ai tipici indici di soddisfazione sul servizio.



## Analisi Rilevazione invernale 2015/2016



La rilevazione è integralmente coerente con le indicazioni espresse dalla Regione Friuli Venezia Giulia per la rilevazione della qualità del trasporto pubblico locale.

La rilevazione è stata realizzata dalla società Quaeris attraverso la somministrazione di interviste personali presso le fermate degli autobus o a bordo dei mezzi APT. Complessivamente sono stati intervistati 700 utilizzatori.

La relazione considera la performance di 21 driver, confrontati nel tempo e suddivisi per servizio urbano Gorizia, servizio urbano Monfalcone e servizio extraurbano.

Tali driver concorrono alla definizione dell'indice di Customer Satisfaction (CSI). Gli obiettivi perseguiti sono i seguenti:

- Misurare la Customer Satisfaction complessiva dei clienti per il servizio erogato;
- Elaborare i dati con presentazione degli indici di Customer Satisfaction;
- Fornire un'indicazione puntuale sugli aspetti verso cui si riversano le aspettative della clientela per un miglioramento degli standard di qualità del servizio.

La rilevazione è, nei suoi aspetti metodologico-operativi, conforme agli orientamenti stabiliti dalle norme 11098 e 13816.

|                       | Totale  | Indice Sintetico di Soddifazione | Indice Generale di Soddifazione |
|-----------------------|---------|----------------------------------|---------------------------------|
| Interviste realizzate | N = 700 | 89,8                             | 90,4                            |
| Urbano Gorizia        | N = 173 | 90,6                             | 91,2                            |
| Urbano Monfalcone     | N = 175 | 90,1                             | 90,5                            |
| Extraurbano           | N = 352 | 89,3                             | 90,2                            |

**L'INDICE GENERALE DI SODDISFAZIONE** è calcolato in base alla risposta ad una domanda diretta: «*In generale nell'ultimo anno il servizio di trasporto offerto da APT nel suo complesso è migliorato, rimasto uguale o peggiorato?*»

Il valore è espresso da 0 a 100 e considera le persone che alla domanda rispondono «rimasto uguale» o «migliorato», al netto dei non rispondenti.

**L'INDICE SINTETICO DI SODDISFAZIONE** è costruito tramite 2 fasi:

- definizione dell'indice di soddisfazione (quota di clienti soddisfatti – valutazione maggiore o uguale a 6 su scala da 1 a 10);
- ponderazione di tali indici di soddisfazione per l'importanza del singolo item misurata in base alle percezioni dei clienti.

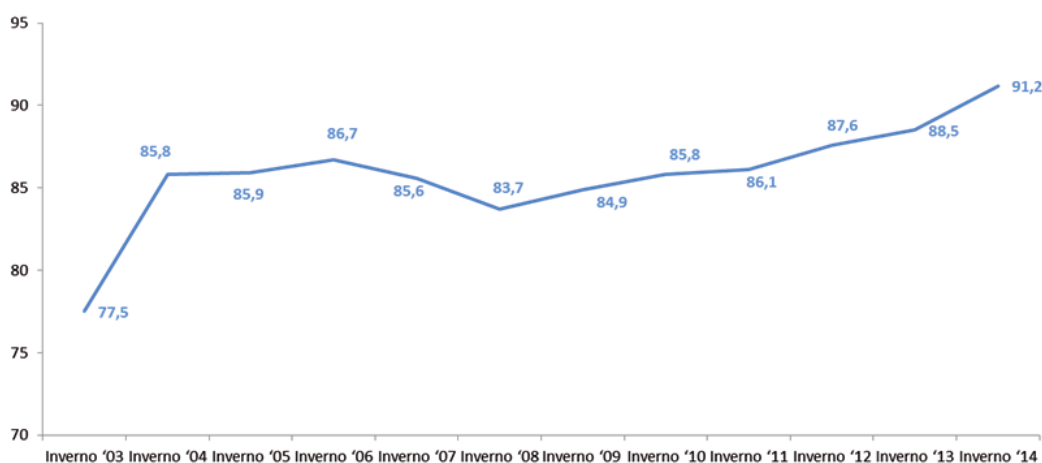
Il valore risultante da queste fasi è espresso su una scala che va da 0 a 100 e sintetizza così i valori di soddisfazione e di importanza attribuiti ai fattori di analisi in un unico valore.

Dall'esame dei valori dell'Indice Generale di Soddisfazione, emerge come esso sia superiore all'Indice Sintetico di Soddisfazione (CSI).

Ciò significa che l'immagine aziendale genera valore aggiunto rispetto alle performance dirette di prodotto e servizio considerate.

Entrambi gli indici sono inoltre sempre stabilmente ben superiori alla soglia di accettabilità, stabilita convenzionalmente al valore di 70.

### Confronto temporale



### La Qualità percepita

L'indice di soddisfazione per ciascun fattore è realizzato considerando i clienti che attribuiscono ai singoli fattori un valore uguale o superiore a 6. L'indice è espresso in centesimi e può, quindi, variare da 0 a 100, dove 0=nessuno soddisfatto e 100=tutti soddisfatti. Tutti i fattori sono molto apprezzati. A livello generale tale posizione appare robusta e consolidata, salvo variazioni stagionali ed in presenza di eventi inusuali.

I 5 aspetti più graditi risultano essere:

- La sicurezza del viaggio intesa come mancanza di incidenti (96,5)
- L'attenzione di APT per la tutela dell'ambiente (94,7)
- La sicurezza personale intesa come il pericolo di furti e borseggi (94,6)
- La tempestività di diffusione delle informazioni (94,2)
- La cortesia e la professionalità del personale viaggiante (92,8)



Anche le oscillazioni negative di alcuni indicatori sono comunque all'interno di un punteggio di eccellenza come si evince dalla tabella sotto riportata.

| Indice di soddisfazione:<br>confronto inverno 2015/16 – inverno 2014/15           | 2015/16 | 2014/15 | Gap   |
|---|---------|---------|-------|
| <b>DISPONIBILITA'</b>   |         |         |       |
| La frequenza del servizio   | 86,5    | 88,4    | -1,9  |
| La presenza di coincidenze con altri mezzi pubblici                               | 91,2    | 91,2    | -     |
| La qualità dei servizi riservati ai viaggiatori con ridotte capacità motorie      | 83,6    | 83,8    | - 0,2 |
| <b>ACCESSIBILITÀ</b>  |         |         |       |
| La facilità di reperimento dei titoli di viaggio                                  | 89,6    | 93,0    | -3,4  |
| La riconoscibilità della fermata  | 91,9    | 91,4    | +0,5  |
| <b>INFORMAZIONI</b>   |         |         |       |
| Il livello di informazione sul servizio prestato                                  | 92,7    | 91,7    | +1,0  |
| Le informazioni del servizio in fermata   | 91,6    | 92,2    | - 0,6 |
| La tempestività di diffusione delle informazioni in caso di anomalie del servizio | 94,2    | 93,2    | +1,0  |
| <b>TEMPO</b>  |         |         |       |
| La puntualità del servizio  | 85,5    | 88,6    | -3,1  |
| L'affidabilità del servizio intesa come continuità e regolarità del servizio      | 92,0    | 93,7    | -1,7  |
| <b>ATTENZIONE AL CLIENTE</b>  |         |         |       |
| La cortesia e professionalità del personale viaggiante                            | 92,8    | 91,7    | +1,1  |
| La cortesia e professionalità del personale degli uffici                          | 90,0    | 89,2    | +0,8  |
| La prontezza di risposta ai reclami   | 88,8    | 89,7    | -0,9  |
| <b>COMFORT</b>  |         |         |       |
| Il comfort del viaggio, cioè climatizzazione, facilità di accesso                 | 90,5    | 90,8    | - 0,3 |
| La pulizia e le condizioni igieniche dei mezzi                                    | 90,7    | 87,7    | +3,0  |
| La comodità nell'attesa per la presenza di pensiline e panche confortevoli        | 89,5    | 87,3    | + 2,2 |
| Il livello di affollamento dei mezzi  | 90,2    | 91,4    | -1,2  |
| Il rapporto comfort/costo del servizio  | 88,5    | 88,2    | +0,3  |
| <b>SICUREZZA</b>  |         |         |       |
| La sicurezza del viaggio intesa come mancanza di incidenti                        | 96,5    | 97,2    | -0,7  |
| La sicurezza personale intesa come il pericolo di furti e borseggi                | 94,6    | 95,7    | -1,1  |
| <b>IMPATTO AMBIENTALE</b>   |         |         |       |
| L'attenzione di APT Gorizia per la tutela dell'ambiente                           | 94,7    | 92,4    | +2,3  |

## La Qualità attesa - Indice di importanza

L'indice varia da 1 (= per nulla importante) a 10 (= molto importante) e permette di discriminare quali siano le dimensioni principali che il cliente/utente considera nel giudicare la qualità del servizio; tanto più elevato sarà il giudizio di importanza su di un fattore, tanto più un'esperienza positiva sarà in grado di generare soddisfazione nell'utenza.

Si calcola sulla base della media del valore di importanza assegnato ai singoli fattori.

I fattori che presentano un alto indice di importanza sono:

- La sicurezza personale intesa come il pericolo di furti e borseggi (9,56)
- La sicurezza del viaggio intesa come mancanza di incidenti (9,55)
- La qualità dei servizi riservati ai viaggiatori con ridotte capacità motorie (9,53)
- L'affidabilità del servizio (9,52)
- La puntualità del servizio (9,51)

| Indice di importanza  | Media | Dev. stat. |
|---|-------|------------|
| <b>DISPONIBILITA'</b>   |       |            |
| La frequenza del servizio   | 9,41  | 0,78       |
| La presenza di coincidenze con altri mezzi pubblici                               | 9,27  | 0,24       |
| La qualità dei servizi riservati ai viaggiatori con ridotte capacità motorie      | 9,53  | 0,23       |
| <b>ACCESSIBILITÀ</b>  |       |            |
| La facilità di reperimento dei titoli di viaggio                                  | 9,36  | 0,70       |
| La riconoscibilità della fermata  | 9,33  | 0,70       |
| <b>INFORMAZIONI</b>   |       |            |
| Il livello di informazione sul servizio prestato                                  | 9,39  | 0,05       |
| Le informazioni del servizio in fermata   | 9,43  | 0,70       |
| La tempestività di diffusione delle informazioni in caso di anomalie del servizio | 9,40  | 0,90       |
| <b>TEMPO</b>  |       |            |
| La puntualità del servizio  | 9,51  | 0,50       |
| L'affidabilità del servizio intesa come continuità e regolarità del servizio      | 9,52  | 0,45       |
| <b>ATTENZIONE AL CLIENTE</b>  |       |            |
| La cortesia e professionalità del personale viaggiante                            | 9,35  | 0,842      |
| La cortesia e professionalità del personale degli uffici                          | 9,38  | 0,761,42   |



|  |      |      |
|--|------|------|
| La prontezza di risposta ai reclami  | 9,49 | 0,85 |
| <b>COMFORT</b>   |      |      |
| Il comfort del viaggio, cioè climatizzazione, facilità di accesso          | 9,34 | 0,84 |
| La pulizia e le condizioni igieniche dei mezzi                             | 9,46 | 0,79 |
| La comodità nell'attesa per la presenza di pensiline e panche confortevoli | 9,21 | 0,97 |
| Il livello di affollamento dei mezzi                                       | 9,18 | 1,05 |
| Il rapporto comfort/costo del servizio                                     | 9,42 | 0,83 |
| <b>SICUREZZA</b>   |      |      |
| La sicurezza del viaggio intesa come mancanza di incidenti                 | 9,55 | 0,35 |
| La sicurezza personale intesa come il pericolo di furti e borseggi         | 9,56 | 0,24 |
| <b>IMPATTO AMBIENTALE</b>  |      |      |
| L'attenzione di APT Gorizia per la tutela dell'ambiente                    | 9,23 | 0,15 |

### la mappa delle priorità di intervento

La Mappa delle Priorità d'Intervento fornisce indicazioni operative derivanti dall'analisi di Customer Satisfaction svolta. L'analisi congiunta dei livelli di soddisfazione e dei giudizi di importanza offre un quadro organico delle priorità di intervento per l'azienda.

