

2018

IL SALUTO DEL PRESIDENTE

Sara Cumar

Gentili Lettori,

quello che vi apprestate a sfogliare è il Bilancio socio ambientale dell'Azienda Provinciale Trasporti S.p.A. relativo all'esercizio 2018, documento che la Società ha scelto di redigere già a partire dall'esercizio 2012. Questa edizione in particolare ha il pregio di coincidere con il termine del mandato dell'attuale Consiglio di Amministrazione, costituendo in qualche modo anche un bilancio complessivo sul suo operato.

Il presente elaborato, spesso richiamato anche con il nome di Bilancio di Sostenibilità, è stato nel tempo adottato da sempre più aziende, segno che l'interesse sulla trattazione e sul racconto di questi temi va aumentando e diffondendosi. In particolare la crescente attenzione sui temi ambientali, che hanno assunto carattere di urgenza, ha sicuramente influenzato tale dinamica, stimolando virtuosamente le aziende a studiare ed applicare modelli produttivi di impatto il più possibile contenuto. Il Bilancio socio ambientale, opportunamente redatto, è lo strumento più adeguato per comunicare all'esterno le buone pratiche attivate e confrontare, con finalità migliorative, l'operato dei diversi attori economici.

Assume inoltre un particolare valore per un'azienda come APT, la quale, oltre agli obiettivi di efficacia, efficienza e redditività che la accomunano ai diversi soggetti economici, ha tra i suoi propri e diretti compiti anche quello di contribuire allo sviluppo della comunità, facilitando la coesione territoriale, valorizzando anche economicamente le diverse aree in cui opera e contribuendo al miglioramento del benessere e della salute pubblica.

Tra i dati che avrete modo di analizzare proseguendo nella lettura, mi sento di evidenziare un aspetto che ritengo di indubbia importanza. Complice anche il contratto di servizio attualmente in essere, che prevede il raggiungimento di standard particolarmente elevati in tema di rinnovo dei mezzi, il parco vetture di APT beneficia di un'ulteriore diminuzione dell'età media rispetto al 2017. Inoltre, i mezzi appartenenti a classi di emissione pari almeno ad Euro5, unitamente a quelli a trazione elettrica, costituiscono il 74% dell'intera flotta. Questa frazione raggiungerà l'82% a seguito delle sostituzioni programmate nel 2019, quando più della metà del parco sarà rappresentato da mezzi Euro6 o elettrici.

Affinché questo "patrimonio ecologico" possa contribuire ancora più efficacemente alla riduzione delle emissioni prodotte complessivamente dal territorio, ritengo indispensabile che nel prossimo futuro il dialogo tra l'Azienda e gli Enti che sono preposti a delineare gli obiettivi e le politiche di mobilità si faccia sempre più fitto e intenso. Solo agendo di concerto, infatti, sarà possibile orientare le scelte dei cittadini verso la progressiva diminuzione dell'utilizzo del mezzo privato, privilegiando soluzioni maggiormente sostenibili.

Cordialmente e con l'augurio di una proficua lettura,

Sara Cumar





AZIENDA PROVINCIALE TRASPORTI S.P.A.





1 IL BILANCIO SOCIALE: CONTENUTI E PRINCIPI DI REDAZIONE pag. 7

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

2 IL BILANCIO SOCIALE

pag. 13

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
- e) Collettività
- f) Generazioni future
- g) Istituzioni Pubbliche
- h) Soci
- i) Finanziatori

2.5 Mission

2.6 Strategie

- a) Scenario normativo e trasporto pubblico locale in Friuli Venezia Giulia
- b) Evoluzione in APT

2.7 Politiche

3 PRODUZIONE E DISTRIBUZIONE DEL VALORE AGGIUNTO

pag. 41

3.1 Definizione

3.2 Prospetto di determinazione del Valore Aggiunto

3.3 Prospetto di riparto del Valore Aggiunto

4 RELAZIONE SOCIALE

pag. 45

4.1 Il servizio per la collettività

- a) Le sedi
- b) Passeggeri trasportati e percorrenze
- c) L'ammodernamento del parco mezzi
- d) Traguardi raggiunti
- e) L'ammodernamento delle infrastrutture

4.2 Relazioni con l'Utenza e con il Territorio

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

4.3 Il Personale

- a) Classificazione
- b) Formazione

4.4 I Soci

4.5 I Finanziatori

4.6 I Fornitori

5 RELAZIONE AMBIENTALE

pag.91

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

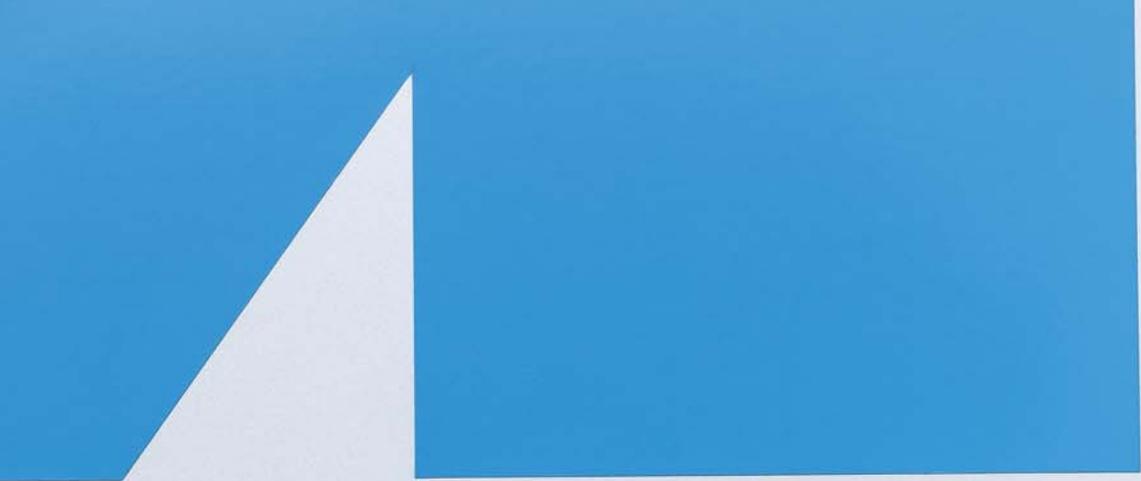
5.2 I rifornimenti di gasolio: procedure adottate e salvaguardia ambientale

5.3 La gestione dei rifiuti

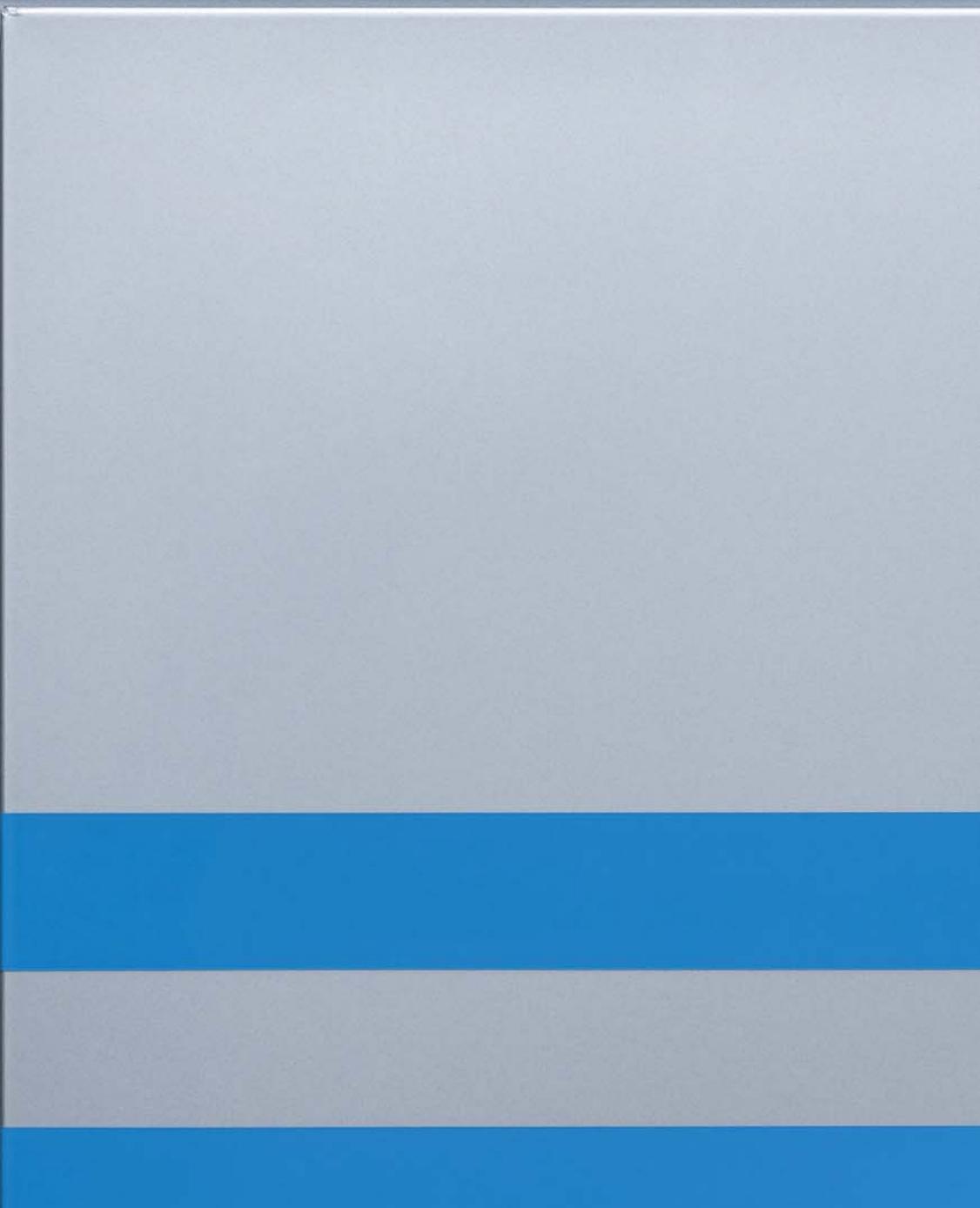
5.4 Obiettivi di miglioramento

6 COME MIGLIORARE IL BILANCIO SOCIALE

pag. 103



03





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 **10 maggio 2019**.

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

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

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

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

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

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

1.2 CONTENUTO

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

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

L'obiettivo affidatogli è quello di rafforzare la percezione pubblica dell'importanza delle azioni del soggetto che lo adotta di dare maggiore visibilità all'attività svolta, in modo da accrescere la propria legittimazione nella comunità locale di riferimento e il consenso a livello sociale. Si può dimostrare insomma che il fine della nostra impresa non è solamente quello di creare profitto ma anche quello di fornire un valore aggiunto per la comunità.

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

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

1.3 OBIETTIVI DEL BILANCIO SOCIALE

Il bilancio sociale si propone di raggiungere i seguenti obiettivi:

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

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

1.4 PRINCIPI DI REDAZIONE

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

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

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

1. **Responsabilità:** sono state identificate le categorie di stakeholder ai quali l'azienda vuole rendere conto degli effetti della sua attività.
2. **Identificazione:** sono state fornite le più ampie informazioni circa la proprietà dell'azienda (individuazione dei soci) e gli organi di governo della stessa al fine di collegare le relative responsabilità. E' disponibile per la consultazione sul sito istituzionale il codice etico aziendale.
3. **Trasparenza:** per ogni informazione fornita è stato indicato il procedimento logico rilevazione, riclassificazione e formazione, con la precisa indicazione, se del caso, degli elementi discrezionali adottati.
4. **Inclusione:** per settori di indagine, l'azienda ha a disposizione e rende pubblico i report costruiti direttamente o indirettamente mediante le informazioni

raccolte direttamente dagli stakeholder (customer satisfaction, modulo reclami ecc.)

5. **Coerenza:** è stata data descrizione della conformità delle scelte strategiche ai valori del codice etico.
6. **Neutralità:** i dati e le informazioni fornite sono imparziali e verificabili.
7. **Autonomia delle terze parti:** i dati e le informazioni fornite provengono tutte da archivi della società. Non sono state coinvolti soggetti terzi.
8. **Competenza:** la misurazione dell'effetto sociale è riferita al periodo in cui si manifesta e non nel periodo in cui la manifestazione finanziaria ha avuto origine.
9. **Prudenza:** qualora fossero utilizzati valori contabili, sono indicati al costo.
10. **Comparabilità:** la redazione del bilancio in base alle linee guida GBS riteniamo offra garanzia sufficiente al fine di permettere la comparabilità con analoghi bilanci di aziende operanti nel medesimo settore.
11. **Comprensibilità, chiarezza ed intelligibilità:** si è cercato di fornire una rappresentazione equilibrata e sintetica con l'ausilio, ove possibile, di grafici e tabelle di sintesi e sono state adottate tutte le accortezze possibili per rendere fruibile il documento al lettore anche evitando il ricorso ad un linguaggio estremamente tecnico.
12. **Periodicità e ricorrenza:** il presente bilancio sociale, coerentemente con l'elaborazione prodotta lo scorso anno, è annuale ed è stato sviluppato in corrispondenza alla redazione del bilancio dell'esercizio chiuso al 31 dicembre 2018.
13. **Omogeneità:** tutti i valori monetari sono espressi in unità di euro, salvo ove sia diversamente indicato.
14. **Utilità:** Le informazioni selezionate che vanno a comporre il presente bilancio sociale riteniamo siano soddisfacenti e gradite ai destinatari in termini di attendibilità e completezza.
15. **Significatività e rilevanza:** si è cercato di depurare l'elemento soggettivo dalle valutazioni e, ove ineliminabile, sono state esplicitate le ipotesi sottostanti.
16. **Verificabilità dell'informazione:** è stato appalesato il procedimento di raccolta e rendicontazione dei dati.
17. **Attendibilità e fedele rappresentazione:** le informazioni sono state fornite in modo completo e veritiero privilegiando l'aspetto di sostanza sulla forma.







2. IL BILANCIO SOCIALE

2.1 PREMESSA

Il bilancio sociale può essere suddiviso nelle seguenti parti:

1. **Identità aziendale.** In questa parte verrà esplicitato l'assetto istituzionale, i valori etici di riferimento, il disegno strategico aziendale. Di ciò si occupa il presente capitolo secondo.
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. Gli schemi di produzione e distribuzione del valore aggiunto sono riportati nel capitolo terzo.
3. **Relazione sociale.** Questa parte espone i risultati ottenuti in relazione agli impegni e programmi e agli effetti sui singoli portatori di interesse. Le informazioni relative sono esposti al capitolo quarto.
4. **Relazione ambientale.** In questa sezione sono approfondite le informazioni ambientali che riguardano l'impatto dell'organizzazione e delle sue strategie sullo sviluppo sostenibile. Questa parte del bilancio sociale, originariamente inclusa nella relazione sociale, è stata separata a motivo della sempre maggiore rilevanza che nel tempo si è dato alle relazioni fra azienda ed ambiente. Nel capitolo quinto sono esposte queste informazioni.

2.2 IDENTITA' AZIENDALE



un BUS del
1982

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

A) LA NOSTRA STORIA

Nel **1976** viene costituita la società Azienda Provincializzata Trasporti.

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

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

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

L'anno **2000** vede assegnate alla Associazione Temporanea di Imprese (ATI),

appositamente costituita con APT Spa capofila, le concessioni decennali delle quattro unità di gestione in cui è stato suddiviso il territorio della nostra Regione ai quattro soggetti gestori.

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

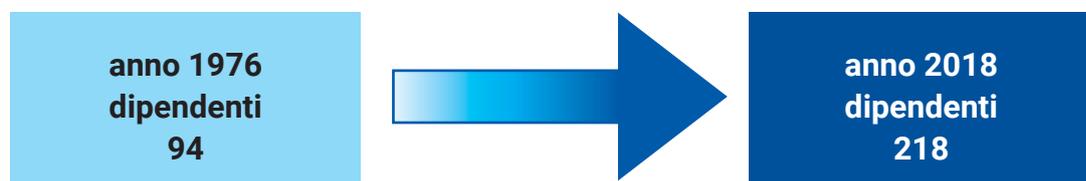
Si amplia pertanto il territorio di operatività della società che, da allora, può effettuare non solo trasporto pubblico extraurbano nella Provincia di Gorizia, Bassa Friulana, Cividalese ma anche lungo il principale asse viario che collega Udine con Trieste. Scaduta nel corso del **2010** la concessione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

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

La società ha partecipato alla gara per il tramite della società consortile TPL FVG Scarl. Questa società è stata costituita da tutte e quattro gli attuali gestori del servizio che operano nelle quattro province della nostra Regione e che in essa hanno una partecipazione paritetica: 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. Tuttavia, le impugnative promosse dal concorrente non aggiudicatario, hanno ritardato l'avvio dell'operatività.

