AZIENDA PROVINCIALE TRASPORTI S.P.A.

BILANCIO SOCIO AMBIENTALE 2017

IL SALUTO DEL PRESIDENTE
SARA CUMAR

Gentilissimi Lettori,

anche a chiusura di questo esercizio l'Azienda Provinciale Trasporti ha convintamente optato per la redazione del documento che state sfogliando.

Nonostante il Bilancio Socio-Ambientale non compaia fra i documenti che le Società sono obbligate a redigere, da tempo APT ha deciso di redigerlo e pubblicarlo perché convinta della sua notevole utilità nello spiegare, anno dopo anno, la Società e le sue evoluzioni, evidenziando gli aspetti che sono di interesse non solo per gli Azionisti, ma di tutti coloro che entrano in contatto con la realtà aziendale.

L'attenzione alla Responsabilità sociale di impresa è un tema che diventa sempre di maggiore attualità. Lo sviluppo industriale, l'innervazione delle reti produttive, la concentrazione dell'attività produttiva in grandi strutture rendono le imprese sempre più protagoniste nella società contemporanea anche in canali diversi da quelli squisitamente commerciali. Di pari passo si è sviluppata nel tempo una maggiore sensibilità rispetto al tema dell'impatto dell'attività dell'impresa per quanto riguarda soprattutto gli aspetti sociali e ambientali.

Guardando l'attività propria di APT, va sottolineato che la rete trasportistica, la sua dimensione e frequenza, le infrastrutture di fermata sono aspetti fondamentali per un territorio: la qualità del servizio offerto è un parametro per misurare anche la qualità della vita all'interno di un'area geografica. L'analisi degli aspetti che coinvolgono l'impatto ambientale di un'attività come quella di APT merita poi grande attenzione, perché possono essere volano di grandi cambiamenti, anche culturali, in tutta la popolazione.

Ed ecco quindi che il Bilancio Socio-ambientale, nella sua redazione, può aiutare a comunicare all'esterno come l'attività produttiva di APT tenga particolarmente in considerazione questi aspetti. Il momento della sua preparazione poi è di importante supporto nell'attività gestionale perché, anno dopo anno, aiuta a guardare ed analizzare la strada già percorsa, con particolare riguardo agli aspetti evidenziati, e contribuisce a definire sempre più in dettaglio la direzione che si percorre.

L'auspicio è quindi che questi obiettivi possano emergere con chiarezza e concretezza dalla lettura di questo documento, che Vi invito a leggere e diffondere

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 dei Sindaci
d) Il Controllo esterno
- Organismo di vigilanza
- Revisione legale dei conti
e) Organigramma
f) La struttura indiretta
g) Certificazioni in corso di validità
UNIENISO 9001:2015
UNIENISO 14001:2015
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) Mistery 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

AZIENDA PROVINCIALE TRASPORTI S.P.A.

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 3 maggio 2018.

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 maggioramente efficace qualora vada in pari con la redazione e l'approvazione dei documenti obbligatori sul bilancio di esercizio.

I bisogni delle generazioni future

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 con il D.Lgs. 3 Aprile 2006 n. 152. Fra i principi generali, l'art. 3 – quater, introduce un soggetto di diritto particolare, costituto 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

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 intelliggibilità:** 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 2017.
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'infomazione:** 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.

AZIENDA PROVINCIALE TRASPORTI S.P.A.

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 provincie della nostra Regione e che in essa hanno una partecipazione partitetica: 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.

Nelle more la Giunta Regionale ha prorogato il contratto di servizio in essere fino al 31/12/2018 in modo che il servizio per la collettività resti garantito.

anno 1976

dipendenti 94

anno 2017

dipendenti 211

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' interamento sottoscritto e versato dai soci.

Nell'ambito del processo di soppressione dell'Ente Provincia di Gorizia, il 51% del capitale sociale che le apparteneva è stato distribuito fra tutti i 25 Comuni precededemente riuniti sotto la Provincia. Le quote sono state assegnate in proporzione al numero dei residenti in ciascun Comune. Il Consiglio di Amministrazione della Società, nella seduta del 27 marzo 2018, ha preso atto dell'avvenuto trasferimento dei titoli azionari ed ha disposto per la trascrizione a libro dei soci dei nuovi soggetti.

La compagine sociale aggiornata risulta essere la seguente:

denominazione	n. azioni	valore nominale	%
ATAP Spa	2.181	1.126.399,26	21,81
IRIS - Isontina Reti Integrate e Servizi Spa - in liquidazione	1806	932.726,76	18,06
Comune di Gorizia	1.281	661.585,26	12,81
Comune di Monfalcone	984	508.196,64	9,84
AMT TRASPORTI SRL - in liquidazione	519	268.042,74	5,19
Comune di Ronchi dei Legionari	435	224.660,10	4,35
Fondazione Cassa di Risparmio Gorizia	394	203.485,24	3,94
Comune di Grado	308	159.069,68	3,08
Comune di Cormons	276	142.542,96	2,76
Comune di Staranzano	262	135.312,52	2,62
Comune di Gradisca d'Isonzo	238	122.917,48	2,38
Comune di San Canzian d'Isonzo	230	118.785,80	2,30
Comune di Romans d'Isonzo	135	69.722,10	1,35
Comune di Fogliano Redipuglia	111	57.327,06	1,11
Comune di Turriaco	101	52.162,46	1,01
Comune di Sagrado	81	41.833,26	0,81
Comune di San Pier d'Isonzo	74	38.218,04	0,74
Comune di Farra d'Isonzo	64	33.053,44	0,64
Comune di Capriva del Friuli	63	32.536,98	0,63
Comune di Savogna d'Isonzo	63	32.536,98	0,63
Comune di Villesse	62	32.020,52	0,62
Comune di Mossa	60	30.987,60	0,60
Comune di Mariano del Friuli	58	29.954,68	0,58
Comune di San Lorenzo Isontino	56	28.921,76	0,56
Comune di Doberdò dl Lago	52	26.855,92	0,52
Comune di Medea	35	18.076,10	0,35
Comune di San Floriano del Collio	29	14.977,34	0,29
Comune di Moraro	28	14.460,88	0,28
Comune di Dolegna del Collio	14	7.230,44	0,14
Totale	10.000	5.164.600,00	100,00

C) GLI ORGANI DI GOVERNANCE

La Società è 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 modalità di attuazione della disciplina concernente la parità di accesso fra i generi agli organi di amministrazione e controllo nelle società, 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 società, 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, dal 2017, per espresse disposizioni di legge che riguardano le Società a partecipazione pubblica, è stato affidato ad una società di revisione come meglio specificato nell'apposito paragrafo dedicato.

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

E) IL CONTROLLO ESTERNO

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 2017 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	**Presidente**
Gianfranco CILURZO	**Componente**
Roberto MARINELLI	**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 é 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.). Tuttavia, lo stesso è in continua evoluzione e, corrispondentemente, il Modello Organizzativo di APT è dinamico: nel corso del 2017 è stata elaborata la Revisione 08, adottata dal Consiglio di Amministrazione in data 23.01.2018. La nuova revisione, oltre ad integrare i vari capitoli riportanti i reati, già suddivisi per argomenti, dà maggiore evidenza a quanto già attuato dall'Azienda in materia di prevenzione della corruzione. Come previsto dal Piano Nazionale Anticorruzione, infatti, qualora l'Ente abbia già adottato un Modello di Organizzazione e Gestione sulla base del D.Lgs. 231/2001, può fare perno su di esso nella propria azione di prevenzione della corruzione. Il Codice di Comportamento, contenuto in apposita sezione del Modello, è stato integrato con quanto previsto dalla legge sul Whistleblowing, cioè la tutela del dipendente che segnala la presenza di

attività illecite di cui sia venuto a conoscenza per ragioni di lavoro.

Il Consiglio di Amministrazione ha approvato in data 23.01.2018 il "Piano Triennale per la Prevenzione della Corruzione 2018 – 2020" redatto nel rispetto della L. 6 Novembre 2012, n. 190 indicando, fra l'altro il seguente obiettivo strategico:

"assoluta importanza del contrasto alla corruzione, definendo la trasparenza strumento fondamentale per l'attuazione dello stesso. Ha pertanto espresso indicazione al Responsabile della Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza di provvedere, in sede di redazione dell'aggiornamento del Piano Triennale 2018 – 2020, ad adottare le misure per il contrasto alla corruzione e per la trasparenza previste per le società in controllo pubblico";

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.

Revisione legale dei conti

I Soci, con delibera assunta in data 11 maggio 2017, hanno preso atto delle modifiche introdotte al Testo Unico sulle Società a Partecipazione Pubblica (D.Lgs. 175/2016) che hanno introdotto modifiche significative circa il controllo legale dei conti.

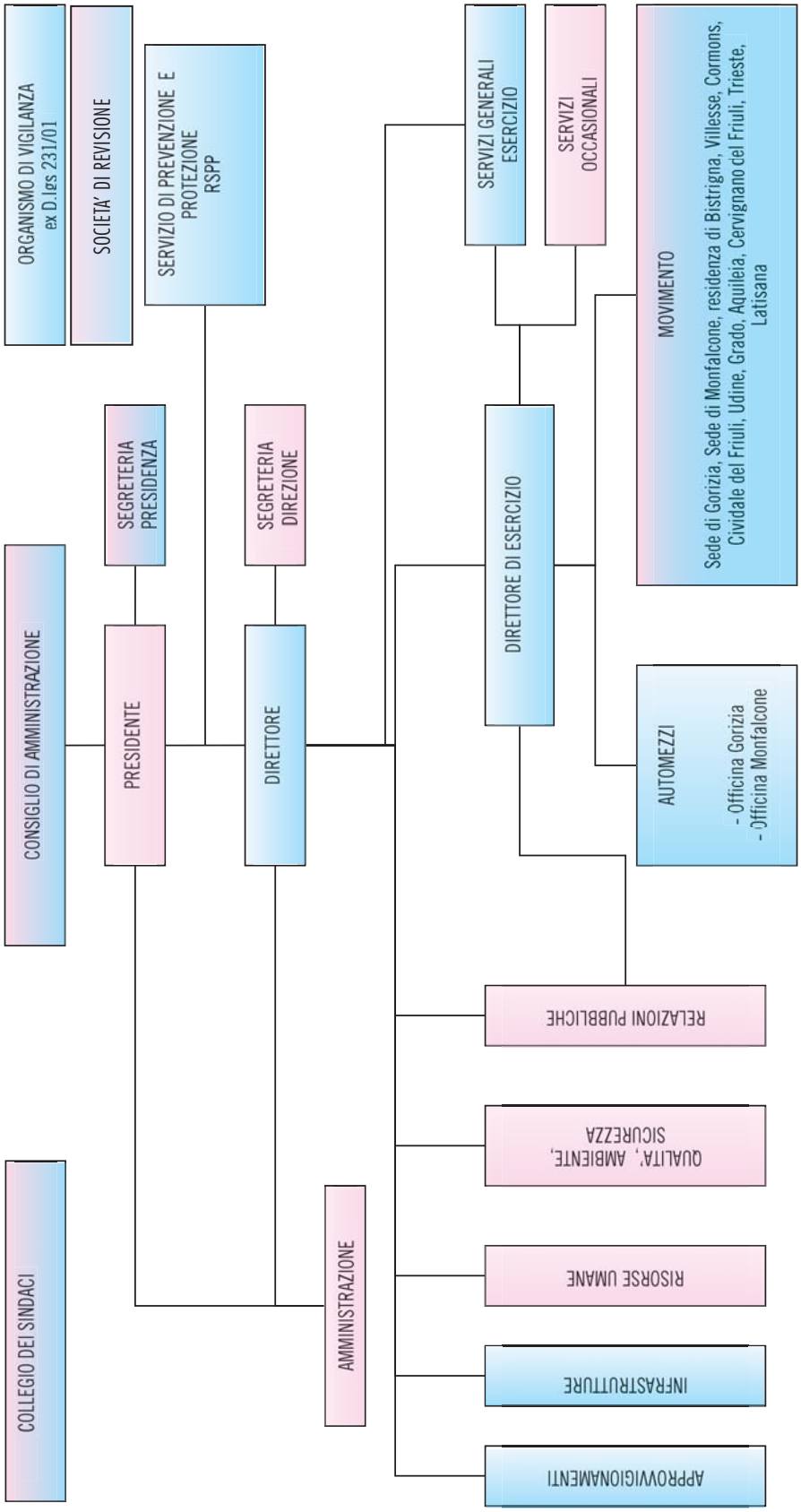
La norma impone che queste società dispongano per dividere la funzione di controllo legale dei conti dalla funzione di controllo di legittimità che, nel caso di APT, erano esercitate da un unico organo costituito dal Collegio Sindacale.

