

BILANCIO SOCIO AMBIENTALE 2016

IL SALUTO DEL -PRESIDENTE SARA CUMAR

“Stakeholder” è una parola che a primo impatto appare troppo tecnica per poter appassionare.

In contrapposizione a “Shareholder”, letteralmente “portatore di azioni” o azionista, Stakeholder significa “portatore di interesse” e identifica qualsiasi soggetto che, pur non essendo coinvolto nella proprietà della Società, è alla stessa interessato, in quanto fornitore, cliente, istituzione, utente o semplice cittadino. Se all’azionista è dedicato il Bilancio Ordinario della Società, così come previsto dal Codice Civile, il Bilancio Socio-ambientale è invece rivolto alla platea appena elencata.

Il Bilancio Socio-ambientale dunque è uno strumento che ogni interessato può sfogliare, leggere e diffondere, con la possibilità di approfondire e sviluppare i numeri che emergono dal Bilancio d’Esercizio, comprendendo come gli stessi si concretizzano infine in azioni, politiche aziendali, investimenti.

L’Azienda Provinciale Trasporti è una società longeva che ha sempre perseguito il raggiungimento di un effettivo e concreto radicamento nel territorio. Ciò è riconducibile certamente alla natura propria dell’attività svolta, fortemente intrecciata con la realtà territoriale, ma anche alle modalità attraverso le quali si è voluto caratterizzare l’azione gestionale, partendo dagli azionisti e dal management con il coinvolgimento dell’intera struttura aziendale.

Da queste condizioni parte la volontà di comunicare all’esterno tale caratterizzazione, anche attraverso la redazione di questo documento, con il quale ci auspichiamo di poter portare all’attenzione dello stakeholder qual è la concreta declinazione delle attività che APT svolge e i suoi effetti sul territorio e verso i soggetti con i quali quotidianamente entra in contatto.

In tale contesto assume particolare rilievo l’analisi della distribuzione del Valore Aggiunto aziendale, che spiega come della ricchezza prodotta con lo svolgimento dell’oggetto sociale non beneficino solo gli azionisti, ma anche come, e in che misura, ne siano destinatari i dipendenti, i creditori, la Pubblica Amministrazione.

Da qualche edizione infine si è voluto arricchire questo elaborato con la sezione relativa alle questioni ambientali che l’Azienda, che è una realtà spiccatamente industriale, tiene particolarmente in considerazione, investendo continuamente nelle più moderne tecnologie che permettono di limitare al massimo l’impatto ambientale in ogni aspetto della sua attività.

L’auspicio è quindi che dalla lettura del Bilancio Socio-ambientale possano emergere con chiarezza e concretezza le modalità attraverso le quali APT si è rapportata nell’ultimo esercizio con il contesto di riferimento, con la volontà di proseguire in tale direzione in maniera sempre più efficace.

Sara Cumar

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) BiciBus
- l) 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. 79

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. 89





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 **30 marzo 2017**.

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 nel 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 2016.
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.



un BUS del
1982

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.

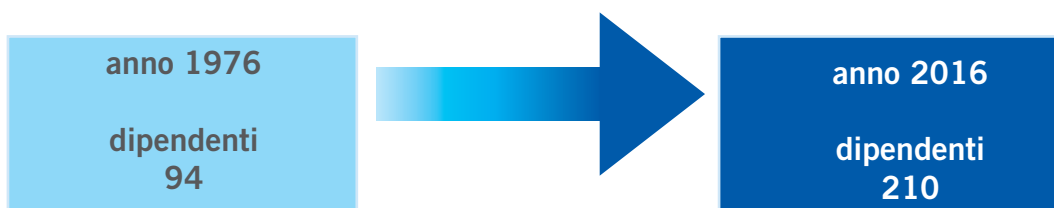
Si amplia pertanto il territorio di operatività della società che, da allora, può effettuare non solo trasporto pubblico extraurbano nella Provincia di Gorizia, Bassa Friulana, Cividalese ma anche lungo il principale asse viario che collega Udine con Trieste. Scaduta nel corso del 2010 la concessione 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.

La società ha partecipato alla gara per il tramite della società consortile TPL FVG Scarl. Questa società è stata costituita da tutte e quattro gli attuali gestori del servizio che operano nelle quattro province della nostra Regione e che in essa hanno una partecipazione partitica: oltre ad APT per il territorio della Provincia di Gorizia, vi fanno parte la società Trieste Trasporti, SAF di Udine e ATAP di Pordenone.

Il percorso propedeutico all'affidamento del servizio di Trasporto Pubblico Locale regionale è giunto a conclusione in data 28 febbraio 2017 con l'aggiudicazione in via definitiva del servizio di TPL su gomma alla società consortile TPL FVG S.c.a r.l. L'operatività della decisione attende tuttavia la pronuncia del Tribunale Amministrativo Regionale (TAR) che dovrà deliberare sull'impugnativa presentata dal concorrente che ha perso la gara .

Nelle more la Giunta Regionale ha prorogato il contratto di servizio in essere fino al 31/08/2017 in modo che il servizio per la collettività resti garantito.

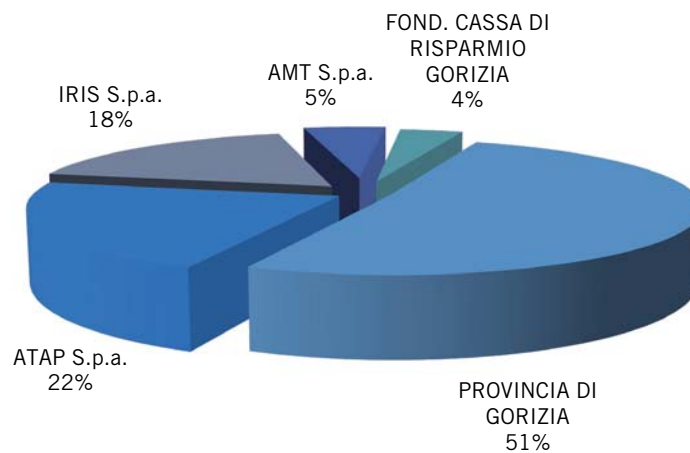


B) LA PROPRIETÀ: ELENCO DEI SOCI

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. (in liquidazione)	1.806	932.726	18,06%
AMT S.p.a. (in liquidazione)	519	268.043	5,19%
FOND. CASSA DI RISPARMIO GORIZIA	394	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, dal 09/05/2016, da tre 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 modalità tali da garantire il rispetto delle norme sulla parità di accesso.

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 è affidata, dal 1° gennaio 2016, all'Ing. Roberto Bassanese.

L'assemblea dei soci in data 09/05/2016, in occasione della scadenza del mandato al Consiglio di Amministrazione intervenuta con l'approvazione del bilancio dell'esercizio chiuso al 31/12/2015, ha deliberato, nel rispetto dello statuto che lo consente, la riduzione del numero dei Consiglieri di Amministrazione che pertanto passa da cinque a tre.

Il Consiglio di Amministrazione (data di nomina: 09/05/2016)

Sara CUMAR	Presidente
Mauro VAGAGGINI	Componente
Barbara ZILLI	Componente

Il Collegio dei Sindaci (data di nomina: 09/05/2016)

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.

Stefano BASSO	Presidente
Gabriella MAGURANO	Sindaco effettivo
Valentina PAHOR	Sindaco effettivo
Vittorio GRADENIGO	Sindaco supplente
Roberta LEONARDIS	Sindaco supplente



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 tre 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 2016 l'Organismo non ha ricevuto segnalazioni né ha rilevato commissioni di illeciti o violazioni.

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

Vincenzo MILANESE
Gianfranco CILURZO
Roberto MARINELLI

Presidente
Componente
Componente

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 (ad esempio, delitti informatici e trattamento illecito di dati, delitti di criminalità organizzata, corruzione e concussione, ecc.). L'elenco è in continua evoluzione e, corrispondentemente, il modello adottato è dinamico: recentemente il nostro modello è stato esteso anche ai reati relativi allo sfruttamento dell'immigrazione clandestina, ai reati ambientali e ai reati previsti dalla cosiddetta "legge anticorruzione".

Il Consiglio di Amministrazione ha approvato in data 30/01/2017 il "Piano Triennale per la Prevenzione della Corruzione 2017 – 2019" redatto nel rispetto della L. 6 Novembre 2012, n. 190 indicando, fra l'altro i seguenti obiettivi strategici:



- mantenimento di una elevata attenzione nell'ambito della trasparenza;
- ulteriori controlli per le diverse fasi delle procedure di approvvigionamento, soprattutto per quanto riguarda quel materiale di consumo acquisito in assenza di procedure concorsuali, dati gli importi singolarmente non rilevanti.

L'argomento "corruzione e trasparenza" è sviluppato nel sito istituzionale della società all'indirizzo: aptgorizia.it, ove sono disponibili per la consultazione i relativi documenti.

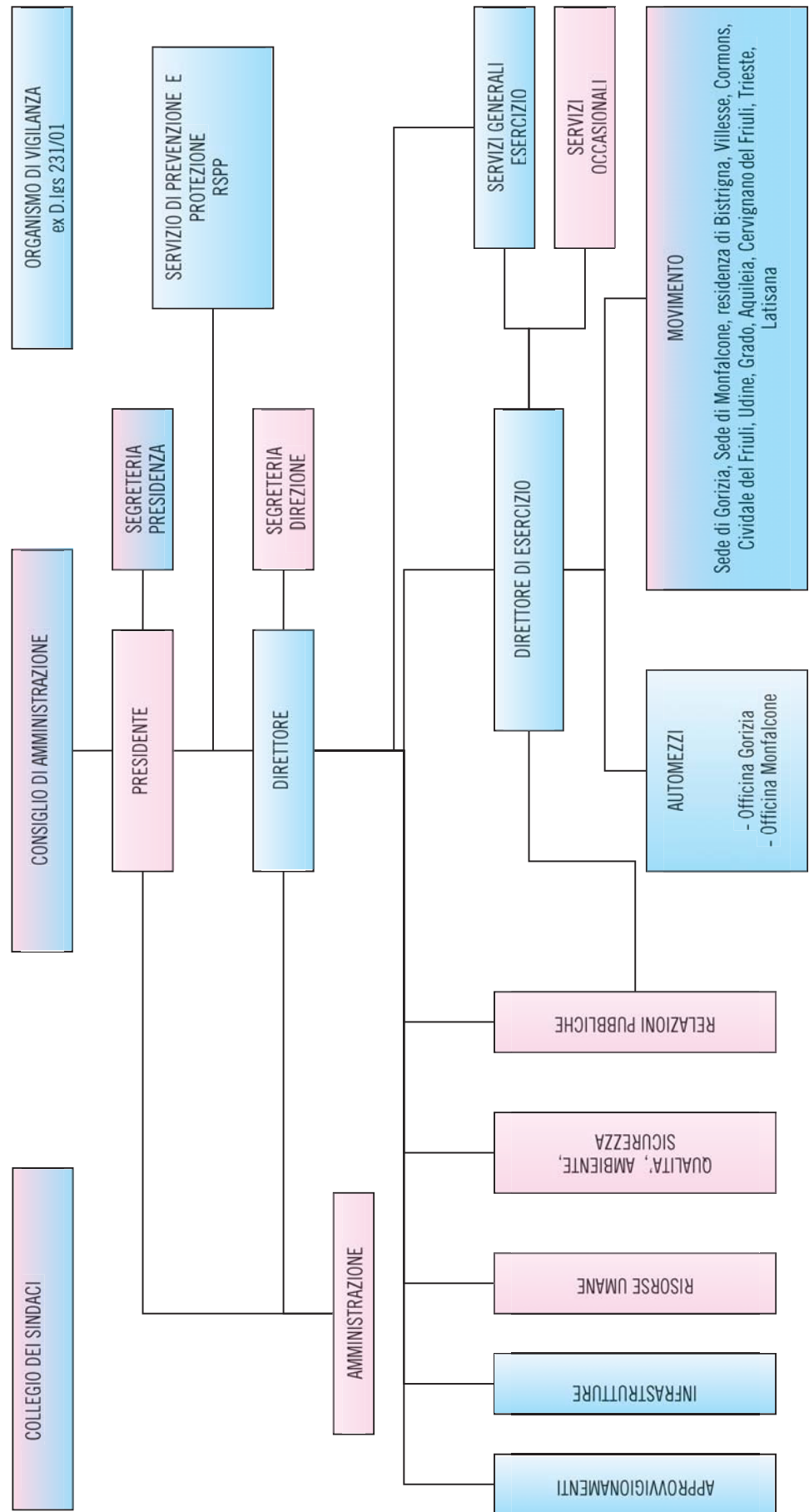
In materia di tutela della salute e sicurezza sul lavoro, l'adozione del modello ex decreto 231, limita la responsabilità dell'azienda nell'ipotesi di reati di omicidio colposo o lesioni gravi o gravissime commesse con violazione delle norme sulla tutela della salute e sicurezza sul lavoro: anche in questo caso la responsabilità per

l'Organizzazione può essere contenuta visto che il modello adottato, già dal 2010 prevede una sezione dedicata a procedure e protocolli specifici per l'adempimento degli obblighi connessi alla sicurezza ed ai relativi controlli e verifiche.

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 vinto la gara regionale indetta per l'affidamento del nuovo contratto decennale di servizio che sarà stipulato una volta nota la decisione del Tribunale Amministrativo Regionale sull'impugnativa proposta.