Nel quadrante in alto a destra (MIGLIORARE) sono evidenziati i driver rispetto ai quali è espressa una valutazione critica e che nel contempo sono ritenuti importanti.

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.



| +          |   | SODDISFAZIONE |  | - |  |
|------------|---|---------------|--|---|--|
| IMPORTANZA | MANTENERE   |               | MIGLIORARE   |   |  |
|            | L'affidabilità del servizio intesa come continuità e regolarità del servizio      |               | La qualità dei servizi riservati ai viaggiatori con ridotte capacità motorie |   |  |
|            | La tempestività di diffusione delle informazioni in caso di anomalie del servizio |               | La prontezza di risposta ai reclami  |   |  |
|            | La sicurezza personale intesa come il pericolo di furti e borseggi                |               | La puntualità del servizio   |   |  |
|            | Il livello di informazione sul servizio prestato                                  |               | La frequenza del servizio  |   |  |
|            | La sicurezza del viaggio intesa come mancanza di Wincidenti                       |               | Il rapporto comfort/costo del servizio                                       |   |  |
|            | La pulizia e le condizioni igieniche dei mezzi                                    |               |  |   |  |
|            | Le informazioni del servizio in fermata   |               |  |   |  |
|            | La facilità di reperimento dei titoli di viaggio                                  |               |  |   |  |
|            | COMUNICARE  |               | CONTROLLARE  |   |  |
|            | La riconoscibilità della fermata  |               | La cortesia e professionalità del personale degli uffici                     |   |  |
|            | Il livello di affollamento dei mezzi  |               | La comodità nell'attesa per la presenza di pensiline e panche confortevoli   |   |  |
|            | La cortesia e professionalità del personale viaggiante                            |               |  |   |  |
|            | L'attenzione di APT Gorizia per la tutela dell'ambiente                           |               |  |   |  |
|            | La presenza di coincidenze con altri mezzi pubblici                               |               |  |   |  |
|            | Il comfort del viaggio, cioè climatizzazione, facilità di accesso                 |               |  |   |  |
|            | -   |               |  |   |  |

## Analisi Rilevazione estate 2015

|                       | Totale  | Indice Sintetico di Soddisfazione | Indice Generale di Soddisfazione |
|-----------------------|---------|-----------------------------------|----------------------------------|
| Interviste realizzate | N = 700 | 93,5                              | 94,5                             |

## E) MYSTERY CLIENT

Anche nel 2015 APT ha partecipato all'Indagine di Mystery Client di livello nazionale per le Aziende di Trasporto Pubblico Locale svolta da Lem REPLY ed IRTECO per conto di ASSTRA.

Le attività di Mystery Client sono condotte al fine di monitorare in modo anonimo il servizio erogato dall'azienda attraverso le osservazioni di un gruppo di ispettori/rilevatori esperto e formato, che si comporta come un gruppo di normali clienti.

Le indagini di Mystery Client consentono di:

- Definire un percorso personalizzato di audit in relazione alle specifiche esigenze aziendali;



- Beneficiare di un giudizio imparziale da una Parte Terza specializzata nel settore del TPL e della mobilità;
- Disporre di ispettori/rilevatori qualificati e formati;
- Dare visibilità alla clientela delle iniziative intraprese sull'attenzione al Cliente;
- Monitorare e migliorare le proprie prestazioni nel tempo.

Il "Cliente Misterioso", nel fruire del servizio, interagisce con gli operatori ed osserva una numerosità rilevante di situazioni e per ognuna di essa valuta diversi parametri assegnando loro un punteggio su un'apposita scheda.

Il Cliente Misterioso è un ispettore/rilevatore che in fase di progettazione dell'indagine riceve una formazione specifica e risulta idoneo alla misurazione oggettiva dei parametri predisposti e da osservare, riportando sulle schede di valutazione di cui è dotato durante i monitoraggi sul campo, i singoli risultati.

Le schede di indagine riportano tutti gli indicatori ed i riferimenti utili ad esprimere la valutazione nel modo più oggettivo possibile.

Il Mystery Client è uno strumento di indagine e di valutazione della qualità del servizio erogato complementare alla Customer Satisfaction in quanto:

- non è influenzato dalla soggettività del giudizio (percezione e non dato reale);
- non risente dell'effetto memoria;
- non risente della diversa sensibilità del cliente;
- non è influenzato dal momento in cui viene fatta la rilevazione (es: stato d'animo del cliente intervistato, influenza "del sentito dire").

Grazie a tale strumento possiamo

- integrare l'indagine di Customer Satisfaction;
- effettuare benchmark interni ed esterni su specifici parametri di servizio;
- individuare i punti di forza e di debolezza della propria proposta di valore;
- comprendere quali sono i principali gap da colmare e indirizzare le opportune azioni di miglioramento.

Nel 2015 si registra un assestamento dei buoni risultati ottenuti nelle precedenti rilevazioni, sia nell'ambito delle linee che delle fermate, in particolare nella comunicazione, ma anche sui contenuti del sito.

Le criticità riguardano in particolare la fruibilità delle fermate relativamente all'accesso disabili con eccezione del servizio urbano di Gorizia, alcuni parametri del call center e dei punti vendita.

La misurazione va da 4 a 8 con una soglia di accettabilità fissata a 6.

Il servizio extraurbano e quello urbano di Gorizia si attestano su un indice sintetico pari a 6,8, mentre quello di Monfalcone è pari a 6,7.

Nel confronto con le altre aziende monitorate il servizio extraurbano si colloca al secondo posto.

| Area di indagine               | Ambito                    | Urbano Gorizia | Urbano Monfalcone | Extra urbano |
|--------------------------------|---------------------------|----------------|-------------------|--------------|
| a. Punti Vendita               | a1. Visibilità Insegna    | 6,9            | 6,9               | 6,9          |
|                                | a2. Attesa ed emettitrici | 6,6            | 6,6               | 6,6          |
|                                | a3. Comunicazione         | 6,5            | 6,5               | 6,5          |
|                                | a4. Pulizia e Ordine      | 6,7            | 6,7               | 6,7          |
|                                | a5. Cortesia e Competenza | 6,3            | 6,3               | 6,3          |
| Indice Sintetico Punti Vendita |                           | 6,6            | 6,6               | 6,6          |
| b. Fermate                     | b1. Visibilità            | 7,4            | 6,4               | 6,5          |
|                                | b2. Stato                 | 6,9            | 6,8               | 6,8          |
|                                | b3. Pulizia e ordine      | 7,5            | 7,1               | 7,5          |
|                                | b4. Comunicazione         | 7,7            | 7,0               | 8,0          |
|                                | b5. Fruibilità fermata    | 6,6            | 5,8               | 5,8          |
| Indice sintetico Fermate       |                           | 7,1            | 6,6               | 6,9          |
| c. Linee                       | c1. Puntualità            | 7,7            | 7,5               | 7,6          |
|                                | c2. Stato esterno         | 6,7            | 6,3               | 6,6          |
|                                | c3. Stato interno         | 7,0            | 6,7               | 7,0          |
|                                | c4. Pulizia mezzo         | 6,8            | 6,0               | 6,6          |
|                                | c5. Comunicazione         | 7,1            | 6,9               | 7,0          |
|                                | c6. Personale             | 6,6            | 6,4               | 7,0          |
|                                | c7. Sicurezza             | 7,6            | 7,5               | 7,6          |
| Indice Sintetico Linee         |                           | 6,9            | 6,6               | 7,0          |
| d. Call Center                 | d1. Attesa                | 5,8            | 5,8               | 5,8          |
|                                | d2. Messaggeria           | 5,8            | 5,8               | 5,8          |
|                                | d3. Cortesia e competenza | 6,8            | 6,8               | 6,8          |
| Indice Sintetico Cali Center   |                           | 6,3            | 6,3               | 6,3          |
| e. Sito Web                    | e1. Contenuti             | 7,8            | 7,8               | 7,8          |
|                                | e2. Servizio vweb         | 6,4            | 6,4               | 6,4          |
|                                | e3. Usabilità             | 7,3            | 7,3               | 7,3          |
| Indice Sintetico Sito web      |                           | 7,0            | 7,0               | 7,0          |
| <b>INDICE SINTETICO</b>        |                           | <b>6,8</b>     | <b>6,7</b>        | <b>6,8</b>   |

## F) CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi è nata come strumento di carattere istituzionale con il quale l'azienda erogatrice dei servizi dichiara ai cittadini-clienti gli obblighi a cui si sottopone nella fornitura dei servizi stessi.

APT continua ad arricchire il documento al fine di allargare le opportunità di comunicazione con il cliente e di offrire allo stesso la possibilità di avere una lettura chiara esemplare per fruire dei servizi erogati e per valutare gli stessi. Un'opportunità, quindi, per tenere aperta una linea di comunicazione con i cittadini, per informarli su quanto e come sta operando APT sul territorio, sui progetti futuri, sulle innovazioni previste, sui modi per rendere sempre più facile e confortevole la mobilità dell'area, migliorando così la qualità della vita con una specifica attenzione alla tutela dell'ambiente.



La Carta dei Servizi è anche un modo per mantenere e sviluppare un rapporto positivo tra azienda e cliente, non solo assumendo degli impegni ma anche per stimolare un rapporto di collaborazione che abbia come obiettivo la crescita del servizio offerto, tenendo sempre come punto di riferimento per l'intero sistema aziendale la politica della qualità.