Per gli esercizi 2017-2018-2019 i soci hanno affidato alla società di revisione EY SpA con sede in Treviso il seguente incarico:

- la revisione legale al bilancio di esercizio;
- la verifica della regolare tenuta della contabilità sociale e della corretta rilevazione dei fatti di gestione nelle scritture contabili;
- la sottoscrizione delle dichiarazini fiscali;
- l'attività di asseverazione dei saldi reciproci di cui all'art. 11, comma 6) lett. j) D.Lgs. 118/2011. Si tratta dell'attività volta a verificare i crediti e i debiti reciproci con i propri enti strumentali e le società controllate e partecipate.

E) L'ORGANIGRAMMA

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



F) LA STRUTTURA INDIRETTA:

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 . L'aggiudicazione è ora definitiva per cui, presumibilmente, il relativo contratto sarà stipulato nel corso del 2018 con inizio effettivo dell'attività nel prossimo anno.

G) CERTIFICAZIONI IN CORSO DI VALIDITÀ.

ACCREDIA L'ENTE DI ACCREDITAMENTO

ANCIS
ISO 9001
ISO 14001
BS OHSAS 18001

ANCIS
UNI 13816

La società è dotata delle seguenti certificazioni, ottenute al termine di un percorso organizzativo accertato da Autority 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' l'integrazione dei Sistemi.

La visita annuale del 2017 ha rilevato in particolare che il Sistema di Gestione per la Qualità ed il Sistema per la Gestione Ambientale risultano impostati ed attuati in relazione agli obiettivi prefissati ed alle nuove norme di riferimento UNI EN ISO 9001:2015 e UNI EN ISO 14001:2015, determinando così l'esito positivo della transizione alle nuove norme.

1. Certificato di conformità UNI EN ISO 9001:2015

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 23/10/2017 ed è in corso di validità fino al 06/01/2020

2. Certificato di conformità UNI EN ISO 14001:2015

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 23/10/2017 ed è in corso di validità fino al 06/01/2020

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 23/10/2017 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.

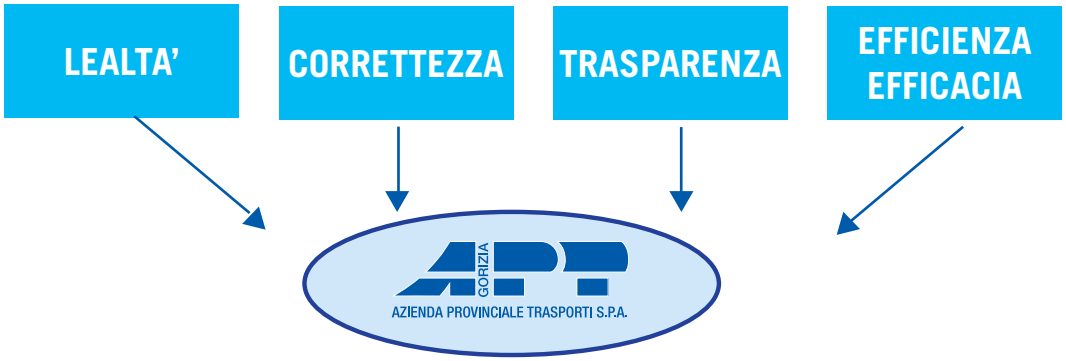
APT ritiene che, nello svolgimento della vita sociale, il rispetto delle norme di legge non sia sufficiente per il raggiungimento degli standard operativi e gestionali desiderati. Ritiene altresì che ogni decisione ed ogni comportamento debbano essere supportati ed indirizzati da regole etiche che integrino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

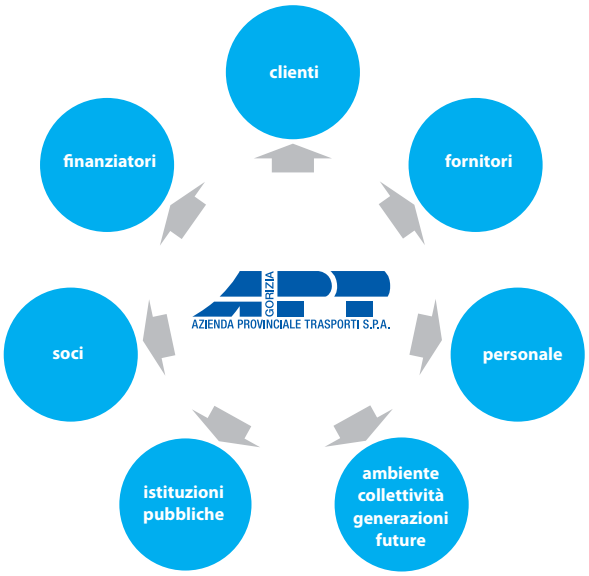
Trasparenza: le principali notizie che riguardano l'azienda sono rese pubbliche (sito internet all'indirizzo www.aptgorizia.it), pubblichiamo, secondo il Codice Civile, i nostri bilanci al Registro Imprese e sul sito aziendale, abbiamo fatto un considerevole sforzo per codificate le procedure (sistema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

Gran parte dei nostri clienti risultano essere giovani studenti. Il loro pensiero ci è utile per progettare anche il nostro futuro in funzione del soddisfacimento dei loro bisogni.

Di seguito riportiamo l'esperienza che la Società ha avuto con due studenti delle scuole superiori che hanno accttato di affrontare insieme a noi il loro percorso formativo che prevede l'alternanza scuola-lavoro.

L'Alternanza Scuola-Lavoro A seguito di formali richieste e contatti intercorsi, APT ha sottoscritto una convenzione con l'Istituto Brignoli-Einaudi-Marconi, impegnandosi ad ospitare (a gruppi di due) gli studenti dell'Istituto Tecnico Tecnologico "Guglielmo Marconi" – indirizzo Trasporti e Logistica. Si tratta di un percorso di studi che forma tecnici specializzati nella gestione e controllo degli aspetti organizzativi del trasporto aereo, marittimo e terreste, includendo anche i campi relativi alla gestione dei materiali, delle scorte e del magazzino.

Nel 2017, in particolare Thomas P. e Christian S. (due studenti che nel 2018 sosterranno la maturità e che nei primi mesi del 2018 hanno terminato il percorso di alternanza) hanno sostenuto la maggior parte delle ore previste dal progetto di alternanza in APT, mettendo in pratica un progetto articolato, concordato dall'azienda con il tutor scolastico e basato su momenti formativi, operativi e convegnistici.

I ragazzi sono stati introdotti in Azienda attraverso un momento di presentazione e conoscenza della stessa, del settore e del contesto di riferimento. Hanno seguito la formazione interna relativa alle procedure di sicurezza sul lavoro e, nella pratica, hanno svolto un percorso operativo presso l'ufficio Titoli di Viaggio, in Magazzino, ma soprattutto nell'ambito dell'Esercizio e del Movimento. Non solo: acquisendo progressivamente maggiori competenze ed autonomia, hanno prodotto degli elaborati e delle informative rispetto ai collegamenti di TPL con il loro Istituto scolastico ed hanno illustrato ai loro colleghi il contesto normativo del TPL in un incontro pubblico a scuola che ha visto anche la partecipazione della Direzione di APT con una conferenza tecnico/illustrativa.

L'esperienza di alternanza scuola/lavoro è stata proficua ed interessante anche per gli operatori aziendali coinvolti e il feedback ricevuto dalla scuola e dagli stessi protagonisti è stato positivo, tanto che la collaborazione con l'Istituto continua.

Abbiamo chiesto a Thomas e Christian di raccontare le loro impressioni al riguardo:

"Sono Thomas P., studente di classe quinta dell'istituto tecnico industriale G.Marconi di Staranzano. Dalla terza ho intrapreso l'indirizzo di specializzazione in Logistica e Trasporti, un corso molto interessante e pieno di sbocchi nel mondo del lavoro. In questi tre anni ho frequentato molte ore della mia alternanza scuola-lavoro presso APT di Gorizia. Sinceramente ero un po' scettico all'inizio, sul cosa potevamo fare all'interno di questa azienda, invece, a differenza di alcuni nostri compagni di classe, io e il mio compagno Christian abbiamo avuto un'esperienza molto positiva e molto importante sotto l'aspetto dell'apprendimento. È stato molto significativo per me affacciarmi al mondo del lavoro, mettermi alla prova davanti a persone che non conoscevo e interagire con loro, fare otto ore giornaliere, lavorare con il computer con una certa scioltezza: tutto ciò secondo me è stato molto positivo per la mia crescita sia di uomo che di studente. Credo sia andato tutto nel migliore dei modi grazie ad un ambiente molto tranquillo e molto organizzato, grazie a persone che mi hanno non solo aiutato ma anche insegnato quello che potevano. E' stata una grande esperienza e se potessi, la consiglierei a tutti i miei compagni più giovani."

"Sono Christian e frequento l'Istituto Tecnico G. Marconi di Staranzano. In questi tre anni di alternanza scuola/lavoro sono stato ospitato da APT Gorizia insieme al mio compagno Thomas. Mi sono state insegnate moltissime cose, dall'archiviazione di una multa alla riorganizzazione del magazzino dell'officina, alla ricerca orari, revisione dei turni e distribuzione dei carichi nelle navette/bus per studenti di Gorizia al centro intermodale. L'ambiente era molto tranquillo ed accogliente, anche per questo è stato più facile imparare tutte le nozioni/operazioni, ed è stato grazie soprattutto al personale molto qualificato e disponibile. Sono molto grato ad APT per avermi dato l'opportunità di fare quest'esperienza."

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 impegni, 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, quelli resi a lavoratori dei cantieri navali di Monfalcone e noleggi 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. Nel corso del 2017 si evidenziano:

- affidamento per l'anno scolastico 2017/2018 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;
- affidamento a fine 2017 del servizio scuolabus degli studenti della scuola Perco di Lucinico temporaneamente trasferiti nell'istituto di via Diaz a Gorizia a seguito dell'incendio avvenuto nella sede di via Romana a Lucinico. Il servizio è composto da due linee in andata e due linee in ritorno;
- affidamento a seguito di gara, con attivazione dei servizi a partire dal mese di novembre 2016 e fino al 31 ottobre 2021, da parte del Comune di Monfalcone dell'intero servizio di trasporto scolastico, comprensivo della sorveglianza a bordo;
- Affidamento di una terza linea, solo percorso casa – scuola, del servizio scuolabus di Monfalcone a partire dal mese di ottobre.

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 2018.

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.

IInfine nel 2017 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 30 aprile 2017 al 15 ottobre 2017 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 2017 i servizi turistici (noleggio di autobus con conducente) hanno avuto una lieve flessione. Le percorrenze totali si assestano a 225.399 km (- 17.845 km rispetto al precedente esercizio).

La flotta di mezzi turistici conta 6 unità con un'età media di 8,5 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. Nel corso del 2017 la Provincia di Gorizia, socio di maggioranza di APT al 51%, è stata soppressa e le procedure di liquidazione hanno assegnato ai 25 Comuni del territorio ex provinciale le partecipazioni.

I soci complessivamente risultano essere ad oggi 29, come evidenziato in altro paragrafo.

Il bilancio di esercizio 2016 è stato approvato all'unanimità in data 11.06.2017.

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

Il contesto nel quale si è mossa APT in questi ultimi anni è legato alla partecipazione alla gara indetta dalla Regione FVG per l'affidamento del servizio di trasporto locale per il prossimo decennio.

Tale procedura, per ampiezza dei servizi messi a gara e per le innovazioni richieste e proposte si è rivelata particolarmente complessa, per l'articolazione dell'offerta, per la mole di documenti richiesti e per le dinamiche legate ai contenziosi aperti sia in fase di pubblicazione che in fase di aggiudicazione.

Al momento della scrittura di questo documento si deve evidenziare che la procedura giudiziaria si è conclusa favorevolmente, confermando

l'aggiudicazione definitiva alla TPL FVG S.c. a r.l., consorzio di cui fa parte APT assieme alle altre aziende regionali.

E' senza dubbio motivo di grande orgoglio essere arrivati a questa conclusione, poiché premia gli sforzi che i dipendenti delle quattro hanno profuso in questo periodo di preparazione dei documenti di gara.

Attualmente APT esercita il servizio sulla base della proroga del Contratto di Servizio in essere fino al 31.12.2018. Va ricordato come tale contratto, in scadenza originaria al 31.12.2014, abbia subito nel corso del tempo diverse proroghe tecniche necessarie alla conclusione delle procedure di affidamento.

Si rimane quindi in attesa di formalizzare gli atti finali della procedura di affidamento affinché il subentro possa essere pienamente operativo. Si ricorda che il soggetto aggiudicatario e gestore del contratto con la Stazione Appaltante è appunto il consorzio TPL FVG, che demanderà la parte operativa ai suoi Soci.

Il modo di operare e di disegnare gli obiettivi per il futuro non può comunque 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. 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. Ad oggi comunque, la quota di affidamenti effettuati tramite procedure competitive è salita al 40%.