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 annuale del 2016 ha coinciso con l'esame di revisione triennale che ha confermato l'adeguatezza del Sistema di Gestione e la partecipazione attiva dell'intera organizzazione aziendale, garantendo un andamento positivo anche dei processi più complessi e delicati.

Nel 2017 il sistema andrà adeguato alle nuove norme UNI EN ISO 9001:2015 e UNI EN ISO 14001:2015.

Le novità introdotte avranno un impatto altamente rilevante sul Sistema, cambiando approccio e punto di vista rispetto ai processi aziendali, spostando il baricentro sui processi direttivi, sul monitoraggio ed analisi delle performances aziendali, sullo studio delle cause del raggiungimento o meno degli obiettivi prefissati, al fine di diffondere le best practice e correggere invece le prassi che non producono i risultati attesi.

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 16/09/2016 ed è in corso di validità fino al 15/09/2018.

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 16/09/2016 ed è in corso di validità fino al 15/09/2018.



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 16/09/2016 ed è in corso di validità fino al 06/01/2020.

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.

L'ultimo certificato è stato rilasciato alla società il 16/09/2016 ed è in corso di validità fino al 06/01/2020.



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.

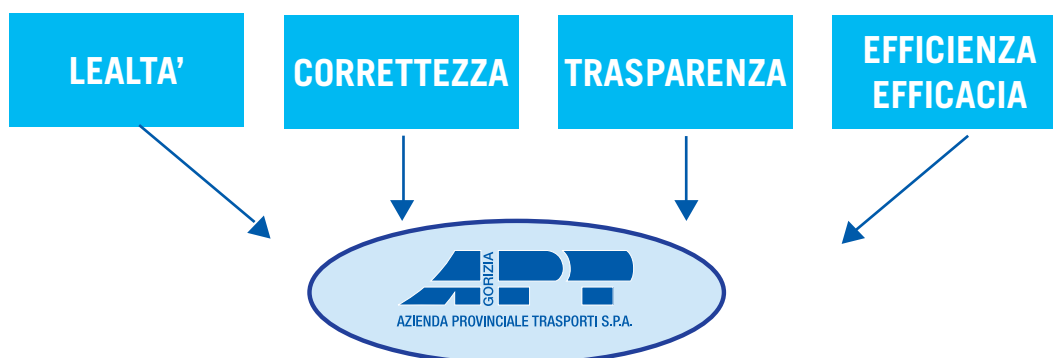
APT ritiene che, nello svolgimento della vita sociale, il rispetto delle norme di legge non sia sufficiente per il raggiungimento degli standard operativi e gestionali desiderati. Ritiene altresì che ogni decisione ed ogni comportamento debbano essere supportati ed indirizzati da regole etiche che integrino 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.

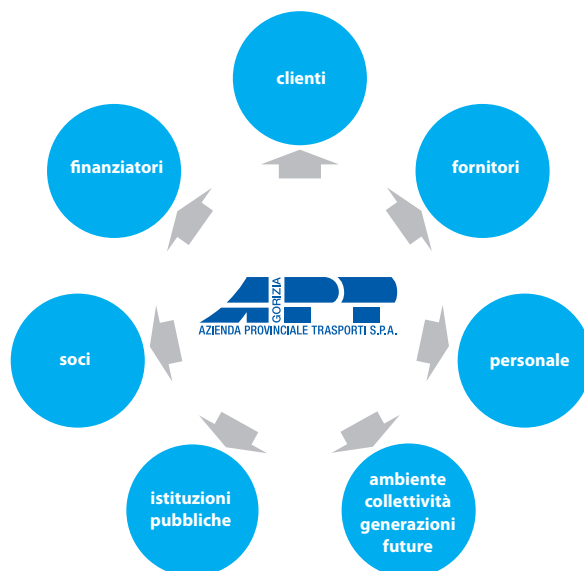
Trasparenza: le principali notizie che riguardano l'azienda sono rese pubbliche (sito internet all'indirizzo www.aptgorizia.it), pubblichiamo, secondo il Codice Civile, i nostri bilanci al Registro Imprese e sul sito aziendale, abbiamo fatto un considerevole sforzo per codificare le procedure (sistema 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.

Coerentemente con gli obiettivi di miglioramento del bilancio sociale espressi nelle conclusioni alla precedente edizione, abbiamo “dato la parola” al Presidente della Associazione Nazionale Mutilati ed invalidi Civili della Provincia di Gorizia perché, quale parte autonoma rispetto ad APT, esprima il punto di vista di una particolare categoria di utenti che utilizza il nostro servizio.

L'accento posto sulla preparazione professionale dei conducenti come esigenza di costante miglioramento è senz'altro un argomento sul quale APT si impegna ad investire.

L'Associazione Nazionale Mutilati e Invalidi Civili (ANMIC) opera sul territorio provinciale di Gorizia dal 1967 con la presenza di una sede a Gorizia, una a Monfalcone e una a Grado.

Sin dall'emanazione della L.R. del Friuli Venezia Giulia n. 23/2007, art 34, in cui venivano definiti i requisiti per usufruire delle agevolazioni relative al rilascio dei titoli di viaggio agli invalidi civili, l'ANMIC si è sempre adoperata per costruire una rete di collaborazione con l'APT per agevolare gli utenti affinché potessero usufruire di tale servizio.

Essendo l'Anmic presente sul territorio provinciale, con più sedi, rilascia i titoli di viaggio direttamente agli utenti aventi diritto, dopo la verifica dei requisiti.

La collaborazione è basata sulla condivisione di alcuni principi sociali facenti parte integrante delle ideologie dello Statuto dell'Anmic e delle politiche socio ambientali dell'APT.

Nello specifico i principi condivisi, che hanno poi portato all'ottimizzazione di alcuni servizi sono:

“Garantire la mobilità delle persone disabili con difficoltà motorie facilitando l'accesso ai trasporti pubblici”.

In lavoro in rete, con gli uffici amministrativi e con gli uffici tecnici, si è concretizzato con la verifica dei percorsi urbani e con particolare attenzione sulla modifica dei marciapiedi per agevolare la salita e la discesa dei disabili in carrozzina o con eventuali piccole limitazioni agli arti inferiori per cui necessitano di bastoni o ausili.

Inoltre l'APT ha allestito, sulla linea urbana di Gorizia, dei bus con in dotazione delle pedane estraibili per facilitare l'accesso alle persone con difficoltà motoria. Ricordando inoltre che tale modifiche sono anche a vantaggio delle mamme che possono agevolmente accedere al bus con i passeggini o per gli anziani che portano la borsa Trolley della spesa.

I servizi “non TPL”.

Tali servizi che comprendono il trasporto scolastico, quello dei lavoratori della Fincantieri, il trasporto a Villesse allo Shopping Centre e quelli turistici sono stati molto apprezzati dai nostri utenti perché, avendo delle difficoltà negli spostamenti, utilizzano tali servizi con entusiasmo.

“Impatto ambientale”.

Da non sottovalutare tale aspetto in quanto, la promozione dell'utilizzo di mezzi pubblici, permette sicuramente di vivere la città con minore inquinamento e inoltre fornisce l'opportunità di vivere e godersi il paesaggio.

“Formazione del personale”.

La rete di collaborazione con l'APT è stata possibile perché la professionalità del personale, un punto di forza di tale azienda, che ci permette quindi di trovare le soluzioni migliori per l'utilizzo del trasporto pubblico da parte dei nostri assistiti.

L'auspicio di collaborazioni future è un nostro obiettivo auspicandoci che nella formazione del personale, soprattutto degli autisti, che rappresentano l'immagine dell'azienda, venga incentivata sempre più la sensibilità ad aiutare le persone disabili con il bastone o ausili per l'accesso ai trasporti pubblici.

IL PRESIDENTE
Eleonora Oddo



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, 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 2016, attraverso tre diversi ambiti metodologici corrispondenti a quanto richiesto da altrettanti Enti committenti:

- affidamento anche per l'anno scolastico 2016/2017 di una delle tre linee che costituiscono il servizio scuolabus del Comune di San Canzian d'Isonzo;
- affidamento per l'anno scolastico 2016/2017 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;
- nel corso del 2016 APT è risultata aggiudicataria del bando per l'affidamento del servizio di trasporto scolastico per il Comune di Monfalcone.

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 2017.

Il servizio vede impegnati dal lunedì al venerdì 5 mezzi dalle 4.30 alle 22.20 e il sabato 3 mezzi dalle 4.30 alle 14.20, 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. 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 2016 è proseguito il rapporto di collaborazione con Villesse Shopping Centre in virtù del quale nel periodo invernale sono stati effettuati i servizi di collegamento al sabato con 2 mezzi da Trieste e Villesse, mentre nel periodo estivo sono stati attivati i servizi da Lignano/Bibione (martedì e giovedì), Grado (mercoledì e venerdì) con il mantenimento quello da Trieste (sabato). Nonostante il positivo riscontro dell'utenza la società committente del servizio ha però deciso l'interruzione dello stesso alla scadenza del contratto avvenuta ad agosto 2016.

Infine nel 2016 è proseguita l'importante collaborazione con l'azienda Trumpy Tours che gestisce per conto di Costa Crociere l'accoglienza dei croceristi in diversi porti italiani e, nel caso specifico, Trieste. Dal 26 marzo al 26 novembre 2016 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 sottonave dei passeggeri in arrivo o in partenza con servizi di linea o con i voli charter, oltre ai tour turistici di Trieste che venivano effettuati dagli altri passeggeri.



Nel corso del 2016 i servizi turistici (noleggio di autobus con conducente) hanno avuto una lieve flessione sebbene sia aumentato la quota di fatturato ad essi afferente. Le percorrenze totali si assestano a 243.244 km (- 39.709 km rispetto al precedente esercizio).

La flotta di mezzi turistici conta 6 unità con un'età media di 7,5 anni.

E) ISTITUZIONI PUBBLICHE

I rapporti con le Istituzioni Pubbliche, volti al presidio degli interessi complessivi 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. A partire dal 1° dicembre 2016 la stessa è guidata da un Commissario Liquidatore, così come previsto dalla L.R 26/2014 "Riordino del sistema

Regione-Autonomie locali nel Friuli Venezia Giulia” che porterà nel corso del 2017 alla liquidazione dell’Ente. 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

La partecipazione alla gara indetta dalla Regione FVG per l’affidamento del servizio di trasporto locale per il prossimo decennio, si è rivelata un procedimento molto complesso per la mole di documenti richiesti: è senz’altro motivo di orgoglio contare che la società TPL FVG Scarl, società consortile per mezzo della quale APT ha partecipato alla gara, è risultata l’affidataria della gara. La procedura non è ancora conclusa a motivo del ricorso presentato dal concorrente che non ha vinto la gara: il periodo di transizione è stato prorogato dalla Regione al 31/08/2017 per non creare interruzioni nel servizio ai viaggiatori.

La premessa necessaria affinché la nostra società possa continuare ad essere un soggetto di riferimento anche per gli anni a venire è la pronuncia del TAR che renda operativa l’aggiudicazione della gara tenendo presente tuttavia che la gestione sarà mediata dalla partecipata TPL FVG Scarl 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 provvedendo, entro fine anno, 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 e, da ultimo, fino al 31.08.2017.

L’azienda dunque non può fare altro che restare in attesa di conoscere l’esito della pronuncia giudiziaria.



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 da parte italiana ha portato all'emanazione del D. Lgs. 50/2016 ovvero il "Nuovo Codice degli Appalti", un testo unico che ha sostituito il D.Lgs. 163/2006.

Il susseguirsi di norme ed interpretazioni, spesso con un alto grado di incertezza, ha creato un contesto in cui vi è alta litigiosità fra operatori e le amministrazioni e una oggettiva difficoltà a fare programmazione di lungo periodo penalizzando questo settore che, per la sua peculiarità, vedrebbe il ritorno degli investimenti in un orizzonte temporale medio-lungo.

Infine pare che il principale obiettivo che a livello nazionale dovrebbe essere



raggiunto riguarda ora i processi di aggregazione delle imprese al fine di pervenire ad economie di scala che gioverebbero ai conti di finanza pubblica, all'adeguatezza del livello di servizio e alla creazione di soggetti economici italiani di dimensioni tali da potersi confrontare con quelli stranieri, sia nel mercato interno che in quello comunitario.

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.

Si riassume brevemente lo stato della procedura di affidamento premettendo che il contratto di servizio sottoscritto fra APT e la Provincia, già scaduto, è ancora operante in regime di proroga (31/08/2017).

Con avviso del 29.10.2014 nella GUUE la Direzione centrale infrastrutture, mobilità, pianificazione territoriale, lavori pubblici e università del FVG ha pubblicato il Bando per la Gara europea a procedura aperta per l'affidamento dei servizi automobilistici di trasporto pubblico di persone urbani ed extraurbani e dei servizi marittimi di competenza della Regione Autonoma Friuli Venezia Giulia. A seguito della sentenza del TAR FVG dd. 16.01.2015 n. 30, gli atti di gara sono stati modificati ed integrati in alcuni documenti e ciò ha spostato in un primo momento il termine per la presentazione delle offerte al 23 marzo 2015. La procedura è però stata sospesa fino al 12 novembre scorso, a causa della prosecuzione del contenzioso fino al Consiglio di Stato.

Nel corso del 2016 si è dato concreto avvio alla procedura di gara, con la presentazione delle offerte e l'aggiudicazione a titolo provvisorio, dopo verifica di congruità delle stesse, avvenuta in data 17 novembre.