Nelle more la Giunta Regionale ha prorogato il contratto di servizio in essere fino al 31/12/2019 in modo che il servizio per la collettività resti garantito.



B) LA PROPRIETÀ: ELENCO DEI SOCI

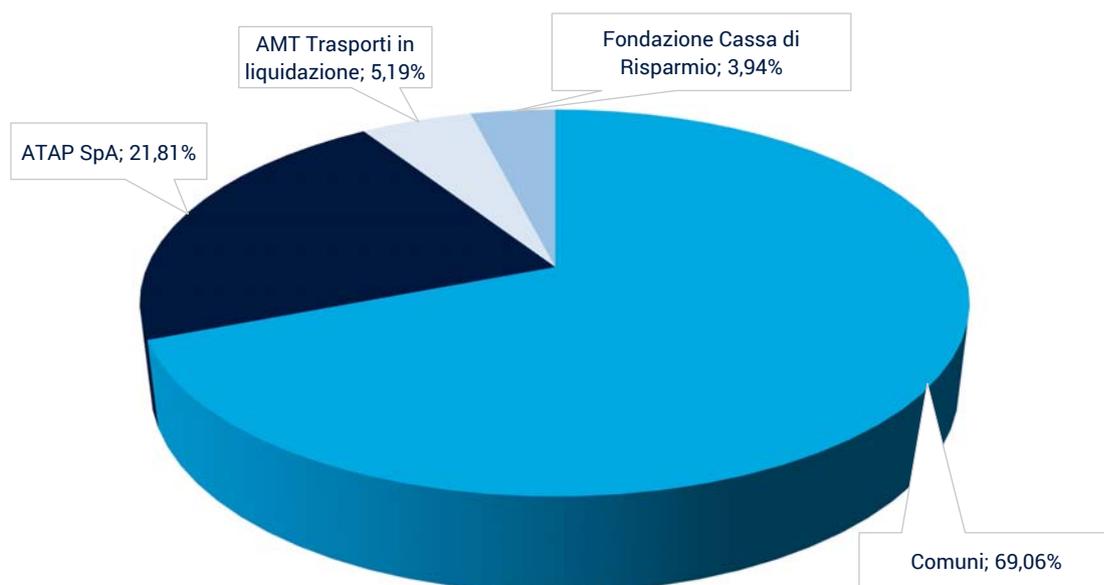
Il capitale sociale è fissato in Euro 5.164.600,00 ripartito in n. 10.000 azioni del valore di Euro 516,46 cadauna. E' interamente sottoscritto e versato dai soci.

Nell'ambito del processo di soppressione dell'Ente Provincia di Gorizia, intervenuto nel corso del 2018, il 51% del capitale sociale che le apparteneva è stato distribuito fra tutti i 25 Comuni precedentemente riuniti sotto la Provincia. Le quote sono state assegnate in proporzione al numero dei residenti in ciascun Comune.

Con delibera assunta in data 30/04/2019 il socio IRIS – Isontina Reti Integrate e Servizi Spa, a completamento della propria procedura di liquidazione, ha assegnato ai propri soci che sono i 25 Comuni precedentemente riuniti sotto la provincia di Gorizia e già soci di APT, le azioni detenute. I Comuni suddetti hanno conseguentemente visto crescere proporzionalmente la propria quota di partecipazione al capitale sociale.

La compagine sociale aggiornata risulta essere la seguente:

denominazione	n. azioni	valore nominale	%
ATAP Spa	2.181	1.126.399,26	21,81
Comune di Gorizia	1.970	1.017.426,20	19,70
Comune di Monfalcone	1.254	647.640,84	12,54
Comune di Ronchi dei Legionari	557	287.668,22	5,57
AMT TRASPORTI SRL - in liquidazione	519	268.042,74	5,19
Fondazione Cassa di Risparmio Gorizia	394	203.485,24	3,94
Comune di Cormons	382	197.287,72	3,82
Comune di Staranzano	335	173.014,10	3,35
Comune di Gradisca d'Isonzo	329	169.915,34	3,29
Comune di Grado	309	159.586,14	3,09
Comune di San Canzian d'Isonzo	300	154.938,00	3,00
Comune di Romans d'Isonzo	186	96.061,56	1,86
Comune di Fogliano Redipuglia	157	81.084,22	1,57
Comune di Turriaco	129	66.623,34	1,29
Comune di Sagrado	119	61.458,74	1,19
Comune di San Pier d'Isonzo	97	50.096,62	0,97
Comune di Savogna d'Isonzo	88	45.448,48	0,88
Comune di Villesse	87	44.932,02	0,87
Comune di Farra d'Isonzo	84	43.382,64	0,84
Comune di Capriva del Friuli	83	42.866,18	0,83
Comune di Mossa	80	41.316,80	0,80
Comune di Mariano del Friuli	78	40.283,88	0,78
Comune di San Lorenzo Isontino	76	39.250,96	0,76
Comune di Doberdò del Lago	60	30.987,60	0,60
Comune di Medea	45	23.240,70	0,45
Comune di San Floriano del Collio	39	20.141,94	0,39
Comune di Moraro	38	19.625,48	0,38
Comune di Dolegna del Collio	24	12.395,04	0,24
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.

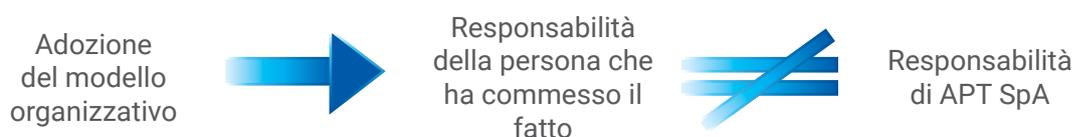
L'Organismo di Vigilanza informa i vertici aziendali in merito all'attività svolta anche attraverso la Relazione annuale presentata al Consiglio di Amministrazione.

Nel corso della sua attività svolta nell'anno 2018 l'Organismo non ha rilevato commissioni di illeciti o violazioni del Codice Etico.

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 è responsabile se la commissione del reato è stata resa possibile dall'inosservanza degli obblighi di direzione o vigilanza.

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

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

L'elenco dei reati per i quali opera l'esclusione di responsabilità per l'Organizzazione è analiticamente indicato nel decreto (ad esempio, delitti informatici e trattamento illecito di dati, delitti di criminalità organizzata, corruzione e concussione, ecc.). 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 28.01.2019 il "Piano Triennale per la Prevenzione della Corruzione 2019-2021".

L'argomento "corruzione e trasparenza" è sviluppato nel sito istituzionale della società all'indirizzo: www.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;

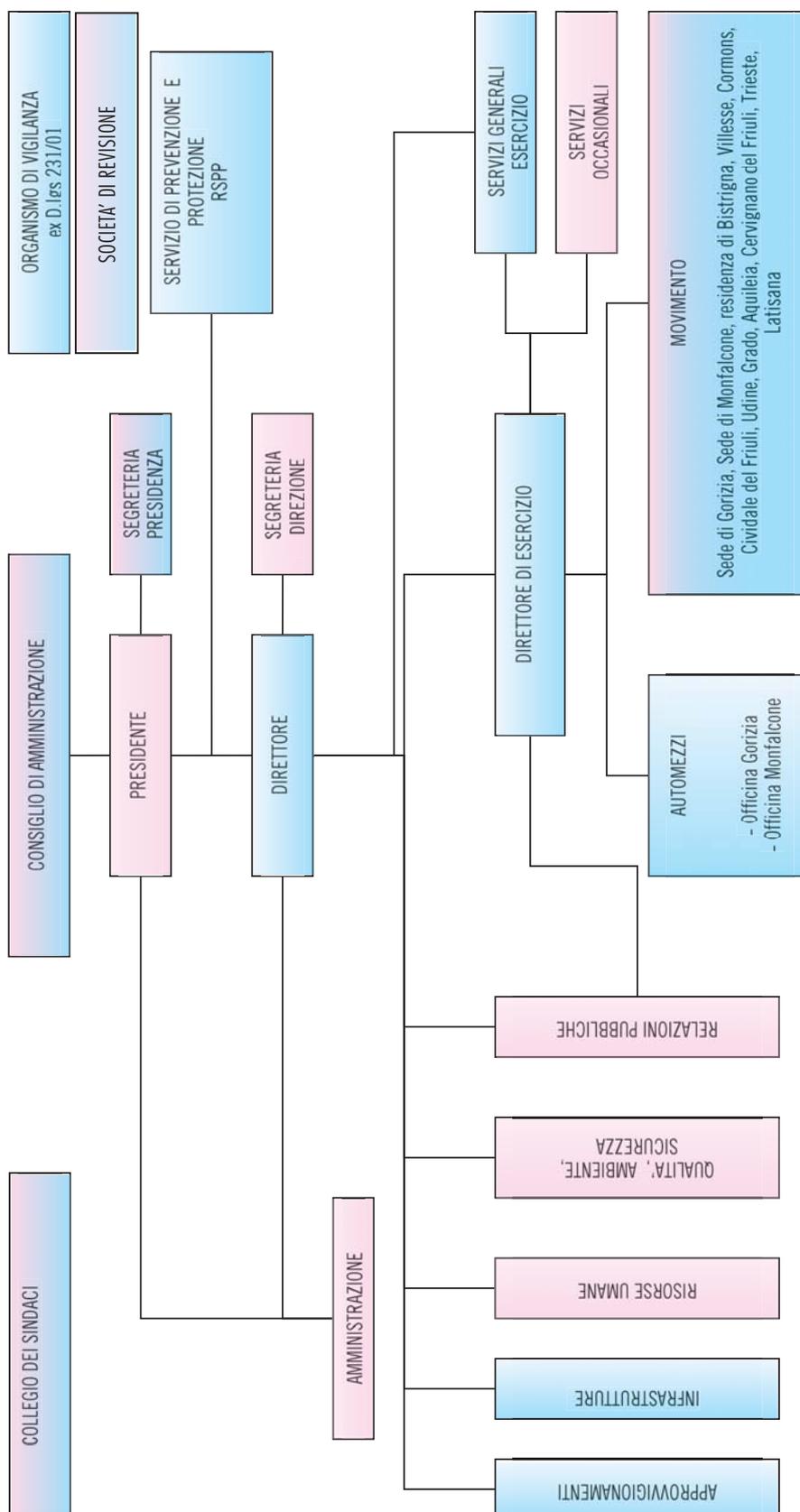
la verifica della regolare tenuta della contabilità sociale e della corretta rilevazione dei fatti di gestione nelle scritture contabili;

la sottoscrizione delle dichiarazioni 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 INDIRECTA

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

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

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

Fra le partecipazioni sopra riepilogate, rileva la partecipazione di collegamento (partecipazione pari al 25%) nella società consortile a responsabilità limitata denominata "TPL FVG".

La partecipazione è paritaria con gli altri soci che sono le altre tre società che gestiscono il trasporto pubblico in regione.

TPL FVG Scarl, risultata aggiudicataria della gara regionale indetta per l'affidamento del nuovo contratto decennale di servizio, potrà iniziare l'effettiva operatività solo a completamento dell'iter contenzioso instaurato che dovrebbe trovare, a breve, conclusione definitiva.

G) CERTIFICAZIONI IN CORSO DI VALIDITÀ



La società è dotata delle seguenti certificazioni, ottenute al termine di un percorso organizzativo accertato da Autorità specificatamente preposte allo scopo.

Nel 2013 in seguito alla revisione completa effettuata nel mese di ottobre da parte dell'Ente certificatore l'Azienda ha raggiunto l'obiettivo dell'integrazione dei Sistemi.

La visita annuale del 2018 ha confermato l'efficacia e la validità del sistema integrato. Nel 2019, in occasione della visita di riesame triennale, verrà effettuata anche la transizione alla nuova norma sulla tutela di sicurezza e salute nei luoghi di lavoro UNI ISO 45001.

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”, da ultimo aggiornato da parte del Consiglio di Amministrazione in data 23/01/2018.

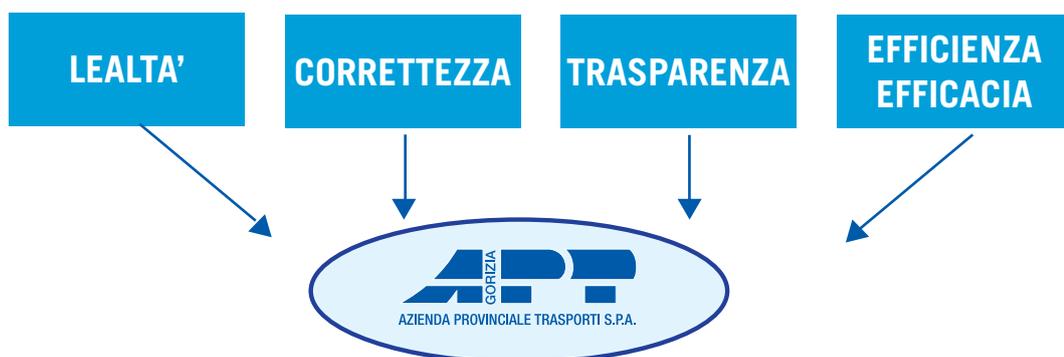
APT ritiene che, nello svolgimento della vita sociale, il rispetto delle norme di legge non sia sufficiente per il raggiungimento degli standard operativi e gestionali desiderati. Ritiene altresì che ogni decisione ed ogni comportamento debbano essere supportati ed indirizzati da regole etiche che integrino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

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

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

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

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



2.4 LA DECLINAZIONE DEI VALORI DI RIFERIMENTO SUI PORTATORI DI INTERESSE

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



A) CLIENTI

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

1. Eguaglianza ed imparzialità:

Ci impegnamo quotidianamente a garantire ai nostri utenti:

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

2. Continuità:

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

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

3. Partecipazione:

Sapere che cosa i nostri interlocutori pensano di noi riteniamo sia utile per migliorare.

APT svolge diversi servizi di trasporto scolastico sul territorio per conto di alcuni Comuni. A bordo dei nostri mezzi, è sempre presente un educatore con compiti di sorveglianza, accompagnamento e animazione a beneficio dei piccoli ospiti.

La presenza di tale figura è indispensabile sia per garantire la sicurezza nel trasporto, che per le procedure di accesso al servizio e di consegna dei minori alle fermate e presso le scuole. Inoltre, interagendo con i bambini, fa sì che anche il tempo del trasporto sia un momento piacevole e di valenza educativa.

Per il Comune di Gorizia il servizio è svolto dalla società cooperativa Duemilauno Agenzia Sociale, alla quale abbiamo richiesto un contributo, ponendo agli accompagnatori in servizio alcune domande.

1. A partire dal 2015 il servizio di scuolabus per il Comune di Gorizia, dedicato ai bambini e ragazzi delle scuole primarie, è svolto da APT. In qualità di operatore professionale nei rapporti con l'infanzia, come reputa il servizio svolto da APT in riferimento alla giovane utenza? (es: sono tenute in considerazione le esigenze dei più piccoli, il personale di guida dedicato è stato capace di instaurare un buon rapporto con i bambini, ...) E nei confronti dei genitori e delle scuole?

2. Con riferimento al rapporto di collaborazione intercorrente tra APT e Lei e i suoi colleghi, come può valutare l'operato della società?

3. A proposito del servizio di trasporto svolto, quali sono gli aspetti che ritiene di maggiore importanza e sui quali APT deve concentrare le proprie attenzioni?

S. K. (educatrice):

Lavoro per il servizio dello Scuolabus già da due anni e mi sono sempre trovata benissimo. Gli autisti sono molto gentili e disponibili alle esigenze di tutti i bambini e di noi accompagnatori.

Ormai si è instaurato un rapporto amichevole tra i bambini e gli autisti. Vengono aiutati tutti i bambini con lo zaino durante la salita e discesa dallo scuolabus, soprattutto i più piccoli. L'autista non parte finché tutti i bimbi sono seduti e con la cintura allacciata.

Anche i rapporti con i genitori e le scuole sono ottimi, vengono sempre fatti scambi di informazioni importanti, soprattutto durante le festività e nei giorni di sciopero. Secondo me l'APT deve concentrare le proprie attenzioni sulla giusta scelte delle fermate più adeguate per i bambini e le loro famiglie e soprattutto sulla sicurezza dei bambini che salgono sullo scuolabus.