Una importante spinta verso questa direzione è arrivata alla fine del 2009, quando 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 o tramite affidamenti in house sottoposti a regole molto stringenti.

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.

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 consiste 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 sottosritto fra APT e la Provincia, già scaduto, è ancora operante in regime di proroga (31/12/2018).

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 2015, 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 2016.

L'aggiudicazione è avvenuta nel corso del 2017 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, prima al TAR regionale e proseguito fino al Consiglio di Stato, ha prolungato ulteriormente i termini di sottoscrizione del contratto definitivo.

Ad oggi, comunque, l'aggiudicazione può dirsi pienamente efficace poiché il Consiglio di Stato, lo scorso 8 marzo, ha rigettato integralmente il ricorso presentato dal secondo concorrente.

C) EVOLUZIONE IN APT

Stante il ritardo nel completamento dell'iter relativo alla gara, la Regione FVG

ha provveduto alla stipula di una ulteriore proroga tecnica dei contratti d'esercizio in essere con gli attuali gestori affinché sia garantito regolare svolgimento del servizio fino al subentro del futuro affidatario.

La scadenza del contratto di servizio è conseguentemente prorogata sino al 31.12.2018, ma è prevista la possibilità 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%

Come detto, la procedura di affidamento è conclusa, mentre ci si sta predisponendo alla stipula del contratto che verosimilmente avverrà nel corso del 2018.

Per APT si apre quindi un periodo nuovo, dove continuerà 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 2017:

Servizio urbano		1.289.044	Km
a)	Linea	1.291.927	Km
b)	Deviazioni	-1.339	Km
c)	Bis	133	Km
d)	corse non svolte	487	Km
e)	corse non svolte per sciopero	1.190	Km
f)	Trasferimenti	58.337	Km

Servizio extraurbano		4.226.884	Km
a)	Linea	4.170.966	Km
b)	Deviazioni	21.771	Km
c)	Bis	38.904	Km
d)	corse non svolte	713	Km
e)	corse non svolte per sciopero	4.044	Km
f)	trasferimenti	608.961	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 2017 si sono registrate tre giornate interessate da sciopero, le quali hanno 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 2016, una diminuzione complessiva delle percorrenze pari a 43.629 km (0,78%); in particolare le percorrenze del servizio urbano sono diminuite di 15.085 km (1,16%) mentre quelle extraurbane di 28.544 km (0,67%).

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 5.711.231 km, di cui 1.364.883 km urbani e 4.345.398 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 2017, 3.945.029, in aumento di 78.539 unità rispetto all'anno precedente. Di questi, 3.387.415 risultano essere sistematici, mentre i passeggeri muniti di biglietto di corsa semplice sono pari a 557.614.

Ai dati sopra riportati dei passeggeri del servizio extraurbano vanno aggiunti quegli studenti che quotidianamente al mattino, dalla propria residenza, raggiungono

Passeggeri trasportati 2017:

servizio **extraurbano** 4,7 mil. di unità

servizio urbano 1,8 mil. di unità

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 2017, a quasi 4.700.000 unità.

Per quanto riguarda il servizio urbano, complessivamente nel 2017 i passeggeri sono stati 1.790.344, dato che registra un aumento di 88.628 unità rispetto all'anno precedente, suddivisi in 1.169.657 cosiddetti sistematici, e in 620.687 muniti di biglietto corsa semplice.

La linea marittima Trieste – Grado è stata attivata dal 2 giugno 2017 al 10 settembre 2017, per complessive 88 giornate di servizio. I passeggeri paganti (esclusi cioè i bambini che hanno diritto al trasporto gratuito) trasportati totali risultano 29.818, con un aumento rispetto a quelli del 2017 pari a 8.008 unità (36,7%);

Va inoltre segnalato il trend di crescita del numero di biciclette trasportate pari nel 2017 a 288 in più rispetto a quelle trasportate nel 2016. 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 aggiuntivi che, pur non facendo parte dell'oggetto del Contratto di Servizio siglato, hanno matrice simile agli stessi e vengono attivati in collaborazione con le amministrazioni locali.

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 2017"), 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. Il 2017 ha visto impegnati 1 mezzo per tutta la giornata nei week-end di giugno e settembre e nelle giornate di sabato dei mesi di luglio ed agosto, 2 mezzi per tutta la giornate nelle domeniche di luglio ed agosto e 3 mezzi nel week-end di Ferragosto;
- trenino turistico di Grado: il servizio, svolto in collaborazione con il comune di Grado, nel 2017 è stato attivato giornalmente dal 1 luglio al 27 agosto con funzione prettamente ludica.

2.7 POLITICHE

La conclusione delle procedure di gara permette, nel prossimo futuro, di declinare la nostra strategia in obiettivi con orizzonti temporali più estesi di quelli legati alle proroghe annuali che si sono susseguite.

Al di là di obiettivi specifici, peraltro già concretizzati nell'offerta di gara, possiamo affermare che la volontà della Direzione è quella di continuare a 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 9001:2015, UNI EN ISO 14001:2015, 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 mistery 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.

AZIENDA PROVINCIALE TRASPORTI S.P.A.

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		
	2017	2016	2015
Valore della produzione	21.440.235	21.148.160	22.564.866
1. Ricavi delle vendite e prestazioni	20.540.278	20.199.336	20.127.370
- rettifiche di ricavi	-11.844	-2.000	-7.433
2. Variazione delle rimanenze	0	0	0
3. Variazione dei lavori in corso su ordinazione	0	0	0
4. Altri ricavi e proventi	911.801	950.824	2.444.929
Ricavi della produzione tipica	0	0	0
5. Ricavi per produzioni atipiche (produzioni in economia)	0	0	0
Costi intermedi della produzione	5.997.617	5.404.021	5.690.493
6. Consumi di materie prime	0	0	0
Consumi di materie sussidiarie	0	0	0
Consumi di materie di consumo	3.032.818	2.851.198	3.095.771
Costi di acquisto di merci	0	0	0
7. Costi per servizi	2.177.507	1.791.974	1.840.749
8. Costi per godimento di beni di terzi	532.163	485.586	485.666
9 Accantonamenti per rischi	7.548	6.275	4.387
10. Altri accantonamenti	0	0	0
11. Oneri diversi di gestione	247.581	268.988	263.920
VALORE AGGIUNTO CARATTERISTICO LORDO	15.442.618	15.744.139	16.874.373
Componenti accessori e straordinari	299.009	358.060	432.163
12. +/- Saldo gestione accessoria	299.009	358.060	432.163
Ricavi accessori	299.009	358.060	432.163
- Costi accessori	0	0	0
13. +/- Saldo componenti straordinari	0	0	0
Ricavi straordinari	0	0	0
- Costi straordinari	0	0	0
VALORE AGGIUNTO GLOBALE LORDO	15.741.627	16.102.199	17.306.536
- Ammortamenti	2.395.044	2.480.474	2.217.997
VALORE AGGIUNTO GLOBALE NETTO	13.346.583	13.621.725	15.088.539

3.3 PROSPETTO DI RIPARTO DEL VALORE AGGIUNTO

DISTRIBUZIONE DEL VALORE AGGIUNTO	ESERCIZI		
	2017	2016	2015
Remunerazione del personale	9.690.444	9.606.699	9.318.333
Personale non dipendente	0	0	0
Personale dipendente	9.690.444	9.606.699	9.318.333
a) Remunerazioni dirette	7.761.927	7.692.113	7.381.450
b) Remunerazioni indirette	1.928.517	1.914.586	1.936.883
c) Quote di riparto del reddito	0	0	0
Remunerazione della Pubblica Amministrazione	836.466	719.001	1.540.908
Imposte indirette	0	0	0
Imposte dirette	860.055	1.083.246	1.540.908
- sovvenzioni in c/esercizio	-23.589	-364.245	0
Remunerazione del capitale di credito	22.215	38.899	56.165
Oneri per capitali a breve termine	0	0	0
Oneri per capitali a lungo termine	22.215	38.899	56.165
Remunerazione dell'azienda	2.797.458	3.257.126	4.173.133
+/- Variazione delle riserve(utile di esercizio)	2.797.458	3.257.126	4.173.133
VALORE AGGIUNTO GLOBALE NETTO	13.346.583	13.621.725	15.088.539

604

AZIENDA PROVINCIALE TRASPORTI S.P.A.

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 lay-out 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.

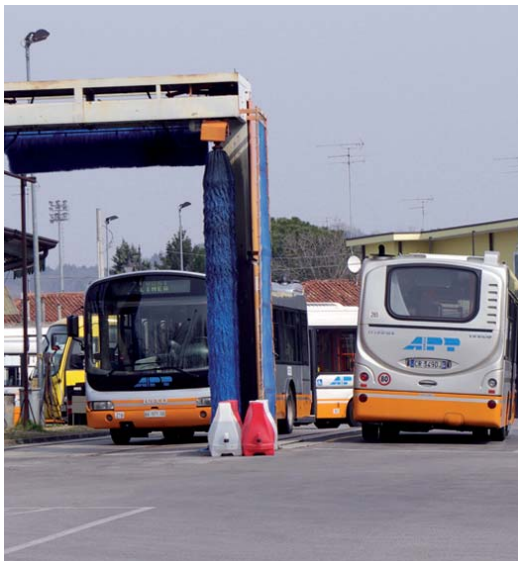
Biglietteria Centrale di Gorizia e Sala d'aspetto

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 7.00 alle 19.00 dal lunedì al venerdì e il sabato dalle ore 7.00 alle ore 14.00 con domenica e festivi chiuso; nel periodo estivo permane l'orario dalle ore 7.00 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 si 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 vine 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 2014	Traffico KM Generato 2015	Traffico KM Generato 2016	Traffico KM Generato 2017
TPL EXTRAURB.	4.213.777	4.251.116	4.292.713	4.278.800
TPL URBANO	1.304.110	1.316.523	1.322.066	1.306.721
TPL MARITTIMO	480 corse (760 ore di navigazione)	492 corse	480 corse (760 ore di navigazione)	480 corse (760 ore di navigazione)
TOTALI	5.517.887	5.567.639	5.614.779	5.585.521

Il totale del traffico generato nell'esercizio 2017 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	29.818	-
4001	Urbano Gorizia - Linea 1	243.999	11.267.913	340.221	18,68
4002	Urbano Gorizia - Circolare Rossa Esterna	77.563	3.581.890	99.145	24,1
4003	Urbano Gorizia - Circolare Rossa Interna	27.689	1.278.676	34.620	18,4
4004	Urbano Gorizia - Circolare Nera Esterna	59.599	2.752.259	64.464	25,21
4005	Urbano Gorizia - Circolare Nera Interna	20.384	941.365	39.913	18,62
4006	Urbano Gorizia - Linea 6	63.011	2.909.884	57.618	19,61
4007	Urbano Gorizia - Linea 8	69.066	3.189.485	103.189	23,3
4008	Urbano Monfalcone – Circolare Ronchi destra e sinistra	93.528	5.044.946	186.775	18,28
4009	Urbano Monfalcone – Circolare Staranzano + Dir.Cant.	68.184	3.677.868	133.250	21,14
4010	Urbano Monfalcone – Circolare Centro	166.027	8.955.507	240.850	20,16
4011	Urbano Monfalcone – Linea Panzano + Giro Scuole G.	183.173	9.880.386	307.941	20,33
4012	Urbano Monfalcone – Circolare Aris	71.209	3.841.016	28.349	18,11
4013	Urbano Grado - 37 Pineta – Centro-Pineta - (Campeggi)	163.289	8.807.743	154.009	21,95
4014	1 - Gorizia - Aeroporto - Monfalcone - Grado	838.879	65.617.111	799.372	36,91
4015	2 - Gorizia - Mariano - Cormons	170.160	13.309.902	195.485	38,45
4016	3 - Gradisca - S.Pier - S.Canzian - Monfalcone	305.108	23.865.563	315.757	30,88
4017	4 - Gorizia - Romans -Cormons	78.957	5.881.633	94.463	40,25
4018	5 – Gorizia-Grado via Savogna*	-	-	-	-
4019	6 - Gorizia - Jamiano - Monfalcone	24.338	1.752.303	34.879	41,71
4020	7 - Gorizia - Poggio III Armata – Sagrado - Monfalcone	109.276	8.139.957	74.255	35,29
4021	8 - Gorizia - S.Michele - Doberdo' - Monfalcone	109.242	8.137.469	77.554	31,99
4022	9 - Gorizia - S.Floriano - Oslavia - Gorizia	52.635	3.920.761	14.161	25,46
4023	21 - Grado - Fossalon-Staranzano - Monfalcone-Trieste	107.828	8.032.118	108.273	40,56
4024	22 - Grado - Villesse - Gorizia	286.268	22.391.852	400.304	45,47
4025	23 - Gorizia - Cormons - Cividale	109.836	8.591.384	130.289	36,82
4026	24 - Gorizia - Palmanova - Castions	22.738	1.693.801	30.583	43,27
4027	25 - Gorizia - Aiello - Cervignano	74.087	5.518.756	92.271	40,1

cod. reg.	nome pubblico della linea	km totali	posti	trasp.	vel. comm.
4028	26 - Grado - Cervignano - Fiumicello - Monfalcone	238.432	17.668.929	325.842	36,22
4029	27 - Navette-Giroscuole Gorizia	93.449	7.309.643	9.425	23,17
4030	55 - Cervignano – Monfalcone C.	31.929	2.378.368	9.065	40,85
4031	58 - Crauglio - S.Vito - Monfalcone C.	69.227	3.640.836	22.524	39,28
4032	59 - Grado - Cervignano	49.453	3.868.189	132.800	43,36
4033	56 - Porpetto-Cervignano *	-	-	-	-
4034	57 - Latisana-Cervignano	15.820	1.178.412	8.562	56,13
4035	51 - Udine - Aeroporto - Monfalcone - Trieste	1.480.818	110.299.571	1.063.422	40,9
4036	52 - Aeroporto - Lignano	10.320	768.764	5.743	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

Durante il 2017 sono stati acquistati ed immatricolati esclusivamente autobus a basse emissioni e bassi consumi. In particolare sono stati acquistati (coda di gara 2016) sette mezzi extraurbani dotati di motore a standard EURO 6.