L'aggiudicazione provvisoria è avvenuta a favore della società TPL FVG Scarl (partecipata in forma paritaria dalle quattro unità di gestione della Regione FVG) ma, il ricorso presentato dalla associazione temporanea di imprese non assegnataria sta prolungando ancora i termini di sottoscrizione del contratto definitivo.

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 31.08.2017, 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 2017 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 2016:

Servizio urbano		1.304.129	Km
a)	Linea	1.301.581	Km
b)	Deviazioni	3.260	Km
c)	Bis	161	Km
d)	corse non svolte	342	Km
e)	corse non svolte per sciopero	531	Km
f)	Trasferimenti	59.052	Km

Servizio extraurbano		4.255.428	Km
a)	Linea	4.207.323	Km
b)	Deviazioni	-868	Km
c)	Bis	51.072	Km
d)	corse non svolte	1.516	Km
e)	corse non svolte per sciopero	583	Km
f)	trasferimenti	596.041	Km

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 e sono state determinate da dinamiche di livello nazionale e non aziendale. Nel 2016 si è registrata un'unica giornata interessata da sciopero, la quale ha generato le mancate percorrenze evidenziate nelle precedenti tabelle.

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 2015, un aumento complessivo delle percorrenze pari a 41.090 km (0,74%); in particolare le percorrenze del servizio urbano sono aumentate di 5.921 km (0,46%) mentre quelle extraurbane di 35.169 km (0,83%).

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 5.741.366 km, di cui 1.384.794 km urbani e 4.356.572 km extraurbani.

In relazione ai passeggeri trasportati si evidenzia, sulla base dei dati di vendita dei titoli di viaggio per tipologia di servizio, per entrambe le tipologie un aumento, più marcato per l'ambito extraurbano, dei passeggeri trasportati.

I passeggeri totali del servizio extraurbano risultano, nel 2016, 3.866.490, in aumento di 169.682 unità rispetto all'anno precedente. Di questi, 3.309.168 risultano essere sistematici, mentre i passeggeri muniti di biglietto di corsa semplice sono pari a 557.322.

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. I passeggeri del servizio extraurbano salgono, nel 2016, a quasi 4.620.000 unità.

Per quanto riguarda il servizio urbano, complessivamente nel 2016 i passeggeri sono stati 1.701.716, dato che registra un aumento di 35.323 unità rispetto all'anno precedente, suddivisi in 1.082.407 cosiddetti sistematici, e in 619.309 muniti di biglietto corsa semplice.

La linea marittima Trieste – Grado è stata attivata dal 01 giugno 2016 al 31 agosto 2016, per complessive 80 giornate di servizio. I passeggeri paganti (esclusi cioè i bambini che hanno diritto al trasporto gratuito) trasportati totali risultano 21.810, con un aumento rispetto a quelli del 2015 pari a 3.215 unità (17,3%);

Va inoltre segnalato il trend di crescita del numero di biciclette trasportate pari nel 2016 a 1.217 unità, 253 in più rispetto a quelle trasportate nel 2015 e 917 in più rispetto a quelle trasportate nel 2014. Tale risultato è stato possibile mediante un investimento che ha consentito, a partire dalla stagione estiva del 2015, di incrementare a 16 unità la capacità di trasporto di biciclette dell'imbarcazione.

Oltre ai servizi di TPL, APT è anche impegnata nell'erogazione di servizi cosiddetti

Passeggeri trasportati 2016:

servizio urbano
1,7 mln di unità

servizio
extraurbano
4,6 mln di unità



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 o in occasione della manifestazione "Gusti di Frontiera 2016"), o possono avere una struttura più complessa e articolata su un lungo periodo.

Tra i servizi a carattere continuativo si citano:

- collegamento Sacca dei Moreri – Spiagge: il servizio, svolto in collaborazione con il comune di Grado, serve a collegare nel periodo estivo il parcheggio della Sacca dei Moreri con le spiagge dell'isola. Anche nel 2016 il servizio, a differenza degli anni scorsi in cui si assisteva ad un graduale incremento dei mezzi impegnati, ha visto impegnati 2 mezzi per tutta la giornata per 11 week-end estivi;
- trenino turistico di Grado: il servizio, svolto in collaborazione con il comune di Grado, nel 2016 è stato attivato giornalmente dal 1 luglio al 28 agosto 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 disponibile sia nella configurazione netta che al lordo degli ammortamenti.

Per una maggiore intellegibilità dei prospetti con i dati del bilancio di esercizio, la configurazione al lordo rende evidente il raccordo con l'utile di esercizio conseguito. Si noti che la grandezza relativa agli ammortamenti va interpretata come rettifica in aumento della remunerazione che resta in azienda.

Seguono due prospetti, bilancianti, 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.



3.2 PROSPETTO DI DETERMINAZIONE DEL VALORE AGGIUNTO

VALORE AGGIUNTO GLOBALE	ESERCIZI		
	2016	2015	2014
Valore della produzione	21.512.405	22.564.866	21.670.354
1. Ricavi delle vendite e prestazioni	20.199.336	20.127.370	19.884.249
- rettifiche di ricavi	-2.000	-7.433	-7.200
2. Variazione delle rimanenze	0	0	0
3. Variazione dei lavori in corso su ordinazione	0	0	0
4. Altri ricavi e proventi	1.315.069	2.444.929	1.793.305
Ricavi della produzione tipica	0	0	0
5. Ricavi per produzioni atipiche (produzioni in economia)	0	0	0
Costi intermedi della produzione	5.404.021	5.690.493	6.032.109
6. Consumi di materie prime	0	0	0
Consumi di materie sussidiarie	0	0	0
Consumi di materie di consumo	2.851.198	3.095.771	3.366.654
Costi di acquisto di merci	0	0	0
7. Costi per servizi	1.791.974	1.840.749	1.823.327
8. Costi per godimento di beni di terzi	485.586	485.666	429.642
9 Accantonamenti per rischi	6.275	4.387	78.476
10. Altri accantonamenti	0	0	113.750
11. Oneri diversi di gestione	268.988	263.920	220.260
VALORE AGGIUNTO CARATTERISTICO LORDO	16.108.384	16.874.373	15.638.245
Componenti accessori e straordinari	358.060	432.163	677.930
12. +/- Saldo gestione accessoria	358.060	432.163	718.295
Ricavi accessori	358.060	432.163	718.295
- Costi accessori	0	0	0
13. +/- Saldo componenti straordinari	0	0	-40.365
Ricavi straordinari	0	0	0
- Costi straordinari	0	0	-40.365
VALORE AGGIUNTO GLOBALE LORDO	16.466.444	17.306.536	16.316.175
- Ammortamenti	2.480.474	2.217.997	2.248.370
VALORE AGGIUNTO GLOBALE NETTO	13.985.970	15.088.539	14.067.805

3.3 PROSPETTO DI RIPARTO DEL VALORE AGGIUNTO

DISTRIBUZIONE DEL VALORE AGGIUNTO	ESERCIZI		
	2016	2015	2014
Remunerazione del personale	9.606.699	9.318.333	9.086.760
Personale non dipendente	0	0	0
Personale dipendente	9.606.699	9.318.333	9.086.760
a) Remunerazioni dirette	7.692.113	7.381.450	7.166.308
b) Remunerazioni indirette	1.914.586	1.936.883	1.920.452
c) Quote di riparto del reddito	0	0	0
Remunerazione della Pubblica Amministrazione	1.083.246	1.540.908	1.655.194
Imposte indirette	0	0	0
Imposte dirette	1.083.246	1.540.908	1.655.194
- sovvenzioni in c/esercizio	0	0	0
Remunerazione del capitale di credito	38.899	56.165	75.546
Oneri per capitali a breve termine	0	0	0
Oneri per capitali a lungo termine	38.899	56.165	75.546
Remunerazione dell'azienda	3.257.126	4.173.133	3.250.305
+/- Variazione delle riserve(utile di esercizio)	3.257.126	4.173.133	3.250.305
VALORE AGGIUNTO GLOBALE NETTO	13.985.970	15.088.539	14.067.805







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 Nasiriyah.

Il Compendio TPL di via Caduti di An Nasiriyah 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 Nasiriyah (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 1.000 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.

Per un miglior servizio all'utenza è stato modificato l'orario di apertura che nel periodo invernale coincidente con inizio e termine anno scolastico, va dalle 7.45 alle 19.00 dal lunedì al venerdì e il sabato dalle ore 7.45 alle ore 14.00 con domenica e festivi chiuso; nel periodo estivo permane l'orario dalle ore 7.45 alle ore 14.00 dal lunedì al sabato; 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. La società "GORIZIANE" ha concesso inoltre ai dipendenti di APT l'accesso ai servizi igienici limitatamente durante l'orario di apertura del complesso industriale, secondo un percorso sicuro individuato e definito.

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" ed una riduzione dei vuoti.

Deposito di Cormòns

L'area consta di due stalli riservati a titolo non oneroso all'Azienda dal Comune di Cormòns; gli stalli, situati presso il parcheggio del campo di calcio di Cormòns in via Brazzano (S.R. 356), sono delimitati da segnaletica orizzontale. La posizione dell'area sulla direttrice Cormòns-Cividale per i mezzi extraurbani permette 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 2013	Traffico KM Generato 2014	Traffico KM Generato 2015	Traffico KM Generato 2016
TPL EXTRAURB.	4.297.053	4.213.777	4.251.116	4.292.713
TPL URBANO	1.348.073	1.304.110	1.316.523	1.322.066
TPL MARITTIMO	480 corse (760 ore di navigazione)	480 corse (760 ore di navigazione)	492 corse	480 corse (760 ore di navigazione)
TOTALI	5.645.126	5.517.887	5.567.639	5.614.779

Il totale del traffico generato nell'esercizio 2016 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	-	72.000	21.810	-
4001	Urbano Gorizia - Linea 1	247.845	12.917.738	329.100	18,96
4002	Urbano Gorizia - Circolare Rossa Esterna	77.235	4.025.422	99.430	23,88
4003	Urbano Gorizia - Circolare Rossa Interna	28.452	1.482.939	34.826	18,81
4004	Urbano Gorizia - Circolare Nera Esterna	60.256	3.140.614	64.034	24,64
4005	Urbano Gorizia - Circolare Nera Interna	21.117	1.100.643	39.557	19,05
4006	Urbano Gorizia - Linea 6	62.046	3.233.902	57.418	19,14
4007	Urbano Gorizia - Linea 8	69.951	3.645.837	101.020	23,32
4008	Urbano Monfalcone - Circolare Ronchi destra e sinistra	95.427	5.504.329	185.155	18,28
4009	Urbano Monfalcone - Circolare Staranzano + Dir.Cant.	68.942	3.976.644	123.368	21,14
4010	Urbano Monfalcone - Circolare Centro	166.981	9.631.473	213.928	20,16
4011	Urbano Monfalcone - Linea Panzano + Giro Scuole G.	186.670	10.767.139	272.764	20,31
4012	Urbano Monfalcone - Circolare Aris	71.459	4.121.778	26.772	18,11
4013	Urbano Grado - 37 Pineta - Centro-Pineta - (Campeggi)	165.685	9.556.738	154.344	21,95
4014	1 - Gorizia - Aeroporto - Monfalcone - Grado	850.710	65.998.016	785.781	36,86
4015	2 - Gorizia - Mariano - Cormons	173.635	13.470.682	205.096	38,45
4016	3 - Gradisca - S.Pier - S.Canizan - Monfalcone	307.390	23.847.362	308.142	30,89
4017	4 - Gorizia - Romans - Cormons	79.426	5.882.293	89.042	40,25
4018	5 - Gorizia-Grado via Savogna*	-	-	-	-
4019	6 - Gorizia - Jamiano - Monfalcone	24.570	1.769.069	35.869	41,71
4020	7 - Gorizia - Poggio III Armata - Sagrado - Monfalcone	110.722	8.200.133	74.176	35,22
4021	8 - Gorizia - S.Michele - Doberdo' - Monfalcone	111.672	8.270.469	80.462	31,90
4022	9 - Gorizia - S.Floriano - Oslavia - Gorizia	52.168	3.863.577	14.300	25,02
4023	21 - Grado - Fossalon-Staranzano - Monfalcone-Trieste	110.121	8.155.567	116.276	40,58
4024	22 - Grado - Villesse - Gorizia	283.571	21.999.451	396.412	45,47
4025	23 - Gorizia - Cormons - Cividale	109.778	8.516.568	124.390	36,83
4026	24 - Gorizia - Palmanova - Castions	22.739	1.684.065	31.733	43,23
4027	25 - Gorizia - Aiello - Cervignano	72.382	5.360.618	88.122	40,10