G. B. (educatrice):

1) Il servizio è svolto da APT in modo ottimale, il personale di guida conosce bene l'utenza e le famiglie tanto da sapere spesso di alcune peculiarità e bisogni personali dei singoli bambini. I genitori si rivolgono al personale di guida liberamente per segnalare cambiamenti e aggiornamenti nel trasporto dei figli. La comunicazione scuola-azienda è sempre efficace.

2) L'azienda si pone bene nei confronti degli accompagnatori designati, tramite il personale di guida è spesso pronta a venire incontro alle esigenze di noi operatori, gli orari di partenza ed arrivo sono sempre rispettati così come le misure di sicurezza; ne risulta un'immagine di affidabilità.

3) Gli aspetti sui quali concentrare l'attenzione dell'azienda sono, a mio parere, la puntualità, la sicurezza, la pulizia, un personale adeguato, una comunicazione fluida e reciproca tra azienda-scuola-cooperativa

V.F. (educatrice):

1) Il servizio svolto da APT è assolutamente adeguato a rispondere alle esigenze dei bambini e il personale ha instaurato un ottimo rapporto con i bambini che utilizzano il servizio. Con i genitori e le scuole c'è una buona collaborazione.

2) C'è una buona collaborazione tra il personale APT e il nostro operato, tenendo conto anche di esigenze specifiche. L'operato della società mi sembra assolutamente positivo.

3) Il personale deve concentrare le sue attenzioni per quanto riguarda la relazione con i bambini, aspetto che sta già realizzando con successo.

G.P. (educatrice):

A mio parere, il personale APT è sempre molto attento alle esigenze e ai desideri dei bambini; il personale di guida è sempre stato pronto e capace di instaurare un buon rapporto sia con i bambini che con gli educatori.

Anche con il personale scolastico il rapporto si può considerare ottimale. La collaborazione si può dire ottima.

Quest'anno non ho svolto il servizio scuolabus di frequente; le volte in cui ho lavorato non ho riscontrato grandi problematiche.

C.G. (educatrice):

Ritengo che il personale di guida abbia instaurato un buon rapporto con i bambini delle varie tratte, favorendo la socializzazione tra essi e creando un clima favorevole durante il servizio scuolabus (in particolare gli autisti sono venuti incontro alle esigenze dei bambini che soffrono di mal di corriera).



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

APT vuole contribuire a preservare l'ambiente e tutelare le risorse naturali del pianeta: aria, acqua e terra. Lealtà ed efficienza, i nostri valori guida, in relazione con l'ambiente per noi significano impegno per:

ridurre al minimo le emissioni in atmosfera dei nostri bus		mezzi ecologici
limitare i consumi di gas, petrolio, elettricità		utilizzo di energie alternative
limitare le perdite di liquidi combustibili		procedure rifornimento gasolio
smaltire i rifiuti		differenziazione, SISTRI - MUDELEMATICO

E) COLLETTIVITA'

Riteniamo che sia nostro compito offrire a tutti i cittadini della nostra Regione un servizio di mobilità in grado di intercettare e soddisfare i loro bisogni di spostamento sul territorio.

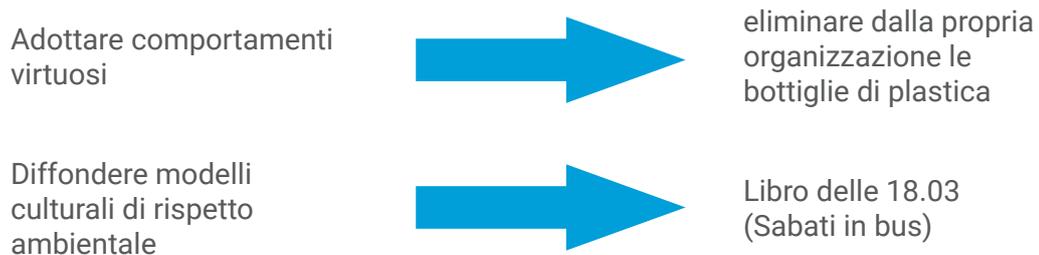
APT è presente quando si parla di:

Trasporto scolastico		Accordi con i Comuni-Soci per i servizi di scuolabus
Trasporto trans-nazionale		Partnersariato NOMAGO
Trasporto turistico, porto di Trieste		Collaborazione Trumpy Tour per COSTA CROCIERE
Trasporto con aeromobile, aeroporto del FVG		Fermate e orari di interesse
Trasporto via mare		Linea marittima Trieste-Grado

F) GENERAZIONI FUTURE

Riuscire a preservare la bellezza del nostro pianeta perché anche le generazioni future possano goderne è una responsabilità che passa dal rispetto per l'ambiente di cui sopra si è detto.

Riteniamo che i nostri figli possano trovare beneficio da nostri modelli di comportamento che diffondano sul territorio la cultura del rispetto. Per questo APT è impegnata a:



G) 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.

H) SOCI

I nostri soci partecipano al Governo dell'azienda esprimendo la loro volontà in assemblea.

Soppressa la Provincia di Gorizia, nel corso del 2018, la società ha visto aumentare la propria compagine sociale con i 25 Comuni del territorio ex provinciale portando a 29 il numero dei Soci.

Nei primi mesi del 2019, terminata la procedura di liquidazione di IRIS Isontina Reti integrate e Servizi Spa, i Soci si sono ridotti a 28 e le azioni precedentemente detenute dal soggetto estinto sono state assegnate ai Comuni, già soci.

Il bilancio dell'esercizio chiuso al 31/12/2017 è stato approvato all'unanimità dall'ampliato numero dei Soci in data 29.05.2018.

I) 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 però, attualmente, non è più rappresentata nel

nostro bilancio di esercizio: infatti nel corso del mese di giugno 2018 è stato estinto il mutuo contratto nel corso dell'esercizio 2012 con Banca Mediocredito del F.V.G.

La società opera con 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 31.12.2019.

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) SCENARIO NORMATIVO E TRASPORTO PUBBLICO LOCALE IN FRIULI VENEZIA GIULIA

Il legislatore italiano, con l'obiettivo dell'efficientamento del trasporto pubblico locale, ha ritenuto di pilotare sempre di più il settore verso meccanismi maggiormente concorrenziali piuttosto che conservare la gestione a livello di amministrazione pubbliche locali.

Il processo verso una liberalizzazione regolata del settore inizia nel 1997, con l'approvazione della cd. Legge Bassanini e il relativo D.Lgs. 422/1997, che attuano il principio di **regionalizzazione** di tutti i servizi pubblici di trasporto su tratte regionali e locale. In particolare la norma prevede la separazione tra le funzioni di regolazione e programmazione, affidate a Regioni ed Enti Locali, dalle funzioni di gestione, imponendo che i rapporti tra Enti e Gestori siano **regolati da contratti di servizio**.

Il cambiamento di maggiore portata comunque è guidato dall'obiettivo di realizzare progressivamente la concorrenza "per il mercato" del settore, con l'introduzione dell'obbligo di affidare i servizi mediante **gare ad evidenza pubblica**.

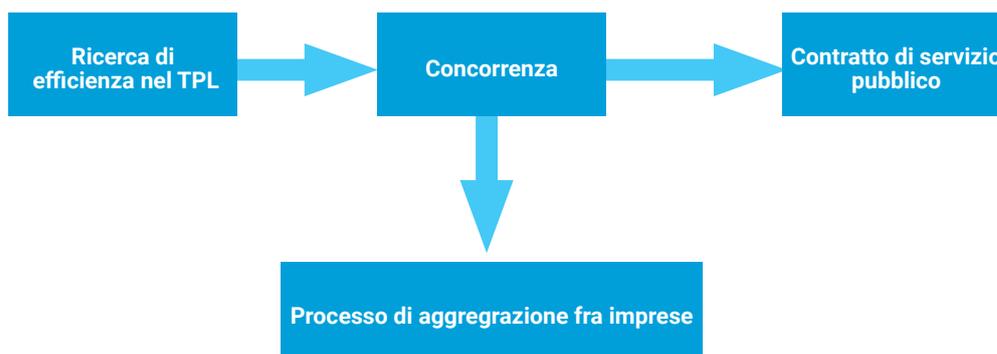
Il legislatore europeo nel 2014 ha emanato tre diverse direttive in riforma del settore degli appalti e delle concessioni. In Italia il percorso di recepimento si è concluso con l'approvazione del D.Lgs. 50/2016, cd. "**Nuovo Codice Appalti**", un testo unico che ha sostituito il previgente e di cui al D.Lgs. 163/2006.

Nel 2012 è stata istituita l' **Autorità di Regolazione dei Trasporti**, prevista dall'art.37 del D.L. 201/2011 le cui fondamentali indicazioni sono riguardano la redazione dei bandi di gara e la nomina delle relative commissioni giudicatrici, nonché metodologie per l'individuazione degli ambiti e dei lotti di gara, l'individuazione dei punti di domanda debole e la determinazione delle tariffe. Questi indirizzi sono confluiti nel D.L. 50/2017 che, oltre a quanto sopra specificato, pone ulteriore rilevanza nella separazione delle funzioni di indirizzo, organizzazione e controllo e quelle di gestione del servizio di trasporto pubblico locale.

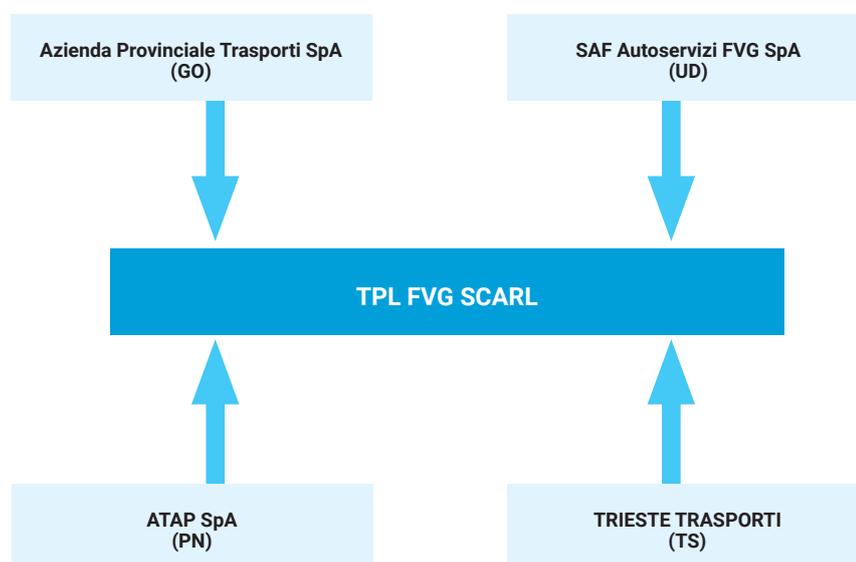
Il regolamento comunitario **1370/2007/CE** è finalizzato a definire le modalità di intervento, da parte delle competenti autorità, nel settore dei trasporti pubblici di passeggeri per garantire la fornitura di servizi di interesse generale che siano, tra l'altro, più numerosi, più sicuri, di migliore 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.

Il Regolamento in questione contiene la definizione di **contratto di servizio pubblico** ovvero "uno o più atti giuridicamente vincolanti, che formalizzano l'accordo tra un'autorità competente ed un operatore di servizio pubblico, mediante il quale all'operatore stesso è affidata la gestione e la fornitura dei servizi di trasporto pubblico passeggeri soggetti agli obblighi di servizio pubblico". Questo contratto è l'unico strumento utilizzabile dall'autorità competente che voglia concedere all'operatore prescelto un diritto di esclusiva e/o una compensazione di qualsivoglia natura a fronte dell'assolvimento degli obblighi di servizio pubblico.

Il Regolamento prevede che l'aggiudicazione di contratti di servizio pubblico di trasporto per ferrovia o su strada venga ad esso completamente conformata a decorrere dal **3 dicembre 2019**.



Un altro obiettivo che il legislatore pare perseguire sono i **processi di aggregazione delle imprese**, con il duplice scopo di pervenire ad economie di scala che gioverebbero ai conti di finanza pubblica e all'adeguatezza del livello di servizio, nonché alla creazione di soggetti economici italiani di dimensioni tali da potersi confrontare con quelli stranieri, sia nel mercato interno che in quello comunitario.



Il contesto nel quale APT ha operato 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.

Di seguito si riassume lo stato della procedura di affidamento del servizio.

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 all'autunno, a causa della prosecuzione del contenzioso fino al Consiglio di Stato.

La Regione FVG, al fine di assicurare la continuità dell'erogazione del servizio di trasporto pubblico locale fino ai nuovi affidamenti dei servizi di TPL, ha deliberato nel dicembre del 2014 una **proroga tecnica** a favore degli attuali gestori con durata inizialmente di un anno, con eventuale possibilità di recesso anticipato, senza alcun indennizzo e ulteriori oneri, qualora la procedura ad evidenza pubblica in corso avesse consentito l'avvio dei servizi antecedentemente al 31.12.2015, ovvero con ulteriore prolungamento fino al periodo massimo di due anni.

Ciò in ottemperanza alla L.R. FVG n° 13 del 18.07.2014 nella quale, all'art. 16 comma 9, il legislatore ha disposto che "al fine di assicurare la necessaria continuità nell'erogazione di servizi di trasporto pubblico locale, l'Amministrazione regionale può autorizzare, ai sensi dell'articolo 5, comma 5, del Regolamento CE n°1370 del 30 ottobre 2007, la proroga tecnica dei contratti del TPL automobilistico e marittimo fino alla data dell'effettivo inizio dei servizi aggiudicati".

Dato l'allungamento dei tempi della procedura di gara, la Regione ha deliberato in data 18 dicembre 2015 il prolungamento della proroga tecnica per tutto l'anno 2016 autorizzando contestualmente le Province a procedere in tal senso.

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.

Il 16.12.2016, con delibera n. 2452, la Regione FVG delibera un'ulteriore proroga del contratto di servizio sino al 31.08.2017, tempo ritenuto congruo per procedere all'affidamento definitivo, alla sottoscrizione del nuovo contratto ed al subentro del nuovo gestore.

In data 27.01.2017 la Regione ha deliberato la **aggiudicazione definitiva** alla TPL FVG S.c. a r.l.

Tale provvedimento è stato in seguito impugnato dal secondo concorrente e discusso al TAR regionale in data 21.06.2017, il quale ha emesso una sentenza avverso cui è stato presentato ricorso sia dalla Regione FVG che da TPL FVG; nello svolgimento dell'iter giudiziario, ulteriori proroghe tecniche spostavano la scadenza del contratto prima al termine del 2017, poi del 2018.

Il Consiglio di Stato, in data 8 marzo 2018, ha decretato la piena correttezza della procedura di aggiudicazione.

Un'ulteriore fase di contenzioso si è aperta nel corso del 2018 con l'apertura di un ricorso per revocazione. Il ricorso, notificato qualche giorno prima dell'incontro per la firma del contratto già calendarizzato, ha visto l'ennesima interruzione delle procedure in attesa della conclusione del contenzioso, contestualmente alla proroga dei contratti in corso fino al 31.12.2019. La discussione presso il Consiglio di Stato è avvenuta in data 24.01.2019, mentre la sentenza non è stata ancora pubblicata.

Attualmente APT esercita il servizio sulla base della proroga del Contratto di Servizio in essere fino al **31.12.2019**.

B) EVOLUZIONE IN APT

Il ritardo nell'avvio della gestione conseguente all'affidamento del servizio di trasporto pubblico locale decennale nella Regione Friuli Venezia-Giulia connesso alle impugnative proposte dal concorrente non aggiudicatario, ha imposto la proroga tecnica dei contratti di esercizio in essere. Affinchè il servizio alla collettività sia garantito, la scadenza è stata prorogata al 31/12/2019.

Qualora la pronuncia attesa dovesse risultare pienamente favorevole alla società TPL FVG Scarl (società consortile a cui APT partecipa unitamente alle altre tre unità di gestione regionali) il 2020 sarà l'anno in cui si aprirà per il trasporto pubblico locale in Regione una fase nuova: la relazione con l'utenza sarà tenuta a livello regionale dalla società consortile mentre l'operatività sarà garantita, nel territorio della ex provincia di Gorizia, dalla nostra società.

Di seguito è esposta la **produzione chilometrica complessiva** relativa ai servizi TPL svolti nel 2018.