L'età media globale del parco mezzi calcolata al 31/12/2017 è pari a 6,94 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:	7 autobus extraurbani da 12 metri IVECO CROSSWAY Euro 6 (coda di gara 2015)	6,94

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); continua a funzionare il monitor informativo installato presso l'Aeroporto di Ronchi dei Legionari. Il Monitor, grazie al collegamento con il sistema AVM della flotta autobus, fornisce in tempo reale all'utenza in i minuti di attesa per arrivi e partenze degli autobus da e per l'aeroporto.

Il servizio di trasporto biciclette sulla linea Gorizia - Grado, iniziato con l'estate 2013, è proseguito anche per la stagione estiva 2017; ai fini di favorire ulteriormente la mobilità ciclabile, durante il 2017 è stata istituita una nuova

fermata idonea al carico e scarico delle biciclette in prossimità del Sacrario di Redipuglia.

Di seguito è riprtata la situazione del parco mezzi da turismo ed extra TPL per l'anno 2017.

Tipo	Carrozzeria	Servizio	Anno	Classe Amb.	Età	Lungh.
WAG N 316 SHD	NEOPLAN N 316 SHD	TURISMO	2002	EURO 3	15	12,00
WAG N 316 SHD	NEOPLAN N 316 SHD	TURISMO	2004	EURO 3	13	12,00
EVOBUS - MERCEDES BENZ	TOURISMO 15RHD	TURISMO	2009	EURO 5	8	12,00
IVECO A 50/E4/21/B	IVECO DAILY	TURISMO	2010	EURO 5	7	6,95
MAGELIS PRO	IVECO FRANCE SFR210	TURISMO	2012	EURO 5	5	12,00
SETRA S415 GT HD	S415 GT HD	TURISMO	2014	EURO 5	3	12,00
				ETA' MEDIA PARCO TURISMO		8,5

D) L'AMMODERNAMENTO DELLE INFRASTRUTTURE

Durante il 2017, l'attività di APT è stata prettamente di carattere manutentivo e conservativo con il fine di mantenere i risultati precedentemente raggiunti:

- miglioramento dei livelli di salute, sicurezza e benessere sul lavoro;
- diminuire 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 le infrastrutture di esercizio.

Il Sistema di Gestione Integrata è stato rivisto alla luce della transizione alle nuove norme UNI EN ISO 9001:2015, UNI EN ISO 14001:2015 ed al mantenimento della certificazione integrata (UNI EN ISO 9001:2015, UNI EN ISO 14001:2015, BS OHSAS 18001:2007 e UNI EN 13816:2002) è concentrata sul mantenimento in efficienza delle infrastrutture e degli impianti al fine di perseguire molteplici obiettivi.

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

Nel corso 2017 non vi sono state modifiche sostanziali al compendio Deposito-Officina-Uffici di Gorizia.

L'impianto fotovoltaico (28,3 kW) e gli accorgimenti tecnici addottati per minimizzare i consumi, hanno permesso di contenere i consumi di energia elettrica anche per il 2017.

Visto l'ulteriore aumento di mezzi che necessitano di additivazione di urea per autotrazione, l'impianto per l'erogazione dell'urea assolve ampiamente alla sua funzione; l'impianto è integrato, come per il gasolio, con il sistema di monitoraggio informatico delle erogazioni (SYS Card).

L'impianto di autolavaggio a portale fisso del Deposito Gorizia "IDROEQUIP – TAMMERMATIC", installato nel 2006 (4 spazzole verticali), è stato implementato con un sistema di rilevamento del mezzo in ingresso mediante "TAG" che ha sostituito il 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 Cassette di Pronto soccorso sono stati eseguiti, per tutte le sedi e per l'intero parco mezzi, da parte di ditte specializzate. Sono state acquistate 3 nuove scale a Norma EN131 per l'officina e due carrelli specifici per la movimentazione e sollevamento delle batterie degli autobus.

Unità operativa di Monfalcone

Come per il deposito/officina di Gorizia, l'attività manutentiva effettuata è stata meramente conservativa.

L'impianto di lavaggio AUTOEQUIP AE 3/45 CM della IDROEQUIP, installato a fine 2012, funziona a regime; come per il Deposito di Gorizia, l'impianto è stato implementato con un sistema di rilevamento del mezzo in ingresso mediante "TAG" che ha sostituito il lettore di tessera con microchip.

Il sistema per l'erogazione dell'urea, installato presso la sede di Monfalcone a metà del 2014 ed integrato, come per il gasolio, con il sistema di monitoraggio informatico delle erogazioni (SYS Card) continua a funzionare regolarmente.

Centro Intermodale Passeggeri di Gorizia (CIP)

Anche con l'inizio dell'anno scolastico 2017/18 è stato effettuato il consueto 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

L'area di parcheggio dei bus, che ha trovato sede presso l'isola della Schiusa a partire dalla fine del 2010, rimane per tutto il 2017 nella medesima posizione.

Sono stati effettuati durante il 2017 piccoli interventi di manutenzione ordinaria programmata all'edificio della biglietteria.

Biglietteria di Monfalcone

Nel corso del 2017 è stata effettuata la consueta manutenzione ordinaria programmata dell'edificio e degli impianti.

Infrastrutture di esercizio

E' proseguita durante il 2017 la manutenzione migliorativa degli impianti comprendente la sostituzione di pannelli, lunotti, cristalli, bacheche e panchine. Nel corso del 2017 sono state installate ulteriori due pensiline in altrettante posizioni.

Confermato il funzionamento delle 7 paline elettroniche a led luminosi sulla rete urbana di Monfalcone (5 impianti) e di Gorizia (2 impianti). Conclusa l'installazione di una ulteriore emettitrice automatica di biglietti a Gradisca d'Isonzo (Viale Regina Elena). L'impianto 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). Funzione regolarmente il monitor informativo installato presso l'Aeroporto di Ronchi dei Legionari. Il Monitor, grazie al collegamento con il sistema AVM della flotta autobus, fornisce in tempo reale all'utenza in i minuti di attesa per arrivi e partenze degli autobus da e per l'aeroporto.

E' continuata, anche durante il 2017, la collaborazione con la Motorizzazione ed il Comune di Gorizia finalizzata a migliorare la fruibilità del servizio da parte degli utenti con ridotte capacità motorie su fermate periferiche; in particolare sono state riviste alcune fermate del Corso Italia a Gorizia (servizio urbano ed extraurbano).

Infrastrutture informatiche e telefoniche

Rimane sostanzialmente invariato il sito internet aziendale www.aptgorizia.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.

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

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 2017	N° copie stampate INVERNO 2017/2018
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 "Bacheca" 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 2016 il numero delle fermate allestite con pensilina e bacheca informativa è aumentato arrivando a 266 posizioni.

Il progetto avviato per rendere gli spazi informativi APT più agevoli e comprensibili è proseguito con il posizionamento di ulteriori pensiline dotate di

bacheca, all'interno delle quali l'utente trova tutte le informazioni necessarie per un corretto utilizzo dei servizi APT (tariffe, regolamento di vettura, promozioni, avvisi, mappe della rete sia urbana che extraurbana).

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

Biglietterie APT

Le Biglietterie APT di Gorizia, Monfalcone e Grado, oltre ai servizi di sportello per la vendita dei titoli di viaggio, sono state allestite come dei veri e propri "info point" dove gli utenti possono trovare tutto il materiale informativo sia per la consultazione in loco sia da portare con sè, messe a disposizione a titolo gratuito.Gli operatori, inoltre, sono stati tutti formati per offrire assistenza agli utenti e fornire ogni utile indicazione.

La Biglietteria di Monfalcone, grazie ad un orario di apertura molto ampio che va dalle ore 7.00 alle ore 19.00 dal lunedì al sabato, con apertura domenicale durante l'estate, ha permesso di migliorare notevolmente la qualità nel rapporto con l'utenza locale. 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 7.00 alle 19.00 dal lunedì al venerdì e il sabato dalle ore 7.00 alle ore 14.00 con domenica e festivi chiuso; nel periodo estivo permane l'orario dalle ore 7.00 alle ore 14.00 dal lunedì al sabato; domenica e festivi chiuso.

Campagne promozionali ed informative

Anche nel 2017 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 2017 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 disposizioni 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 sulla possibilità di un ulteriore sconto del 5% su chi rinnova l’abbonamento via web.

A fine 2017 tale modalità di rinnovo si attesta indicativamente in un + 50% rispetto all’anno prevedente se consideriamo solo gli abbonamenti mensili e quindicinali e un + 76% includendo anche gli abbonamenti annuali scolastici.

“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

APT nel 2017 ha riproposto il progetto denominato “A SCUOLA CON APT” che ha visto alcuni incaricati aziendali con i rappresentanti della Consulta degli Studenti degli istituti d’istruzione superiore della Provincia di Gorizia. Il personale APT ha presentato una relazione sull’azienda, sui servizi offerti e sulle modalità di fruizione dei mezzi sia in fermata che a bordo, dando ai ragazzi tutta una serie di informazioni legate anche ai titoli di viaggio, le sanzioni amministrative e gli oggetti smarriti. Di particolare interesse da parte della Consulta è stata la promozione del servizio di trasporto nell’ambito della “ALTERNANZA SCUOLA-LAVORO”, che ha visto coinvolta l’azienda nella predisposizione di opuscoli pieghevoli atti ad illustrare in maniera semplice e diretta agli studenti questa opportunità. Ai rappresentanti, unitamente alla brochure specifica sull’ASL, sono stati consegnati orari ed altro materiale informativo per l’allestimento dello stand della Consulta, all’interno del quartiere fieristico nell’ambito di una manifestazione di interesse giovanile. Per il 2018 è auspicabile che questo progetto venga attuato presso i vari poli scolastici della Provincia, sviluppando

un piano di incontri formativi con l'obbiettivo di essere più vicini agli studenti quali maggiori fruitori dei nostri servizi.

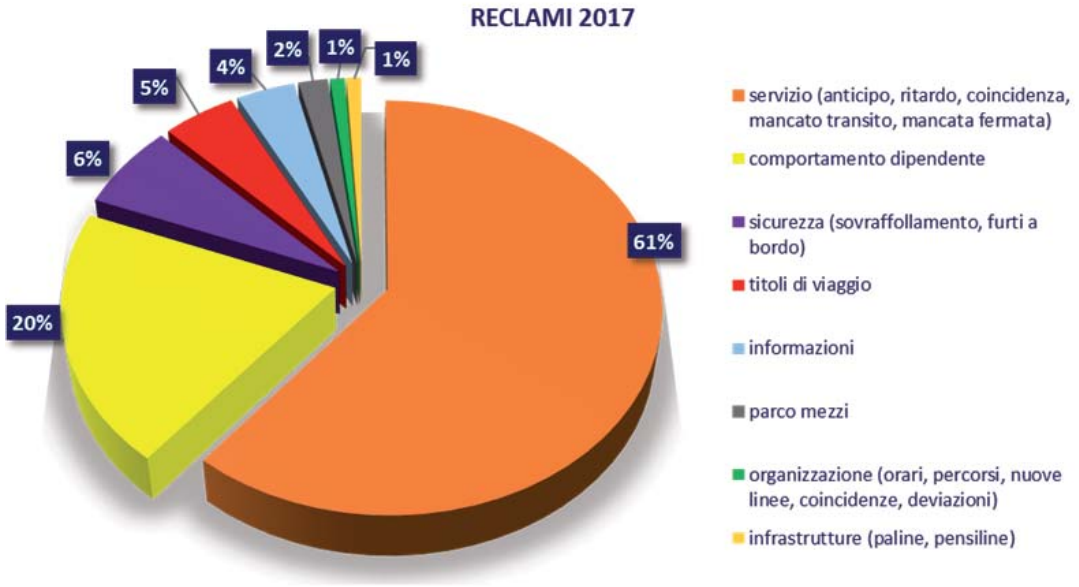
B) SEGNALAZIONI E RECLAMI

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.