cod. reg.	nome pubblico della linea	km totali	posti	trasp.	vel. comm.
4028	26 - Grado - Cervignano - Fiumicello - Monfalcone	236.615	17.523.678	315.797	36,17
4029	27 - Navette-Giroscuole Gorizia	94.972	7.368.024	9.425	23,04
4030	55 - Cervignano - Monfalcone C.	32.318	2.393.519	8.809	40,85
4031	58 - Crauglio - S.Vito - Monfalcone C.	51.101	3.784.586	22.292	39,28
4032	59 - Grado - Cervignano	48.263	3.574.411	131.053	43,36
4033	56 - Porpetto-Cervignano *	0	0	0	0,00
4034	57 - Latisana-Cervignano	15.910	1.178.346	8.021	55,84
4035	51 - Udine - Aeroporto - Monfalcone - Trieste	1.493.686	110.622.472	1.015.330	40,92
4036	52 - Aeroporto - Lignano	10.964	812.000	5.962	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 2016 sono stati acquistati ed immatricolati esclusivamente autobus a basse emissioni e bassi consumi. In particolare sono stati acquistati dodici mezzi, dotati di motore a standard EURO 6 (4 urbani, 5 extraurbani e 3 a due piani extraurbani). L'età media globale del parco mezzi calcolata al 31/12/2016 è pari a 6,90 anni. 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 3 autobus extraurbani a due piani NEOPLAN N 122/3 2 autobus urbani AUTODROMO ALE' 7154	10,40
2001, acquisto di:	20 autobus extraurbani MAN UL 313 4 autobus urbani BREDAMENARINIBUS M240NU	7,34
2002, acquisto di:	4 autobus extraurbani IRISBUS EUROCLASS 389E 2 autobus extraurbani corti DE SIMON IN3 2 autobus urbani BREDAMENARINIBUS M240NU	7,15
2003, acquisto di:	8 autobus extraurbani IRISBUS EUROCLASS 389E 2 autobus extraurbani a due piani NEOPLAN N4426/3 2 autobus urbani BREDAMENARINIBUS M240NU	6,35
2004, acquisto di:	2 autobus extraurbani IRISBUS EUROCLASS 389E 2 autobus extraurbani DE SIMON IL3	6,67
2005, acquisto di:	5 autobus extraurbani DE SIMON IL3 1 autobus urbano CACCIAMALI GRIFONE	6,74
2006, acquisto di:	3 autobus urbani EUROPOLIS 200 E 8.17 7,90 1 autobus urbano CACCIAMALI GRIFONE	7,20
2007, acquisto di:	2 autobus urbani BREDAMENARINIBUS M231CU 2 autobus extraurbani DESIMON MILLEMIGLIA 3 autobus urbani RAMPINI ZEV ALE' EURO 4 2 autobus extraurbani DESIMON MILLEMIGLIA HD	6,80

Anno	Tipologia e quantità acquistate	Età Media
2008, acquisto di:	1 autobus urbano RAMPINI ZEV ALE' EURO 4 1 autobus urbano BREDAMENARINIBUS M230 CU 1 autobus extraurbano DESIMON MILLEMIGLIA HD	7,44
2009, acquisto di:	3 autobus urbani RAMPINI ZEV ALE' EURO 5 4 autobus extraurbani TEMSA TOURMALIN EURO 5	7,44
2010, acquisto di:	1 autobus extraurbano TEMSA TOURMALIN EURO 5 (coda di gara) 1 autobus urbano da 8 metri 1 autobus extraurbano da 12 metri IVECO CROSSWAY 3 autosnodati extraurbani da 18 metri	7,49
2011, acquisto di:	1 autobus elettrico (coda di gara) RAMPINI ALE' EL autobus urbano da 8 metri RAMPINI ALE' EEV 6 autobus extraurbani da 12 metri IVECO CROSSWAY 1 autobus elettrico RAMPINI ALE' EL	7,39
2012, acquisto di:	4 autobus urbani da 8 metri RAMPINI ALE' EEV 4 autobus extraurbani da 12 metri IVECO CROSSWAY	7,42
2013, acquisto di:	2 autobus urbani da 8 metri BREDAMENARINIBUS VIVACITY C 3 autobus urbani da 9 metri BREDAMENARINIBUS VIVACITY M 4 autobus extraurbani da 12 metri IVECO CROSSWAY	7,38
2014, acquisto di:	2 autobus urbani da 8 metri BREDAMENARINIBUS VIVACITY C (coda di gara) 5 autobus extraurbani da 12 metri a pianale standard IVECO CROSSWAY Euro 6 3 autobus extraurbani da 12 metri a pianale rialzato SCANIA Omniexpress Euro 6	7,31
2015, acquisto di:	4 autobus extraurbani da 12 metri a pianale standard IVECO CROSSWAY Euro 6 (coda di gara 2014) 3 autobus extraurbani da 12 metri a pianale rialzato SCANIA Omniexpress (coda di gara 2014)	7,43
2016, acquisto di:	3 autobus urbani da 8 metri BREDAMENARINIBUS VIVACITY C Euro 6 1 autobus urbano da 9 metri BREDAMENARINIBUS VIVACITY M Euro 6 5 autobus extraurbani da 12 metri IVECO CROSSWAY Euro 6 3 autobus extraurbani a due piani da 13 metri VDL SYNERGY Euro 6	6,90
2017, acquisto di: (proiezione)	7 autobus extraurbani da 12 metri IVECO CROSSWAY Euro 6 (coda di gara 2015) 2 autobus urbani da 9 metri Euro 6 2 autobus extraurbani da 10 metri Euro 6 9 autobus extraurbani da 12 metri Euro 6 1 autobus extraurbano a due piani da 13 metri Euro 6	6,04

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 2016; ai fini di potenziamento



del servizio, durante il 2015 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 2016.

Tipo	Carrozzeria	Servizio	Anno	Classe Amb.	Età	Lungh.
WAG N 316 SHD	NEOPLAN N 316 SHD	TURISMO	2002	EURO 3	14	12,00
WAG N 316 SHD	NEOPLAN N 316 SHD	TURISMO	2004	EURO 3	12	12,00
EVOBUS - MERCEDES BENZ	TOURISMO 15RHD	TURISMO	2009	EURO 5	7	12,00
IVECO A 50/E4/21/B	IVECO DAILY	TURISMO	2010	EURO 5	6	6,95
MAGELIS PRO	IVECO FRANCE SFR210	TURISMO	2012	EURO 5	4	12,00
SETRA S415 GT HD	S415 GT HD	TURISMO	2014	EURO 5	2	12,00
					ETA' MEDIA PARCO TURISMO	7,50

D) L'AMMODERNAMENTO DELLE INFRASTRUTTURE

Nel corso del 2016, l'attività di APT si è concentrata sul mantenimento in efficienza delle infrastrutture e degli impianti al fine di perseguire molteplici obiettivi:

- contribuire al miglioramento dei livelli di salute, sicurezza e benessere sul lavoro;
- diminuire progressivamente i costi complessivi della salute e sicurezza sul lavoro, in particolare di quelli derivanti da incidenti, infortuni e malattie professionali, minimizzando i rischi cui possono essere esposti i dipendenti e i terzi che si relazionano con l'Azienda, come clienti, fornitori, visitatori, ecc. ;
- migliorare l'efficienza e le prestazioni dell'Azienda;
- salvaguardare l'immagine, sia interna che esterna, dell'Azienda;
- ridurre dei consumi energetici;
- rinnovare gli impianti e le attrezzature dell'officina per procedere di pari passo con l'evoluzione tecnologica del parco mezzi e delle relative misure antinquinamento;
- preservare ed arricchire le infrastrutture di esercizio.

Tutto ciò concorre al mantenimento della certificazione integrata certificazione integrata UNI EN ISO 9001:2008 - UNI EN ISO 14001:2004 - BS OHSAS 18001:2007, certificazione che è stata confermata con la visita di revisione triennale del 15, 16 e 17 giugno, effettuata da parte dell'Ente certificatore (ANCIS).

Relativamente a quanto richiesto dal D.Lgs 102/2014, APT, a dicembre 2015, ha inviato ad ENEA l'Audit Energetico come "impresa volontaria che non ha l'obbligo di diagnosi"; l'Audit Energetico resta valido per i 4 anni successivi alla data di realizzazione, ovvero fino al 27/11/2019.

Deposito/officina – Gorizia

Oltre le normali procedure manutentive eseguite annualmente e con cadenza regolare presso il Deposito/Officina, durante il 2016 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; è prevista per il 2017 l'implementazione di tale impianto con un sistema di rilevamento del mezzo in ingresso mediante "TAG" che andrà a sostituire l'attuale lettore di tessera con microchip.

Le attrezzature e le infrastrutture sono state regolarmente sottoposte e manutenzione e a verifica; la manutenzione semestrale dei presidi antincendio ed il controllo quadrimestrale delle Casette di Pronto soccorso sono stati eseguiti, per tutte le sedi e per l'intero parco mezzi, da parte di ditte specializzate. E' stata ulteriormente implementata la cartellonistica di sicurezza in officina; a fine del 2016 è stato effettuato il rifacimento dell'intera segnaletica orizzontale del deposito di Gorizia ed il ripasso dei camminamenti antiscivolo del parcheggio della Sede.

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; è prevista per il 2017 l'implementazione con un sistema di rilevamento del mezzo in ingresso mediante "TAG" che andrà a sostituire l'attuale lettore di tessera con microchip.

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).

E' prevista l'installazione di un sistema di videosorveglianza analogo a quello già



presente presso la Sede ed il Deposito di Gorizia entro la prima metà del 2017.

Centro Intermodale Passeggeri di Gorizia (CIP)

All'inizio dell'anno scolastico (settembre 2016) 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.

Biglietteria e Autostazione di Grado

Nel corso del 2016 sono stati effettuati piccoli interventi di manutenzione ordinaria programmata.

Biglietteria di Monfalcone

Nel corso del 2016 è stata effettuata la consueta manutenzione ordinaria programmata dell'edificio e degli impianti.

Infrastrutture di esercizio

Anche per il 2016 è proseguita la manutenzione migliorativa degli impianti comprendente la sostituzione di pannelli, lunotti, cristalli, bacheche e panchine. Nel corso del 2016 sono stati installati 2 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). Anche nel 2016 sono continuate, in collaborazione con la Motorizzazione ed il Comune di Gorizia, le migliorie per la fruibilità del servizio da parte degli utenti con ridotte capacità motorie su fermate periferiche; in particolare sono state riviste le fermate urbane del quartiere di Lucinico a Gorizia (servizio Linee urbane 2 e 4 e linee extraurbane 2 e 23).

Infrastrutture informatiche e telefoniche

Durante il 2016 sono state sostituite le postazioni informatiche meno prestazionali.

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

Rimane sostanzialmente invariato il sito internet aziendale www.apgorizia.it nella parte relativa all'interfaccia grafica e alle funzionalità; la parte del sito relativa alla "Società Trasparente" viene alimentata e implementata in accordo con le prescrizioni normative vigenti.

Concluse a fine anno le pratiche per l'installazione di una ulteriore emettitrice automatica di biglietti a Gradisca d'Isonzo (Viale Regina Elena). L'impianto, che verrà posizionato fisicamente entro il mese di maggio 2017, è analogo ai 7 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).

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

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.



Tipologia pubblicazione	N° copie stampate ESTATE 2016	N° copie stampate INVERNO 2016/2017
Servizio urbano Gorizia	8.800*	8.800*
Servizio urbano Monfalcone	8.000	8.000
Servizio Grado urb+extra	15.000	3.000
Servizio extraurbano	7.000	8.000
Linea 51+Aeroporto	11.000	16.000**
Linea Marittima	30.000	-
* = 800 copie in lingua slovena		
**= prima stampa 5.550 copie, seconda stampa in conseguenza del cambio orario voli Aeroporto 10.500 copie		

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, alcuni bus sono dotati di apparecchiature elettroniche che offrono ulteriori informazioni all'utenza tramite dispositivi video (solo bus urbani) ed audio che indicano la "prossima fermata".

Sito Internet e Newsletter

Il sito www.aptgorizia.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.

Nel 2016 è stata ampliata e adeguata alla normativa vigente l'area dedicata alla "Società Trasparente", nell'intento di favorire la diffusione delle informazioni, la trasparenza e l'accesso civico da parte dei cittadini nel rispetto dei principi di buon andamento ed imparzialità dell'attività di gestione del servizio pubblico

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 2015 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 sé, 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. Con lo stesso obiettivo è stato deciso di modificare anche **l'orario di apertura della Biglietteria di Gorizia che nel periodo invernale coincidente con inizio e termine anno scolastico, va dalle 7.45 alle 19.00 dal lunedì al venerdì e il sabato dalle ore 7.45 alle ore 14.00 con domenica e festivi chiuso; nel periodo estivo permane l'orario dalle ore 7.45 alle ore 14.00 dal lunedì al sabato; domenica e festivi chiuso.**

Campagne promozionali ed informative

"Colleghiamo casa tua con il mondo" è lo slogan portante della campagna promozionale e informativa dedicata ai servizi per l'Aeroporto che ha visto, dalla scorsa primavera, un vero e proprio restyling di tutta la comunicazione rivolta ai passeggeri in arrivo o partenza dallo scalo giuliano.

E' stato attivato un monitor informativo a led integrato con la centrale di monitoraggio del sistema "Avm", con la quale sono in continua connessione tutti i mezzi in servizio. Grazie a questo sistema vengono fornite ai passeggeri informazioni in tempo reale circa la destinazione, gli orari programmati e stimati e la corsia dei servizi in partenza dallo scalo aeroportuale. E' stata rivista anche la segnaletica presente alle fermate dei bus, per fare in modo che le indicazioni riportate su ciascun punto di sosta siano maggiormente e più facilmente fruibili.