## G) APT ED IL TERRITORIO

APT ha incrementato nel tempo la propria presenza a sostegno del “benessere sociale” della collettività mettendo a disposizione i propri spazi e strutture, aiutando particolari manifestazioni culturali ed attività sportive, collaborando con associazioni di volontariato e con gli enti locali e in generale promuovendo eventi che contribuiscano all'arricchimento culturale e sociale del territorio.

Ricordiamo alcuni fra gli interventi più significativi:

### La comunicazione mobile

Nel 2015 si è ulteriormente sviluppata l'attività relativa alla comunicazione mobile. APT ha messo a disposizione di enti e associazioni diversi mezzi urbani ed extraurbani per importanti campagne di promozione e comunicazione sociale. Sempre di più l'autobus viene considerato un efficace mezzo per diffondere un messaggio a livello capillare sul territorio.

Fino a fine anno hanno continuato a circolare i bus dedicati all'anniversario della Grande Guerra, quelli allestiti con la campagna promossa dall'ASS2 Isoncina e dalla LILT a favore della prevenzione oncologica, quella dedicata al dono del sangue promossa da ADVS e i bus dedicati ai progetti della Provincia di Gorizia sull'Orientamento Scolastico e la mobilità sostenibile.



Nel corso dell'anno ulteriori 3 abbigliaggi significativi:

- La campagna di comunicazione realizzata dai vincitori del concorso Uniwine per la promozione del Collio.
- La promozione del trasporto pubblico locale e di una mobilità sostenibile e compatibile con il rispetto dell'ambiente, a cavallo del confine tra l'Isontino e la Slovenia, attraverso la decorazione di due bus dedicati al progetto "TRADOMO" per conto della Provincia di Gorizia.
- La promozione del Festival della cultura mitteleuropea di Cividale "Mittelfest 2015 Il colore dell'acqua"

## Eventi

Nel corso del 2015 APT SPA ha collaborato con la Provincia di Gorizia e la Pro Loco di Fogliano Redipuglia nella realizzazione di un progetto finalizzato



alla promozione del territorio in occasione del centenario della Grande Guerra. APT ha elaborato un calendario e relativi itinerari storico/culturali rispondenti alle modalità richieste dalla Provincia, riservati ai cittadini che intendevano conoscere i luoghi a noi vicini in cui si è consumata la tragedia della prima Guerra Mondiale, ma che sono diventati anche i simboli della stessa. APT ha così ideato un percorso standard in parte mutuato da Carso2014 che aveva cadenza domenicale mensile e che comprendeva San Martino e

San Michele del Carso con i loro musei all'aperto, ma anche degli itinerari particolari, in giornate rievocative (La memoria nella pietra, Ponti di Guerra ecc.) con l'accompagnamento di storici ed esperti della Grande Guerra che illustravano didatticamente il percorso già a bordo bus.

Hanno completato il progetto i transfer per gli spettacoli Luci & Ombre sul Carso della Grande Guerra e Natale in Trincea (riservato agli studenti) a cura della Pro Loco di Fogliano Redipuglia.

Il ruolo dell'Azienda in tutta l'esperienza è stato fondamentale, sia dal punto di vista del servizio di trasporto assegnato che è stato sempre puntuale ed efficiente, con il plauso dei partecipanti, sia dal punto di vista organizzativo nella definizione degli itinerari e nel contatto con gli esperti accompagnatori, ma anche promozionale, nel momento in cui, a fronte di un incontro collegiale con le parti interessate, è intervenuta utilizzando i propri canali e modalità di informazione/contatto con i propri utenti per incentivare la frequenza all'iniziativa, che è partita un po' sottotono rispetto alle aspettative, anche perché si trattava da parte dei partner della prima esperienza in tal senso.

La seconda parte delle uscite, quindi, ha avuto un maggiore successo di pubblico, sono state supportate dalla stampa locale che ne ha dato buona evidenza sia



sotto evento che nel post, contribuendo ad una proficua collaborazione con gli uffici provinciali competenti e la segreteria della Pro Loco di Fogliano.

### **Il Libro delle 18.03 e attività Sala Culturale**

Anche nel 2015 è proseguita la collaborazione con l'Associazione "IL LIBRO DELLE 18.03": due rassegne in primavera ed in autunno che sono diventate un appuntamento fisso, atteso e seguito da una nutrita schiera di appassionati del "viaggiare nella cultura" e della "cultura in viaggio".

La formula di combinare gli eventi nella Sala culturale APT con le letture itineranti a bordo di un bus, mescolando autori di fama nazionale con esponenti della cultura regionale, si è rivelata vincente e ha attirato l'interesse di un crescente numero di estimatori, allargando anche la collaborazione con nuovi sponsor e sostenitori.

Gli incontri di aprile hanno avuto come protagonisti: per Giovedì in Sala Paolo Maurenig, Enza Li Gioi, Fulvio Ervas, Antonio Caiazza e Emilio Rigatti. Tre le uscite in bus alla scoperta del nostro territorio. In autunno la rassegna si è aperta con una novità, la presentazione dell'opera di Pietro Spirito, "Nel fiume della notte" a bordo della motonave Delfino Verde. Nel corso del mese di ottobre la Sala ha visto protagonisti Cristina Battocletti, Luca Ponti, Alberto Custerlina, Pierluigi Porazzi, Carlo Mastelloni, Paolo Maurenig, mentre sono state cinque le uscite in bus. A novembre e dicembre ulteriori tre fuori programma con Antonia Arslan, Mauro Manzin e Corrado Augias.



Come da tradizione, inoltre, nel corso dell'anno APT è stata a fianco di Enti, Istituzioni, Università, Pro Loco in diverse manifestazioni cittadine organizzando i servizi di navetta (anche con trenino stradale).

Anche nel 2015 è stato costante il sostegno ad associazioni sportive e culturali tramite sponsorizzazioni e contributi sotto forma di pubblicità.

Per quanto riguarda le società sportive si è cercato di privilegiare le attività dei diversi settori giovanili, dal calcio al basket, dal volley al baseball in quanto, al di là dei risultati agonistici, hanno uno scopo più prettamente sociale di partecipazione nella formazione non solo sportiva dei ragazzi.

Anche in campo culturale è prevalso lo stesso spirito: infatti oltre alle già citate manifestazioni di un certo rilievo, l'azienda si è impegnata a sostegno di formazioni giovanili.

Infine, ma non meno rilevante socialmente, l'appoggio al volontariato come le campagne a fianco di SOS ROSA, Lega Ambiente e ANMIC, ADVS, LILT.

## H) LINEA MARITTIMA



La linea marittima è stata attivata dal 30 maggio al 30 agosto, con sospensione nella giornata di lunedì, per complessivi 82 giorni di esercizio.

I passeggeri trasportati, in relazione all'uso dei moltiplicatori per singola tipologia di titolo di viaggio, sono stati 18.595 con un incremento del 5,29 per cento rispetto all'anno precedente. L'incasso complessivo è stato di euro 98.362 (media introito a passeggero: € 5,29), con un aumento del 8,58 per cento rispetto al 2014. Il numero finale di titoli di viaggio venduti, che è stato pari a 11.423 contro i 9.802 della stagione estiva 2014, ha registrato un dato in ascesa pari al 16,54 per cento.

Nell'analisi delle vendite della linea marittima, assume rilevanza il luogo d'attracco della nave nel capoluogo triestino. L'autorità portuale ha confermato anche per la stagione estiva 2015 gli approdi presso il Molo Audace di Trieste ed il Molo Torpediniere in Grado. Così come evidenziato nella relazione dell'anno 2014, il ripristino dell'approdo al Molo Audace è stato di notevole impatto visivo per la clientela, che, nell'ambito dell'indagine fatta a bordo, ha espresso pareri favorevoli soprattutto per la vicinanza alle rive ed alle principali attrattive della città.

Di notevole rilevanza per l'anno 2015 è stata la riconferma della convenzione tra APT e l'Agenzia del Turismo FVG per l'utilizzo della linea marittima con particolari agevolazioni per i sottoscrittori della Card FVG. La tessera rilasciata dall'ente turismo ha consentito la fruizione a titolo gratuito del servizio marittimo per una corsa giornaliera andata/ritorno. Il corrispettivo derivante dalla fruizione della motonave è stato versato a consuntivo direttamente dall'Agenzia del Turismo FVG, nella misura di una ticket di corsa singola per ogni trasportato. Il numero di passeggeri è stato rilevato da un apposito lettore di card magnetiche, che registra l'avvenuto utilizzo evitando così usi impropri delle agevolazioni ad essa connesse. Il riscontro di pubblico per questa iniziativa è stato notevole:



anche nel 2015 il totale dei fruitori della card turistica è stato di 1.383 contro i 616 della stagione precedente.

| Descrizione          | da Trieste | da Grado | totale | variazione % |
|----------------------|------------|----------|--------|--------------|
| STAGIONE ESTIVA 2015 | 9.370      | 9.225    | 18.595 | ---          |
| STAGIONE ESTIVA 2014 | 8.940      | 8.720    | 17.660 | 5,29%        |
| STAGIONE ESTIVA 2013 | 9.864      | 9.450    | 19.314 | - 8,56%      |
| STAGIONE ESTIVA 2012 | 7.943      | 7.714    | 15.657 | 23,36%       |
| STAGIONE ESTIVA 2011 | 9.046      | 8.856    | 17.902 | -12,54%      |

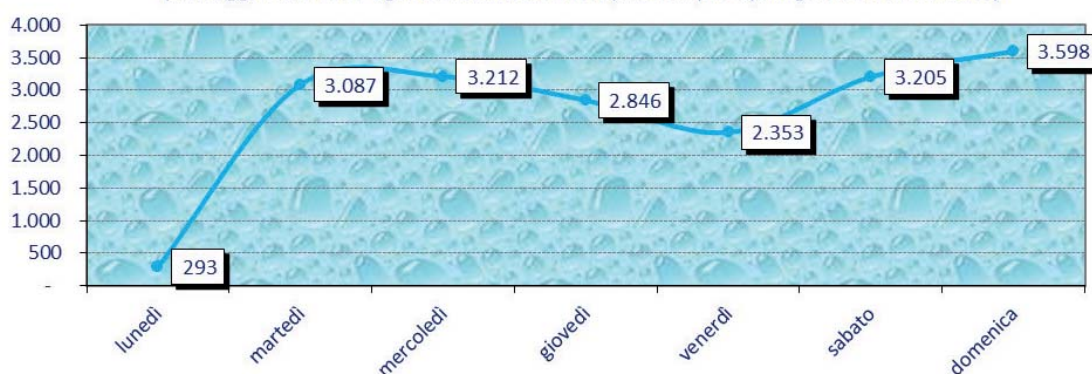
Un altro dato di vendita che nella stagione estiva 2015 ha registrato una performance particolarmente positiva è il trasporto biciclette a bordo della motonave, con un valore a consuntivo che vede triplicato il numero di biglietti, concludendo con un totale di 964 titoli contro i 300 del 2014. L'incremento esponenziale è giustificato dall'incremento del numero di bici consentite a bordo mezzo. La motonave messa a disposizione dalla società armatrice Delfino Verde fino al 2014 prevedeva infatti l'imbarco di un massimo di 2 biciclette, con il 2015, seguito di modifiche strutturali all'imbarcazione, il numero di stalli disponibili è passato a 16.