Reclami

Nel 2017 è stato ulteriormente migliorato il livello di prontezza di risposta ai reclami, 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	184	99%
Risposta oltre scadenza	1	1%
Risposta entro 5 gg.	89	48%
N° giorni medi risposta	6,9	



ANNO 2016			ANNO 2017		
servizio (anticipo, ritardo, coincidenza, mancato transito, mancata fermata)	80	**53%**	servizio (anticipo, ritardo, coincidenza, mancato transito, mancata fermata)	119	**64%**
comportamento dipendente	46	**30%**	comportamento dipendente	38	**21%**
organizzazione (orari, percorsi, nuove linee, coincidenze, deviazioni)	4	**3%**	organizzazione (orari, percorsi, nuove linee, coincidenze, deviazioni)	1	**1%**
infrastrutture (paline, pensiline)	0	**0%**	infrastrutture (paline, pensiline)	1	**1%**
titoli di viaggio	3	**2%**	titoli di viaggio	5	**3%**
informazioni	6	**4%**	informazioni	8	**4%**
sicurezza (sovraffollamento, furti a bordo)	11	**7%**	sicurezza (sovraffollamento, furti a bordo)	11	**6%**
parco mezzi	2	**1%**	parco mezzi	2	**1%**
totale	152		totale	185	
Km TPL	Rec.	**KM/R.**	Km TPL	Rec.	**KM/R.**
5.559.557	152	**36,57**	5.585.521	185	**30,19**

Nonostante la crescita del numero dei reclami pervenuti (185 contro i 152 dell'anno precedente), è aumentata la percentuale delle pratiche in cui il disservizio non viene confermato (53%). Questo a testimonianza della validità degli interventi attuati sia nell'ambito della formazione del 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. A tal proposito nel corso del 2017, in concomitanza con la formazione relativa all'aggiornamento sulla sicurezza sul lavoro di cui all'Accordo Stato Regioni del 21 dicembre 2011, sono stati aggiunti alcuni moduli di ripasso ed aggiornamento relativi ad aspetti molto pratici di gestione del servizio e del rapporto con la clientela, e precisamente la gestione dei sinistri, della vendita a bordo dei titoli di viaggio e la gestione degli oggetti rinvenuti.

Suggerimenti e richieste

Si segnala il sempre significativo flusso di richieste e suggerimenti in merito, ad esempio, all'istituzione di nuove fermate o alla modifica degli orari esistenti. L'Azienda si attiva prontamente per accontentare, ove tecnicamente possibile ed economicamente sostenibile, le modifiche all'orario di piccola entità; coinvolge inoltre gli Enti preposti per le opportune verifiche tecniche ed autorizzazioni amministrative necessarie all'attivazione di nuove fermate. Nel caso in cui le

richieste non possano essere immediatamente accolte, vengono comunque analizzate al momento della progettazione degli orari stagionali o in caso di modifiche organizzative. A tutte le istanze viene fornita, in ogni caso, risposta

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 2017 sono state registrate 231 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 85 oggetti che è stato possibile restituire ai legittimi proprietari; 147 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 137 oggetti di "valore". Degli oggetti custoditi 75 sono stati ritirati dal legittimo proprietario mentre 62, 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 2017

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

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

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

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

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

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

	Totale	Indice Sintetico di Soddisfazione	Indice Generale di Soddisfazione
Interviste realizzate	N = 700	90,5	96,1
Urbano Gorizia	N = 173	90,4	95,8
Urbano Monfalcone	N = 175	91,2	94,3
Extraurbano	N = 352	90,6	96,5

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).

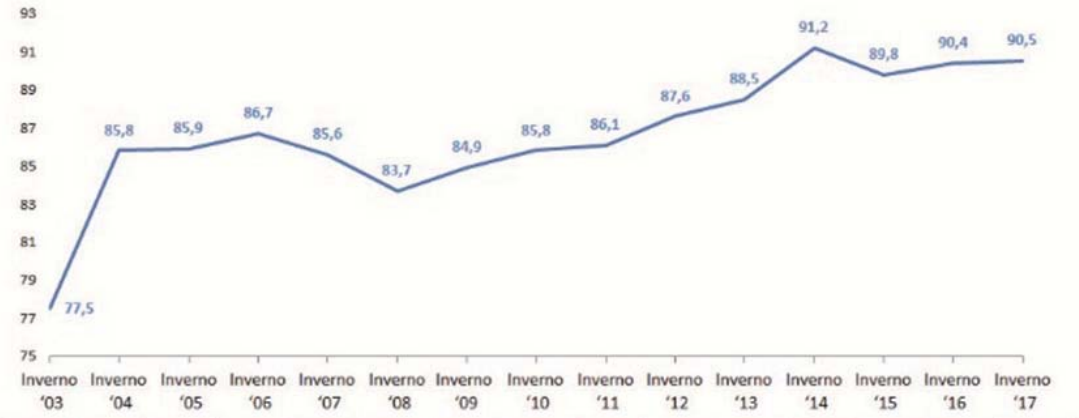
Ciò significa che l'immagine aziendale genera valore aggiunto rispetto alle performance dirette di prodotto e servizio considerate.

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

Confronto temporale

ANDAMENTO DEL SERVIZIO Il risultato della domanda: "In generale nell'ultimo anno il trasporto urbano/extraurbano offerto da APT nel suo complesso è:

Rimasto uguale	60,8%
Non sa non risponde	26%
Migliorato	10,3%
Peggiorato	2,9%



Inverno '03	Inverno '04	Inverno '05	Inverno '06	Inverno '07	Inverno '08	Inverno '09	Inverno '10	Inverno '11	Inverno '12	Inverno '13	Inverno '14	Inverno '15	Inverno '16	Inverno '17
77,5	85,8	85,9	86,7	85,6	83,7	84,9	85,8	86,1	87,6	88,5	91,2	89,8	90,4	90,5

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 (95,3)
- L'attenzione di APT per la tutela dell'ambiente (94,4)
- Il comfort del viaggio (92,8)

- L'attenzione di APT' verso l'ambiente (92,6)
- Anche nel 2017 si registra un incremento significativo riguardo alla 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 fanco.

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

Indice di soddisfazione: confronto inverno 2016/17 – inverno 2017/18	2017/18	2016/17	Gap
DISPONIBILITA'			
La frequenza del servizio	84,5	86,4	- 1,9
La presenza di coincidenze con altri mezzi pubblici	92,1	90,2	+ 1,9
La qualità dei servizi riservati ai viaggiatori con ridotte capacità motorie	85,9	84,2	+ 1,7
ACCESSIBILITÀ			
La facilità di reperimento dei titoli di viaggio	89,3	90,9	- 1,6
La riconoscibilità della fermata	90,1	92,0	- 1,9
INFORMAZIONI			
Il livello di informazione sul servizio prestato	88,7	91,9	- 3,2
Le informazioni del servizio in fermata	90,1	91,4	- 1,3
La tempestività di diffusione delle informazioni in caso di anomalie del servizio	90,3	92,4	- 2,1
TEMPO			
La puntualità del servizio	90,1	87,9	+ 2,2
L'affidabilità del servizio intesa come continuità e regolarità del servizio	90,8	93,1	- 2,3
ATTENZIONE AL CLIENTE			
La cortesia e professionalità del personale viaggiante	91,3	91,6	- 0,3
La cortesia e professionalità del personale degli uffici	91,4	91,1	+ 0,3
La prontezza di risposta ai reclami	92,1	90,5	+ 1,6
COMFORT			
Il comfort del viaggio, cioè climatizzazione, facilità di accesso	92,8	91,0	+ 1,8
La pulizia e le condizioni igieniche dei mezzi	88,3	89,2	- 0,9
La comodità nell'attesa per la presenza di pensiline e panche confortevoli	89,0	89,4	- 0,4
Il livello di affollamento dei mezzi	89,5	91,3	- 1,8
Il rapporto comfort/costo del servizio	90,4	89,1	+ 1,3

SICUREZZA			
La sicurezza del viaggio intesa come mancanza di incidenti	96,4	96,4	0
La sicurezza personale intesa come il pericolo di furti e borseggi	95,3	95,8	- 0,5
IMPATTO AMBIENTALE			
L'attenzione di APT Gorizia per la tutela dell'ambiente	92,6	94,4	- 1,8

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 (9,97)
- La sicurezza personale intesa come il pericolo di furti e borseggi (9,96)
- La puntualità del servizio (9,92)
- L'affidabilità del servizio (9,93)
- La tempestività di informazioni in caso di anomalia del servizio 9,84

Indice di importanza	2017/18	2016/17
DISPONIBILITA'		
La frequenza del servizio	9,82	9,64
La presenza di coincidenze con altri mezzi pubblici	9,61	9,16
La qualità dei servizi riservati ai viaggiatori con ridotte capacità motorie	9,68	9,46
ACCESSIBILITÀ		
La facilità di reperimento dei titoli di viaggio	9,79	9,69
La riconoscibilità della fermata	9,80	9,50
INFORMAZIONI		
Il livello di informazione sul servizio prestato	9,71	9,58
Le informazioni del servizio in fermata	9,74	9,53
La tempestività di diffusione delle informazioni in caso di anomalie del servizio	9,84	9,69
TEMPO		
La puntualità del servizio	9,92	9,79

L'affidabilità del servizio intesa come continuità e regolarità del servizio	9,93	9,79
ATTENZIONE AL CLIENTE		
La cortesia e professionalità del personale viaggiante	9,68	9,41
La cortesia e professionalità del personale degli uffici	9,69	9,44
La prontezza di risposta ai reclami	9,44	9,72
COMFORT		
Il comfort del viaggio, cioè climatizzazione, facilità di accesso	9,71	9,35
La pulizia e le condizioni igieniche dei mezzi	9,73	9,52
La comodità nell'attesa per la presenza di pensiline e panche confortevoli	9,72	9,27
Il livello di affollamento dei mezzi	9,73	9,15
Il rapporto comfort/costo del servizio	9,83	9,42
SICUREZZA		
La sicurezza del viaggio intesa come mancanza di incidenti	9,97	9,89
La sicurezza personale intesa come il pericolo di furti e borseggi	9,96	9,89
IMPATTO AMBIENTALE		
L'attenzione di APT Gorizia per la tutela dell'ambiente	9,62	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.

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

Nel quadrante in basso a destra (CONTROLLARE) sono segnalati i driver che è necessario valorizzare in seconda battuta, in quanto fonte di bassa soddisfazione ma verso i quali è riposta una importanza minore rispetto ai precedenti.

Nel quadrante in alto a sinistra (MANTENERE) sono segnalati i driver di eccellenza, in cui a fronte di una soddisfazione elevata si registra una importanza altrettanto elevata.

Nel quadrante in basso a sinistra (COMUNICARE) sono segnalati i driver ritenuti meno rilevanti ma che comunque soddisfano l'utente. Si tratta comunque di driver da valorizzare, per impedire che ricadano in uno dei quadranti di attenzione.

+	SODDISFAZIONE		-
IMPORTANZA	MANTENERE	MIGLIORARE	
	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		
	I 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		
-			

Analisi Rilevazione estate 2017

	Totale	Indice Sintetico di Soddisfazione	Indice Generale di Soddisfazione
Interviste realizzate	N = 600	94,7	93,6

E) MYSTERY CLIENT

I 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 642 rilevazioni e il dato complessivo di conformità si attesta sul valore di 97 in linea con la rilevazione 2016 che dava un risultato pari al 96,3

	N° Rilevazioni	N° Non Conformità	% conformità
Stato pulizia delle fermate	111	2	98,2
Informazioni al punto di fermata	111	0	100
Informazioni a bordo autobus	105	0	100
Accoglienza/attitudine commerciale	105	0	100
Pulizia degli autobus	105	11	89,5
Puntualità	105	6	94,3
COMPLESSIVO	642	19	97,0

Stato di pulizia delle fermate

Il valore di conformità complessiva registrato è conforme e pari al 98,2 % (2016= 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 (2016=100%).

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 100,0% e presenta quindi piena conformità (2016=99,1%).

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), obliteratrice e display interno (laddove presente).

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), obliteratrice e display interno (laddove presente).