Servizio urbano		1.287.492	Km
a)	Linea	1.287.611	Km
b)	Deviazioni	543	Km
c)	Bis	133	Km
d)	corse non svolte	581	Km
e)	corse non svolte per sciopero	214	Km
f)	Trasferimenti	61.758	Km

Servizio extraurbano		4.307.351	Km
a)	Linea	4.182.142	Km
b)	Deviazioni	84.233	Km
c)	Bis	44.913	Km
d)	corse non svolte	1.903	Km
e)	corse non svolte per sciopero	2.034	Km
f)	trasferimenti	670.263	Km

Le astensioni dal lavoro per sciopero, 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 2018 si è registrata un'unica giornata interessata da sciopero, nella quale sono state generate le mancate percorrenze evidenziate nelle precedenti tabelle.

In relazione ai **passengeri trasportati** è stato registrato un aumento delle presenze nell'anno 2018 riscontrato dai dati di vendita dei titoli di viaggio. L'aumento ha interessato entrambe le tipologie (urbano ed extraurbano) sebbene sia stato più marcato per l'ambito urbano.

I passeggeri totali del servizio extraurbano sono stati 3.811.265 unità, in aumento di 1.336 rispetto all'anno precedente. Di questi, 3.293.308 risultano essere sistematici (cioè in possesso di abbonamento), mentre i passeggeri muniti di biglietto di corsa semplice sono stati pari a 517.957.

Ai dati sopra riportati dei passeggeri del servizio extraurbano vanno aggiunti quegli studenti che quotidianamente al mattino, dalla propria residenza, raggiungono con linee extraurbane il Centro Intermodale di Gorizia, dove effettuano l'interscambio con i servizi navetta per proseguire verso gli istituti scolastici di appartenenza.

I passeggeri interessati da questo servizio, indispensabile per la mobilità scolastica

della città di Gorizia, sono stati stimati sulla base dell'occupazione dei mezzi impiegati e del numero di abbonamenti annuali per studenti emessi con destinazione Gorizia, in circa 750.000 unità.

Complessivamente il nostro servizio extraurbano risulta essere stato fruito nel 2018 da 4,56 milioni di passeggeri.

Per quanto riguarda il servizio urbano i passeggeri sono stati 1.901.091, dato che registra un aumento di 110.747 unità rispetto all'anno precedente, suddivisi in 1.297.147 sistematici e in 603.944 muniti di biglietto corsa semplice.

La linea marittima Trieste – Grado è stata attivata dal 19 maggio 2018 al 16 settembre 2018, per un totale di 105 giornate di servizio e 558 corse complessive.

L'incrementato numero di passeggeri trasportati, oltre ad essere stato favorito dall'allungamento del periodo di attivazione è stato influenzato, analogamente agli ultimi esercizi, dalle favorevoli condizioni meteorologiche. I passeggeri trasportati totali risultano 36.082, con un aumento rispetto a quelli del 2017 pari a 6.264 unità (+21,0%);

Ci piace inoltre segnalare il trend di crescita del **numero di biciclette trasportate** per il quarto anno successivo.

Nel 2018 l'aumento risulta pari a 391 unità in più rispetto a quelle trasportate nel 2017. Tale risultato in costante crescita 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.

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 mystery client, in termini
- sia di qualità percepita che di qualità attesa: tali elementi costituiscono input

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

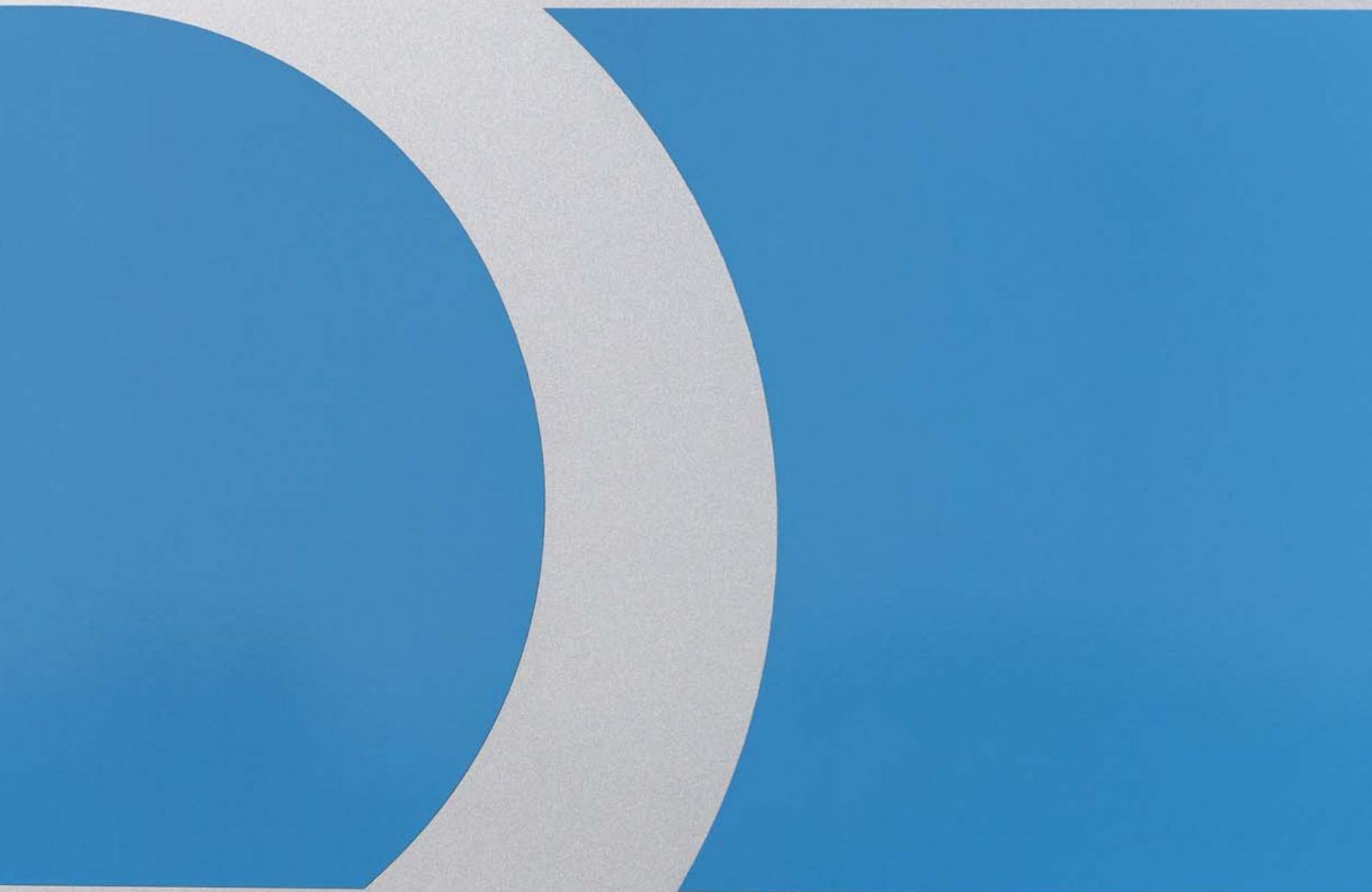
- comunicare al cliente gli esiti delle indagini sulla soddisfazione riferiti ai fattori di qualità, attraverso lo strumento della Carta dei Servizi.

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

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

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

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





3. PRODUZIONE E DISTRIBUZIONE DEL VALORE AGGIUNTO

3.1 DEFINIZIONE

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

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

Il valore aggiunto è disponibile sia nella configurazione netta che al lordo degli ammortamenti.

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

Seguono due prospetti, bilanciati, denominati rispettivamente "Prospetto di determinazione del valore aggiunto" e "Prospetto di riparto del valore aggiunto".

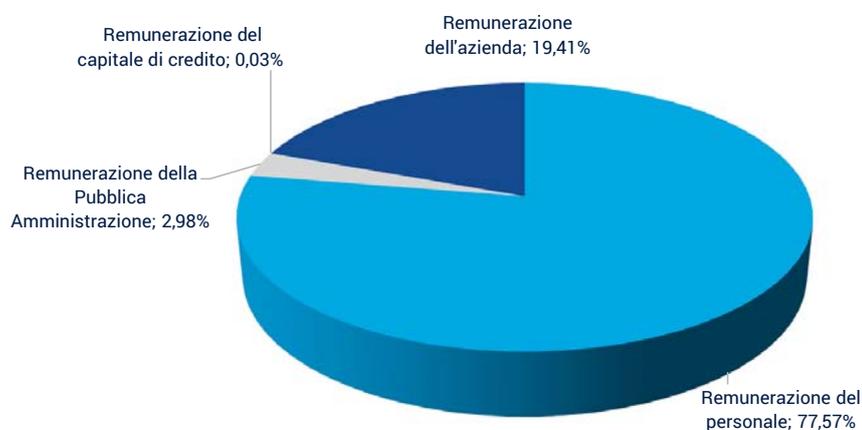
La configurazione di valore aggiunto prescelta è quella del Valore Aggiunto Globale (VAG).

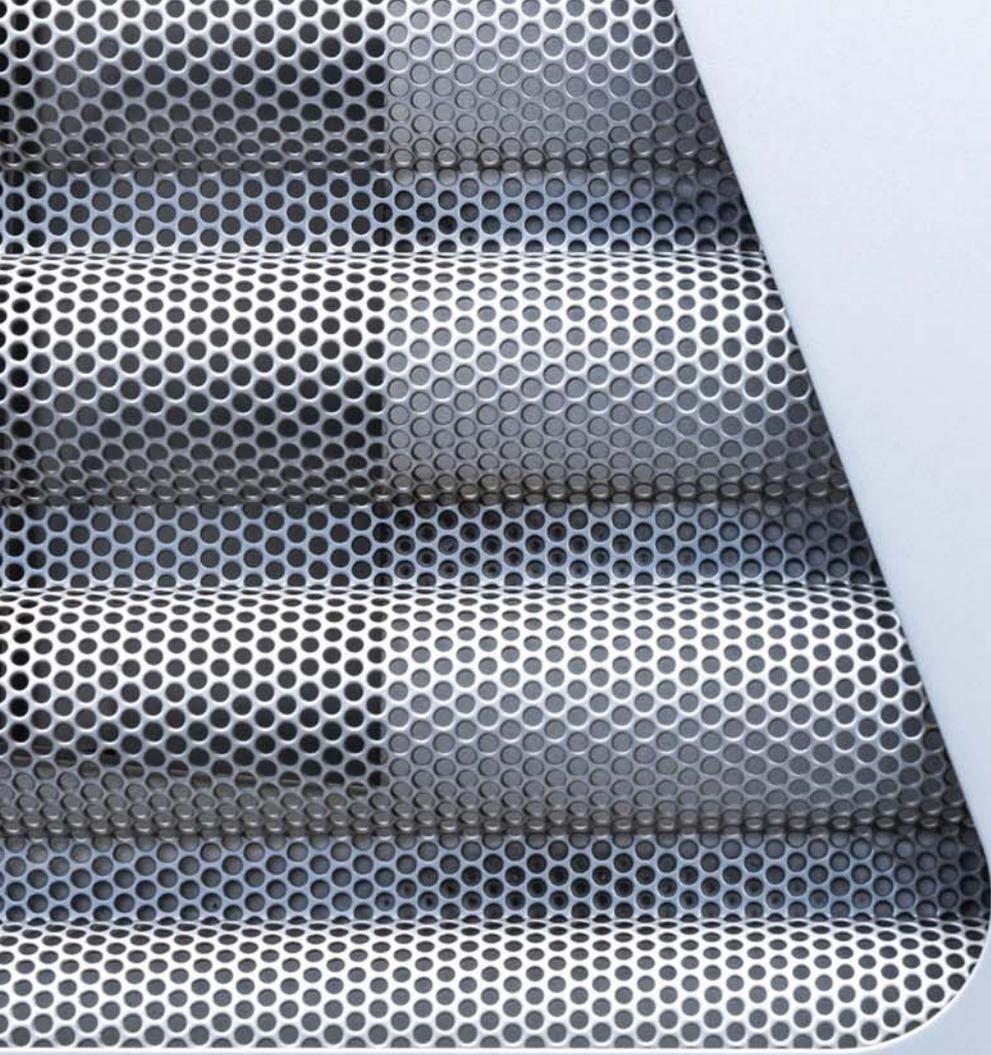
Il confronto si sviluppa sui dati di bilancio degli ultimi tre esercizi.

VALORE AGGIUNTO GLOBALE	ESERCIZI		
	2016	2017	2018
Valore della produzione	21.148.160	21.440.235	21.753.821
1. Ricavi delle vendite e prestazioni	20.199.336	20.540.278	20.762.597
- rettifiche di ricavi	-2.000	-11.844	-1.596
2. Variazione delle rimanenze	0	0	0
3. Variazione dei lavori in corso su ordinazione	0	0	0
4. Altri ricavi e proventi	950.824	911.801	992.820
Ricavi della produzione tipica	0	0	0
5. Ricavi per produzioni atipiche (produzioni in economia)	0	0	0
Costi intermedi della produzione	5.404.021	5.997.617	6.535.475
6. Consumi di materie prime	0	0	0
Consumi di materie sussidiarie	0	0	0
Consumi di materie di consumo	2.851.198	3.032.818	3.304.721
Costi di acquisto di merci	0	0	0
7. Costi per servizi	1.791.974	2.177.507	2.224.275
8. Costi per godimento di beni di terzi	485.586	532.163	702.256
9. Accantonamenti per rischi	6.275	7.548	23.627
10. Altri accantonamenti	0	0	0
11. Oneri diversi di gestione	268.988	247.581	280.596
VALORE AGGIUNTO CARATTERISTICO LORDO	15.744.139	15.442.618	15.218.346
Componenti accessori e straordinari	358.060	299.009	310.099
12. +/- Saldo gestione accessoria	358.060	299.009	310.099
Ricavi accessori	358.060	299.009	310.099
- 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	16.102.199	15.741.627	15.528.445
- Ammortamenti	2.480.474	2.395.044	2.530.051
VALORE AGGIUNTO GLOBALE NETTO	13.621.725	13.346.583	12.998.394

DISTRIBUZIONE DEL VALORE AGGIUNTO	ESERCIZI		
	2016	2017	2018
Remunerazione del personale	9.606.699	9.690.444	10.083.083
Personale non dipendente	0	0	0
Personale dipendente	9.606.699	9.690.444	10.083.083
a) Remunerazioni dirette	7.692.113	7.761.927	8.061.763
b) Remunerazioni indirette	1.914.586	1.928.517	2.021.320
c) Quote di riparto del reddito	0	0	0
Remunerazione della Pubblica Amministrazione	719.001	836.466	387.792
Imposte indirette	0	0	0
Imposte dirette	1.083.246	860.055	734.805
- sovvenzioni in c/esercizio	-364.245	-23.589	-347.013
Remunerazione del capitale di credito	38.899	22.215	4.525
Oneri per capitali a breve termine	0	0	0
Oneri per capitali a lungo termine	38.899	22.215	4.525
Remunerazione dell'azienda	3.257.126	2.797.458	2.522.994
+/- Variazione delle riserve (utile di esercizio)	3.257.126	2.797.458	2.522.994
VALORE AGGIUNTO GLOBALE NETTO	13.621.725	13.346.583	12.998.394

Distribuzione del valore aggiunto







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 centrale per il servizio, nelle immediate vicinanze della Stazione Ferroviaria di Gorizia e del Centro Intermodale Passeggeri.

Il Compendio è attualmente costituito da due palazzine: una che ospita gli uffici amministrativi, l'altra, già utilizzata in precedenza, gli uffici dell'esercizio, le officine e gli spazi dedicati agli autisti. Separa i due edifici il deposito urbano ed extraurbano di Gorizia. Diversi immediati vantaggi sono riscontrabili da questo posizionamento: in primis, la riunione entro la stessa area di uffici amministrativi e aree operative permette un'organizzazione degli spazi e del lavoro più efficiente. Inoltre la vicinanza con il capolinea delle corse extraurbane e fermata condivisa da tutte le linee della rete urbana minimizza i costi di gestione e permette all'utenza di raggiungere facilmente gli uffici.

Nella progettazione e nella successiva costruzione dei nuovi uffici è stata data particolare attenzione agli aspetti architettonici, alla sicurezza e a soluzioni tecniche che permettono un'elevata autonomia dal punto di vista energetico, come l'impianto fotovoltaico (28,3 kW) a totale sostentamento dell'impianto di condizionamento/riscaldamento, nonché illuminazione a basso consumo.

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. L'ingresso all'area avviene 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.



Come detto, 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.