Significativa è la rilevazione dei trasportati per singola giornata. Questa analisi ha messo in evidenza che il weekend, in controtendenza con i dati rilevati nelle stagioni precedenti, è il periodo con maggior affluenza, mentre i giorni che registrano il più basso numero di fruitori sono il giovedì ed il venerdì.

#### SERVIZIO LINEA MARITTIMA STAGIONE 2015

##### INCIDENZA GIORNALIERA

(dati aggiornati al 30 agosto ricavati dai moltiplicatori per tipologia di titolo venduto)



Come nelle precedenti stagioni estive, oltre ai normali controlli effettuati dall'ufficio titoli di viaggio per verificare la regolarità del servizio e la congruità dei titoli di viaggio emessi, nei mesi di luglio ed agosto si è svolta la customer satisfaction, che ha analizzato i seguenti aspetti:

- definizione dei principali canali di informazione;
- principali motivazioni a viaggiare con il servizio marittimo;
- soddisfazione per le caratteristiche del servizio e soddisfazione complessiva.

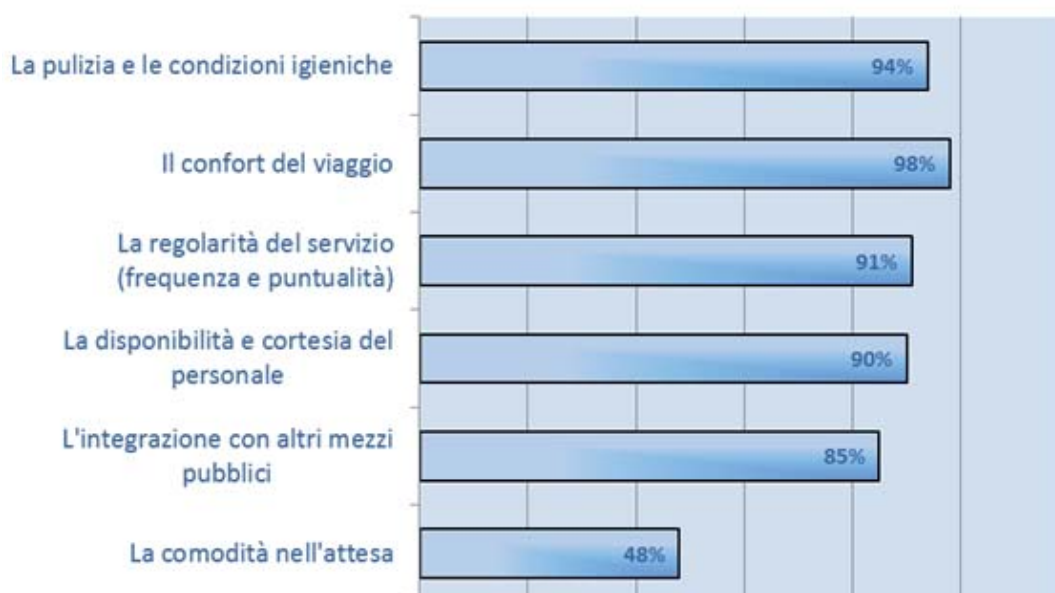


L'indagine è stata realizzata attraverso l'utilizzo di interviste personali sulla base di un questionario strutturato ed effettuate a bordo della motonave su un campione complessivo di 80 utenti.

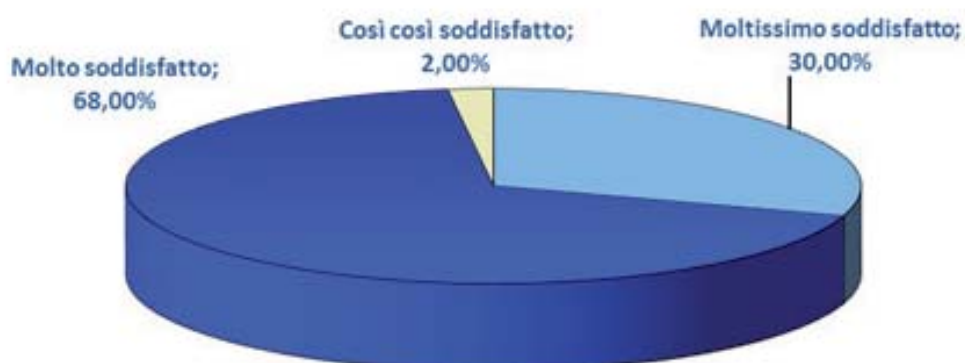
Sinteticamente riteniamo utile evidenziare due elementi chiave, che permettono di fatto di avere un quadro completo della percezione del servizio:

1) i risultati relativi alla soddisfazione per singoli aspetti del servizio: i driver relativi ai vari item considerati esprimono livelli di eccellenza. Il livello quindi di soddisfazione si conferma ancora positivo nel confronto con gli anni precedenti. Notiamo sempre il punto critico della "comodità dell'attesa" in quanto soprattutto a Trieste l'approdo al Molo Audace non prevede un'area di attesa con copertura o panche.

2) i risultati relativi alla soddisfazione complessiva: alla domanda "considerando in tutti i suoi aspetti il servizio di linea marittima prestato da APT che utilizza, quanto si considera soddisfatto?" sono estremamente positivi, registrando la quasi totalità di risposte positive



**SODDISFAZIONE COMPLESSIVA: CONSIDERANDO IN TUTTI I SUOI ASPETTI IL SERVIZIO DI LINEA MARITTIMA PRESTATO DA APT CHE UTILIZZA, QUANTO SI CONSIDERA SODDISFATTO?**



## I) INFORMATIZZAZIONE DELL'AUTOBUS

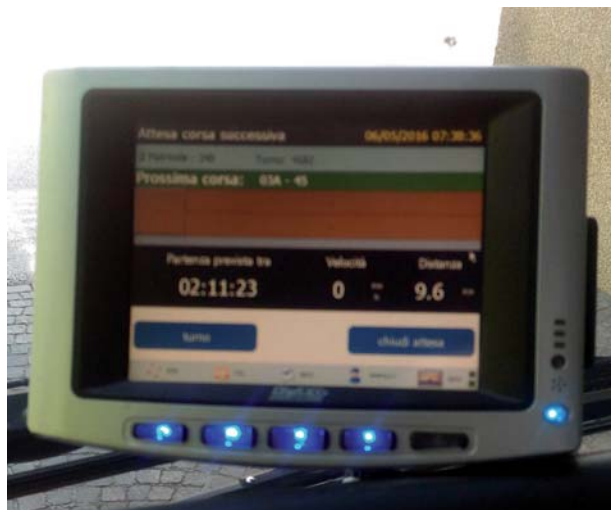
Il processo di informatizzazione dell'autobus ha avuto avvio nel 2005 ed è tutt'ora in corso mediante l'integrazione continua di ulteriori periferiche. Tale processo riguarda il servizio di trasporto nel suo complesso: infatti, oltre ai sistemi di monitoraggio finalizzati ad una rilevazione puntuale del servizio svolto nei dettagli di percorso, tempi e fermate, sono state installate periferiche il cui funzionamento è teso ad incrementare le informazioni all'utenza tramite paline elettroniche di fermata, e specificatamente all'utenza appartenente alla cosiddetta fascia debole, mediante i sistemi di ausilio alle persone ipovedenti.

Per gli aspetti di natura normativa, amministrativa ed economica si rimanda alle relazioni degli anni precedenti; di seguito invece si riportano i principali dettagli caratteristici del 2015.

Nel corso dell'anno è proseguita la collaborazione con la ditta Selecta Digital Service alla quale sono stati affidati i contratti di manutenzione extragaranzia del sistema AVM, mentre nel corso del 2015 i server del sistema AVM sono passati in carico all'Azienda.

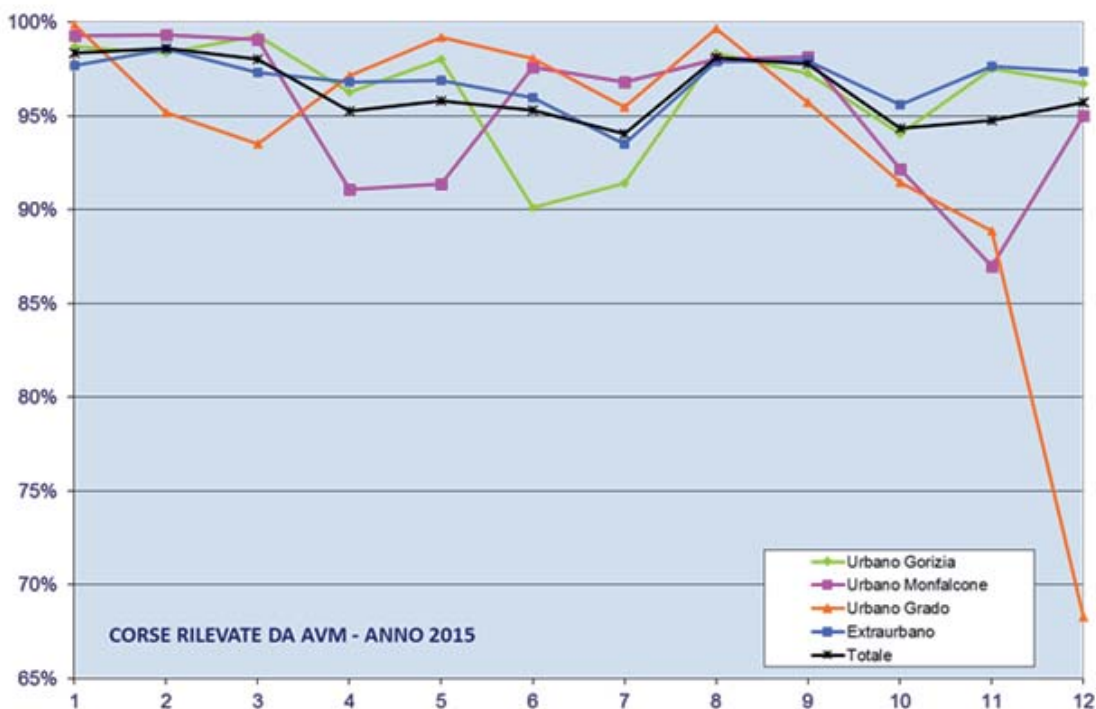
A seguito della ricollocazione delle strumentazioni conta-passeggeri ed ipovedenti avvenuta nel 2011 e finalizzata a disporre di tali attrezzature sui mezzi di più largo impiego, APT attualmente dispone di:

- 3 mezzi urbani, a tre porte, con sistema AVM e conta-passeggeri;
- 4 mezzi urbani, a due porte, con sistema AVM e conta-passeggeri;
- 32 mezzi urbani con sistema AVM;
- 6 mezzi extraurbani, a due porte, con sistema AVM e conta-passeggeri;
- 74 mezzi extraurbani con sistema AVM;
- 1 mezzo urbano, immatricolato sulla linea transfrontaliera, con sistema AVM;
- 1 mezzo extraurbano, immatricolato su linea in subappalto, con sistema AVM;
- 3 mezzi, immatricolati come noleggio con conducente, con rilevatore satellitare.