A supporto della campagna è stato decorato integralmente un bus extraurbano in servizio sulla linea 51: un modo efficace e diretto per ricordare le ottime connessioni disponibili tra l'aeroporto e le principali

Destinazione	Orario programmato	Orario stimato	Linea
TRIESTE	11.05	11.05	2
GORIZIA	11.23	11.23	4
UDINE	11.30	11.30	3
TRIESTE	11.35	11.35	2
MONFALCONE	11.37	11.40	5
MONFALCONE	12.01	12.01	5
MONFALCONE	12.05	12.05	2
TRIESTE	12.05	12.05	2

località della regione, sia in termini di frequenze, sia di costi, confermando quindi le caratteristiche peculiari del collegamento proposto: “è conveniente, frequente, comodo”.



Anche nel 2016 le campagne informative si sono concentrate particolarmente sulla promozione dei servizi estivi per Grado, sulla Linea Marittima e sul Bicibus.



Confermati anche gli interventi a favore della promozione e conoscenza dei diversi titoli di viaggio, oltre che sulle informazioni per viaggiare in regola:

La campagna a favore del cosiddetto “abbonamento rete” è stata rilanciata anche nel 2016 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.

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 comodamente da casa puntando



anche sulla novità introdotta con il regime tariffario in vigore dal 1° gennaio che prevede un ulteriore sconto del 5% su chi rinnova l'abbonamento via web.

A fine 2016 tale modalità di rinnovo si attesta indicativamente in un + 30% rispetto all'anno precedente

“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.

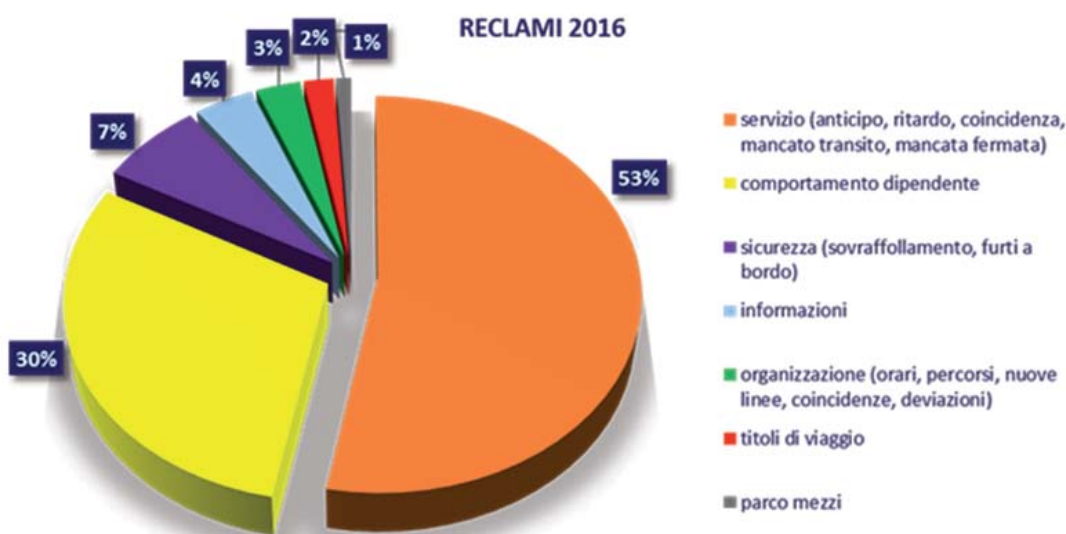
I reclami ed i suggerimenti prevedono un trattamento ed una gestione strutturati e codificati da una specifica Procedura del Sistema di Gestione Integrato Qualità, Ambiente e Sicurezza e Salute.

Nel 2016 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. La rapidità nel fornire un riscontro all'utenza è uno degli indici maggiormente apprezzati dalla clientela, ed è quindi importante mantenere nel tempo il livello acquisito. E' leggermente diminuito il tempo medio per la risposta, pur registrando un significativo aumento del numero dei reclami ricevuti.

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	135	89%
Risposta oltre scadenza	17	11%
Risposta entro 5 gg.	53	35%
N° giorni medi risposta	8,8	

ANNO 2015			ANNO 2016		
servizio (anticipo, ritardo, coincidenza, mancato transito, mancata fermata)	68	57%	servizio (anticipo, ritardo, coincidenza, mancato transito, mancata fermata)	80	53%
comportamento dipendente	35	29%	comportamento dipendente	46	30%
organizzazione (orari, percorsi, nuove linee, coincidenze, deviazioni)	2	2%	organizzazione (orari, percorsi, nuove linee, coincidenze, deviazioni)	4	3%
infrastrutture (paline, pensiline)	0	0%	infrastrutture (paline, pensiline)	0	0%
titoli di viaggio	4	3%	titoli di viaggio	3	2%
informazioni	1	1%	informazioni	6	4%
sicurezza (sovraffollamento, furti a bordo)	6	5%	sicurezza (sovraffollamento, furti a bordo)	11	7%
parco mezzi	3	3%	parco mezzi	2	1%
totale	119		totale	152	
km tpl	Rec.	KM/R.	km tpl	Rec.	KM/R.
5.518.467	119	46.672	5.559.557	152	36.576



Nonostante la crescita del numero dei reclami pervenuti (152 contro i 119 dell'anno precedente), rimane costante la percentuale delle pratiche in cui il disservizio non viene confermato (45%). Questo a conferma della validità 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, ma ne consentono il progressivo e costante consolidamento nel tempo.

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 2016 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, ecc..

Oggetti rinvenuti a seguito di richiesta utente e ricerca: in seguito a ricerca, sono stati rinvenuti 88 oggetti che è stato possibile restituire ai legittimi proprietari; 150 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 134 oggetti di "valore". Degli oggetti custoditi 88 sono stati ritirati dal legittimo proprietario mentre 56, 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.

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 dicembre 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 701 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 Soddisfazione	Indice Generale di Soddisfazione
Interviste realizzate	N = 700	90,4	93,0
Urbano Gorizia	N = 173	92,0	94,3
Urbano Monfalcone	N = 175	91,2	93,4
Extraurbano	N = 352	89,1	90,7

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



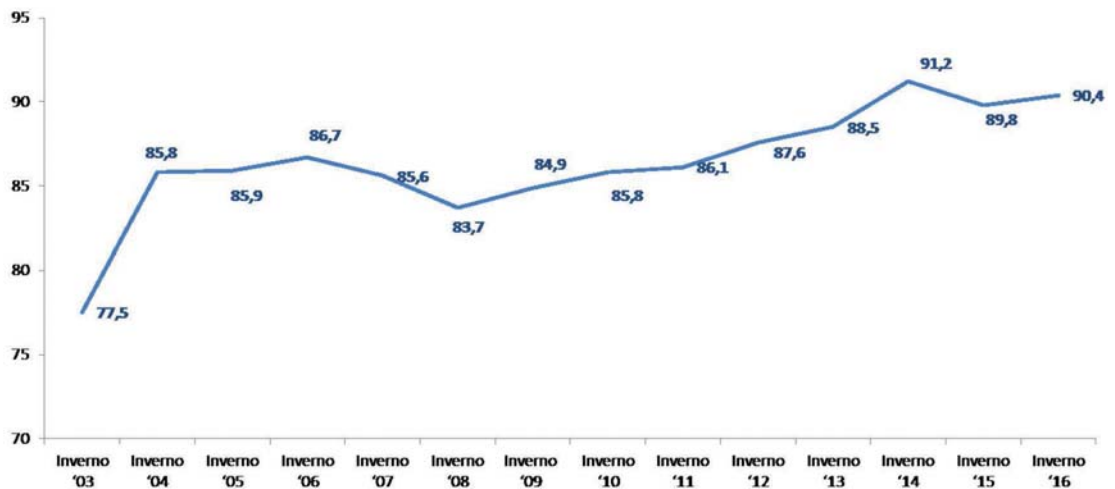
analisi in un unico valore.

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 (96,4)
- La sicurezza personale intesa come il pericolo di furti e borseggi (95,8)
- L'attenzione di APT per la tutela dell'ambiente (94,4)
- L'affabilità del servizio intesa come continuità e regolarità del servizio (93,1)
- La tempestività di diffusione delle informazioni (92,4)

L'incremento più significativo riguarda la puntualità, dato particolarmente qualificante trattandosi di servizio di trasporto.

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

Indice di soddisfazione: confronto inverno 2016 – inverno 2015	2016	2015	Gap
DISPONIBILITA'			
La frequenza del servizio	86,5	86,4	-0,1
La presenza di coincidenze con altri mezzi pubblici	91,2	90,2	- 0,1
La qualità dei servizi riservati ai viaggiatori con ridotte capacità motorie	83,6	84,2	+0,6
ACCESSIBILITÀ			
La facilità di reperimento dei titoli di viaggio	89,6	90,9	+1,3
La riconoscibilità della fermata	91,9	92,0	+0,1
INFORMAZIONI			
Il livello di informazione sul servizio prestato	92,7	91,9	-0,8
Le informazioni del servizio in fermata	91,6	91,4	- 0,2
La tempestività di diffusione delle informazioni in caso di anomalie del servizio	94,2	92,4	-1,8
TEMPO			
La puntualità del servizio	85,5	87,9	+2,4
L'affidabilità del servizio intesa come continuità e regolarità del servizio	92,0	93,1	+1,1
ATTENZIONE AL CLIENTE			
La cortesia e professionalità del personale viaggiante	92,8	91,6	-1,2
La cortesia e professionalità del personale degli uffici	90,0	91,1	+1,1
La prontezza di risposta ai reclami	88,8	90,5	+1,7
COMFORT			
Il comfort del viaggio, cioè climatizzazione, facilità di accesso	90,5	91,0	+0,5
La pulizia e le condizioni igieniche dei mezzi	90,7	89,2	-1,5
La comodità nell'attesa per la presenza di pensiline e panche confortevoli	89,5	89,4	-0,1 2,2
Il livello di affollamento dei mezzi	90,2	91,3	+1,1
Il rapporto comfort/costo del servizio	88,5	89,1	+0,6
SICUREZZA			
La sicurezza del viaggio intesa come mancanza di incidenti	96,5	96,4	-0,1
La sicurezza personale intesa come il pericolo di furti e borseggi	94,6	95,8	+1,2
IMPATTO AMBIENTALE			
L'attenzione di APT Gorizia per la tutela dell'ambiente	94,7	94,7	-0,3

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 del viaggio intesa come mancanza di incidenti (9,89)
- La sicurezza personale intesa come il pericolo di furti e borseggi (9,89)
- La puntualità del servizio (9,79)
- L'affidabilità del servizio (9,79)
- La prontezza di risposta ai reclami (9,72)

Indice di importanza	2015	2016
DISPONIBILITA'		
La frequenza del servizio	9,41	9,64
La presenza di coincidenze con altri mezzi pubblici	9,27	9,16
La qualità dei servizi riservati ai viaggiatori con ridotte capacità motorie	9,53	9,46
ACCESSIBILITÀ		
La facilità di reperimento dei titoli di viaggio	9,36	9,69
La riconoscibilità della fermata	9,33	9,50
INFORMAZIONI		
Il livello di informazione sul servizio prestato	9,39	9,58
Le informazioni del servizio in fermata	9,43	9,53
La tempestività di diffusione delle informazioni in caso di anomalie del servizio	9,40	9,69
TEMPO		
La puntualità del servizio	9,51	9,79
L'affidabilità del servizio intesa come continuità e regolarità del servizio	9,52	9,79
ATTENZIONE AL CLIENTE		
La cortesia e professionalità del personale viaggiante	9,35	9,41
La cortesia e professionalità del personale degli uffici	9,38	9,44
La prontezza di risposta ai reclami	9,49	9,72
COMFORT		
Il comfort del viaggio, cioè climatizzazione, facilità di accesso	9,34	9,35
La pulizia e le condizioni igieniche dei mezzi	9,46	9,52
La comodità nell'attesa per la presenza di pensiline e panche confortevoli	9,21	9,27
Il livello di affollamento dei mezzi	9,18	9,15

Il rapporto comfort/costo del servizio	9,42	9,42
SICUREZZA		
La sicurezza del viaggio intesa come mancanza di incidenti	9,55	9,89
La sicurezza personale intesa come il pericolo di furti e borseggi	9,56	9,89
IMPATTO AMBIENTALE		
L'attenzione di APT Gorizia per la tutela dell'ambiente	9,23	9,62

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.

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

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.

Analisi Rilevazione estate 2016

	Totale	Indice Sintetico di Soddisfazione	Indice Generale di Soddisfazione
Interviste realizzate	N = 700	94,5	94,9

E) MYSTERY CLIENT

Il presupposto base del Mystery Client (cliente misterioso) è che il bene più prezioso di un'azienda è costituito dalla propria clientela. Il Mystery Client infatti:

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

Quella del Mystery Client per il Trasporto Pubblico Locale è una metodologia di ricerca non intrusiva che consiste nell'inviare nelle agenzie, a bordo dei mezzi, presso le fermate, persone selezionate ed istruite che chiederanno un'informazione, saliranno a bordo dei mezzi, non svelando la propria identità e comportandosi come normalissimi utenti del servizio.

Nella realtà esse, conoscendo in anticipo e nel dettaglio ciò che si deve valutare, osservano come si presenta il luogo di rilevazione e come si comporta il personale. Al termine della visita compileranno un questionario circa l'esperienza compiuta.

Il Mystery Client consente di calarsi completamente nella prospettiva del cliente medio, per capire cosa effettivamente accade quando esso usufruisce dei servizi e/o chiede un'informazione al personale preposto.

Il Progetto di Mystery Client svolto da Quaeris per APT utilizza una metodologia e strumenti testati sul campo da diversi anni e per diversi clienti del settore del Trasporto Pubblico Locale.