L'impianto di lavaggio per gli automezzi è dotato di un sistema di gestione informatica; l'apparato, interfacciato con il server del deposito, tiene sotto controllo il numero dei lavaggi nel corso della giornata e 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 del depuratore.

Presso il locale interrato che ospita il gruppo di pressurizzazione antincendio è installato un sistema di monitoraggio continuo per garantire un controllo costante sull'efficienza e la funzionalità del gruppo.

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, anche 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.

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 l'area più 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, si trova la Biglietteria Centrale APT di Gorizia, punto di riferimento per l'acquisto dei titoli di viaggio e per 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..

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.

L'ubicazione, così prossima ai cantieri, è legata allo storico uso dei mezzi pubblici da parte dei lavoratori del cantiere, 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 della principale via di traffico cittadino.

Gli uffici sono disposti su due piani. Al piano terra vi è un ufficio, destinato all'accoglienza del pubblico; 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 impianto di lavaggio.

Biglietteria di Monfalcone

La biglietteria di Monfalcone si trova in Via F.lli Rosselli n.13.

Il locale è situato in prossimità delle fermate toccate dalle diverse linee del trasporto extraurbano e della rete urbana del monfalconese, agevolando l'interscambio.

Biglietteria e Autostazione di Grado

La Biglietteria di Grado, situata in Piazza Carpaccio, non è posta nel centro storico della cittadina ma si trova in prossimità dell'ingresso alla città da Aquileia. 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 il pubblico.

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. L'area di parcheggio dei bus si è

recentemente spostato presso il parcheggio di Sacca dei Moreri.

Autostazione presso il Polo Intermodale Trieste Airport (Ronchi dei Legionari)

A partire dal mese di marzo 2018 è stata attivata l'autostazione presso il polo intermodale che fa riferimento a Trieste Airport. Il polo ha il pregio di riunire i vari servizi di trasporto pubblico (automobilistico, ferroviario e aereo) presso un unico centro, favorendo l'interscambio. Nell'area è inoltre presente un ampio parcheggio a disposizione degli utenti di tutti i servizi.

L'autostazione consta di 16 stalli, 8 dei quali dedicati al servizio di TPL di APT e gli altri vettori a lunga percorrenza o privati. Dispone di una sala d'aspetto e ha a disposizione un locale biglietteria, non ancora attivato.



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 precedentemente utilizzata manifestata dal Comune.

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

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

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

Deposito di Aquileia

Situata in Corso Gramsci, si tratta di un'area di 65 mq concessa dal Comune di Aquileia in regime di occupazione di suolo pubblico. Dall'area si sono ricavati due stalli. La posizione dell'area sulla direttrice Cervignano-Grado permette un'ottimizzazione delle corse dei mezzi extraurbani con origine e termine "Aquileia" ed una riduzione dei vuoti.

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 permette un'ottimizzazione delle corse dei mezzi extraurbani con origine e termine "Cormòns", una riduzione dei vuoti e consente di ridurre i tempi di sostituzione per guasto dei 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 2015	Traffico KM Generato 2016	Traffico KM Generato 2017	Traffico KM Generato 2018
TPL EXTRAURBANO	4.251.116	4.292.713	4.278.800	4.360.709
TPL URBANO	1.316.523	1.322.066	1.306.721	1.305.172
TPL MARITTIMO	492 corse	480 corse (760 ore di navigazione)	480 corse (760 ore di navigazione)	588 corse
TOTALI	5.567.639	5.614.779	5.585.521	5.665.881

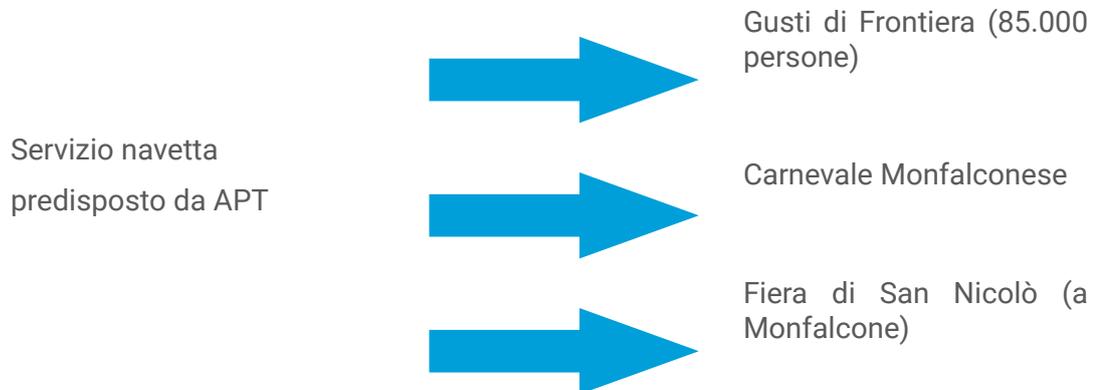
Il totale del traffico generato nell'esercizio 2018 nella seguente tabella viene suddiviso per linea di percorrenza.

n. linea	servizio	nome della linea	km totali	posti	trasp.	v.c.
		Linea Marittima Grado - Trieste	-	83.700	36.802	-
1	Urbano Gorizia	Sant'Andrea-Stazione-Montesanto	243.841	1.231.3916	364.604	18,48
2	Urbano Gorizia	Circolare Rossa Esterna Posta - Mossa	77.653	3.921.510	103.151	24,1
3	Urbano Gorizia	Circolare Rossa Interna Posta - Straccis - Ospedale - Posta	27.738	1.400.756	34.521	18,4
4	Urbano Gorizia	Circolare Nera Esterna Posta - Ospedale - Mossa - Posta	60.391	3.049.723	67.952	20,44
5	Urbano Gorizia	Circolare Nera Interna Posta - Ospedale - Straccis - Posta	20.466	1.033.500	41.256	18,52
6	Urbano Gorizia	Posta - Ospedae - Sant'Anna - Cimitero - Zona Ind.	63.387	3.201.086	64.741	19,59
8	Urbano Gorizia	Stazione - Università - Ospedale - Stazione	69.101	3.489.608	108.624	23,3
CR	Urbano Monfalcone	Circolare Ronchi destra e sinistra	94.887	5.428.502	201.855	18,29

n. linea	servizio	nome della linea	km totali	posti	trasp.	v.c.
CS	Urbano Monfalcone	Circolare Staranzano + Dir.Cant.	68.341	3.909.795	143.709	21,14
CC	Urbano Monfalcone	Circolare Centro	164.974	9.438.174	266.168	20,04
LP	Urbano Monfalcone	Linea Panzano + Giro Scuole G.	180.215	10.310.045	327.163	20,21
CA	Urbano Monfalcone	Circolare Aris	71.069	4.065.898	29.799	18,11
37	Urbano Grado	Pineta – Centro-Pineta - (Campeggi)	163.109	9.331.471	147.548	21,96
1	Extra urbano	Gorizia - Aeroporto - Monfalcone - Grado	844.622	62.272.963	781.139	36,65
2	Extra urbano	Gorizia - Mariano - Cormons	171.759	12.663.801	167.911	38,46
3	Extra urbano	Gradisca - S.Pier - S.Canzian - Monfalcone	306.652	22.609.492	331.532	31,22
4	Extra urbano	Gorizia - Romans -Cormons	79.257	5.510.006	88.875	40,26
6	Extra urbano	Gorizia - Jamiano - Monfalcone	24.425	1.746.435	28.975	41,71
7	Extra urbano	Gorizia - Poggio III Armata – Sagrado - Monfalcone	110.696	7.695.594	66.896	35,35
8	Extra urbano	Gorizia - S.Michele - Doberdo' - Monfalcone	109.019	7.579.110	89.619	32,08
9	Extra urbano	Gorizia - S.Floriano - Oslavia - Gorizia	52.737	3.666.251	15.469	25,46
21	Extra urbano	Grado - Fossalon-Staranzano - Monfalcone-Trieste	107.552	7.477.017	109.776	40,48
22	Extra urbano	Grado - Villesse - Gorizia	314.760	23.207.220	386.897	44,38
23	Extra urbano	Gorizia - Cormons - Cividale	110.085	8.116.583	134.874	37,31
24	Extra urbano	Gorizia - Palmanova - Castions	25.026	1.739.807	26.178	43,32
25	Extra urbano	Gorizia - Aiello - Cervignano	74.289	5.164.600	98.418	40,1
26	Extra urbano	Grado - Cervignano - Fiumicello - Monfalcone	254.234	17.674.357	292.737	35,93
51	Extra urbano	Udine - Aeroporto - Monfalcone - Trieste	1.501.389	104.376.493	1.045.732	40,18
52	Extra urbano	Aeroporto - Lignano	10.496	729.660	5.389	46,1
55	Extra urbano	Cervignano – Monfalcone C.	32.354	2.249.213	9.101	40,85
57	Extra urbano	Latisana-Cervignano	16.113	1.120.215	8.534	56,35
58	Extra urbano	Crauglio - S.Vito - Monfalcone C.	68.649	4.772.476	23.704	39,64
59	Extra urbano	Grado - Cervignano	56.900	4.195.213	92.809	41,83
NAV	Extra urbano	Navette - Giroscuole Gorizia	89.695	6.613.186	6.700	23,3

Al servizio di trasporto pubblico locale sviluppato nelle tabelle precedenti, APT affianca anche altri servizi di trasporto che non sono collegati al contratto sottoscritto con la Regione ma piuttosto si collocano in un'ottica di collaborazione e affiancamento alle attività patrocinate dalle amministrazioni locali.

Alcune attività sono di carattere temporaneo:



Altri collegamenti sono invece a carattere continuativo:

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.

Trenino di Grado: il servizio, svolto in collaborazione con il comune di Grado, nel 2018 è stato attivato giornalmente dal 21 luglio al 26 agosto con funzione prettamente ludico-turistica.

Trasporti scolastici-scuolabus: Il servizio è concordato con le amministrazioni comunali di Gorizia, Monfalcone, Mossa, San Lorenzo Isontino e Ronchi dei Legionari.

Linea internazionale Gorizia – Nova Gorica: Il servizio è effettuato in pool con la società slovena NOMAGO. Nel 2018 il servizio è stato utilizzato da 12.299 passeggeri con un leggero aumento rispetto all'anno precedente, pari a 133 unità.

Per **Fincantieri S.p.A.** è stato gestito l'intero servizio di trasporto interno dei lavoratori nello stabilimento cantieristico di Monfalcone. Gli autobus dedicati sono 5 che si riducono a 3 nella giornata di sabato.

Trumpy Tours gestisce per conto degli operatori crocieristici l'accoglienza dei passeggeri in diversi porti italiani. Nel caso specifico del porto di Trieste APT si è occupata dei trasferimenti in direzione Trieste Airport e nel porto ha effettuato servizio di sottonave per i passeggeri in arrivo o in partenza con servizi di linea o con i voli charter, oltre a tour turistici all'interno della città di Trieste.

C) L'AMMODERNAMENTO DEL PARCO MEZZI

Durante il 2018 sono stati acquistati ed immatricolati 11 mezzi extraurbani e 2 mezzi urbani con motorizzazione a standard EURO 6 a basse emissioni e bassi consumi. I due autobus urbani sono dotati di pedana per salita e discesa di utenti a ridotta capacità motoria; gli 11 autobus extraurbani sono dotati di predisposizione completa per l'installazione della pedana.

L'età media globale del parco mezzi calcolata al 31/12/2018 è pari a 6,31 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 3 autobus extraurbani a due piani 2 autobus urbani	10,40
2001, acquisto di:	20 autobus extraurbani 4 autobus urbani	7,34
2002, acquisto di:	4 autobus extraurbani 2 autobus extraurbani corti 2 autobus urbani	7,15
2003, acquisto di:	8 autobus extraurbani 2 autobus extraurbani a due piani 2 autobus urbani	6,35
2004, acquisto di:	4 autobus extraurbani	6,67
2005, acquisto di:	5 autobus extraurbani 1 autobus urbano	6,74
2006, acquisto di:	3 autobus urbani 1 autobus urbano	7,20
2007, acquisto di:	5 autobus urbani 4 autobus extraurbani	6,80
2008, acquisto di:	2 autobus urbani 1 autobus extraurbano	7,44
2009, acquisto di:	3 autobus urbani EURO 5 4 autobus extraurbani EURO 5	7,44
2010, acquisto di:	1 autobus extraurbano EURO 5 1 autobus urbano da 8 metri 1 autobus extraurbano da 12 metri 3 autosnodati extraurbani da 18 metri	7,49
2011, acquisto di:	2 autobus elettrici 6 autobus extraurbani da 12 metri	7,39
2012, acquisto di:	4 autobus urbani da 8 metri 4 autobus extraurbani da 12 metri	7,42
2013, acquisto di:	2 autobus urbani da 8 metri 3 autobus urbani da 9 metri 4 autobus extraurbani da 12 metri	7,38
2014, acquisto di:	2 autobus urbani da 8 metri (coda di gara) 5 autobus extraurbani da 12 metri a pianale standard Euro 6 3 autobus extraurbani da 12 metri a pianale rialzato Euro 6	7,31

Anno	Tipologia e quantità acquistate	Età Media
2015, acquisto di:	4 autobus extraurbani da 12 metri a pianale standard Euro 6 3 autobus extraurbani da 12 metri a pianale rialzato	7,43
2016, acquisto di:	3 autobus urbani da 8 metri Euro 6 1 autobus urbano da 9 metri Euro 6 5 autobus extraurbani da 12 metri Euro 6 3 autobus extraurbani a due piani da 13 metri Euro 6	6,90
2017, acquisto di:	7 autobus extraurbani da 12 metri Euro 6	6,94
2018, acquisto di:	2 autobus urbani da 9,5 metri Euro 6 9 autobus extraurbani da 12 metri Euro 6 2 autobus extraurbani da 10,7 metri Euro 6	6,31



Di seguito è riportata la situazione del parco mezzi da turismo ed extra TPL per l'anno 2018.

Servizio	Anno	Classe Amb.	Età	Lungh.
TURISMO	2002	EURO 3	16	12
TURISMO	2004	EURO 3	14	12
TURISMO	2009	EURO 5	9	12
TURISMO	2010	EURO 5	8	6,95
TURISMO	2012	EURO 5	6	12
TURISMO	2014	EURO 5	4	12
SCUOLABUS	2007	EURO 4	11	7,73
SCUOLABUS	2008	EURO 4	10	9,45
SCUOLABUS	2012	EEV	6	9,45
SCUOLABUS	2013	EEV	5	9,45
SCUOLABUS	2015	EURO 6	3	8,52
SCUOLABUS	2003	EURO 3	15	9
SCUOLABUS	2007	EURO 4	11	9
CARRELLO BICICLETTE	2015	-	3	4,5
CARRELLO BICICLETTE	2018	-	0	6,5
ETA' MEDIA PARCO esclusi carrelli porta biciclette			9,64	

D) TRAGUARDI RAGGIUNTI

La seguente tabella analizza gli scostamenti tra obiettivi fissati e risultati raggiunti per il 2018 con riferimento ad alcune aree di intervento:

Fattore di miglioramento	Unità di misura	Situazione 31/12/17	Situazione 31/12/18	Target 31/12/18
Sinistrosità mezzi di trasporto	n° sinistri da circolazione/ km. annui percorsi	1 ogni 58.182	1 ogni 53.961	1 ogni 60.000 km
Vetustà dei mezzi	% mezzi sul totale con meno di 5 anni	45%	49%	49%
	età media parco	6,94	6,31	6,31
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	59	59	59
Dispositivi ed emissioni autoveicoli	veicoli a norma Euro3, Euro4, Euro 5, EEV, Euro 6/ totale veicoli	100%	100%	100%

I target per l'anno 2018, ad eccezione di quello relativo alla sinistrosità dei mezzi, sono stati rispettati.

Nel 2019 è previsto l'acquisto di 9 bus extraurbani, 2 urbani e 2 mezzi granturismo.

D) L'AMMODERNAMENTO DELLE INFRASTRUTTURE

Durante il 2018 è proseguita l'attività di perfezionamento degli interventi mirati a rendere più efficiente ed efficace la produzione del TPL e migliorare il sistema con nuove procedure per il mantenimento della certificazione integrata (UNI EN ISO 9001:2015, UNI EN ISO 14001:2015, BS OHSAS 18001:2007 e UNI EN 13816:2002) Qualità, Ambiente e Sicurezza.

Compendio Uffici/Deposito/officina – Gorizia

Durante il 2018 non vi sono state modifiche sostanziali al compendio Deposito-Officina-Uffici di Gorizia.