Dei complessivi 36 mezzi urbani in flotta, 29 sono dotati di sistema elettronico informativo di supporto alle persone videolese.

Le implementazioni apportate al sistema AVM nel corso degli anni, come l'attivazione della "certificazione batch", l'aumento del parco scorte AVM, l'installazione delle flash card sui terminali di bordo, il monitoraggio e la manutenzione continua del corretto funzionamento dei dispositivi di bordo e dei software di rilevazione, insieme all'istruzione continua al personale viaggiante, hanno permesso nel corso degli anni di aumentare progressivamente la percentuale di corse rilevate automaticamente mediante sistema AVM giungendo al 97% circa.



Il dato del 2015 rileva una percentuale inferiore rispetto a quella del 2014, tale calo è dovuto da un lato a episodi di caduta del segnale di trasmissione dei dati, dall'altro da difficoltà di autenticazione di alcuni mezzi, afferenti principalmente il servizio urbano di Monfalcone, che hanno portato alla modifica di procedure di gestione delle comunicazioni.

Nel 2015 è stato rilevato automaticamente mediante sistema AVM il 96,3% delle corse programmate. Più dettagliatamente:

- Urbano Gorizia: 96,4%, diminuzione della copertura rispetto al 2014 di 0,3 punti percentuali (58.991 corse rilevate su 61.176 corse programmate);
- Urbano Monfalcone: 95,4%, diminuzione della copertura rispetto al 2014 di 2,2 punti percentuali (71.917 corse rilevate su 75.405 corse programmate);
- Urbano Grado: 93,6%, aumento della copertura rispetto al 2014 di 0,1 punti percentuali (8.641 corse rilevate su 9.228 corse programmate);
- Extraurbano: 96,9%, coincidente con quello registrato nel 2014 (144.182 corse rilevate su 148.718 corse programmate).



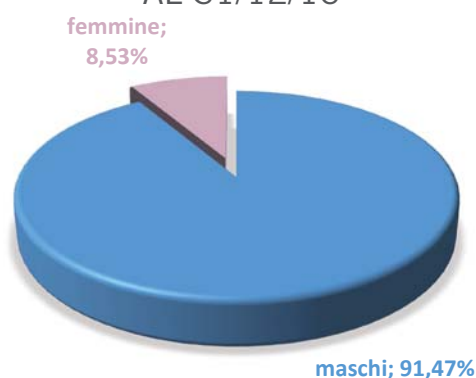
## 4.3 IL PERSONALE

### A) CLASSIFICAZIONE

La tabella che segue offre la suddivisione del personale dipendente ripartito per area di attività

|   | 2015       | 2014       | 2013       |
|---|------------|------------|------------|
| <b>Personale di movimento:</b>          |            |            |            |
| Personale di guida                      | 171        | 168        | 161        |
| Controllori, verificatori, esattori     | 3          | 3          | 3          |
| <b>Manutenzione e servizi generali:</b> |            |            |            |
| Dirigenti                               | 0          | 0          | 1          |
| Funzionari e impiegati                  | 25         | 25         | 22         |
| Addetti all'officina                    | 12         | 14         | 13         |
| <b>Totale addetti</b>                   | <b>211</b> | <b>210</b> | <b>200</b> |

### RIPARTIZIONE DEL PERSONALE AL 31/12/15



### B) FORMAZIONE

La formazione del personale è una componente importante nella strategia aziendale, aumenta il valore dell'impresa, ne migliora l'immagine e consente un'evoluzione nella professionalità delle risorse umane a vantaggio della collettività.

**Formazione obbligatoria.** Nel corso del 2015 si è ottemperato a quanto previsto dalla normativa vigente in materia di Salute e Sicurezza. La formazione obbligatoria ai neoassunti, ai sensi dell'Accordo Conferenza Stato Regioni del 21.12.2011, è stata erogata ad un nuovo collaboratore impegnato nel servizio all'interno dello stabilimento Fincantieri, il quale è stato specificatamente formato sui rischi da interferenza secondo quanto previsto dal DUVRI.

Il D.U.V.R.I. è il documento con il quale sono valutati i rischi e nel quale sono indicate le misure adottate per eliminare - o, ove ciò non sia possibile, ridurre al minimo - i rischi da interferenze fra le attività affidate ad appaltatori e lavoratori autonomi e loro eventuali subcontraenti, e le attività svolte nello stesso luogo di lavoro dal committente. Tale documento, inoltre, attesta l'avenuta informazione nei confronti degli operatori economici affidatari circa i rischi specifici esistenti nell'ambiente in cui gli stessi dovranno operare e sulle misure di prevenzione e di emergenza adottate.

In ottemperanza a quanto previsto dalla normativa sulla Trasparenza e Anticorruzione, diverse funzioni aziendali hanno partecipato ai convegni formativi “La nuova disciplina delle società a partecipazione pubblica” e “Anticorruzione e trasparenza”.

**Formazione insourcing**, ha coinvolto il personale individuato sulla base di esigenze contestuali, non programmabili sul lungo periodo e pertanto non incanalabili nei tempi e modalità del co-finanziamento pubblico o dei fondi interprofessionali.

In quest’ambito rientrano le seguenti esperienze formative:

- Corsi e seminari a contenuto fiscale, amministrativo e di diritto del lavoro rivolti agli operatori di funzione per aggiornamento annuale;
- Corso per il responsabile Privacy interno “La conformità della normativa privacy in azienda nella prospettiva del nuovo Regolamento Europeo”;
- Corso tecnico a cura di IVECO per la guida e manutenzione dei nuovi mezzi extraurbani riservato al personale incaricato di guida e di manutenzione.

**Formazione strutturata e cofinanziata.** Anche nel 2015 l’Azienda ha utilizzato la formula del cofinanziamento di Piani Individuali e collettivi di Fonservizi, per usufruire di quanto accantonato sul Fondo realizzando profili di aggiornamento professionalizzanti.

Fonservizi è il Fondo Paritetico Interprofessionale Nazionale per la Formazione Continua nei Servizi Pubblici Industriali, nato a seguito dell’Accordo Interconfederale sottoscritto il 5 Luglio 2010 tra l’organizzazione datoriale Confservizi (Confederazione dei Servizi Pubblici Locali - ASSTRA, FEDERAMBIENTE, FEDERUTILITY) e le organizzazioni sindacali dei lavoratori CGIL, CISL, UIL, presso il quale APT ha attivato un Conto Formazione Aziendale che utilizza il 70% del contributo obbligatorio dello 0.30% versato e trasferito dall’INPS a Fonservizi. Il meccanismo consente che Fonservizi copra due terzi del costo complessivo di ogni azione e l’Azienda un terzo, la cui entità è determinata per la maggiore dal costo del personale in formazione o fermo-uomo.

Nel corso del 2015 i Piani formativi approvati e realizzati sono stati due:

AUDITING SGSL, rivolto al Responsabile del Servizio Prevenzione e Protezione che ricopre anche la funzione di Responsabile del Sistema di Gestione Ambientale che ha riguardato le importanti modifiche che saranno prossimamente apportate alle revisioni 2015 della norma ISO 9001 e ISO 14001, oltre che sulla versione 2016 della norma ISO 45001 che affiancherà la BS OHSAS 18001 per i sistemi di gestione per la salute e sicurezza.

AGGIORNAMENTO TECNICO OPERATIVO DRIVERS, rivolto complessivamente a 61 operatori individuati dalla Direzione di Esercizio tra autisti, manutentori, operatori al movimento, con l’obiettivo di aggiornare il personale interessato ed individuato in relazione a tematiche di fondamentale importanza per la corretta circolazione su strada, quali l’utilizzo della carta cronotachigrafica e la gestione delle pratiche assicurative.



## 4.4 I SOCI

La tabella che segue riprende due ratios di bilancio, ROE e ROI, che sono i principali indici di redditività per i nostri investitori.

Il primo è il rapporto fra utile netto e patrimonio netto e misura la redditività del capitale proprio investito in impresa.

Il secondo invece è il rapporto fra l'utile generato dalla gestione caratteristica e l'attivo di bilancio e misura l'efficienza del capitale investito.

| Esercizio | Reddito netto | ROE (Return on equity) | ROI (Return on Investment) |
|-----------|---------------|------------------------|----------------------------|
| 2015      | 4.173.133     | 11,72%                 | 7,40%                      |
| 2014      | 3.250.305     | 9,87%                  | 6,65%                      |
| 2013      | 3.329.795     | 10,91%                 | 5,22%                      |

## 4.5 I FINANZIATORI

APT ha un grado di indipendenza finanziaria piuttosto elevato. I seguenti indici, ripresi dai bilanci di esercizio pubblicati, mettono in evidenza l'equilibrio della gestione finanziaria e patrimoniale.

| Struttura finanziaria:   | 31/12/2015 | 31/12/2014 | 31/12/2013 |
|--|------------|------------|------------|
| Indice di indebitamento:<br>(Capitale di Terzi/Capitale Proprio)           | 20%        | 25%        | 29%        |
| Indice di copertura primario:<br>(Patrimonio Netto/Immobilizzazioni nette) | 259%       | 232%       | 216%       |

## 4.6 I FORNITORI

Nel corso dell'esercizio 2015 APT ha avuto con i propri fornitori normali relazioni commerciali senza esiti di contenzioso.

Complessivamente, gli acquisti per beni, servizi e godimento di beni terzi, raffrontati con l'anno precedente ed in percentuale dei ricavi, sono stati pari a:

| Descrizione                                       | Conto Economico (art. 2425 Cod.Civ.) | Esercizio 2015 | % sui Ricavi | Esercizio 2014 | % sui Ricavi |
|---|--------------------------------------|----------------|--------------|----------------|--------------|
| Costi per materie prime, sussidiarie e di consumo | B.6                                  | 3.078.383      | 15%          | 3.386.266      | 17%          |
| Costi per servizi                                 | B.7                                  | 1.840.749      | 9%           | 1.823.327      | 9%           |
| Costi per godimento beni di terzi                 | B.8                                  | 485.666        | 2%           | 429.642        | 2%           |
| Totale  |                                      | 5.404.798      | 26%          | 5.639.235      | 28%          |
| Ricavi delle vendite e delle prestazioni          | A.1                                  | 20.127.370     |              | 19.884.249     |              |

APT dispone di un Regolamento Interno, aggiornato al 25/02/2016, a cui si attiene per l'individuazione dei propri fornitori. Il documento è attuativo del disposto dell'art. 238 D. Lgs. 163/2006 cioè al "Codice dei contratti pubblici relativi a servizi, forniture e lavori". La società si è dotata di questo documento in quanto impresa pubblica. I principi che presiedono a detto regolamento sono volti a rispettare i principi di economicità, efficacia e tempestività nella stipula dei contratti di approvvigionamento e a garantire la correttezza, l'imparzialità, la trasparenza e la concorrenza nella scelta dei fornitori.