Il metodo prevede una ponderazione degli indicatori, analizzando gli elementi

di soddisfazione dei clienti relativi alle agenzie (biglietterie/rivendite) , ai mezzi, alle fermate e al personale.

Viene qui di seguito presentata l'elaborazione finale dei dati dell'indagine, al fine di individuare in modo immediato i punti di forza e di miglioramento dell'azienda.

Sintesi risultati BUS E FERMATE

Sono state complessivamente compiute 678 rilevazioni e il dato complessivo di conformità si attesta sul valore di 96,3.

	N° Rilevazioni	N° Non Conformità	% conformità
Stato pulizia delle fermate	115	6	94,8
Informazioni al punto di fermata	115	0	100,0
Informazioni a bordo autobus	112	1	99,1
Accoglienza/attitudine commerciale	112	1	99,1
Pulizia degli autobus	112	12	89,3
Puntualità	112	5	95,6
COMPLESSIVO	678	25	96,3

Stato di pulizia delle fermate

Il valore di conformità complessiva registrato è conforme e pari a 94,8%.

Informazioni al punto di fermata

Il valore di conformità complessiva registrato è conforme e pari a 100,0% e presenta quindi piena conformità.

Sono stati valutati: visibilità/riconoscibilità della fermata, logo aziendale, identificazione fermata, elenco delle linee transitanti, orari delle linee che transitano, tabella orari della linea considerata, direzione della linea considerata ed indicazione delle rivendite più vicine.

Informazioni a bordo autobus

Il valore di conformità complessiva registrato è conforme e pari a 99,1%, quasi del tutto conforme.

L'unica non conformità è dovuta ad un mezzo che aveva l'indicatore laterale e l'indicatore posteriore spenti.

Sono stati valutati: presenza del numero di call center, indicatore anteriore di linea e di percorso, indicatore laterale di linea e di percorso (solo bus urbani), indicatore posteriore di linea e di percorso (solo bus urbani), presenza delle norme di viaggio, del tariffario e del logo aziendale (esterno), oblitteratrice e display interno (laddove presente).

I rilevatori segnalano molte volte nelle annotazioni che le oblitteratrici presentano orario errato.

Pulizia dei mezzi



Il valore di conformità complessiva è pari a 89,3%.

Accoglienza / Attitudine commerciale a bordo

Il valore di conformità complessiva registrato è conforme e pari a 99,1%.

E' stata segnalata la scarsa riconoscibilità degli autisti, il cui cartellino era spesso non visibile.

Puntualità

Il valore di conformità complessiva registrato relativo alla puntualità è pari a 95,6%.

Sintesi dei risultati BIGLIETTERIA / RIVENDITA

Sono state complessivamente compiute 65 rilevazioni e il dato complessivo di conformità si attesta sul valore di 86,2

	N° Rilevazioni	N° Non Conformità	% conformità
(IN CASO DI BIGLIETTERIA) Informazioni esterne	5	0	100,0
(IN CASO DI RIVENDITA) Informazioni esterne	10	4	60,0
(IN CASO DI BIGLIETTERIA) Pulizia interna	5	0	100,0
(IN CASO DI BIGLIETTERIA) Informazioni all'interno	5	2	60,0
(IN CASO DI RIVENDITA) Informazioni all'interno	10	1	90,0
Accoglienza da parte del personale	15	1	93,3
Gestione della richiesta del cliente	15	1	93,3
COMPLESSIVO	65	9	86,2

N.B. Nel 2016 non è stata ritenuta opportuna la scelta di aderire all'indagine nazionale, come gli anni scorsi, che metteva a confronto numerose aziende di TPL stante il basso numero di adesioni dell'anno precedente e la scarsità di rilevazioni effettuate per i diversi parametri. Quindi ci si è indirizzati a rivolgersi a QUAERIS che già aveva prodotto per APT le ICM fino al 2014 e tuttora effettua le indagini di Customer Satisfaction.

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 2016 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, quello dedicato alla campagna di comunicazione realizzata dai vincitori del concorso Uniwine per la promozione del Collio, ancora attivo anche nel 2017 il bus dedicato alla campagna a favore dei mezzi di trasporto alternativi all'automobiliie “Let's go green”.

Una novità del 2016 invece è stato il bus urbano di Monfalcone dedicato alla promozione degli eventi culturali e delle varie manifestazioni organizzate dal Comune di Monfalcone nel corso dell'anno con lo slogan “Una città, mille eventi”.

Iniziative sociali

APT ha collaborato con il Rotary Club contribuendo a beneficiare 23 studenti meritevoli degli Istituti superiori provinciali con delle “borse-viaggio” per abbattere o annullare il costo dell'abbonamento bus.

Eventi

Nel mese di febbraio APT ha aderito alla campagna “M'illumino di meno” promossa da Caterpillar, trasmissione radiofonica di RAI2 volta a sensibilizzare l'opinione pubblica sulla necessità di risparmiare energia. Nell'ambito delle iniziative realizzate dal Comune di Gorizia anche APT ha collaborato alla giornata



in cui è stata data la possibilità di usufruire gratuitamente del trasporto urbano puntando a far conoscere e provare il servizio a chi ancora non lo utilizza.

Il Libro delle 18.03 e attività Sala Culturale

Anche nel 2016 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 Pino Roveredo, Riccardo Bellandi, Flavio Santi, Pierluigi Battista e Roberto Costantini. I Sabato in Bus hanno visto protagonista la Biblioteca Guarneriana di San Daniele del Friuli, il Museo ferroviario di Trieste con tappa a Muggia vecchia ed infine la tradizionale uscita oltreconfine verso la Parezana.

L'edizione d'autunno ha ospitato in Sala APT Fulvio Ervas, Piergiorgio Pulixi, Elena De Vecchi, Paolo Rumiz e Massimo Carlotto. Più due fuori programma con Cristina Cristofoli e Silvia Blason Scarel.

I Sabato in bus hanno previsto delle uscite al Villaggio del Pescatore ad Aquileia e Grado e a Hrastovlje nell'Istria slovena.

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 2016 è stato costante il sostegno ad associazioni sportive e culturali tramite sponsorizzazioni e contributi sotto forma di pubblicità.

Per quanta riguarda le società sportive si è cercato di privilegiare le attività dei diversi settori giovanili, dal calcio al basket, dal volley al baseball, che, 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, man 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 1 giugno al 31 agosto, con sospensione nella giornata di lunedì, per complessivi 80 giorni di esercizio.

I passeggeri trasportati, in relazione all'uso dei moltiplicatori per singola tipologia di titolo di viaggio, sono stati 21.810 con un incremento del 17,29 per cento rispetto all'anno precedente. L'incasso complessivo è stato di euro 115.891 (media introito a passeggero: € 5,31), con un aumento del 17,82 per cento rispetto al 2015. Il numero finale di titoli di viaggio venduti, che è stato pari a 13.450 contro i 11.423 della stagione estiva 2015, ha registrato un dato in ascesa pari al 17,74 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 2016 gli approdi presso il Molo Audace di Trieste ed il Molo Torpediniere in Grado. Così come evidenziato nella relazione dell'anno 2015, 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 2016 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 2016 il totale dei fruitori della card turistica è stato di 1.450 contro i 1.383 della stagione precedente.

Un altro dato di vendita che nella stagione estiva 2016 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 1.217 titoli contro i 964 del 2015.

L'ulteriore incremento, già rilevato nella comparazione dati con la stagione 2014, è giustificato dall'aumento del numero di bici consentite a bordo mezza. 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 a seguito di modifiche strutturali all'imbarcazione, il numero di stalli disponibili è passato a 16.

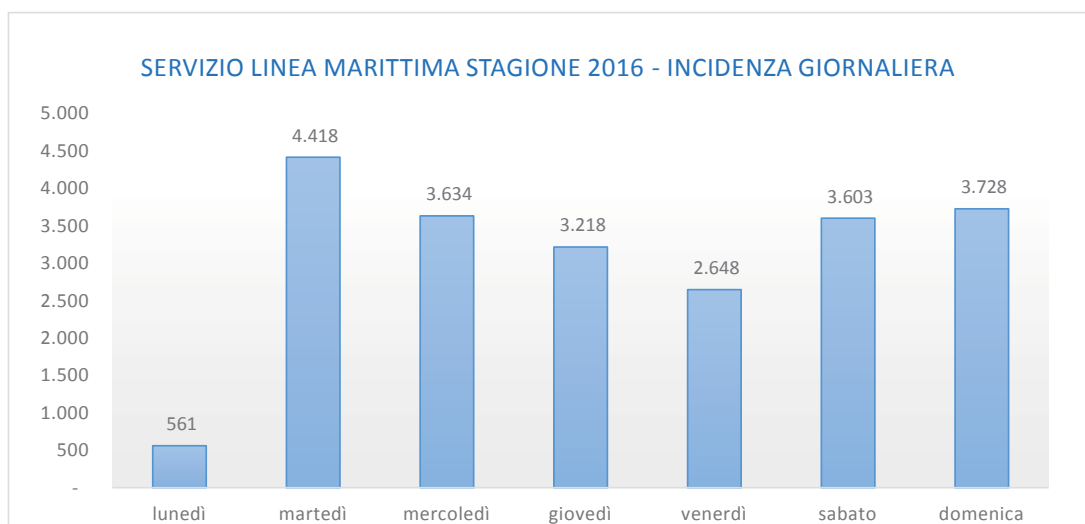
Significativa è la rilevazione dei trasportati per singola giornata.

Questa analisi ha messo in evidenza il martedì quale giorno con la maggior affluenza, seguito dal weekend.

Le giornate che registrano il più basso numero di fruitori sono il giovedì ed il venerdì. Notevole anche l'afflusso di passeggeri il mercoledì con 3.634 trasportati, grazie anche alla collaborazione instaurata con l'Associazione DelTa - Delfini e tartarughe nell'Alto Adriatico, che prevedeva a bordo della motonave l'intervento di un biologo marino, che con l'ausilio di apposita apparecchiatura messa a disposizione dei passeggeri, illustrava e spiegava le specificità della fauna marina del golfo segnalando gli eventuali avvistamenti, coinvolgendo in modo attivo tutti i presenti, personale di bordo incluso.



Descrizione	da Trieste	da Grado	totale	variazione %
STAGIONE ESTIVA 2016	11.108	10.738	21.846	17,48%
STAGIONE ESTIVA 2015	9.370	9.225	18.595	5,29%
STAGIONE ESTIVA 2014	8.940	8.720	17.660	- 8,56%
STAGIONE ESTIVA 2013	9.864	9.450	19.314	23,36%
STAGIONE ESTIVA 2012	7.943	7.714	15.657	-12,54%
STAGIONE ESTIVA 2011	9.046	8.856	17.902	-



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, nel mese di agosto si è svolta la Customer Satisfaction.

Gli obiettivi principali che ci si è proposto di perseguire sono i seguenti:

Misurare la Customer Satisfaction complessiva dei clienti per il servizio erogato;

Elaborare i dati con presentazione degli indici di Customer Satisfaction;

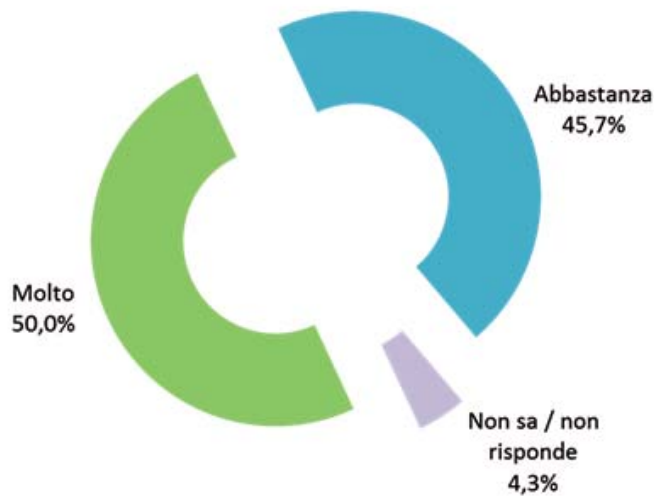
Fornire un'indicazione puntuale sugli aspetti verso cui si riversano le aspettative della clientela per un miglioramento degli standard di qualità del servizio.

La rilevazione è, nei suoi aspetti metodologico-operativi, conforme agli orientamenti stabiliti dalle "Linee Guida UNI 11098 per la Customer Satisfaction Measurement (CSM) nei servizi pubblici locali".

La rilevazione è stata realizzata attraverso la somministrazione di interviste personali presso l'attracco del molo. Complessivamente sono stati intervistati 70 utilizzatori del servizio marittimo prestato da APT Gorizia.



Considerando in tutti i suoi aspetti il servizio di linea marittima prestato da APT quando si considera soddisfatto?



La relazione considera la performance di 6 driver.

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.