Pulizia dei mezzi

Il valore di conformità complessiva è pari a 89,5 % (2016=89,3%)

Accoglienza / Attitudine commerciale a bordo

Il valore di conformità complessiva registrato è conforme e pari a 100,0% e presenta quindi piena conformità (2016=99,1%).

La non conformità segnalata nel 2016 rispetto alla scarsa riconoscibilità degli autisti, il cui cartellino era spesso non visibile è stata superata.

Puntualità

Il valore di conformità complessiva registrato relativo alla puntualità è pari a 94,3 % (2016= 95,6%)

Sintesi dei risultati BIGLIETTERIA / RIVENDITA

Sono state complessivamente compiute 69 rilevazioni e il dato complessivo di conformità si attesta sul valore di 89,9 (2016 = 86,2) Le uniche non conformità sono dovute alla mancanza di vetrofania presso le rivendite.

	N° Rilevazioni	N° Non Conformità	% conformità
(BIGLIETTERIA) Informazioni esterne	5	0	100
(RIVENDITA) Informazioni esterne	11	7	36,4

(BIGLIETTERIA) Pulizia interna	5	0	100
(BIGLIETTERIA) Informazioni all'interno	5	0	100
(RIVENDITA) Informazioni all'interno	11	0	100
Accoglienza da parte del personale	16	0	100
Gestione della richiesta del cliente	16	0	100
COMPLESSIVO	69	7	89,9

Sintesi dei risultati CALL CENTER

Sono state complessivamente compiute 12 rilevazioni e il dato complessivo di conformità si attesta sul valore di 100,0.

Sintesi dei risultati SITO WEB

Sono stati analizzati contenuti, servizio web e usabilità dando un risultato del 96,1% di conformità.

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 esemplice 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 2017 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.

Oltre a rimanere in circolazione alcuni dei bus con le campagne avviate nel 2016, sono stati allestiti i seguenti mezzi:

Per conto del Comune di Monfalcone - un bus urbano dedicato alla promozione del Museo della Cantieristica inaugurato nel corso dell'anno.

Per conto del Mittelfest anche nel 2017 è stato dedicato un bus extraurbano alla promozione del festival di Cividale

Per conto di LILT e ANDOS - 2 mezzi urbani ed uno extraurbano per la campagna di prevenzione del tumore al seno.

Per conto della FIDAS Gorizia - 4 bus extraurbani dedicati alla campagna per la donazione del sangue.

Collaborazione con Associazione DelTa

Dopo la positiva esperienza iniziata nel 2016 la collaborazione con l'Associazione Del.Ta - Delfini e tartarughe nell'Alto Adriatico, è proseguita anche nel 2017.

Il progetto prevede per un giorno alla settimana a bordo della motonave l'intervento di un biologo marino, che con l'ausilio di apposita apparecchiatura messa anche a disposizione dei passeggeri, illustra le specificità della fauna marina del golfo segnalando gli eventuali avvistamenti, coinvolgendo in modo attivo tutti i presenti, personale di bordo incluso.

Nel 2017 l'esperienza si è arricchita con l'inserimento di un ulteriore progetto ad inizio stagione che ha visto la partecipazione di alcune scuole medie e successivamente sono stati ospitati a bordo studenti delle scuole superiori nell'ambito del periodo "alternanza scuola-lavoro".

Alternanza scuola - lavoro

L'alternanza scuola-lavoro, obbligatoria per tutti gli studenti dell'ultimo triennio delle scuole superiori, è una modalità didattica innovativa, che attraverso l'esperienza pratica aiuta a consolidare le conoscenze acquisite a scuola e testare sul campo le attitudini di studentesse e studenti, ad arricchirne la formazione e a orientarne il percorso di studio e, in futuro di lavoro, grazie a progetti in linea con il loro piano di studi. Inserita con la Legge cosiddetta "Della Buona Scuola" prevede un periodo di permanenza (400 ore per gli istituti tecnici e professionali e 200 ore per il licei) in imprese e aziende, associazioni sportive e di volontariato, enti culturali, istituzioni e ordini professionali del territorio che diventano così partner educativi della scuola.

Nel 2017 APT ha proseguito e consolidato le esperienze iniziate nel precedente anno scolastico con due poli superiori:

ISIS "MICHELANGELO BUONARROTI" – MONFALCONE – LICEO LINGUISTICO

Hanno partecipato 2 studentesse (ospitate l'ultima settimana di maggio per un totale di 40 ore ciascuna) che hanno realizzato la loro esperienza nell'ambito dell'Ufficio Titoli di Viaggio.

ISIS "BRIGNOLI-EINAUDI-MARCONI" – ITI MARCONI DI STARANZANO – INDIRIZZO LOGISTICA E TRASPORTI

Hanno partecipato 2 studenti frequentanti il primo anno di indirizzo logistico, ovvero la terza superiore, per i quali, in collaborazione con il tutor scolastico, è stato elaborato un progetto di lungo termine, a fronte anche dei futuri ulteriori periodi di permanenza in azienda per l'alternanza a completamento del totale complessivo delle ore previste. I ragazzi sono stati ospitati dalla fine di maggio alla prima decade di giugno ed hanno collaborato con il RSPP e la responsabile della formazione all'archiviazione e sistemazione di fascicoli documentali relativi alla formazione sulla sicurezza, nonché sono stati impegnati nell'analisi e sistemazione di fogli-corsa e documentazioni di esercizio. L'ultima fase dello stage si è svolta all'Ufficio Movimento di Gorizia con la supervisione del Responsabile e i ragazzi sono stati coinvolti nella gestione delle partenze/arrivi al Centro Intermodale nelle ore di punta.

Progetto "A scuola di Comune"

Anche nel 2017 APT ha proseguito la sinergia con il Comune di Gorizia co-organizzando il progetto A scuola di Comune grazie al quale i bambini delle scuole dell'infanzia e gli studenti delle scuole primarie e secondarie della città possono recarsi in visita al Palazzo comunale per meglio comprendere come funziona la macchina comunale e cosa avviene all'interno delle stanze del Municipio. La collaborazione di APT non è stata solo di tipo logistico per accompagnare gli studenti in Comune, ma anche e soprattutto di tipo didattico: un operatore (lo stesso per tutte le uscite) ha illustrato, a bordo mezzo, l'importanza del servizio pubblico, il suo funzionamento, le sue modalità, il corretto uso (per il bus i

bambini sono muniti di titolo di viaggio ndr) in un'ottica di incentivazione del TPL e di sostenibilità, tutto a misura di bambino. Complessivamente nel 2017 hanno partecipato all'esperienza 35 allievi della scuola primaria e 72 bambini della scuola dell'infanzia per un totale di 6 servizi.

Il Libro delle 18.03 e attività Sala Culturale

Anche nel 2017 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 GiovedìinSala Antonia Arslan, Emilio Rigatti, Federica Manzon, Mauro Covacich. I Sabato in bus hanno previsto delle uscite nella valle del Vipacco, al Parco della Grande Guerra di Monfalcone, e sul Carso triestino.L'edizione d'autunno ha ospitato in Sala APT Pino Roveredo, Stefano Caso, Marcello Fois, Paolo Rumiz, Francesca Melandri.

I Sabato in bus hanno previsto delle uscite in Val Rosandra, nella laguna di Marano e a Spilimbergo.

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 2017 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, in quanto, aldilà 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 stagione estiva 2017 della linea marittima è stata attivata inizialmente dal 2 giugno al 31 agosto, con una successiva estensione del servizio fino al 10 settembre, con la consueta sospensione nella giornata di lunedì, per complessivi 88 giorni di esercizio.

I passeggeri trasportati, in relazione all'uso dei moltiplicatori per singola tipologia di titolo di viaggio, sono stati 29.818 con un incremento del 36,72 per cento rispetto all'anno precedente. L'incasso complessivo è stato di euro 146.354 (media introito a passeggero: € 4,91), con un aumento del 26,27 per cento rispetto al 2016. Il numero finale di titoli di viaggio venduti, che è stato pari a 17.578 contro i 13.450 della stagione estiva precedente, ha registrato un dato in ascesa superiore al 30,00 per cento.

Di notevole rilevanza per l'anno 2017 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 un 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 2017 il totale dei fruitori della card turistica è stato di 2.258 contro i 1.450 della stagione precedente.

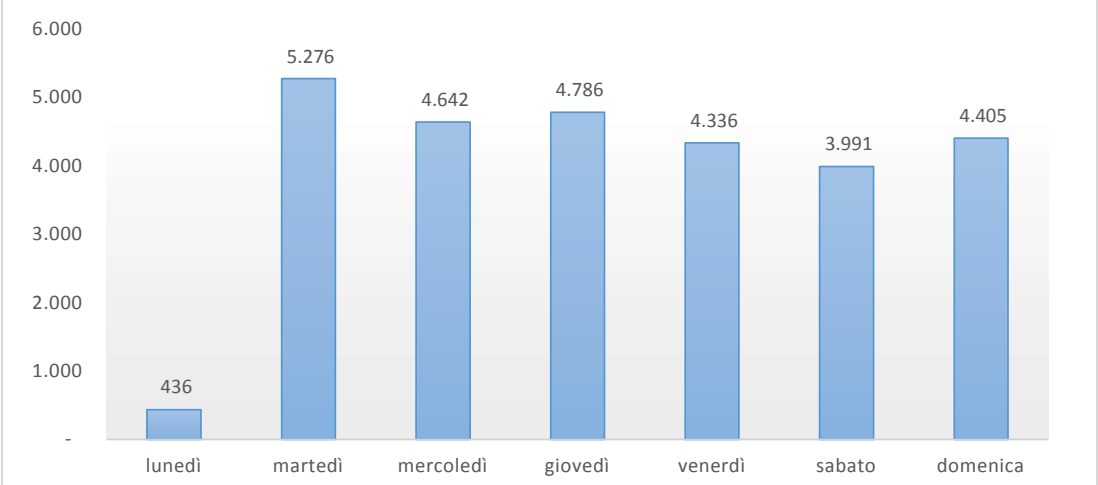
Un altro dato di vendita che nella stagione estiva 2017 ha registrato una performance particolarmente positiva è il trasporto biciclette a bordo della motonave, con un valore a consuntivo

che incrementa nuovamente la performance registrata nel 2016, concludendo con un totale di 1.505 biglietti venduti registrando un +23,66 per cento. La motonave messa a disposizione dalla società armatrice Delfino Verde offre di un totale di 16 stalli, pertato si può stimare una media di 3 biciclette a corsa.

Significativa è la rilevazione dei trasportati per singola giornata. Questa analisi ha messo in evidenza il martedì quale giorno con la maggior affluenza contando 5.276 trasportati, in contrapposizione con i dati del fine settimana dove il sabato risulta di fatto il giorno con minor afflusso di passeggeri.

Descrizione	da Trieste	da Grado	totale	variazione %
STAGIONE ESTIVA 2017	**13.596**	**14.276**	**27.872**	27,58%
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	-

Incidenza giornaliera



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 dalla società Quaeris attraverso la somministrazione di 100 interviste personali presso l'attracco del molo.

Giudizio generale

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

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.

Sul fronte della media di soddisfazione, (scala da 0 = nulla a 10 = molto), gli aspetti più graditi risultano essere:

La pulizia e le condizioni igieniche (9,48)

Il confort del viaggio (9,26)

La regolarità del servizio (9,10).

Soddisfazione	Indice	Media
La pulizia e le condizioni igieniche	100	9,48
Il confort del viaggio	99	9,26
La regolarità del servizio (frequenza e puntualità)	99	9,10
La disponibilità e cortesia del personale	98	8,95
L'integrazione con altri mezzi pubblici	100	9,25
Le aree di attesa	84	7,68

I) BICIBUS

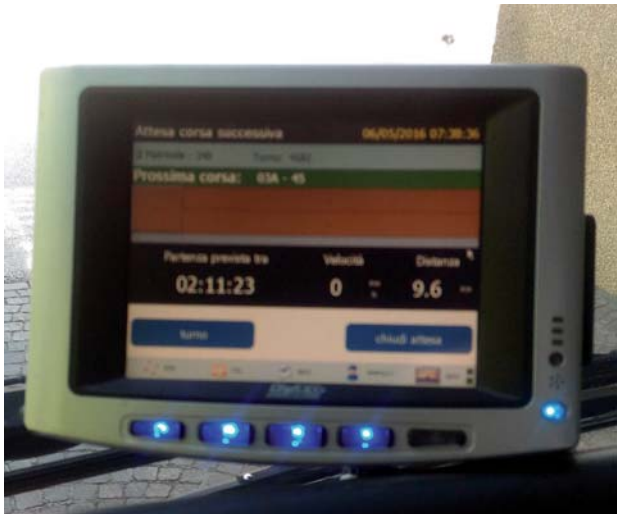
Il servizio di trasporto biciclette, iniziato sulla linea Gorizia-Grado nell'estate 2013, è proseguito anche per la stagione estiva 2017, con una linea dedicata che si è allungata fino a toccare Cormòns.