I costi per carburanti influiscono pesantemente sui costi di gestione e sono, per ovvi motivi, fuori dal controllo aziendale; la nostra azienda, per quanto possibile, tenta di arginare l'andamento allarmante del costo dei carburanti, mediante ricorso a procedure competitive per l'individuazione dei fornitori assieme alle altre aziende regionali che si occupano di Trasporto Pubblico Locale.

Acquisti di carburante:  
77% costi per materiale di consumo

|                                     |             |
|-------------------------------------|-------------|
| Acquisto carburanti TPL extraurbano | € 1.788.847 |
| Acquisto carburanti TPL urbano      | € 576.345   |
| Totale acquisti esercizio 2015      | € 2.365.192 |









## 5 RELAZIONE AMBIENTALE



## PREMESSA

Già per il passato esercizio la relazione ambientale era stata resa autonoma dalla relazione sociale propriamente detta, in linea con il più aggiornato standard raccomandato dal GBS (Gruppo di Studio Bilancio Sociale) approvato nel corso del 2013.

In questo capitolo sono elaborati indicatori di performance di tipo ambientale. Rappresentano un report di impatto ambientale ossia forniscono indicazioni di quale siano stati i risultati prodotti dalla gestione aziendale sull'ambiente.

Anche per questa via passa il grado di accettazione della nostra operatività da parte del tessuto sociale, sempre più attento agli impatti delle aziende sul territorio.

I dati e le informazioni di seguito fornite sono utili per comprendere, in prima approssimazione, il grado di adeguatezza di APT di soddisfare le esigenze di mobilità delle generazioni attuali senza compromettere la capacità delle generazioni future di soddisfare i propri bisogni.

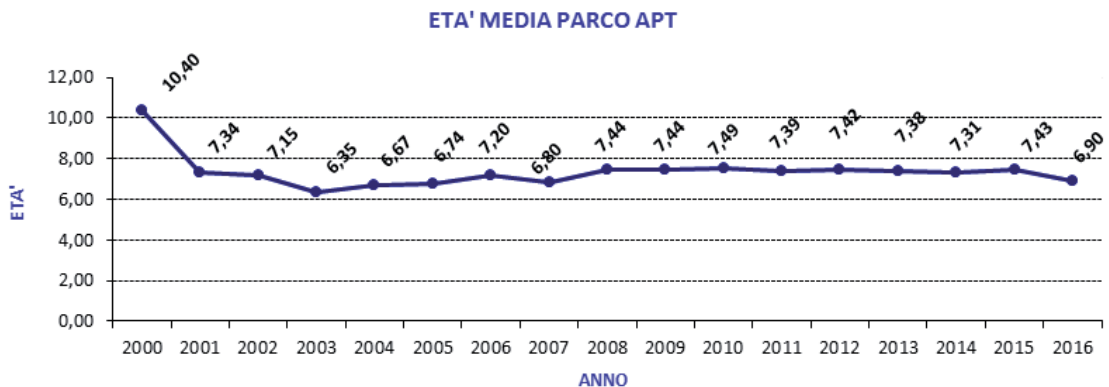
La presente relazione ambientale risulta ampliata da un paragrafo che informa circa il trattamento dei rifiuti dell'organizzazione a cui si rinvia per approfondire.

## 5.1 LA GESTIONE AMBIENTALE: INDICATORI DI PERFORMANCE

Gli Indicatori di Performance Ambientale, sintetizzando e riclassificando i dati relativi agli aspetti ambientali raccolti dal sistema informativo aziendale, forniscono un quadro immediato e rappresentativo della situazione aziendale nei confronti dell'ambiente, confrontabile sia con il contesto temporale e territoriale in cui l'impresa stessa è inserita sia con gli obiettivi che con i traguardi che si è prefissata. Vista l'organizzazione ormai strutturata da tempo, non solo sulle politiche ambientali dell'azienda, ma nell'ottica globale di una certificazione integrata i risultati ottenuti nell'ambito dell'impegno ambientale possono essere considerati buoni.

### A) VETUSTÀ DEL PARCO MEZZI

L'età media globale del parco mezzi al 31/12/2015 è pari a 7,43 anni.



## B) UTILIZZO DEI MEZZI ECOLOGICI ED EMISSIONI IN ATMOSFERA

L'evoluzione del parco mezzi nel corso degli anni dal punto di vista delle emissioni si può sintetizzare come segue:

|                    | 2000 | 2001 | 2002 | 2003 | 2004 | 2005 | 2006 | 2007 | 2008 | 2009 | 2010 | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 |
|--------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| PRE-EURO           | 79   | 55   | 47   | 35   | 31   | 26   | 22   | 13   | 10   | 5    | 1    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    |
| EURO 0             | 1    | 1    | 1    | 1    | 1    | 1    | 1    | 1    | 1    | 1    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    |
| EURO 1             | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    |
| EURO 2             | 37   | 48   | 48   | 48   | 48   | 47   | 47   | 47   | 48   | 46   | 45   | 37   | 29   | 20   | 13   | 6    | 1    |
| EURO 3             | 0    | 13   | 21   | 33   | 37   | 43   | 47   | 51   | 51   | 51   | 51   | 51   | 51   | 51   | 49   | 49   | 44   |
| EURO 4             | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 5    | 7    | 7    | 7    | 7    | 7    | 7    | 7    | 7    | 7    |
| EURO 5             | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 7    | 8    | 8    | 8    | 8    | 8    | 8    | 8    |
| EEV                | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 5    | 12   | 20   | 29   | 30   | 30   | 30   |
| EURO 6             | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 8    | 15   | 27   |
| ELETRR             | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 0    | 2    | 2    | 2    | 2    | 2    | 2    |
| Totale             | 117  | 117  | 117  | 117  | 117  | 117  | 117  | 117  | 117  | 117  | 117  | 117  | 117  | 117  | 117  | 117  | 117  |
| Tot. EURO 3 o SUP. | 0    | 13   | 21   | 33   | 37   | 43   | 47   | 56   | 58   | 65   | 71   | 80   | 88   | 97   | 104  | 111  | 116  |
| % EURO 3 o SUP.    | 0,0  | 11,1 | 17,9 | 28,2 | 31,6 | 36,8 | 40,2 | 47,9 | 49,6 | 55,6 | 60,7 | 68,4 | 75,2 | 82,9 | 88,9 | 94,8 | 99,1 |

Per quanto riguarda l'utilizzo dei mezzi durante il servizio, la suddivisione dei chilometri percorsi, raggruppati a seconda dello standard di emissioni allo scarico, è così composta:

| Normativa | Km parco 2013 | Km parco 2014 | Km parco 2015 | Trend 2015 | Previsione 2016 |
|-----------|---------------|---------------|---------------|------------|-----------------|
| PRE-EURO  | 0             | 0             |               | =          | =               |
| EURO 0    | 0             | 0             |               | =          | =               |
| EURO 1    | 0             | 0             |               | =          | =               |
| EURO 2    | 1.165.779     | 943.859       | 801.797       | ↓          | ↓               |
| EURO 3    | 2.502.325     | 2.664.069     | 2.626.647     | =          | =               |
| EURO 4    | 644.024       | 365.451       | 386.568       | =          | =               |
| EURO 5    | 442.743       | 369.846       | 385.953       | =          | =               |
| EEV       | 1.530.131     | 1.929.948     | 1.938.078     | =          | =               |
| EURO 6    | 0             | 286.522       | 881.466       | ↑          | ↑               |
| ELETTRICO | 55.855        | 53.044        | 48.098        | ↓          | =               |



### C) CONSUMI DI ENERGIA E RISORSE: ACQUA, ENERGIA ELETTRICA, GAS, GASOLIO.

L'analisi dell'andamento dei consumi, raggruppato per tipologia, si può riassumere con le seguenti tabelle:

| tipo forn.  | sede                                   | tipo sede        | kWh 2013 | kWh 2014 | kWh 2015 |
|-------------|--|------------------|----------|----------|----------|
| elettricità | Gorizia - Via Caduti di An Nasiriyah   | sede (*)         | 4.732    | 4.232    | 5.066    |
| elettricità | Gorizia - Via Caduti di An Nasiriyah   | deposito         | 11.449   | 9.942    | 9.073    |
| elettricità | Gorizia - P.le Martiri Lib. d'Italia   | bigl.-sala cult. | 6.070    | 5.614    | 5.974    |
| elettricità | Gorizia - Via Marzia                   | deposito         | 5.501    | 5.401    | 5.323    |
| elettricità | Monfalcone - Via della Marcelliana, 32 | sede             | 13.037   | 9.409    | 11.045   |

(\*) i consumi indicati sono già al netto di quanto prodotto dall'impianto fotovoltaico

| tipo forn. | sede   | tipo sede | mc 2013 | mc 2014 | mc 2015 |
|------------|--|-----------|---------|---------|---------|
| acqua      | Gorizia - Via Caduti di An Nasiriyah (sanitaria)   | deposito  | 1.050   | 1.490   | 1.367   |
| acqua      | Gorizia - Via Caduti di An Nasiriyah (antincendio) | deposito  | 11      | 11      | 10      |
| acqua      | Gorizia - Via Marzia                               | deposito  | 0       | 0       | 0       |
| acqua      | Monfalcone - Via della Marcelliana, 32             | deposito  | 864     | 969     | 1.150   |

| tipo forn. | sede                                   | tipo sede | mc 2013 | mc 2014 | mc 2015 |
|------------|--|-----------|---------|---------|---------|
| gas        | Gorizia - Via Caduti di An Nasiriyah   | deposito  | 15.621  | 11.199  | 11.527  |
| gas        | Monfalcone - Via della Marcelliana, 32 | deposito  | 5.776   | 4.238   | 4.846   |

| tipo forn. | sede                                 | tipo sede | litri 2013 | litri 2014 | litri 2015 |
|------------|--------------------------------------|-----------|------------|------------|------------|
| gasolio    | Gorizia - Via Caduti di An Nasiriyah | deposito  | 1.352.222  | 1.332.411  | 1.403.861  |
| gasolio    | Monfalcone - via della Marcelliana   | deposito  | 743.655    | 766.682    | 784.073    |
| gasolio    | Distributori esterni                 | esterno   | 175.617    | 158.239    | 154.138    |
|            |                                      | TOTALI    | 2.271.494  | 2.257.332  | 2.342.073  |

Sulla base dei consumi annui di gasolio, energia elettrica e gas, si ottengono i TEP (Tonnellate di Petrolio Equivalente)

| tipologia | TEP 2011 | TEP 2012 | TEP 2013 | TEP 2014 | TEP 2015 |
|-----------|----------|----------|----------|----------|----------|
| TEP       | 2.096    | 2.089    | 2.064    | 1.921    | 2.046    |

Nel dettaglio, per quanto riguarda il 2015, i TEP derivano dai seguenti consumi di gasolio, energia elettrica e gas:

|              |        |
|--------------|--------|
| gasolio      | 98,43% |
| gas naturale | 0,71%  |
| elettricità  | 0,87%  |

Il superamento della soglia dei 1.000 TEP (dovuti per la quasi totalità al consumo di gasolio per autotrazione) ha obbligato l'Azienda a dotarsi della figura dell'“Energy Manager”: l'incarico è stato assegnato all'ing. Giulio Salateo nel rispetto di quanto previsto dalla circolare del MISE (circ. 18 dicembre 2014, Ministero dello Sviluppo Economico).