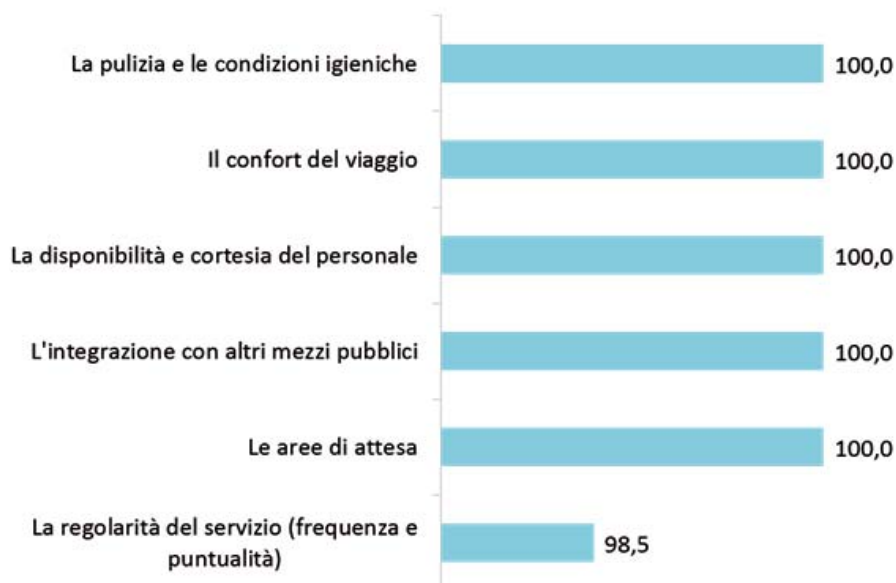
Tutti i fattori sono molto apprezzati: si rilevano indici pari a 100,0 in tutti i casi, eccetto uno, quello della regolarità del servizio (frequenza e puntualità) [98,5].

A livello generale tale posizione appare robusta e consolidata.

Sul fronte della media di soddisfazione, il movimento è maggiore. Su una scala che va da 1 (per nulla) a 10 (molto), gli aspetti più graditi risultano essere:

- La disponibilità e cortesia del personale (9,17)
- La pulizia e le condizioni igieniche (8,97)

Non ci sono aspetti che vanno al di sotto del valore 8,30.



I) BICIBUS

Il servizio di trasporto biciclette, iniziato sulla linea Gorizia-Grado nell'estate 2013, è proseguito anche per la stagione estiva 2016, con la previsione di una linea dedicata che si è allungata fino a toccare Cormòns.

Tale servizio si sviluppa grazie all'acquisizione di un carrello portabiciclette con capienza pari a 28 stalli che permette di trasportare la propria bicicletta al seguito in totale comodità e sicurezza.

Il percorso effettuato da questo servizio pone quindi in connessione i principali luoghi dove si sviluppa il turismo a due ruote nel territorio servito da APT:

la rete di piste ciclabili del cormonese e del Preval con quanto è stato sviluppato nel litorale lagunare.



QUI FERMA IL Bici Bus

dal 28 maggio all'11 settembre 2016
ogni sabato e domenica

servizio attivo anche lunedì 15/8, e domenica 18/9, 25/9



Nuovo percorso 2016: CORMÒNS - GORIZIA - GRADO

BICI+BUS: ALLA SCOPERTA DEL TERRITORIO REGIONALE ATTRAVERSO UNA MOBILITÀ SOSTENIBILE
Si pedala un po' fino alla fermata del bus, ci si sposta con il mezzo pubblico e poi di nuovo in sella verso le piste ciclabili e le ciclovie di Grado da una parte e del Collio dall'altra

GORIZIA Centro Intermodale Passeggeri	7.50	16.15	GRADO (Autostazione)	10.05	18.45
MOSSA Via Olivers, 2	7.58	16.23	GRADO Campeggi Europa/Puntaspin	10.15	18.55
CORMÒNS (Stazione Ferroviaria)	8.10	16.35	GRADO Campeggio Primo	10.16	18.56
CORMÒNS (Stazione Ferroviaria)	8.15	16.45	MONFALCONE Via Grado SP19	10.34	19.14
MOSSA Via Olivers SS56	8.27	16.57	MONFALCONE Piazza Unità	10.39	19.19
GORIZIA Centro Intermodale Passeggeri	8.35	17.05	GRADISCA D'IS. V.le Regina Elena (Giardini)	11.02	19.42
GORIZIA Centro Intermodale Passeggeri	8.45	17.15	GORIZIA Centro Intermodale Passeggeri	11.17	19.57
GRADISCA D'IS. V.le Regina Elena (Giardini)	9.00	17.30	GORIZIA Centro Intermodale Passeggeri	11.25	20.05
MONFALCONE Via Bixio, 13	9.23	17.53	MOSSA Via Olivers, 2	11.33	20.13
MONFALCONE Via Grado SP19	9.28	17.58	CORMÒNS (Stazione Ferroviaria)	11.45	20.25
GRADO Campeggio Primo	9.46	18.16	CORMÒNS (Stazione Ferroviaria)	11.55	20.30
GRADO Campeggi Europa/Puntaspin	9.47	18.17	MOSSA Via Olivers SS56	12.07	20.42
GRADO (Autostazione)	9.57	18.27	GORIZIA Centro Intermodale Passeggeri	12.15	20.50

Il trasporto della bicicletta è compreso nel prezzo del biglietto di corsa semplice; è possibile caricare le biciclette fino ad esaurimento posti nel carrello (max 28)

aggiornato 20.08.2016



Nel 2016, primo anno di attivazione del servizio dedicato che si sviluppa nelle sole giornate di sabato e domenica del periodo estivo, il numero di bici trasportate è stato pari a 344 rispetto alle XXX del 2015.

Ciò conferma che è un servizio, in parte per la nuova articolazione proposta, in parte perché l'offerta si sta consolidando e rafforzando nel tempo, con ulteriori potenzialità di crescita.

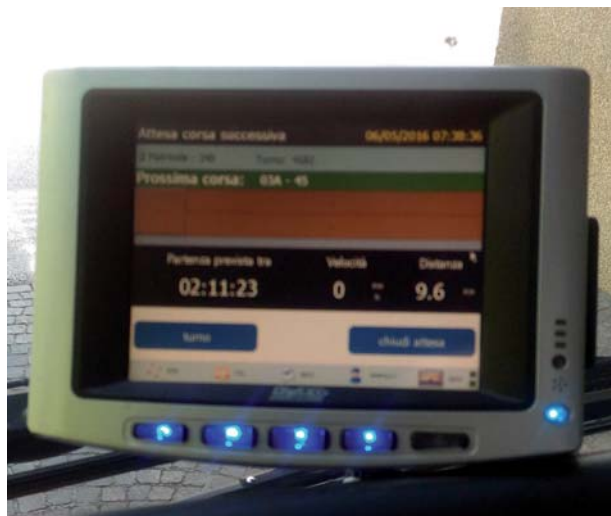


L) INFORMATIZZAZIONE DELL'AUTOBUS

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.

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.

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;
- 28 mezzi urbani con sistema AVM;
- 6 mezzi extraurbani, a due porte, con sistema AVM e conta-passeggeri;
- 76 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.

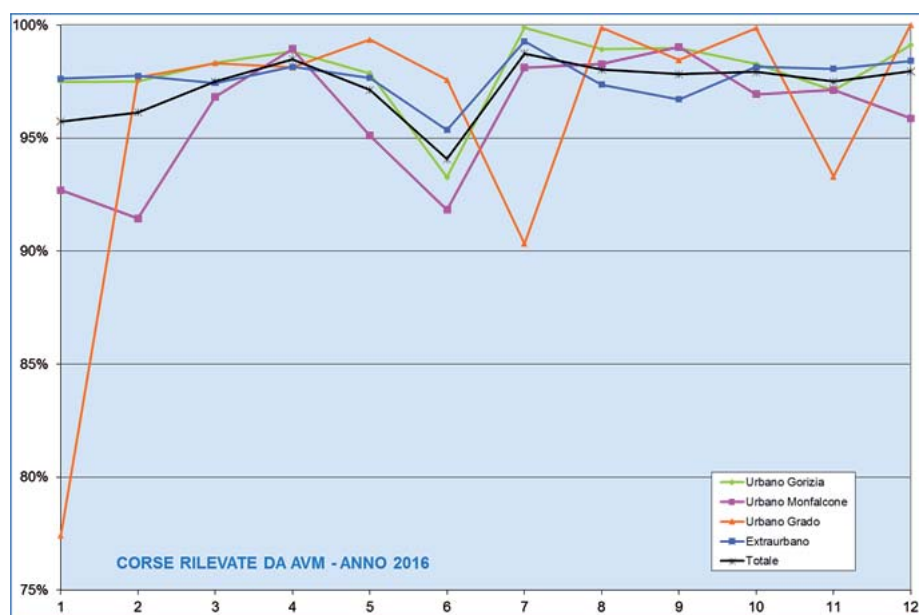
Le implementazioni apportate al sistema AVM nel corso degli anni, come l'attivazione della "certificazione batch", l'aumento del parco scorte AVM, l'installazione delle flash card sui terminali di bordo, il monitoraggio e la

manutenzione continuo 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 2016 rileva una percentuale superiore rispetto a quella del 2015.

Nel 2016 è stato rilevato automaticamente mediante sistema AVM il 97,3% delle corse programmate (287.736 corse rilevate su 295.861 corse programmate). Più dettagliatamente:

- Urbano Gorizia: 98,0%, aumento della copertura rispetto al 2015 di 1,4 punti percentuali (60.512 corse rilevate su 61.766 corse programmate);
- Urbano Monfalcone: 96,0%, aumento della copertura rispetto al 2015 di 0,6 punti percentuali (72.783 corse rilevate su 75.793 corse programmate);
- Urbano Grado: 95,9%, aumento della copertura rispetto al 2015 di 2,3 punti percentuali (8.881 corse rilevate su 9.262 corse programmate);
- Extraurbano: 96,9%, aumento della copertura rispetto al 2015 di 0,8 punti percentuali (145.560 corse rilevate su 149.040 corse programmate).



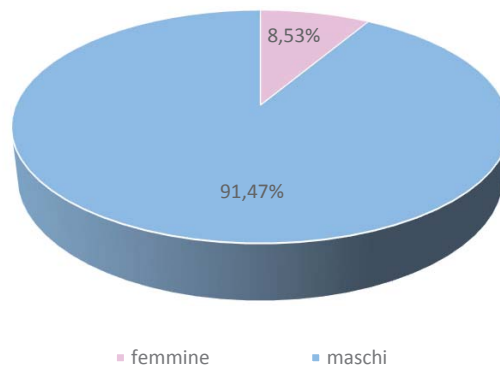
4.3 IL PERSONALE

A) CLASSIFICAZIONE

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

	2016	2015	2014
Personale di movimento:			
Personale di guida	172	171	168
Controllori, verificatori, esattori	3	3	3
Manutenzione e servizi generali:			
Dirigenti	0	0	0
Funzionari e impiegati	24	25	25
Addetti all'officina	11	12	14
Totale addetti	210	211	210

Ripartizione del personale al 31/12/2016



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: ai sensi del D. Lgs 81/2008 e dell'Accordo Stato Regioni, nel corso del 2016 si è ottemperato a quanto ivi previsto in materia di Salute e Sicurezza sia in termini di formazione (n. 21 dipendenti coinvolti) che di aggiornamento (n. 30 dipendenti coinvolti).

In ottemperanza a quanto previsto dalla normativa sulla Trasparenza e Anticorruzione, i rispettivi Responsabili aziendali, alcuni componenti dell'Organismo di Vigilanza e la Presidenza hanno partecipato ai convegni formativi "Anticorruzione, trasparenza e determinazione ANAC 12/2015" e "Anticorruzione, trasparenza – Il nuovo PNA 2016 e l'aggiornamento del PTPC 2017/2019".

ANAC: AUTORITA'
NAZIONALE
ANTICORRUZIONE

Missione: vigilare per prevenire la corruzione nell'ambito delle amministrazioni pubbliche e nelle società partecipate e controllate dalla pubblica amministrazione.

Formazione insourcing, ha coinvolto il personale individuato sulla base di esigenze contestuali, non programmabili sul lungo periodo e pertanto non incanalabile nei tempi e modalità del co-finanziamento pubblico o dei fondi interprofessionali. Sono state erogate complessivamente n. 108,5 ore di formazione a complessivi 63 dipendenti coinvolti.

In quest'ambito rientrano le seguenti esperienze formative: Nuovo Codice Appalti – aggiudicazioni, Nuovo Codice Appalti – esecuzione contratti e contenzioso, Contratti pubblici - settori speciali, Contabilità generale, Privacy, Normativa IVA, Contratti pubblici – RUP, Tecniche d'uso nuovi mezzi, Nuove norme ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015, Nuove norme ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015.

Formazione strutturata e cofinanziata: APT ha utilizzato la modalità del cofinanziamento di Piani Individuali e collettivi di Fonservizi, per usufruire di quanto accantonato sul Fondo attraverso profili di aggiornamento professionalizzanti. Si ricorda che 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 2016 i Piani formativi approvati e realizzati sono stati due:

- LA NUOVA PRIVACY PER LE AZIENDE (48 ore) rivolto al Responsabile aziendale per la Privacy, in conseguenza all'approvazione del Nuovo Regolamento Europeo.
- SISTEMA "231" (6 ore) con l'obiettivo generale di mettere a disposizione dell'intero personale un momento formativo finalizzato a comprendere il D.Lgs. 231/2001 ed i suoi impatti nella gestione aziendale attraverso una panoramica degli strumenti e delle soluzioni organizzative adottate dall'azienda stessa.

In argomento si segnala che la Newsletter 1/2017 di Fonservizi ha dedicato un articolo a più pagine all'attività formativa aziendale condotta a valere su tale canale di finanziamento dal titolo "Le buone pratiche della formazione: il caso di APT Gorizia", in cui vengono sintetizzati tutti i piani formativi realizzati dall'Azienda in termini di durata, partecipanti, obiettivi e contenuti.