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 e all'insegna di una mobilità sostenibile.

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 Gorizia, Mossa e Cormòns sono facilmente raggiungibili itinerari ciclabili e percorsi ad anello adatti a tutti i tipi di ciclisti. Dai circuiti "Slow Collio" alle facili ciclopedonali a misura di bambini, dai saliscendi delle tipiche colline coltivate a vite e frutteti fino alle più impegnative salite verso il Monte Sabotino e Korada con possibilità di sconfinare nel Collio sloveno (Brda) o lungo l'Isonzo (Soca).
- Da Monfalcone a Grado si incontrano numerosi percorsi ciclabili non impegnativi e adatti a tutti. Un suggestivo itinerario ricco di spunti paesaggistici in zone particolarmente ricche di attrattive naturali ai margini della fascia litoranea. Un affascinante tracciato tra terra e laguna conduce alla scoperta delle aree protette della Riserva Naturale Regionale Valle Cavanata e Riserva Naturale Regionale Foce dell'Isonzo, (Isola della Cona) e attraverso la translagunare al sito archeologico di Aquileia.

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.
- Per gli aspetti di natura normativa, amministrativa ed economica si rimanda alle relazioni degli anni precedenti; di seguito invece si riportano i principali dettagli caratteristici del 2017.
- 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.

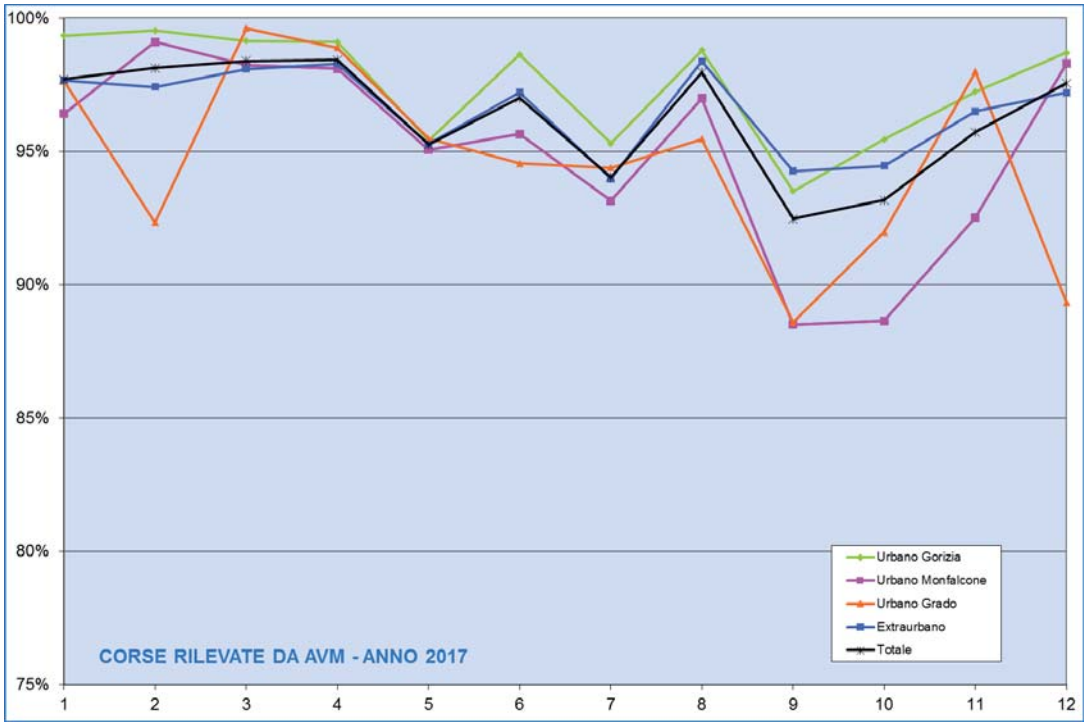
Dei complessivi 36 mezzi urbani in flotta, 29 sono dotati di sistema elettronico informativo di supporto alle persone videolese.

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.

Nel 2017 è stato rilevato automaticamente mediante sistema AVM il 96,3% delle corse programmate (283.563 corse rilevate su 294.518 corse programmate). Più dettagliatamente:

- Urbano Gorizia: 97,5%, diminuzione della copertura rispetto al 2015 di 0,5 punti percentuali (59.447 corse rilevate su 60.973 corse programmate);
- Urbano Monfalcone: 95,0%, diminuzione della copertura rispetto al 2016 di 1,0 punti percentuali (74.463 corse rilevate su 75.194 corse programmate);;
- Urbano Grado: 94,7%, diminuzione della copertura rispetto al 2016 di 1,2 punti percentuali (8.712 corse rilevate su 9.200 corse programmate);
- Extraurbano: 96.5%, diminuzione della copertura rispetto al 2016 di 1,2 punti percentuali (133.944 corse rilevate su 137.953 corse programmate).



4.3 IL PERSONALE

A) CLASSIFICAZIONE

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

	2017	2016	2015
Personale di movimento:			
Personale di guida	176	172	171
Controllori, verificatori, esattori	2	3	3
Manutenzione e servizi generali:			
Dirigenti	0	0	0
Funzionari e impiegati	22	24	25
Addetti all'officina	11	11	12
Totale addetti	**211**	**210**	**211**

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 2017 si è ottemperato a quanto ivi previsto in materia di Salute e Sicurezza sia in termini di formazione che di aggiornamento, coinvolgendo 185 operatori, in parte anche tramite piani cofinanziati.

In ottemperanza a quanto previsto dalla normativa sulla Trasparenza e Anticorruzione, il Responsabile aziendale ing. Bassanese ha partecipato ad un corso di 16 ore sul tema; tramite un consulente esterno si è provveduto ad organizzare il corso "D.Lgs 190/2012 e D.Lgs 231/2001: due normative a tutela dell'integrità organizzativa" per 11 operatori al quale ha partecipato anche l'OdV (ing. Vincenzo Milanese, dott. Gianfranco Cilurzo, avv. Roberto Martinelli). Per affinità di ambito tematico, si inserisce in questa sezione anche un incontro formativo sul tema dell'Accesso agli atti rivolto a personale individuato dalla Direzione: l'incontro ha avuto la durata di 4 ore e destinato a 6 operatori.

LA PRIVACY
REG (UE)
679/2016
GDPR

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. 68 ore di formazione a complessivi 188 operatori coinvolti.

In quest'ambito rientrano le seguenti esperienze formative: in materia di appalti pubblici, la gestione degli adempimenti previsti dal nuovo regolamento europeo in materia di protezione dei dati personali(DGPR), procedure interne legate al sistema qualità e all'utilizzo dei tachigrafi digitali.

Formazione strutturata e cofinanziata: Nel corso degli anni APT ha saputo implementare un modello formativo che ha utilizzato, laddove possibile, la modalità del cofinanziamento, utrilizzando da qualche anno in particolare la Piattaforma CFA di Fonservizi, per usufruire di quanto accantonato sul tale Fondo che, si ricorda, 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. Su questo 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 il costo di ogni azione approvata escluso il cosiddetto fermo/uomo, ovvero il costo del personale in formazione. Nel 2017 è stato presentato e approvato un Piano di aggiornamento del personale di cui la parte didattica è estata esposta nelle tabelle precedenti: lo stesso è stato realizzato negli ultimi due mesi dell'anno salvo un corso avviato che si concluderà nei primi mesi del 2018. Il piano, piuttosto complesso nella gestione, ha coinvolto la maggior parte del personale in guida, ma non solo, per un totale di 1785 ore di formazione

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)
2017	2.797.458	7,14%	5,98%
2016	3.257.126	8,72%	6,80%
2015	4.173.133	11,72%	7,40%

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:	31/12/2017	31/12/2016	31/12/2015
Indice di indebitamento: (Capitale di Terzi/Attivo patrimoniale)	12,98%	14,63%	17%
Indice di copertura primario: (Patrimonio Netto/Immobilizzazioni nette)	2,79%	2,58%	2,59%

4.6 I FORNITORI

Nel corso dell'esercizio 2017 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 2017	% sui Ricavi	Esercizio 2016	% sui Ricavi
Costi per materie prime, sussidiarie e di consumo	B.6	2.979.241	14%	2.793.290	14%
Costi per servizi	B.7	2.177.507	11%	1.791.974	9%
Costi per godimento beni di terzi	B.8	532.163	3%	485.586	2%
Totale		5.688.911	28%	5.070.850	25%
Ricavi delle vendite e delle prestazioni	A.1	20.540.278		20.199.336	

APT dispone di un Regolamento Interno, aggiornatato 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 approvigionamento 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.

Acquisti di carburante: 79% costi per materiale di consumo

Esercizio	2017	2016
Acquisto carburanti TPL extraurbano	€ 1.785.189	€ 1.636.455
Acquisto carburanti TPL urbano	€ 574.381	€ 525.247
Totale acquisti	€ 2.359.570	€ 2.161.702

GORIZIA
AZIENDA PROVINCIALE TRASPORTI S.P.A.

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.

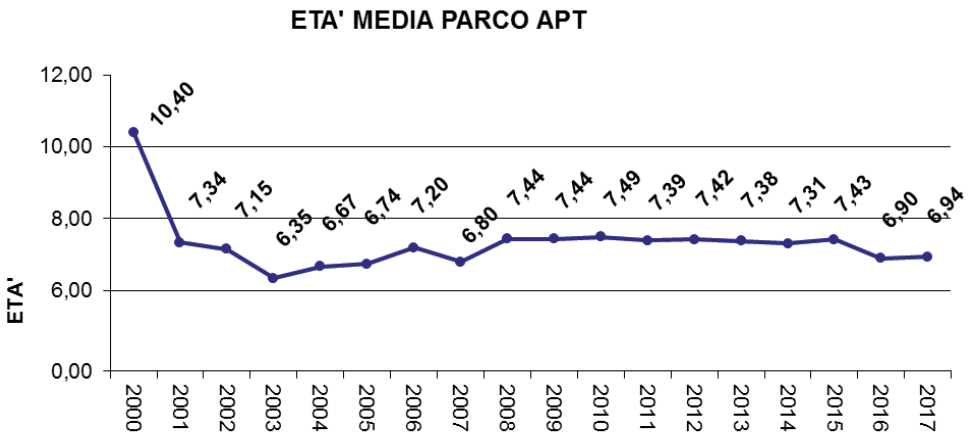
La presente relazione ambientale risulta ampliata da un paragrafo che informa circa il trattamento dei rifiuti dell'organizzazione a cui si rinvia per approfondire.

5.1 LA GESTIONE AMBIENTALE: INDICATORI DI PERFORMANCE

Gli Indicatori di Performance Ambientale hanno il fine di sintetizzare e riclassificare i dati relativi agli aspetti ambientali raccolti dal sistema informativo aziendale. Tali dati forniscono infatti un quadro immediato e rappresentativo della situazione ambientale aziendale, confrontata sia con il contesto temporale e territoriale in cui APT è inserita sia con gli obiettivi e con i traguardi prefissati. Vista l'organizzazione radicata ormai da tempo, non solo sulle politiche ambientali dell'azienda, ma nell'ottica globale di una certificazione integrata UNI EN ISO 9001:2015, UNI EN ISO 14001:2015, BS OHSAS 18001:2007 e UNI EN 13816:2002, i risultati ottenuti nell'ambito dell'impegno ambientale conservano un buon livello di accettabilità.

A) VETUSTÀ DEL PARCO MEZZI

L'età media globale del parco mezzi al 31/12/2017 è pari a 6,94 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	2017
PRE-EURO	79	55	47	35	31	26	22	13	10	5	1	0	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	0
EURO 1	0	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	0
EURO 3	0	13	21	33	37	43	47	51	51	51	51	51	51	51	49	49	44	36
EURO 4	0	0	0	0	0	0	0	5	7	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	8
EEV	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5	12	20	29	30	30	30	30
EURO 6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	8	15	27	34
ELETTR	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	2	2	2	2	2	2
Totale	117	117	117	117	117	117	117	117	117	117	117	117	117	117	117	117	117	117
Tot. EURO 4 o SUP.	0	0	0	0	0	0	0	5	7	14	20	29	37	46	55	62	74	81
% EURO 4 o SUP.	**0,00**	**0,00**	**0,00**	**0,00**	**0,00**	**0,00**	**4,27**	**5,98**	**11,97**	**17,09**	**24,79**	**31,62**	**39,32**	**47,01**	**52,99**	**3,256**	**9,23**	**69,23**

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 2014	Km parco 2015	Km parco 2016	Km parco 2017	Trend 2017	Previsione 2018
PRE-EURO	0		0	0	=	=
EURO 0	0		0	0	=	=
EURO 1	0		0	0	=	=
EURO 2	943.859	801.797	48.915	0	↓	=
EURO 3	2.664.069	2.626.647	2.136.403	1.620.350	↓	↓
EURO 4	365.451	386.568	273.111	280.333	=	=
EURO 5	369.846	385.953	359.801	341.126	=	=
EEV	1.929.948	1.938.078	1.896.226	1.851.477	=	=
EURO 6	286.522	881.466	1.809.166	2.352.005	↑	↑
ELETTRICO	53.044	48.098	29.081	58.032	↑	=

Come previsto, le percorrenze con motori EURO 3 sono diminuite sensibilmente, le percorrenze con motori EURO 4, EURO 5 ed EEV sono rimaste costanti; i chilometri percorsi da veicoli ELETTRICI, dopo i guasti del 2016 avvenuti su entrambi i mezzi, sono tornati ai livelli degli anni precedenti, anche grazie alla maggior efficienza dovuta alla sostituzione delle batterie e dei relativi sistemi di equalizzazione ; viceversa, l'utilizzo di motori EURO 6 è in forte aumento. Tale trend è previsto anche per il 2018.