L'Energy Manager è una risorsa di alto livello, con competenze tecniche elevate che supporta i decisori aziendali nelle politiche e nelle azioni collegate all'energia. La figura dell'energy manager è fondamentale per supportare le imprese nell'attuare politiche di riduzione dei consumi energetici e nel tenere conto in modo efficiente dell'energia in tutte le fasi del suo utilizzo.

Dal 2016 la comunicazione della nomina del tecnico responsabile per la conservazione e l'uso dell'energia avviene esclusivamente mediante piattaforma on-line N.E.M.O. (Nomina Energy Manager Online) predisposte da FIRE.

**ENERGY MANAGER:** responsabile per la conservazione e l'uso razionale dell'energia.

## 5.2 I RIFORNIMENTI DI GASOLIO: PROCEDURE ADOTTATE E SALVAGUARDIA AMBIENTALE

Il gasolio per autotrazione, stante l'attuale evoluzione tecnologica, rappresenta ancora la principale fonte energetica utilizzata dalle aziende che si occupano di mobilità di persone sul territorio mediante l'impiego di autobus.

La movimentazione di questo elemento, principalmente per i quantitativi trattati, è molto delicata in quanto i rischi collegati ad errori possono essere molto dannosi per l'ambiente; APT, consapevole di ciò, cura ed implementa regolarmente le procedure ambientali legate ai rifornimenti.

Le operazioni di rifornimento delle cisterne avvengono solamente in presenza del personale opportunamente formato per la gestione dell'**emergenza sversamento**, che indica all'operatore della ditta fornitrice la cisterna di carico ed i dispositivi presenti per il contenimento delle eventuali perdite (un contenitore di sepiolite per assorbire il liquido sversato, un telo di protezione ed un contenitore di sabbia per isolare il tombino adiacente i serbatoi). Durante tutta la durata delle operazioni di scarico del prodotto, l'operatore della ditta esterna deve essere sempre presente e pronto a bloccare un eventuale sversamento.

Durante il periodo invernale, dove più intensa è la percorrenza kilomtrica, la fornitura per il deposito aziendale di Gorizia avviene mediamente ogni 7/8 giorni, con un quantitativo di circa 34.000 litri, mentre per quanto riguarda la sede di Monfalcone, il quantitativo medio previsto è di circa 12.000 litri alla settimana. Diversamente, nel periodo estivo ed anche quando è in vigore l'orario “non

**Sepiolite:** il suo aspetto ricorda l'osso di seppia. E' un granulare minerale con elevate caratteristiche di assorbimento nei confronti di tutti i liquidi.



L'urea per autotrazione (Aqueous Urea Solution 32.5%) è utilizzata nella riduzione selettiva catalitica (SCR) per diminuire le emissioni degli ossidi di azoto dai gas di scarico prodotti dai veicoli dotati di motore diesel fino al 90%. Si tratta di una soluzione al 32,5% di urea tecnica di alta qualità (bassi contenuti di calcio, metalli, biureto, etc.) in acqua demineralizzata. La soluzione non è tossica, non è infiammabile e non è pericolosa da manipolare.

scolastico”, l'intervallo fra i rifornimenti si dilata, passando, rispettivamente, a 10/12 giorni per la Sede di Gorizia e 8/9 per quella di Monfalcone.

L'impianto di distribuzione carburante della sede di Gorizia (Licenza d'esercizio IT00GOY00172G rilasciata in data 13/11/2006) comprende 2 serbatoi di capacità (MC) 40 e 3 erogatori, disposti su 2 colonnine.

A fronte del costante aumento delle motorizzazioni ecologiche presenti sugli autobus aziendali di nuova generazione che abbisognano periodicamente, per l'abbattimento delle emissioni inquinanti, dell'additivazione di **urea**, a partire dal 2013 si è implementato l'impianto esistente predisponendo, accanto a quello previsto per il gasolio, anche uno dedicato all'erogazione di tale additivo, comprendente un serbatoio della capacità di MC 2 ed un erogatore a colonna. Come per l'erogazione del gasolio, anche quella dell'additivo **AD BLUE** avviene solo mediante utilizzo del badge aziendale, debitamente attivato per la specifica funzione, in dotazione a tutto il personale viaggiante, al personale di officina, agli addetti al Movimento e ad una parte del personale tecnico/amministrativo preposto ai controlli.

#### Consumo urea per autotrazione

| Esercizio | Litri  | Costo di acquisto |
|-----------|--------|-------------------|
| 2014      | 30.000 | € 9.300,00        |
| 2015      | 50.010 | € 15.500,93       |

L'impianto di distribuzione carburante della sede di Monfalcone (Licenza d'esercizio GOY00085Q rilasciata in data 25/08/1998) comprende 1 serbatoio di capacità (MC) 10, 1 serbatoio di capacità (MC) 5 e 2 erogatori, disposti su 2 colonnine. Analogamente a quello già presente presso la Sede di Gorizia, anche a Monfalcone nel corso del 2014 è stato installato un impianto per l'erogazione di AD BLUE, con un serbatoio della capacità di (MC) 0,8, per garantire le stesse funzionalità presenti presso l'altra Sede.

Come per le operazioni di rifornimento gasolio, anche quelle di AD BLUE avvengono solamente in presenza del personale opportunamente formato per la gestione dell'emergenza sversamento, che accerta la presenza dei dispositivi per il contenimento delle eventuali perdite, costituiti da un contenitore di sepiolite per assorbire il liquido sversato, un salsiccio assorbente per contenere eventuali sversamenti in prossimità del serbatoio ed un telo assorbente.

Anche per queste attività, vige l'obbligo da parte dell'operatore della ditta fornitrice di presenziare costantemente al regolare svolgimento, pronto ad intervenire in caso di necessità.

Entrambi gli impianti di distribuzione carburante, sono sottoposti a servizi di manutenzione programmata con cadenza quadrimestrale da parte di una ditta specializzata con prove di erogazione con misura campione, eventuali tarature degli erogatori, controllo dell'eventuale presenza d'acqua sul fondo delle cisterne, verifica della funzionalità del sistema di monitoraggio della pressione presente nell'intercapedine dei serbatoi ed infine controllo generale della componentistica presente sui distributori (pistola, tubo, pompa).

Sono altresì garantiti dalla summenzionata ditta anche gli eventuali interventi di manutenzione straordinaria, derivanti da possibili guasti agli impianti.

Questo costante controllo, unito alla **settimanale verifica** dei livelli di giacenza del prodotto presente nei serbatoi, operato da personale opportunamente formato per la gestione dell'emergenza sversamento, garantisce la sicurezza di una piena efficienza degli impianti in conformità alle norme UNI EN 14001:2004.

## 5.3 LA GESTIONE DEI RIFIUTI

APT, come per gli anni precedenti, continua ad essere regolarmente iscritta a SISTRI e lo utilizza per la movimentazione dei rifiuti speciali pericolosi. Il SISTRI (Sistema di controllo della tracciabilità dei rifiuti) nasce nel 2009 (Decreto ministeriale del 17 dicembre 2009 Istituzione del sistema di controllo della tracciabilità dei rifiuti, ai sensi dell'art. 189 del decreto legislativo n. 152 del 2006 e dell'art. 14-bis del decreto-legge n. 78 del 2009 convertito, con modificazioni, dalla legge n. 102 del 2009) su iniziativa del Ministero dell'Ambiente e della Tutela del Territorio e del Mare nel più ampio quadro di innovazione e modernizzazione della Pubblica Amministrazione per permettere l'informatizzazione dell'intera filiera dei rifiuti speciali a livello nazionale e dei rifiuti urbani per la Regione Campania. Il Sistema semplifica le procedure e gli adempimenti riducendo i costi sostenuti dalle imprese e gestisce in modo innovativo ed efficiente un processo complesso e variegato con garanzie di maggiore trasparenza, conoscenza e prevenzione dell'illegalità.

I rifiuti speciali (pericolosi e non pericolosi), che derivano principalmente dall'attività manutentiva dell'officina, come previsto dalla normativa vigente, vengono gestiti anche su apposito registro di carico e scarico (uno per ogni unità locale) vidimato su ogni pagina dalla Camera di Commercio di Gorizia; il MUD, in attesa della piena operatività del sistema SISTRI, viene compilato e spedito regolarmente mediante la procedura "MUDTELEMATICO".