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)
2016	3.257.126	8,72%	6,67%
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:	31/12/2016	31/12/2015	31/12/2014
Indice di indebitamento: (Capitale di Terzi/Capitale Proprio)	15%	17%	18%
Indice di copertura primario: (Patrimonio Netto/Immobilizzazioni nette)	258%	259%	232%

4.6 I FORNITORI

Nel corso dell'esercizio 2016 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 2016	% sui Ricavi	Esercizio 2015	% sui Ricavi
Costi per materie prime, sussidiarie e di consumo	B.6	2.793.290	14%	3.078.383	15%
Costi per servizi	B.7	1.791.974	9%	1.840.749	9%
Costi per godimento beni di terzi	B.8	485.586	2%	485.666	2%
Totale		5.070.850	25%	5.404.798	26%
Ricavi delle vendite e delle prestazioni	A.1	20.199.336		20.127.370	

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 altalenante 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.

Esercizio	2016	2015
Acquisto carburanti TPL extraurbano	€ 1.636.455	€ 1.788.847
Acquisto carburanti TPL urbano	€ 525.247	€ 576.345
Totale acquisti	€ 2.161.702	€ 2.365.192

Acquisti di carburante:
77% costi per materiale di consumo







5 RELAZIONE AMBIENTALE



AMBIENTE =
Spazio fisico naturale che ci circonda e comprende l'aria, l'acqua, la terra, la flora, la fauna e le risorse non rinnovabili.

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.

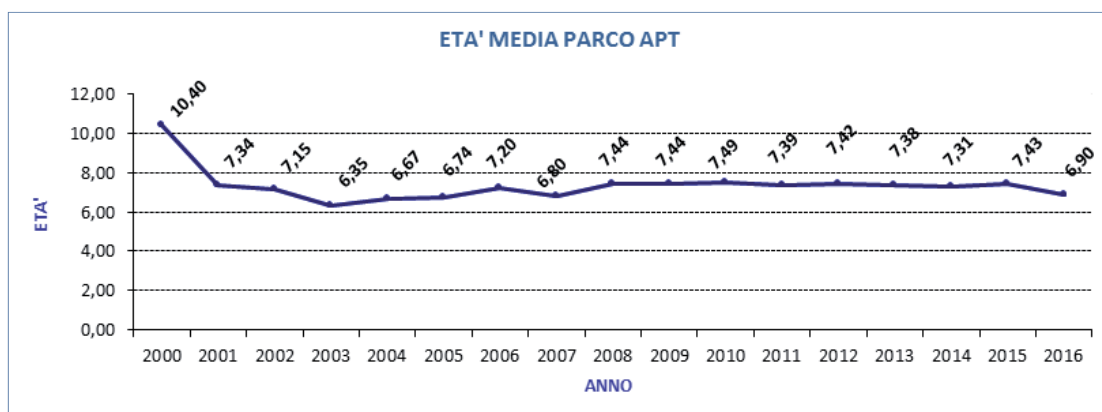
La presente relazione ambientale risulta ampliata da un paragrafo che informa circa il trattamento dei rifiuti dell'organizzazione a cui si rinvia per approfondire.

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 31/12/2016 è pari a 6,90 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	Km parco 2016	Trend 2016	Previsione 2017
PRE-EURO	0	0		0	=	=
EURO 0	0	0		0	=	=
EURO 1	0	0		0	=	=
EURO 2	1.165.779	943.859	801.797	48.915	↓	↓
EURO 3	2.502.325	2.664.069	2.626.647	2.136.403	=	=
EURO 4	644.024	365.451	386.568	273.111	=	=
EURO 5	442.743	369.846	385.953	359.801	=	=
EEV	1.530.131	1.929.948	1.938.078	1.896.226	=	=
EURO 6	0	286.522	881.466	1.809.166	↑	↑
ELETTRICO	55.855	53.044	48.098	29081	↓	=



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 2014	kWh 2015	kWh 2016
elettricità	Gorizia - Via Caduti di An Nasiriyah	sede (*)	4.232	5.066	5.379
elettricità	Gorizia - Via Caduti di An Nasiriyah	deposito	9.942	9.073	8.318
elettricità	Gorizia - P.le Martiri Lib. d'Italia	bigl.-sala cult.	5.614	5.974	5.893
elettricità	Gorizia - Via Marzia	deposito	5.401	5.323	4.687
elettricità	Monfalcone - Via della Marcelliana, 32	sede	9.409	11.045	9.956

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

tipo forn.	sede	tipo sede	mc 2014	mc 2015	mc 2016
acqua	Gorizia - Via Caduti di An Nasiriyah (sanitaria)	deposito	1.490	1.367	991
acqua	Gorizia - Via Caduti di An Nasiriyah (antincendio)	deposito	11	10	10
acqua	Gorizia - Via Marzia	deposito	0	0	0
acqua	Monfalcone - Via della Marcelliana, 32	deposito	969	1.150	1.650

tipo forn.	sede	tipo sede	mc 2014	mc 2015	mc 2016
gas	Gorizia - Via Caduti di An Nasiriyah	deposito	11.199	11.527	14.757
gas	Monfalcone - Via della Marcelliana, 32	deposito	4.238	4.846	4.702

tipo forn.	sede	tipo sede	litri 2014	litri 2015	litri 2016
gasolio	Gorizia - Via Caduti di An Nasiriyah	deposito	1.332.411	1.403.861	1.407.727
gasolio	Monfalcone - via della Marcelliana	deposito	766.682	784.073	772.508
gasolio	Distributori esterni	esterno	158.239	154.138	143.926
		TOTALI	2.257.332	2.342.073	2.324.161

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

tipologia	TEP 2012	TEP 2013	TEP 2014	TEP 2015	TEP 2016
TEP	2.089	2.064	1.921	2.046	2.048

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



Nel dettaglio, per quanto riguarda il 2016, i TEP derivano dai seguenti consumi di gasolio, energia elettrica e gas:

gasolio	98,35%
gas naturale	0,84%
elettricità	0,60%

Il superamento della soglia dei 1.000 TEP (dovuti per la quasi totalità al consumo di gasolio per autotrazione), anche per il 2016, ha obbligato l'Azienda a dotarsi di un Energy Manager.

Dopo il valore minimo raggiunto nel 2014, si confermano valori in linea con gli anni precedenti, influenzati principalmente dalle percorrenze chilometriche del parco mezzi e dal conseguente consumo di gasolio per autotrazione.

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.

**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 chilometrica, 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 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'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.

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
2016	60.100	€ 18.631,00

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.

pianti 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	2014	2015	2016
080318	toner per stampa esauriti, diversi da quelli di cui alla voce 08 03 17	52	0	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	17	41	50



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

cod.	descrizione	2014	2015	2016
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	7.740	8.000	9.740
130502	fanghi di prodotti di separazione olio/acqua	12.570	25.410	25.610
140603	altri solventi e miscele di solventi	0	0	1.500
150101	imballaggi in carta e cartone	0	0	0
150110	imballaggi contenenti residui di sostanze pericolose o contaminati da tali sostanze	60	77	110
150202	assorbenti, materiali filtranti (inclusi filtri dell'olio non specificati altrimenti), stracci e indumenti protettivi, contaminati da sostanze pericolose	1.930	1.830	2.030
160107	filtri dell'olio	1.110	1.275	1.195
160112	pastiglie per freni, diverse da quelle di cui alla voce 16 01 11	605	690	670
160114	liquidi antigelo contenenti sostanze pericolose	0	1.420	1.560
160117	metalli ferrosi	1.700	1.470	1.460
160119	plastica	935	560	625
160120	vetro	95	0	0
160211	apparecchiature fuori uso, contenenti clorofluorocarburi, HCFC, HFC	0	20	0
160213	apparecchiature fuori uso, contenenti componenti pericolosi diversi da quelli di cui alle voci 16 02 09 e 16 02 12	0	6	0
160214	apparecchiature fuori uso, diverse da quelle di cui alle voci da 16 02 09 a 16 02 13	0	165	0
160601	batterie al piombo	3.000	2.420	2.580
170405	ferro e acciaio	0	0	0
200121	tubi fluorescenti ed altri rifiuti contenenti mercurio	0	0	0
200121	tubi fluorescenti ed altri rifiuti contenenti mercurio	22	52	10

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

cod.	descrizione	2014	2015	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	30	5	15
150202	assorbenti, materiali filtranti (inclusi filtri dell'olio non specificati altrimenti), stracci e indumenti protettivi, contaminati da sostanze pericolose	80	35	18
160117	metalli ferrosi	130	150	100
160119	plastica	220	70	55
160216	componenti rimossi da apparecchiature fuori uso, diversi da quelli di cui alla voce 16 02 15	4	3	3
160304	rifiuti inorganici diversi da quelli di cui alla voce 16 03 03	0	0	0
160601	batterie al piombo	300	450	620
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 2016 con riferimento ad alcune aree di intervento:

Fattore di miglioramento	Unità di misura	Situazione 31/12/2015	Situazione 31/12/2016	Target 31/12/2016
Sinistrosità mezzi di trasporto	n° sinistri da circolazione/ km. annui percorsi	1 ogni 65.502 km	1 ogni 75.875 km	1 ogni 60.000 km
Vetustà dei mezzi	% mezzi sul totale con meno di 5 anni	41%	47%	47%
	età media parco	7,43	6,90	6,90
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	45	52	52
Dispositivi ed emissioni autoveicoli	veicoli a norma Euro3, Euro4, Euro 5, EEV, Euro 6/totale veicoli	99%	99%	99%

I target per l'anno 2016 sono stati raggiunti e, nel caso delle emissioni e dei sinistri, anche superati.



6 COME MIGLIORARE IL BILANCIO SOCIALE:



La presente pubblicazione del Bilancio Socio Ambientale è alla sua quinta edizione. Il percorso è iniziato con la rendicontazione dell'esercizio 2012 e, anno dopo anno, si è evoluto nei contenuti e nella veste grafica con l'obiettivo di fornire al lettore uno strumento di consultazione di facile ed immediata comprensione.

Lo standard utilizzato è quello raccomandato da 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 anche per l'ampio spazio riservato all'ambiente all'interno della relazione sociale. La costante ricerca di approvazione da parte del tessuto sociale di riferimento ci ha spinto ad ampliare i contenuti della relazione ambientale e a coinvolgere con lo strumento dell'intervista posizioni organizzative apicali che hanno, di volta in volta, fornito il loro punto di vista su alcuni aspetti del loro operare quotidiano.

Riteniamo che anche questa sia una dimostrazione dell'importanza e della considerazione in cui è tenuto l'elemento umano all'interno della nostra organizzazione.

Avevamo ipotizzato, a conclusione dell'esperienza del bilancio sociale dell'esercizio precedente, di coinvolgere soggetti terzi rispetto all'organizzazione e utilizzatori del servizio. Il passaggio ci sembra importante in quanto rappresenta un momento in cui una terza parte ha la possibilità di esprimersi e di giudicare in autonomia se i principi e le affermazioni che la società pubblica all'esterno con il proprio bilancio sociale corrispondono a quanto gli stakeholder percepiscono. In questo lavoro ha dato il suo contributo la sezione provinciale di Gorizia dell'Associazione Nazionale Mutilati ed Invalidi Civili (ANMIC) che nella persona del suo Presidente ha messo in luce quale sia il proprio interesse nell'attività di APT. Le dichiarazioni dell'Associazione rappresentano concretamente percezione, istanze ed aspettative che, nella prospettiva della creazione del valore aggiunto socialmente inteso, il soggetto ha esternato e che senz'altro possono contribuire a fare evolvere l'organizzazione verso standard maggiormente accettati dal territorio.

Una prossima edizione del bilancio sociale potrebbe confrontarsi anche con l'opinione di un'altra categoria di utenti del nostro servizio TPL nei confronti della quale la società ha sempre avuto una viva attenzione ovvero gli studenti. L'interlocutore più qualificato sul punto si ritiene possa essere la "Consulta Provinciale degli Studenti", un organismo che la società ha avuto modo di conoscere e con il quale ha già promosso qualche iniziativa. Questo passaggio, a nostro giudizio, avrebbe anche una indubbia valenza didattica nel presentare e far conoscere il documento a quella parte di giovani cittadini che, presumibilmente, rappresentano la fetta di società più sensibile al concetto di responsabilità sociale dell'impresa.

Come messo sufficientemente in luce nei capitoli che compongono questo bilancio sociale, con l'anno 2017 dovrebbe chiudersi la procedura di gara indetta dalla Regione Friuli-Venezia Giulia per l'assegnazione del servizio di trasporto pubblico locale per il prossimo decennio. Per completare il percorso manca una pronuncia del Tribunale Amministrativo Regionale alla quale si è rivolto il soggetto non assegnatario.

La Società Consortile a responsabilità limitata denominata TPL FVG per ora è risultata la vincitrice e, qualora anche la pronuncia dell'organo giudiziario coinvolto lo dovesse confermare, APT continuerà la propria attività nella propria unità di gestione sebbene mediata dalla sua partecipazione nella società consortile.

L'omogenizzazione dei dati da parte di tutte le quattro aziende consorziate sarà presumibilmente l'impegno principale: APT è senz'altro disposta a fare la sua parte per promuovere la cultura del bilancio sociale e condividere la propria esperienza in materia di rendicontazione sociale dell'impresa.



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**



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