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 2015	kWh 2016	kWh 2017
elettricità	Gorizia - Via Caduti di An Nasiriyah	sede	5.066	5.379	5.813
elettricità	Gorizia - Via Caduti di An Nasiriyah	deposito	9.073	8.318	9.060
elettricità	Gorizia - P.le Martiri Lib. d'Italia	bigl.-sala cult.	5.974	5.893	5.164
elettricità	Gorizia - Via Marzia	deposito	5.323	4.687	4.042
elettricità	Monfalcone - Via della Marcelliana, 32	sede	11.045	9.956	9.842

In aggiunta ai consumi elettrici evidenziati nella tabella precedente, bisogna tenere conto di quanto consumato per la ricarica dei due autobus urbani elettrici

tipo forn.	sede	autobus	kWh 2015	kWh 2016	kWh 2017
Elettricità per trazione	Monfalcone - Via della Marcelliana, 32	Matr. 279	19.888	8.823*	0 (*)
Elettricità per trazione	Gorizia - Via Caduti di An Nasiriyah, 8	Matr. 280	20.972	22.329	13.962

*forte diminuzione per guasto grave alle batterie di trazione

tipo forn.	sede	tipo sede	mc 2015	mc 2016	mc 2017
acqua	Gorizia - Via Caduti di An Nasiriyah (sanitaria)	deposito	1.367	991	1.577
acqua	Gorizia - Via Caduti di An Nasiriyah (antincendio)	deposito	10	10	11
acqua	Gorizia - Via Marzia	deposito	0	0	0
acqua	Monfalcone - Via della Marcelliana, 32	deposito	1.150	1.650	1.561

tipo forn.	sede	tipo sede	mc 2015	mc 2016	mc 2017
gas	Gorizia - Via Caduti di An Nasiriyah	deposito	11.527	14.757	13.588
gas	Monfalcone - Via della Marcelliana, 32	deposito	4.846	4.702	5.402

tipo forn.	sede	tipo sede	litri 2015	litri 2016	litri 2017
gasolio	Gorizia - Via Caduti di An Nasiriyah	deposito	1.403.861	1.407.727	1.415.093
gasolio	Monfalcone - via della Marcelliana	deposito	784.073	772.508	786.930
gasolio	Distributori esterni	esterno	154.138	143.926	136.995
		TOTALI	2.342.073	2.324.161	2.339.018

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 2017
TEP	2.089	2.064	1.921	2.046	2.048	2.040

Nel dettaglio, per quanto riguarda il 2017, i TEP derivano dai seguenti consumi di gasolio, energia elettrica e gas:

gasolio	98,56%
gas naturale	0,82%
elettricità	0,44%

Il superamento della soglia dei 1.000 TEP (dovuti per la quasi totalità al consumo di gasolio per autotrazione), anche per il 2017, ha obbligato l'Azienda a dotarsi di un Energy Manager.

Produzione di energia elettrica

L'impianto di pannelli fotovoltaici installato sulla copertura della nuova sede, di potenza nominale pari a 28,3 kW, regolarmente iscritto al GSE con riconoscimento della tariffa incentivante, ha prodotto il quantitativo energetico evidenziato in tabella:

tipo	sede	tipo sede	kWh 2015	kWh 2016	kWh 2017
elettricità	Gorizia - Via Caduti di An Nasiriyah	Sede - fotovoltaico	17.748	23.892	19.363

5.2 I RIFORNIMENTI DI GASOLIO: PROCEDURE ADOTTATE E SALVAGUARDIA AMBIENTALE

La movimentazione del gasolio, visti 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.

Il gasolio per autotrazione rappresenta ancora la principale fonte energetica trattata dalle aziende che si occupano di mobilità di persone sul territorio mediante l'impiego di autobus; la tecnologia di trazione elettrica o ibrida, rappresenta ancora una piccola percentuale sul totale del parco rotabile, sia per quanto riguarda APT, sia a livello nazionale.

Il rifornimento delle cisterne avviene solamente in presenza del personale opportunamente formato per la gestione dell'emergenza sversamento. L'addetto 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 kilometrica, 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.

Nella tabella successiva, vengono riportati i quantitativi di gasolio consumato dalla flotta APT suddivisi per anno e per tipologia di distributore.

Consumo urea per autotrazione

Consumi di Gasolio	litri 2015	litri 2016	litri 2017
Gorizia - Via Caduti di An Nasiriyah	1.403.861	1.407.727	1.415.093
Monfalcone - via della Marcelliana	784.073	772.508	786.930
Distributori esterni	154.138	143.926	136.995
TOTALI	2.342.073	2.324.161	2.339.018

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.

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 a partire dal 2014 è attivo 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 salsicciotto assorbente per contenere eventuali sversamenti in prossimità del serbatoio ed un telo assorbente.

Consumo urea per autotrazione

Esercizio	Litri
2014	30.000
2015	50.010
2016	60.100
2017	67.800

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 14001:2015.

5.3 LA GESTIONE DEI RIFIUTI

Il Sistema di controllo della tracciabilità dei rifiuti (SISTRI) 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.

Come per gli anni precedenti, APT continua ad essere regolarmente iscritta a SISTRI e lo utilizza per la movimentazione dei rifiuti speciali pericolosi.

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 durante il 2017, 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	2015	2016	2017
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	41	50	28

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

cod.	descrizione	2015	2016	2017
070612	fanghi prodotti dal trattamento in loco degli effluenti, diversi da quelli di cui alla voce 07 06 11	0	0	0
110113	rifiuti di sgrassaggio contenenti sostanze pericolose	0	0	0
130205	scarti di olio minerale per motori, ingranaggi e lubrificazione, non clorurati	8.000	9.740	9.625
130502	fanghi di prodotti di separazione olio/acqua	25.410	25.610	17.830
140603	altri solventi e miscele di solventi	0	1.500	0
150101	imballaggi in carta e cartone	0	0	0
150110	imballaggi contenenti residui di sostanze pericolose o contaminati da tali sostanze	77	110	75
150202	assorbenti, materiali filtranti (inclusi filtri dell'olio non specificati altrimenti), stracci e indumenti protettivi, contaminati da sostanze pericolose	1.830	2.030	2.755
160107	filtri dell'olio	1.275	1.195	1.285

cod.	descrizione	2015	2016	2017
160112	pastiglie per freni, diverse da quelle di cui alla voce 16 01 11	690	670	690
160114	liquidi antigelo contenenti sostanze pericolose	1.420	1.560	540
160117	metalli ferrosi	1.470	1.460	830
160119	plastica	560	625	650
160120	vetro	0	0	0
160211	apparecchiature fuori uso, contenenti clorofluorocarburi, HCFC, HFC	20	0	0
160213	apparecchiature fuori uso, contenenti componenti pericolosi diversi da quelli di cui alle voci 16 02 09 e 16 02 12	6	0	0
160214	apparecchiature fuori uso, diverse da quelle di cui alle voci da 16 02 09 a 16 02 13	165	0	0
160601	batterie al piombo	2.420	2.580	3.650
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	52	10	28

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

cod.	descrizione	2015	2016	2017
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	20.470
150110	imballaggi contenenti residui di sostanze pericolose o contaminati da tali sostanze	5	15	25
150202	assorbenti, materiali filtranti (inclusi filtri dell'olio non specificati altrimenti), stracci e indumenti protettivi, contaminati da sostanze pericolose	35	18	30
160117	metalli ferrosi	150	100	120
160119	plastica	70	55	80
160216	componenti rimossi da apparecchiature fuori uso, diversi da quelli di cui alla voce 16 02 15	3	3	3
160304	rifiuti inorganici diversi da quelli di cui alla voce 16 03 03	0	0	0
160601	batterie al piombo	450	620	580
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 2017 con riferimento ad alcune aree di intervento:

Fattore di miglioramento	Unità di misura	Situazione 31/12/2016	Situazione 31/12/2017	Target 31/12/2017
Sinistrosità mezzi di trasporto	n° sinistri da circolazione/ km. annui percorsi	1 ogni 75.875 km	1 ogni 58.182 km	1 ogni 60.000 km
Vetustà dei mezzi	% mezzi sul totale con meno di 5 anni	47%	45%	47%
	età media parco	6,90	6,94	6,94
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	52	59	59
Dispositivi ed emissioni autoveicoli	veicoli a norma Euro3, Euro4, Euro 5, EEV, Euro 6/totale veicoli	99%	100%	100%

I target per l'anno 2017, ad eccezione di quello relativo alla sinistrosità dei mezzi, sono stati raggiunti.

AZIENDA PROVINCIALE TRASPORTI S.P.A.

6 COME MIGLIORARE IL BILANCIO SOCIALE

Il nostro Bilancio Socio Ambientale, ormai alla sua sesta edizione, si chiude con la soddisfazione di essere, anno dopo anno, un appuntamento gradito ai soci e agli altri interlocutori della Società.

Dal 2012, anno di prima rendicontazione sociale per la nostra Società, abbiamo constato che l'attenzione nei confronti del documento è effettivamente cresciuta. Lo sforzo di offrire ai lettori un documento tecnico e di facile consultazione che illustri il modo di essere di APT nel territorio è stato premiato dalla importanza che gli organi sociali hanno dato al documento (ogni edizione è stata licenziata solo in seguito all'approvazione del Consiglio di Amministrazione). L'assemblea dei Soci, ai quali il documento viene presentato in concomitanza con l'approvazione del bilancio di esercizio, ha dimostrato di apprezzare il lavoro svolto e la pubblicazione tramite il sito istituzionale della Società garantisce, ad un tempo, trasparenza e diffusione.

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.

Anche in questo documento abbiamo voluto coinvolgere "terze parti" e quest'anno la parola è stata data ai giovani studenti delle scuole superiori del territorio che hanno scelto APT per affrontare il loro percorso formativo che prevede l'alternanza scuola-lavoro.

Riteniamo che il coinvolgimento delle persone nelle iniziative debba essere il più ampio possibile per cui, su questa strada, ci impegnamo a proseguire anche per le future edizioni.

Nel corso dei primi mesi del 2018 si è concluso il percorso che ha consolidato l'assegnazione ai 25 Comuni del territorio ex provinciale del 51% della proprietà precedentemente detenuta dalla soppressa Provincia di Gorizia: è stato un passaggio importante che porterà a delinerare nel prossimo futuro una nuova visione dell'operatività aziendale.

La conoscenza della società sarà il presupposto sul quale poggeranno le decisioni e, soprattutto ora con una aumentata compagine sociale, le informazioni che il documento veicola possono senz'altro aiutare a fare chiarezza nella comprensione di una realtà complessa come APT.

Il 2018 sarà anche l'anno in cui, esaurite le impugnative, verrà sottoscritto da TPL FVG Scarl il contratto di servizio decennale per il trasporto pubblico locale nella nostra Regione. La società consortile partecipata dalle quattro società che storicamente si sono occupate di trasporto pubblico locale nelle quattro Province della Regione Friuli Venezia-Giulia presumibilmente inizierà la propria attività con il prossimo anno per cui l'utenza vedrà progressivamente dissolvere il marchio APT a favore dell'unico gestore regionale del servizio di trasporto pubblico. Anche questo sarà un passaggio importante nell'evoluzione della mission aziendale di tutte e quattro le società partecipanti che dovranno essere in grado, negli interventi, di superare la visione del territorio provinciale per abbracciare il più ampio spazio di tutta la nostra Regione.

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.

La costante ricerca di approvazione da parte del tessuto sociale di riferimento fa concludere che, anche per il futuro, l'organizzazione sia pronta a fare la sua parte affinchè questa inziativa possa contare sulle risorse necessarie alla sua migliore riuscita.

AZIENDA PROVINCIALE TRASPORTI S.P.A.

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

Elaborazione grafica
a cura di APT SpA Ufficio RP

AZIENDA PROVINCIALE TRASPORTI S.P.A.

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