I rifiuti conferiti, suddivisi per codice CER e per unità locale di produzione, sono evidenziati di seguito:

### SEDE LEGALE – GORIZIA, VIA CADUTI DI AN NASIRIYAH n.6 – Quantità conferite (kg)

| cod.   | descrizione  | 2013 | 2014 | 2015 |
|--------|--|------|------|------|
| 080318 | toner per stampa esauriti, diversi da quelli di cui alla voce 08 03 17   | 70   | 52   | 0    |
| 150101 | imballaggi in carta e cartone  | 0    | 0    | 0    |
| 160213 | apparecchiature fuori uso, contenenti componenti pericolosi diversi da quelli di cui alle voci 16 02 09 e 16 02 12 | 0    | 0    | 0    |
| 160214 | apparecchiature fuori uso, diverse da quelle di cui alle voci da 16 02 09 a 16 02 13                               | 0    | 0    | 0    |



|        |  |    |    |    |
|--------|--|----|----|----|
| 160216 | componenti rimossi da apparecchiature fuori uso, diversi da quelli di cui alla voce 16 02 15 | 33 | 17 | 41 |
|--------|--|----|----|----|

**OFFICINA – GORIZIA, VIA CADUTI DI AN NASIRIYAH n.8-12 – Quantità conferite (kg)**

| cod.   | descrizione   | 2013  | 2014   | 2015  |
|--------|---|-------|--------|-------|
| 070612 | fanghi prodotti dal trattamento in loco degli effluenti, diversi da quelli di cui alla voce 07 06 11  | 0     | 0      | 0     |
| 110113 | rifiuti di sgrassaggio contenenti sostanze pericolose   | 0     | 0      | 0     |
| 130205 | scarti di olio minerale per motori, ingranaggi e lubrificazione, non clorurati  | 8.870 | 7.740  | 8000  |
| 130502 | fanghi di prodotti di separazione olio/acqua  | 5.115 | 12.570 | 25410 |
| 140603 | altri solventi e miscele di solventi  | 0     | 0      | 0     |
| 150101 | imballaggi in carta e cartone   | 0     | 0      | 0     |
| 150110 | imballaggi contenenti residui di sostanze pericolose o contaminati da tali sostanze   | 28    | 60     | 77    |
| 150202 | assorbenti, materiali filtranti (inclusi filtri dell'olio non specificati altrimenti), stracci e indumenti protettivi, contaminati da sostanze pericolose | 1.690 | 1.930  | 1830  |
| 160107 | filtri dell'olio  | 1.055 | 1.110  | 1275  |
| 160112 | pastiglie per freni, diverse da quelle di cui alla voce 16 01 11  | 770   | 605    | 690   |
| 160114 | liquidi antigelo contenenti sostanze pericolose   | 0     | 0      | 1420  |
| 160117 | metalli ferrosi   | 2.310 | 1.700  | 1470  |
| 160119 | plastica  | 695   | 935    | 560   |
| 160120 | vetro   | 0     | 95     | 0     |
| 160211 | apparecchiature fuori uso, contenenti clorofluorocarburi, HCFC, HFC   | 0     | 0      | 20    |
| 160213 | apparecchiature fuori uso, contenenti componenti pericolosi diversi da quelli di cui alle voci 16 02 09 e 16 02 12  | 0     | 0      | 6     |
| 160214 | apparecchiature fuori uso, diverse da quelle di cui alle voci da 16 02 09 a 16 02 13  | 0     | 0      | 165   |



| cod.   | descrizione  | 2013  | 2014  | 2015 |
|--------|--|-------|-------|------|
| 160601 | batterie al piombo                                     | 3.110 | 3.000 | 2420 |
| 170405 | ferro e acciaio  | 0     | 0     | 0    |
| 200121 | tubi fluorescenti ed altri rifiuti contenenti mercurio | 10    | 22    | 52   |

**UNITA' OPERATIVA MONFALCONE, VIA DELLA MARCELLIANA n.32 –**  
**Quantità conferite (kg)**

| cod.   | descrizione   | 2013 | 2014 | 2015 |
|--------|---|------|------|------|
| 070612 | fanghi prodotti dal trattamento in loco degli effluenti, diversi da quelli di cui alla voce 07 06 11  | 0    | 0    | 0    |
| 080318 | toner per stampa esauriti, diversi da quelli di cui alla voce 08 03 17  | 0    | 0    | 0    |
| 130502 | fanghi di prodotti di separazione olio/acqua  | 0    | 0    | 0    |
| 150110 | imballaggi contenenti residui di sostanze pericolose o contaminati da tali sostanze   | 0    | 0    | 0    |
| 150202 | assorbenti, materiali filtranti (inclusi filtri dell'olio non specificati altrimenti), stracci e indumenti protettivi, contaminati da sostanze pericolose | 40   | 80   | 35   |
| 160117 | metalli ferrosi   | 80   | 130  | 150  |
| 160119 | plastica  | 0    | 220  | 70   |
| 160216 | componenti rimossi da apparecchiature fuori uso, diversi da quelli di cui alla voce 16 02 15  | 6    | 4    | 3    |
| 160119 | plastica  | 0    | 220  | 70   |
| 160304 | rifiuti inorganici diversi da quelli di cui alla voce 16 03 03  | 0    | 0    | 0    |
| 160601 | batterie al piombo  | 500  | 300  | 450  |
| 160708 | rifiuti contenenti olio   | 0    | 0    | 0    |
| 200121 | tubi fluorescenti ed altri rifiuti contenenti mercurio  | 0    | 0    | 0    |



## 5.4 OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO

La seguente tabella analizza gli scostamenti tra obiettivi fissati e risultati raggiunti per il 2015 con riferimento ad alcune aree di intervento:

| Fattore di miglioramento             | Unità di misura  | Situazione 31/12/2014 | Situazione 31/12/2015 | Target 31/12/2015 |
|--------------------------------------|--|-----------------------|-----------------------|-------------------|
| Sinistrosità mezzi di trasporto      | n° sinistri da circolazione/ km. annui percorsi                  | 1 ogni 67.300 km      | 1 ogni 65.502 km      | 1 ogni 60.000 km  |
| Vetustà dei mezzi                    | % mezzi sul totale con meno di 5 anni                            | 41%                   | 41%                   | 41%               |
|                                      | età media parco  | 7,31                  | 7,43                  | 7,43              |
| Climatizzazione                      | % mezzi urb. sul totale  | 100%                  | 100%                  | 100%              |
| Climatizzazione                      | % mezzi extraurb su totale                                       | 100%                  | 100%                  | 100%              |
| Dispositivi speciali                 | n° bus con indicatori di percorso luminosi                       | 100%                  | 100%                  | 100%              |
| Servizi speciali                     | n° bus urb.con accesso ribassato                                 | 100%                  | 100%                  | 100%              |
| Mezzi attrezzati                     | n° bus attrezzati con pedana                                     | 38                    | 45                    | 45                |
| Dispositivi ed emissioni autoveicoli | veicoli a norma Euro3, Euro4, Euro 5, EEV, Euro 6/totale veicoli | 89%                   | 99%                   | 95%               |

I target per l'anno 2015 sono stati raggiunti e, nel caso delle emissioni e dei sinistri, anche superati.



## 6 COME MIGLIORARE IL BILANCIO SOCIALE:



Il nostro Bilancio Socio Ambientale è stato redatto, in coerenza con l'impostazione data nella stesura dell'analogo documento del precedente esercizio, secondo lo standard raccomandato GBS (Gruppo di Studio per il Bilancio Sociale) e approvato nel corso del 2013. Riteniamo che questo approccio sia quello maggiormente in linea con la nostra identità aziendale in particolare per ciò che riguarda l'ampio spazio riservato all'ambiente all'interno della relazione sociale. Ricordiamo sul punto che la società ha raggiunto, con un progressivo impegno dimostrato nel tempo, la certificazione ambientale secondo la norma UNIENISO 14001:2004; una tappa, più che un punto di arrivo sulla costante ricerca di approvazione da parte del tessuto sociale di riferimento.

La relazione ambientale, opportunamente evidenziata in apposito capitolo, ha certamente margini di ampliamento. Una prossima edizione potrebbe ragionevolmente ampliare le informazioni di carattere economico finanziario (indagine sulla "spesa ambientale" definita come il costo degli interventi posti in essere da un'azienda allo scopo di prevenire, ridurre e riparare i danni all'ambiente derivanti dalle sue attività operative). Sul punto l'azienda ha iniziato ad interrogarsi circa la reperibilità dei dati iniziando, per esempio, all'esposizione di dati sull'acquisto di urea. Il dato ha una sua rilevanza in quanto consente di verificare il costante impegno dell'azienda a dotarsi della migliore tecnologia oggi disponibile per realizzare la propria missione. Questo elemento naturale è collegato alla presenza delle motorizzazioni ecologiche presenti sugli autobus che abbisognano, per l'abbattimento delle emissioni inquinanti, appunto dell'additivazione di urea. Sulla base delle risorse umane che l'azienda riuscirà a mettere a disposizione per la redazione del documento di rendicontazione ambientale, si cercheranno di proporre, nelle prossime edizioni, analisi sempre più penetranti.

La presente edizione del Bilancio Socio Ambientale si presenta parzialmente rinnovata nella veste grafica: si è voluto rendere più accattivante la lettura modificando parzialmente l'impaginazione per mettere in evidenza alcuni messaggi di riassunto di concetti complessi articolati nei vari paragrafi. Sulla base dei feed-back che verranno assunti si valuterà, per le prossime edizioni, l'opportunità di ampliare l'iniziativa.

La curiosità suscitata negli interlocutori con le interviste a persone che occupano posizioni apicali nell'organigramma aziendale ci ha spinto, anche in questa edizione, a "dare la parola" a chi è quotidianamente coinvolto nelle problematiche aziendali.

Alcune riflessioni ci hanno portato anche a valutare l'opportunità di ampliare le interviste a soggetti esterni all'organizzazione aziendale ma non per questo meno coinvolti nell'erogazione del servizio: vorremmo, nel corso del corrente esercizio 2016, ulteriormente suddividere l'aggregato "clienti" in categorie omogenee di appartenenza e, ove possibile, raccogliere alcune dichiarazioni dai loro portavoce qualificati.

Va ricordato che gli esercizi 2015 e 2016 sono stati caratterizzati dall'incertezza circa l'esito della procedura di gara indetta dalla Regione Friuli-Venezia Giulia per l'assegnazione del servizio di trasporto pubblico locale per il prossimo decennio. Si dovrà ora assistere all'apertura delle buste e alla conseguente aggiudicazione. APT ha partecipato alla gara unitamente alle altre unità di gestione delle province friulane con la Società Consortile a responsabilità limitata denominata TPL FVG. La logica di gestione per il futuro, in caso di aggiudicazione della gara, sarà necessariamente diversa in quanto abbraccerà tutto il territorio regionale.

Per il futuro, sempre nell'ipotesi di aggiudicazione, un'ipotesi da vagliare potrebbe essere quella della relazione di un documento che coinvolga le quattro aziende consorziate: il risultato sarebbe il Bilancio Socio Ambientale del trasporto pubblico locale nella Regione Friuli Venezia Giulia, che attirerebbe l'attenzione di una platea sempre maggiore di interlocutori.





**AZIENDA PROVINCIALE TRASPORTI S.P.A.**

Sede legale: VIA CADUTI DI AN NASIRIYAH, 6 GORIZIA (GO)  
Iscritta al Registro Imprese di GORIZIA  
C.F. e numero iscrizione: 00505830315  
Iscritta al R.E.A. di GORIZIA n. 56871  
Capitale Sociale sottoscritto € 5.164.600,00 Interamente versato  
Partita IVA: 00505830315

**Elaborazione grafica  
a cura di APT SpA Ufficio RP**



AZIENDA PROVINCIALE TRASPORTI S.P.A.

Sede legale: VIA CADUTI DI AN NASIRIYAH, 6  
34170 GORIZIA (GO)  
tel. 0481 593511 fax 0481 593555  
[apt@aptgorizia.it](mailto:apt@aptgorizia.it)  
[www.aptgorizia.it](http://www.aptgorizia.it)