L'impianto fotovoltaico (28,3 kW) e gli accorgimenti tecnici adottati per minimizzare i consumi, hanno permesso un notevole risparmio energetico anche nel 2018.

Visto l'ulteriore aumento di mezzi che necessitano di additivazione di urea per autotrazione, l'impianto per l'erogazione dell'urea è stato implementato con un ulteriore serbatoio; la capacità è ora pari a 3.500 litri; 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" funziona regolarmente; il sistema di rilevamento del mezzo in ingresso mediante "TAG", installato nel 2017, è a regime.

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.

E' stato acquistato un ulteriore gruppo di colonne sollevatrici per l'officina; tale gruppo, come quello acquistato nel 2017, permette di sollevare più agevolmente i bus dotati di ruote piccole e quelli a pianale molto basso; sono stati acquistate due pistole avvitatrici elettriche; tali attrezzature permettono di effettuare le medesime operazioni delle pistole pneumatiche, ma con notevole diminuzione di rumore e vibrazioni; il carrello elevatore dell'officina è stato dotato di un sistema ottico per l'individuazione visiva dell'arrivo del carrello.

Sono stati inoltre acquistati un sistema per la produzione di ozono per la sanificazione dei mezzi ed un dispenser per DPI e materiali di consumo.

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; 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. Come per il

Deposito di Gorizia, sono stati acquistati un sistema per la produzione di ozono per la sanificazione dei mezzi ed un dispenser per DPI e materiali di consumo.

Centro Intermodale Passeggeri di Gorizia (CIP)

All'inizio dell'anno scolastico 2018/19 è stato effettuato il consueto ripasso della segnaletica orizzontale di tutta l'area, compresa quella riguardante le numerose scritte "Vietato oltrepassare la linea gialla" al fine di mantenere gli standard di sicurezza degli utenti.

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; 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. Come per il Deposito di Gorizia, sono stati acquistati un sistema per la produzione di ozono per la sanificazione dei mezzi ed un dispenser per DPI e materiali di consumo.

Biglietteria e Autostazione di Grado

A partire dalla primavera del 2018, il deposito extraurbano di Grado, su richiesta dell'Amministrazione comunale, è stato spostato presso il parcheggio di Viale Italia (Sacca dei Moreri). L'edificio della biglietteria non è stato oggetto di ulteriori interventi.

Biglietteria di Monfalcone

Nel corso del 2018 è stata effettuata la consueta manutenzione ordinaria programmata dell'edificio e degli impianti.

Infrastrutture di esercizio

Durante il 2018 sono state installate ulteriori due pensiline in altrettante posizioni. E' proseguita durante l'anno anche la manutenzione migliorativa degli impianti comprendente la sostituzione di pannelli, lunotti, cristalli, bacheche e panchine. Rimangono attive le 8 emettitrici automatiche di biglietti (schermo "touch screen" con la possibilità di effettuare il pagamento in contanti e, in tutte le valute, con pos e carta di credito).

DESTINAZIONE	ORARIO PROGRAMMATO	ORARIO EFFETTIVO	CORRISP.
TRIESTE	11.05	11.05	2
GORIZIA	11.23	11.23	4
UDINE	11.30	11.30	3
TRIESTE	11.35	11.35	2
MONFALCONE	11.37	11.40	5
MONFALCONE	12.01	12.01	5
MONFALCONE	12.05	12.05	2
TRIESTE	12.05	12.05	2

Durante il 2018 una delle due emettitrici presenti presso il Trieste Airport di Ronchi dei Legionari è stata ricollocata presso l'area della nuova autostazione. Nell'area aeroportuale sono stati installati tre ulteriori monitor informativi per l'utenza, uno presso la zona uscita passeggeri, uno nella zona bar-ristoro ed uno presso le corsie

di partenza della nuova autostazione. I monitor, come quello già presente in zona arrivi, grazie al collegamento con il sistema AVM della flotta autobus, forniscono in tempo reale all'utenza i minuti di attesa per arrivi e partenze degli autobus.

Confermata la funzionalità delle 7 paline elettroniche a led luminosi sulla rete urbana di Monfalcone (5 impianti) e di Gorizia (2 impianti).

Infrastrutture informatiche e telefoniche

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

Anche per il 2018 rimane confermata la funzionalità del servizio per il rinnovo telematico degli abbonamenti mensili e quindicinali e per il pagamento degli abbonamenti annuali, o delle rate degli stessi, sul portale internet aziendale www.apggorizia.it.

APT ha introdotto sia nelle biglietterie che nelle principali rivendite site nel territorio servito il nuovo sistema di emissione automatica dei titoli di viaggio, per migliorare ancor di più il servizio alla clientela e per ridurre i tempi di attesa per la sottoscrizione dell'abbonamento.

Con il nuovo sistema di bigliettazione automatizzata sono state aggiornate anche le funzionalità del sito di e-commerce aziendale. Con l'upgrade al nuovo programma l'utente senza recarsi in biglietteria ed in modalità automatica, ha la possibilità di rinnovare e/o di effettuare il primo acquisto dell'abbonamento utilizzando una connessione internet attraverso il pagamento con carta di credito.

Il sistema di rilevazione delle presenze mediante badge magnetico ed il sistema di controllo informatizzato degli accessi presenti in ogni sede aziendale, continuano a 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	Ristampe PRIMAVERA 2018	N° copie stampate ESTATE 2018	N° copie stampate INVERNO 2018/19
Servizio urbano Gorizia		7.800*	8.800*
Servizio urbano Monfalcone		7.000	8.000
Servizio Grado urb+extra	2.000	15.000	4.000
Servizio extraurbano		8.000	10.000
Linea 51+Aeroporto	10 000	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.

Nel 2018 a causa delle numerose variazioni apportate agli orari a causa dei lavori inerenti il ponte di Grado e l'avvio del Polo Intemodale Trieste Airport sono stati ristampati nel corso della primavera diverse tipologie di libretto tascabile.

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.apgorizia.it rappresenta uno dei canali più importanti per la comunicazione con gli utenti, con i cittadini, con le istituzioni.

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

Mediante lo scorrimento a rullo con gli abstract degli avvisi attivi per ogni servizio l'utente ha un'immediata visione di eventuali modifiche sulla linea interessata; se lo desidera può approfondire l'argomento cliccando sull'abstract per visualizzare il dettaglio con la descrizione completa dell'avviso ed eventuali pdf allegati. La terza sezione è dedicata alla "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.

Nel 2018 si è provveduto ad ottimizzare ulteriormente la sezione "Società Trasparente" e sono state inserite alcune pagine in lingua slovena nelle sezioni Titoli di Viaggio e Il Cliente. Mentre per quanto attiene al restyling non sono stati effettuati interventi particolari ritenuti non opportuni considerate le previste scadenze relative alla gara per l'affidamento del servizio di TPL su base regionale.

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 2017 il numero delle fermate allestite con pensilina e bacheca informativa è aumentato arrivando a 268 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 sé, messe a disposizione a titolo gratuito.

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

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

Linea marittima La promozione del servizio estivo "Linea marittima Grado Trieste" è stata effettuata attraverso:

- affissione di un manifesto su tutte le pensiline d'attesa bus di Grado e di parte della provincia di Gorizia;
- distribuzione nei punti di informazione turistica, nei locali pubblici, nelle strutture alberghiere, nei residence, nei campeggi di Grado e Trieste di una locandina informativa plurilingue e di un dispenser con gli orari tascabili;
- pubblicazione dell'informativa sui quotidiani locali e su riviste specializzate anche oltre confine oltreché tramite alcuni spot sulle tv locali.

Bici Bus La promozione del servizio estivo "Bici Bus" è stata effettuata attraverso:

- affissione di un manifesto sulle pensiline delle principali fermate della provincia
- distribuzione nei punti di informazione turistica, nei locali pubblici nelle strutture alberghiere/residence/campeggi del flyer informativo plurilingue;
- pubblicazione dell'informativa sui quotidiani locali e su riviste specializzate

In Bus lungo la Costiera Triestina La promozione dell'implementazione delle corse festive per raggiungere le località balneari lungo la Costiera Triestina è stata effettuata attraverso:

- affissione dell'informativa presso le fermate interessate
- distribuzione nei punti di informazione turistica, nei locali pubblici, nelle strutture alberghiere e nei punti vendita di titoli di viaggio di un flyer promozionale;
- pubblicazione dell'informativa sui quotidiani locali e su riviste specializzate

Avvio del Polo Intermodale Trieste Airport. Nel mese di marzo 2018 è stato avviato il Polo Intermodale del Trieste Airport che ha comportato una modifica degli orari delle linee in transito ed è stata attivata la nuova Autostazione.

Per una capillare informazione all'utenza sono stati ristampati e ridistribuiti i libretti orari e sono state pubblicate alcune inserzioni sulla stampa locale.

Riapertura ponte girevole di Grado. Nel mese di maggio è terminata la deviazione di percorso delle linee che raggiungono Grado via Aquileia dovuta ai lavori sul ponte girevole. L'informativa all'utenza relativamente al ripristino del percorso originale e alla modifica di alcuni orari è stata effettuata attraverso la pubblicazione di un nuovo libretto tascabile dedicato ai servizi di Grado e di alcune inserzioni sulla stampa locale.

Abbonamenti on line 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 2018 tale modalità di rinnovo è risultata molto gradita, con un ulteriore notevole miglioramento rispetto a quello già buono riscontrato nel 2017 e precisamente + 98,35% rispetto all'anno precedente se consideriamo solo gli abbonamenti mensili e quindicinali e un + 92,40% 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”! Quello che era il 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 allo scopo di far diventare patrimonio di tutti il concetto che il Trasporto Pubblico è un bene della collettività che garantisce a chiunque il DIRITTO alla mobilità, 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.

A Scuola con APT Anche nel 2018 è stato pubblicato e diffuso in tutti gli Istituti Scolastici Superiori un vademecum dedicato agli studenti contenente tutte le informazioni utili per l’utilizzo del servizio.

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,

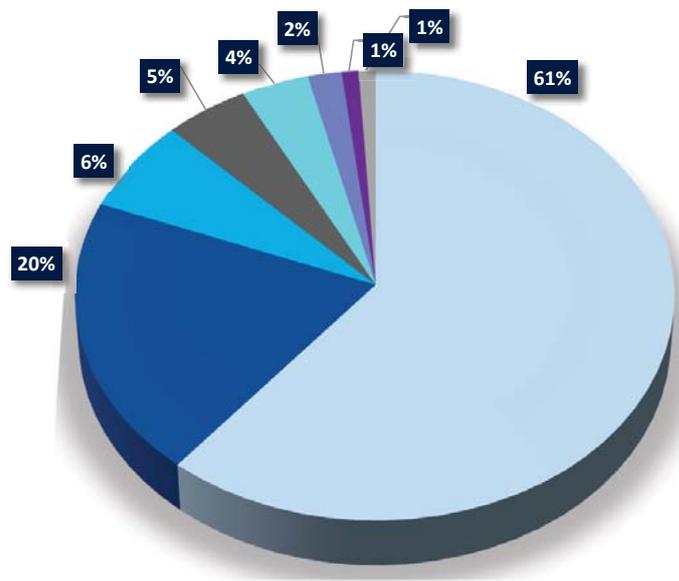
Ambiente e Sicurezza e Salute.

Reclami

Nel 2018 è stato ulteriormente migliorato il livello di prontezza di risposta ai reclami, espresso dalla quantità di pratiche a cui viene fornito riscontro entro i primi 5 giorni. La rapidità nel fornire un feedback all’utenza è uno degli indici maggiormente apprezzati dalla clientela, ed è quindi importante mantenere nel tempo il livello acquisito. E’ diminuito anche il tempo medio per la risposta, mentre il numero dei reclami ricevuti è rimasto costante rispetto all’anno precedente. Eventuali 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. Nel 2018 non si è verificato alcun caso di pratica protrattasi oltre la scadenza prevista (15 giorni lavorativi).

Risposta entro scadenza	181	100%
Risposta oltre scadenza	0	0%
Risposta entro 5 gg.	107	59%
N° giorni medi risposta	5,3	

ANNO 2017			ANNO 2018		
servizio (anticipo, ritardo, coincidenza, mancato transito, mancata fermata)	119	64%	servizio (anticipo, ritardo, coincidenza, mancato transito, mancata fermata)	103	57%
comportamento dipendente	38	21%	comportamento dipendente	46	25%
organizzazione (orari, percorsi, nuove linee, coincidenze, deviazioni)	1	1%	organizzazione (orari, percorsi, nuove linee, coincidenze, deviazioni)	3	2%
infrastrutture (paline, pensiline)	1	1%	infrastrutture (paline, pensiline)	2	1%
titoli di viaggio	5	3%	titoli di viaggio	2	1%
informazioni	8	4%	informazioni	5	3%
sicurezza (sovraffollamento, furti a bordo)	11	6%	sicurezza (sovraffollamento, furti a bordo)	9	5%
parco mezzi	2	1%	parco mezzi	9	5%
ambiente	0	0	ambiente	2	1%
totale	185	100%	totale	181	100%



- 57% ■ servizio (anticipo, ritardo, coincidenza, mancato transito, mancata fermata)
- 25% ■ comportamento dipendente
- 2% ■ organizzazione (orari, percorsi, nuove linee, coincidenze, deviazioni)
- 1% ■ infrastrutture (paline, pensiline)
- 1% ■ titoli di viaggio
- 3% ■ informazioni
- 5% ■ sicurezza (sovraffollamento, furti a bordo)
- 5% ■ parco mezzi
- 1% ■ ambiente

La seguente tabella evidenzia il numero di chilometri percorsi per reclamo ricevuto.

ANNO 2017			ANNO 2018		
Km TPL	Reclami ricevuti	KM/Reclamo	Km TPL	Reclami ricevuti	KM/Reclamo
5.585.521	185	30.192	5.585.521	181	30.750

Il numero dei reclami pervenuti si è mantenuto pressochè costante (181 contro i 185 dell'anno precedente), così come la percentuale delle pratiche in cui il disservizio non viene confermato (51%, a fronte del 53% - dato del 2017).

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.

Nonostante ciò l'Azienda intende migliorare ulteriormente gli aspetti correlati al comportamento del personale, in particolare degli addetti alla guida, che di fatto sono i più coinvolti nel rapporto con la clientela e quindi rappresentano di fatto il primo biglietto da visita dell'Azienda.

Sono già attuate, e verranno potenziate ed implementate, diverse azioni che puntano a raggiungere il medesimo obiettivo.

Accanto ai già citati interventi nell'ambito delle relazioni industriali, che si appoggiano sui progetti di raggiungimento di determinati obiettivi in termini di indicatori di soddisfazione e sull'attenta applicazione, ove dall'istruttoria emerge la necessità, della disciplina sanzionatoria contrattuale, vi è l'intenzione di proseguire con interventi formativi ad hoc.

Oltre a riproporre le tematiche connesse ai servizi prestati da APT, ai titoli di viaggio ed a tutte le informazioni che è necessario conoscere e saper comunicare alla clientela, verrà sviluppata in maniera più incisiva la tematica della gestione delle situazioni critiche, al fine di fornire strumenti utili per adottare un comportamento il più sereno possibile a tutela, prima di tutto, del personale coinvolto.

Verranno inoltre approfondite le tematiche legate all'accesso al mezzo di trasporto da parte di persone diversamente abili ed in particolare coloro che presentano disabilità motorie, in modo da poter soddisfare in maniera ancora più efficace le esigenze anche di questa parte della clientela, superando, per quanto possibile, le difficoltà oggettive che si possano presentare.

Queste attività mirano quindi ad un raggiungimento di elevati standard qualitativi nel rapporto con la clientela, non solo attraverso il meccanismo premiante degli indicatori legati al Premio di Risultato, ma anche e soprattutto costruendo e consolidando nel tempo, proprio utilizzando le potenzialità degli interventi formativi frontali, una vera e propria crescita professionale e personale degli addetti coinvolti.

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 scritta.

Nel 2018 sono state gestite 86 pratiche di segnalazione/suggerimento.

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

TOTALE OGGETTI RINVENUTI GESTITI DA SEGRETERIA	283
di cui	
oggetti rinvenuti a bordo e consegnati direttamente dal personale	179
oggetti rinvenuti in seguito a richiesta del proprietario	104
di cui	
oggetti consegnati al proprietario	207
oggetti consegnati alla polizia municipale	76
TOTALE RICHIESTE REGISTRATE DA SEGRETERIA	271
di cui	
esito positivo con consegna al proprietario	118
esito negativo	153

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 2018

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 UNI EN 11098 e 13816.

Interviste realizzate		Indice Sintetico di Soddisfazione			Indice Generale di Soddisfazione		
		2016	2017	2018	2016	2017	2018
Complessivo	N = 700	90,4	90,5	91,3	93,0	96,1	96,1
Urbano	N = 380	91,6	90,5	89,6	93,85	95,05	95,0
Extraurbano	N = 320	89,1	90,6	93,3	90,7	96,5	97,7

L'INDICE GENERALE DI SODDISFAZIONE è calcolato in base alla risposta ad una domanda diretta:

«In generale nell'ultimo anno il servizio di trasporto offerto da APT nel suo complesso è migliorato, rimasto uguale o peggiorato?»

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

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

- definizione dell'indice di soddisfazione (quota di clienti soddisfatti – valutazione maggiore o uguale a 6 su scala da 1 a 10);

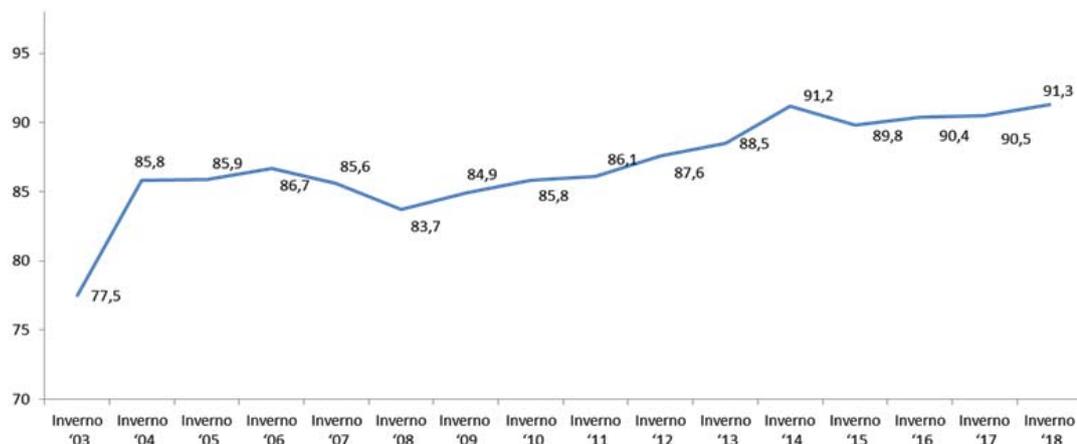
- ponderazione di tali indici di soddisfazione per l'importanza del singolo item misurata in base alle percezioni dei clienti.

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

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

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

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	60,7%
Non sa non risponde	25,7%
Migliorato	10,7%
Peggiorato	2,9%

Il risultato è pressoché sovrapponibile a quello dello scorso anno.

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.

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 (95,6)
- la presenza di coincidenze con altri mezzi pubblici (94,2)
- la prontezza di risposta ai reclami (93,5)
- l'attenzione di APT verso l'ambiente (93,4)

Anche nel 2018 si registra un incremento significativo (+1) riguardo alla puntualità, dato particolarmente qualificante trattandosi di servizio di trasporto.

Indice di soddisfazione: confronto inverno 2017/2018 – inverno 2018/2019	2017/ 2018	2018/ 2019	Gap
DISPONIBILITÀ			
La frequenza del servizio	84,5	85,3	0,8
La presenza di coincidenze con altri mezzi pubblici	92,1	94,2	2,1
La qualità dei servizi riservati ai viaggiatori con ridotte capacità motorie	85,9	87,6	1,7
ACCESSIBILITÀ			
La facilità di reperimento dei titoli di viaggio	89,3	90,3	1,0
La riconoscibilità della fermata	90,1	91,2	1,1
INFORMAZIONI			
Il livello di informazione sul servizio prestato	88,7	89,0	0,3
Le informazioni del servizio in fermata	90,1	91,1	1,0
La tempestività di diffusione delle informazioni in caso di anomalie del servizio	90,3	90,8	0,5
TEMPO			
La puntualità del servizio	90,1	91,1	1,0
L'affidabilità del servizio intesa come continuità e regolarità del servizio	90,8	91,7	0,9
ATTENZIONE AL CLIENTE			
La cortesia e professionalità del personale viaggiante	91,3	91,7	0,4
La cortesia e professionalità del personale degli uffici	91,4	91,5	0,1
La prontezza di risposta ai reclami	92,1	93,5	1,4
COMFORT			
Il comfort del viaggio, cioè climatizzazione, facilità di accesso	92,8	93,0	0,2
La pulizia e le condizioni igieniche dei mezzi	88,3	89,1	0,8
La comodità nell'attesa per la presenza di pensiline e panche confortevoli	89,0	90,0	1,0
Il livello di affollamento dei mezzi	89,5	90,4	0,9
Il rapporto comfort/costo del servizio	90,4	89,7	-0,7
SICUREZZA			
La sicurezza del viaggio intesa come mancanza di incidenti	96,4	96,4	0,0
La sicurezza personale intesa come il pericolo di furti e borseggi	95,3	95,6	0,3
IMPATTO AMBIENTALE			
L'attenzione di APT Gorizia per la tutela dell'ambiente	92,6	93,4	0,8

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 (9,92)
- la sicurezza personale intesa come il pericolo di furti e borseggi (9,92)
- la puntualità del servizio (9,91)
- l'affidabilità del servizio (9,91)
- la tempestività di informazioni in caso di anomalia del servizio (9,83)

Indice di importanza	2017/ 2018	2018/ 2019
DISPONIBILITÀ		
La frequenza del servizio	9,82	9,81
La presenza di coincidenze con altri mezzi pubblici	9,61	9,58
La qualità dei servizi riservati ai viaggiatori con ridotte capacità motorie	9,68	9,66
ACCESSIBILITÀ		
La facilità di reperimento dei titoli di viaggio	9,79	9,78
La riconoscibilità della fermata	9,80	9,78
INFORMAZIONI		
Il livello di informazione sul servizio prestato	9,71	9,70
Le informazioni del servizio in fermata	9,74	9,74
La tempestività di diffusione delle informazioni in caso di anomalie del servizio	9,84	9,83
TEMPO		
La puntualità del servizio	9,92	9,91
L'affidabilità del servizio intesa come continuità e regolarità del servizio	9,93	9,91
ATTENZIONE AL CLIENTE		
La cortesia e professionalità del personale viaggiante	9,68	9,66
La cortesia e professionalità del personale degli uffici	9,69	9,66
La prontezza di risposta ai reclami	9,44	9,41

Indice di importanza	2017/ 2018	2018/ 2019
COMFORT		
Il comfort del viaggio, cioè climatizzazione, facilità di accesso	9,69	9,35
La pulizia e le condizioni igieniche dei mezzi	9,68	9,52
La comodità nell'attesa per la presenza di pensiline e panche confortevoli	9,69	9,27
Il livello di affollamento dei mezzi	9,70	9,15
Il rapporto comfort/costo del servizio	9,78	9,42
SICUREZZA		
La sicurezza del viaggio intesa come mancanza di incidenti	9,92	9,89
La sicurezza personale intesa come il pericolo di furti e borseggi	9,92	9,89
IMPATTO AMBIENTALE		
L'attenzione di APT Gorizia per la tutela dell'ambiente	9,67	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	
	MANTENERE	MIGLIORARE
IMPORTANZA	La facilità di reperimento dei titoli di viaggio	La frequenza del servizio
	La riconoscibilità della fermata	Tempestività diffusione informazioni
	Le informazioni del servizio in fermata	L'affidabilità del servizio intesa come continuità e regolarità del servizio
	La sicurezza del viaggio intesa come mancanza di incidenti	La puntualità del servizio
	La sicurezza personale intesa come il pericolo di furti e borseggi	Il rapporto comfort/costo del servizio
	La facilità di reperimento dei titoli di viaggio	La frequenza del servizio
	La riconoscibilità della fermata	Tempestività diffusione informazioni
	Le informazioni del servizio in fermata	L'affidabilità del servizio intesa come continuità e regolarità del servizio
	COMUNICARE	CONTROLLARE
	La cortesia e professionalità del personale degli uffici	La presenza di coincidenze con altri mezzi pubblici
	La cortesia e professionalità del personale viaggiante	La qualità dei servizi riservati ai viaggiatori con ridotte capacità motorie
	L'attenzione di APT Gorizia per la tutela dell'ambiente	Il livello di informazione sul servizio prestato
		La prontezza di risposta ai reclami
		Il comfort del viaggio, cioè climatizzazione, facilità di accesso
		La pulizia e le condizioni igieniche dei mezzi
		La comodità nell'attesa per la presenza di pensiline e panche confortevoli
	Il livello di affollamento dei mezzi	

Analisi Rilevazione estate 2018

	Totale	Indice Sintetico di Soddisfazione	Indice Generale di Soddisfazione
Interviste realizzate	N = 600	93,8	94,4

E) MYSTERY CLIENT

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

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

- Misura i mutamenti nel tempo del servizio offerto alla clientela.

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

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

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

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

Il metodo prevede una ponderazione degli indicatori, analizzando gli elementi di soddisfazione dei clienti relativi alle agenzie (biglietterie/rivendite) , ai mezzi, alle fermate e al personale.

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

Sintesi risultati BUS E FERMATE

Sono state complessivamente compiute 642 rilevazioni e il dato complessivo di conformità si attesta sul valore di 98,6 in miglioramento rispetto alla rilevazione 2017 che dava un risultato pari a 97

	N° Rilevazioni	N° Non Conformità	% conformità
Stato pulizia delle fermate	109	2	98,2
Informazioni al punto di fermata	109	0	100
Informazioni a bordo autobus	106	2	98,1
Accoglienza/attitudine commerciale	106	2	98,1
Pulizia degli autobus	106	1	98,1
Puntualità	106	2	98,1
COMPLESSIVO	642	9	98,6

Stato di pulizia delle fermate .Il valore di conformità complessiva registrato è conforme e pari al 98,2 % (2017= 98,2%).

Informazioni al punto di fermata. Il valore di conformità complessiva registrato è conforme e pari a 100,0% e presenta quindi piena conformità (2017=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 98,1% e presenta quindi piena conformità (2017=100%). Sono stati valutati: presenza del numero di call center, indicatore anteriore di linea e di percorso, indicatore laterale di linea e di percorso (solo bus urbani), indicatore posteriore di linea e di percorso (solo bus urbani), presenza delle norme di viaggio, del tariffario e del logo aziendale (esterno), oblitteratrice e display interno (laddove presente). I rilevatori segnalano alcuni casi in cui le oblitteratrici presentano orario errato.

Pulizia dei mezzi Il valore di conformità complessiva è pari a 98,1, un netto miglioramento rispetto al dato del 89,5 % del 2017

Accoglienza / Attitudine commerciale a bordo Il valore di conformità complessiva registrato è conforme e pari a 98,1% e presenta quindi piena conformità (2017=100). Le non conformità segnalate nel 2018 sono relative all'uso di cellulari da parte del conducente

Puntualità Il valore di conformità complessiva registrato relativo alla puntualità è pari a 98,1 %, con un buon miglioramento rispetto al 2017 (94,3%). Le non conformità riguardano esclusivamente episodi di ritardo rispetto all'orario previsto

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	5	54,5
(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	5	92,8

Sintesi dei risultati CALL CENTER

Sono state compiute 10 rilevazioni per il Call Center (Numero Verde) con piena conformità, confermando il 100% del 2017. Ulteriori 7 rilevazioni per il Centralino Sono stati analizzati contenuti, servizio web e usabilità dando un risultato del 100% 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 esemplare per fruire dei servizi erogati e per valutare gli stessi. Un'opportunità, quindi, per tenere aperta una linea di comunicazione con i cittadini, per informarli su quanto e come sta operando APT sul territorio, sui progetti futuri, sulle innovazioni previste, sui modi per rendere sempre più facile e confortevole la mobilità dell'area, migliorando così la qualità della vita con una specifica attenzione alla tutela dell'ambiente.

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

G) APT ED IL TERRITORIO

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

Ricordiamo alcuni fra gli interventi più significativi:

La comunicazione mobile



Nel 2018 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 del territorio 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 2017, sono stati allestiti i seguenti mezzi:

- per conto del Consorzio Collio e Promoturismo FVG: un autobus extraurbano integralmente decorato con la campagna Enjoy Collio Experience ed un altro extraurbano decorato parzialmente con la stessa campagna che è stato abbinato al carrello Bicibus;
- per conto dell'Associazione Culturale Etnos di Gorizia: un bus extraurbano decorato integralmente per la promozione del Festival Mondiale del Folkore che si tiene a Gorizia nel mese di agosto;
- per conto del Comune di Gradisca. Decorazione integrale di un bus urbano e di un retro extraurbano per la promozione della campagna IO RISPETTO: di genere si muore se in genere non si educa.

Collaborazione con Associazione DelTa

Dopo la positiva esperienza degli scorsi anni la collaborazione con l'Associazione Del.Ta - Delfini e tartarughe nell'Alto Adriatico, è proseguita anche nel 2018.

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.

Anche nel 2018 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 è stata resa obbligatoria dalla riforma della Buona Scuola apportata dalla legge 107/2015: consiste in un periodo di formazione teorica in classe e uno di esperienza più pratica presso un'azienda o un ente del territorio, con lo scopo di avvicinare gli studenti dell'ultimo triennio delle superiori al mondo del lavoro facendogli acquisire un'esperienza utile per la ricerca del futuro lavoro al termine dell'iter scolastico. La durata complessiva dell'alternanza scuola lavoro è di 200 ore per i licei e 400 ore per gli istituti tecnici e professionali e non è prevista alcuna forma di retribuzione o di rimborso spese, salvo la modifica provvisoria dell'abbonamento per il TPL per l'intera durata dello stage.

Nel 2018 APT ha proseguito e consolidato le esperienze iniziate nel precedente anno scolastico con il polo scolastico

ISIS "BRIGNOLI-EINAUDI-MARCONI", ospitando in azienda studenti dell'ITI MARCONI DI STARANZANO – INDIRIZZO LOGISTICA E TRASPORTI. Due ragazzi della quinta hanno terminato, a cavallo tra gennaio e febbraio, la loro esperienza precedentemente strutturata in APT, in particolare in Magazzino, utilizzando l'apposito software per la catalogazione e la sistemazione dei pezzi di ricambio. Uno dei due studenti ha inoltre approfondito la tematica relativa al sistema AVM in dotazione per la localizzazione dei mezzi elaborando una tesina poi presentata in sede di esame di maturità. Entrambi gli studenti hanno poi esplicitato le impressioni

sulla loro esperienza complessiva, attraverso un'intervista editata sul Bilancio Sociale di APT relativo al 2017. Per quello che riguarda i ragazzi del quarto anno uno ha proseguito l'esperienza del precedente A.S. in due periodi completi a conclusione delle ore, attraverso una permanenza attiva in Magazzino e presso il MOP; altri due hanno operato un monte ore parziale in Magazzino e presso l'Ufficio Titoli di Viaggio con lavoro d'ufficio e archivio.

Due ragazzi della classe terza (primo anno di indirizzo) sono stati introdotti all'esperienza con un momento iniziale di tipo didattico/formativo a gruppo riunito condotto dall'Azienda, ovvero una lezione introduttiva sulla normativa di settore, sulla tipologia ed organizzazione aziendale illustrata dalla Dott.ssa Caterina Bolletti e una lezione sulla sicurezza e i rischi afferenti alle varie mansioni lavorative aziendali, con particolare riferimento alle funzioni coinvolte nella fase di alternanza scuola/lavoro specifica per i discenti coinvolti, a cura del RSPP Ing. Giulio Salateo.

Successivamente hanno svolto le ore previste con l'operatore che si occupa della gestione delle pratiche relative alle Sanzioni e Oggetti Smarriti, nonché all'Ufficio titoli di Viaggio per la gestione delle pratiche di anagrafica degli abbonati.

Durante l'alternanza ogni ragazzo è in contatto sia col tutor scolastico sia con quello della struttura ospitante e deve documentare le proprie attività sull'apposito libretto fornito dalla scuola. Come ogni lavoratore, lo studente è tenuto a mantenere il massimo riserbo su dati e informazioni interni all'azienda, attraverso la sottoscrizione della documentazione relativa al Sistema Aziendale per la Tutela dei Dati e della Privacy.

Stage individuale

A seguito di formale richiesta, uno studente italiano frequentante il penultimo anno di liceo per il conseguimento del Baccalaureato internazionale presso la Dallam School in Cumbria (UK), è stato ospitato in azienda nel mese di agosto per un totale di 10 giornate lavorative formalizzate quale stage formativo. Il percorso è stato condotto sia nella sede amministrativa che presso quella operativa e deposito adiacente, ed è stato di tipo formativo e parzialmente tecnico/operativo, con una sessione propedeutica sulla sicurezza sul lavoro condotta dal RSPP aziendale, per la quale è stata rilasciata la conseguente attestazione.

Fondi strutturali europei – PON 2014/2020- Per la scuola, competenze e ambienti per l'apprendimento

In collaborazione con l'ISIS Brignoli-Einaudi-Marconi APT, nello specifico con l'Istituto Einaudi di Staranzano, ha attuato un partenariato volto a sostenere due moduli di un progetto di potenziamento dei percorsi di alternanza scuola lavoro. In particolare un gruppo di studenti ha assistito ad un incontro con la Responsabile aziendale dell'Ufficio Titoli di Viaggio in cui è stato spiegato, oltre al contesto aziendale, il sistema delle tariffe, dei titoli di viaggio e delle sanzioni connesse alla trasgressione delle norme di legge afferenti. L'Azienda ha sostenuto anche un secondo modulo del progetto in cui i ragazzi hanno espletato un periodo di alternanza scuola lavoro di 4 settimane presso aziende irlandesi. Il progetto, sostenuto anche dal Comune di Staranzano e da altre aziende del territorio, è stato presentato in una conferenza conclusiva che ha visto partecipare tutti gli stakeholders coinvolti.

Strada Amica

APT assieme ad altri enti ed istituzioni ha partecipato al progetto di educazione stradale denominato "Strada Amica" promosso dalla Prefettura di Gorizia che ha coinvolto gli studenti degli istituti superiori del territorio.

In particolare APT ha offerto la propria collaborazione in tre fasi:

- il trasporto degli studenti durante le due giornate formative che si sono svolte nel mese di ottobre a Gorizia e Monfalcone "finalizzate a sviluppare nei giovani la conoscenza delle norme, il rispetto delle regole, l'assunzione di comportamenti corretti sulla strada, nonché a favorire la nascita di una presa di coscienza dei pericoli cui vanno incontro a causa di condotte e stili di vita eccessivi".
- la realizzazione della livrea di un autobus urbano basata sul progetto grafico di una studentessa dell'Istituto d'Arte
- concessione di un premio in titoli di viaggio APT ai vincitori del Concorso per la realizzazione di una locandina e di un video.



Progetto “A scuola di Comune”

Anche nel 2018 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. Le modalità collaborative sono state analoghe all'anno precedente, con un operatore aziendale che ha illustrato ai bambini, a bordo, l'importanza del servizio pubblico, il suo funzionamento, le sue modalità, il corretto uso in un'ottica di incentivazione del TPL e di sostenibilità. Ai bambini partecipanti è stato consegnato una sorta di diploma per il primo utilizzo dello scuolabus o del bus. Agli alunni delle scuole primarie, inoltre, è stato somministrato un test ludico sui comportamenti corretti da tenere durante il viaggio con uno spazio dove disegnare il proprio autobus ideale. I disegni dei bambini sono stati poi esposti, concordemente con gli insegnanti, in una bacheca aziendale presso il CIP di Gorizia.

Complessivamente al progetto hanno partecipato 182 bambini della scuola dell'infanzia (quindi trasportati con lo scuolabus) e 118 bambini della scuola primaria che hanno viaggiato in bus.

Librilliamo

APT ha collaborato con il Centro Culturale Regionale Studium nell'ambito del progetto “Librilliamo” per la promozione della lettura rivolto ai bambini, alle famiglie, alle scuole.

In particolare APT ha offerto il supporto logistico in occasione dell'evento “La settimana della lettura per l'infanzia” che si è svolto a Palazzo De Grazia a Gorizia e ha messo a disposizione alcuni spazi all'interno degli autobus urbani per la promozione dell'iniziativa.

Il Libro delle 18.03 e attività Sala Culturale

Anche nel 2018 è proseguita la collaborazione con l'Associazione “IL LIBRO DELLE 18.03”: due rassegne in primavera ed in autunno che sono diventate un appuntamento fisso, atteso e seguito da una nutrita schiera di appassionati del “viaggiare nella cultura” e della “cultura in viaggio”.

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

Gli incontri di aprile hanno avuto come protagonisti: per Giovedì in Sala Ilaria Tuti, Pietro Spirito, Mauro Daltin, Angelo Floramo. I Sabato in bus hanno previsto delle uscite “Tra i laghi e le trincee del Carso, a Maniago per “ Storia e attrazioni della città della coltelleria” e Trieste fra storia e memoria”. L'edizione d'autunno ha ospitato in Sala APT Altan, Emilio Rigatti, Paolo Rumiz, Luigi Maieron, Angelo Floramo, Federica Ravizza, Gianni Barbacetto, Pierluigi Porazzi, Michele Gambino. I Sabato in bus hanno previsto delle uscite sul Kohisce e nelle Valli del Natisone, ma anche un'escursione a bordo del Delfino Verde.

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 2018 è stato costante il sostegno ad associazioni sportive e culturali

tramite sponsorizzazioni e contributi sotto forma di pubblicità.

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

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

Infine, 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 2018 della linea marittima è partita anticipatamente il 19 maggio e si è conclusa il 16 settembre, con la consueta sospensione nella giornata di lunedì, per complessivi 108 giorni di esercizio.

Il servizio si è svolto in modo diversificato rispetto alla consueta cadenza di corse, infatti il calendario si è così sviluppato:

- dal 19/05 al 15/06 e dal 03/09 fino a fine servizio 4 corse giorno 2 partenze/arrivi da/per Trieste-Grado
- dal 16/06 al 02/09 6 corse giorno 3 partenze/arrivi da/per Trieste-Grado

I passeggeri trasportati, in relazione all'uso dei moltiplicatori per singola tipologia di titolo di viaggio, sono stati 36.082 con un incremento del +29,46 per cento rispetto all'anno precedente.

Di notevole rilevanza per l'anno 2018 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.



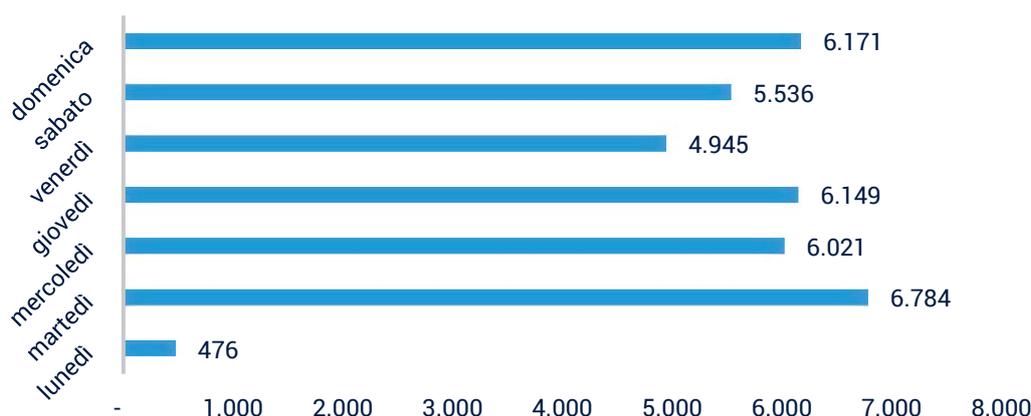
La tessera rilasciata dall'ente turismo ha consentito la fruizione a titolo gratuito del servizio marittimo per una corsa giornaliera andata/ritorno.

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 2018 il totale dei fruitori della card turistica è stato di 2.732 contro i 2.258 della stagione precedente registrando un +21 per cento.

Un altro dato di vendita che nella stagione estiva 2018 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 2017, concludendo con un totale di 1.896 biglietti venduti registrando un +25,98 per cento. La motonave messa a disposizione dalla società armatrice Delfino Verde offre di un totale di 16 stalli, pertanto si può stimare una media di 3 biciclette a corsa.

Descrizione	da Trieste	da Grado	totale	variazione %
STAGIONE ESTIVA 2018	18.236	17.846	36.082	29,46%
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	-

SERVIZIO LINEA MARITTIMA STAGIONE 2018 INCIDENZA GIORNALIERA



Significativa è la rilevazione dei trasportati per singola giornata. Questa analisi ha messo in evidenza il martedì quale giorno con la maggior affluenza contando 6.784 trasportati, mentre il venerdì risulta di fatto il giorno con minor afflusso di passeggeri. La maggior partecipazione dei giorni feriali è giustificata anche della conferma, per

la stagione 2018, della collaborazione instaurata con l'Associazione DelTa - Delfini e tartarughe nell'Alto Adriatico.

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 nel mese di Agosto 2018 attraverso la somministrazione di interviste personali presso le fermate o a bordo

Complessivamente sono stati intervistati 70 utilizzatori del servizio Linea Marittima.

Giudizio generale

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



INDICE GENERALE DI SODDISFAZIONE

«Considerando in tutti i suoi aspetti il servizio di linea marittima prestato da APT quando si considera soddisfatto?» Il valore è espresso da 0 a 100 e considera le persone che alla domanda rispondono «Molto» o «Abbastanza», al netto dei non rispondenti.

Totale interviste realizzate	Indice Generale di soddisfazione
N = 70	97,1

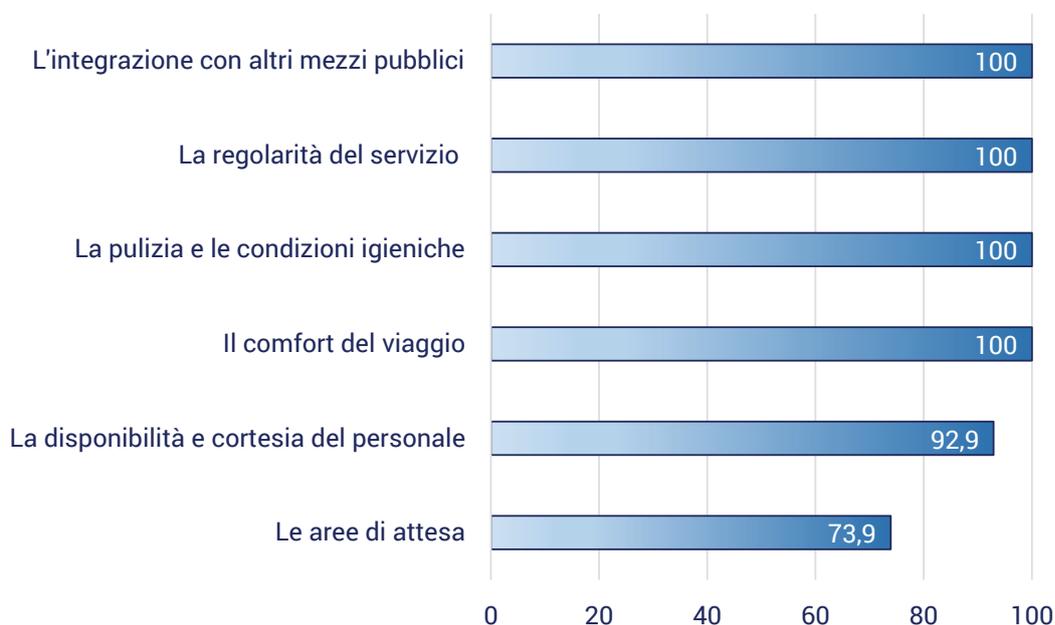
INDICE DI SODDISFAZIONE:

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.

INDICE DI SODDISFAZIONE



MEDIA DI SODDISFAZIONE:

Valutazione su una scala da 1 (per nulla soddisfacente) a 10 (molto soddisfacente) della soddisfazione percepita.

Il valore espresso è una media su scala da 1 a 10. Domanda: Quanto è soddisfacente a suo parere questo aspetto?

MEDIE DI SODDISFAZIONE



Sul fronte della media di soddisfazione, il movimento è maggiore. Gli aspetti più graditi risultano essere:

- la regolarità del servizio (frequenza e puntualità) (9,40)
- il comfort del viaggio (9,34)
- la pulizia e le condizioni igieniche (9,09).

I) BICIBUS

Il servizio di trasporto biciclette, iniziato sulla linea Gorizia-Grado nell'estate 2013, è proseguito anche per la stagione estiva 2018, 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 2018.

Nel corso dell'anno è proseguita la collaborazione con la ditta Selecta Digital Service alla quale sono stati affidati i contratti di manutenzione extragaranzia del sistema AVM.

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

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

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

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

Il dato del 2018 rileva una sensibile crescita della percentuale di corse rilevate mediante sistema AVM rispetto a quella del 2017, e l'andamento dell'ultimo triennio può essere dedotto dai diagrammi riportati di seguito.

Per l'intero andamento della rilevazione dall'attivazione del sistema avm ad oggi si fa riferimento alle precedenti relazioni.

Nel 2018 è stato rilevato automaticamente mediante sistema AVM il 98,10% delle corse programmate (296.694 corse rilevate su 302.320 corse programmate). Più dettagliatamente:

- Urbano Gorizia: 99,0%, aumento della copertura rispetto al 2017 di 1,5 punti percentuali (60.434 corse rilevate su 61.054 corse programmate);
- Urbano Monfalcone: 97,7%, aumento della copertura rispetto al 2017 di 2,7 punti percentuali (73.421 corse rilevate su 75.130 corse programmate);
- Urbano Grado: 98,9%, aumento della copertura rispetto al 2017 di 4,2 punti percentuali (9.087 corse rilevate su 9.186 corse programmate);
- Extraurbano: 98,0%, aumento della copertura rispetto al 2017 di 1,5 punti percentuali (153.752 corse rilevate su 156.950 corse programmate).

4.3 IL PERSONALE

A) CLASSIFICAZIONE

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

	2016	2017	2018
Personale di movimento:			
Personale di guida	172	176	181
Controllori, verificatori, esattori	3	2	2
Manutenzione e servizi generali:			
Dirigenti	0	0	0
Funzionari e impiegati	24	22	25
Addetti all'officina	11	11	10
Totale addetti	210	211	218

B) FORMAZIONE

Un sistema in continuo movimento ed evoluzione come quello del Trasporto Pubblico Locale richiede persone con competenze professionali sempre più trasversali: formazione ed informazione sono fra le più importanti leve del successo aziendale.

La strategia della formazione aziendale si sviluppa all'interno di due polarità: da un lato una visione organizzativa, centrata sui bisogni dell'organizzazione, in cui la sua funzione è quella di far sì che i lavoratori si adeguino alle esigenze culturali, tecniche, organizzative dell'azienda e del suo contesto; dall'altro una visione educativa, in cui la sua funzione è quella di aumentare le competenze professionali dei singoli, per favorirne l'autonomia considerata efficace anche ai fini del successo dell'azienda stessa.

In questo senso la formazione oltre ad essere considerata come processo di acquisizione, sviluppo di abilità e competenze, è anche trasmissione di valori di riferimento e norme comportamentali, strettamente legata alle strategie aziendali ed alle politiche di gestione delle risorse umane.

L'attività formativa di APT si realizza attraverso un'analisi approfondita dei bisogni formativi che coinvolge tutte le unità operative e tutti gli operatori del sistema, una pianificazione delle aree di intervento e delle iniziative, una valutazione dell'efficacia non solo in termini quantitativi (corsi, operatori, risorse economiche) ma anche in termini qualitativi (innovazioni, atteggiamenti, eventuali nuove competenze); una formazione che mira non soltanto al sapere ma al saper essere e saper fare. Il processo di pianificazione, in APT, coinvolge, in stretta relazione con il SGI, la Direzione e l'ufficio proposto, con la collaborazione della Segreteria di Presidenza per la parte operativa e di realizzazione.

Gli interventi organizzati da APT nel corso del 2018 sono riconducibili, analogamente al passato, a tre macro aree:

la formazione obbligatoria (ai sensi del D. Lgs 81/08 e s.m.i. e dell'Accordo Stato Regioni del 2011 e 2016) in materia di Salute e Sicurezza

Tipologia formativa	Ore erogate	Nr. operatori
Formazione generale	32	13
Formazione specifica	68	8
Formazione specifica – integrazione per servizio interno Fincantieri	5	6
Formazione specifica - integrazione per cambio mansione	3	4
Gestione delle emergenze – Primo Soccorso e Antincendio	9	8
Corsi per RLS	40	3
Aggiornamento RSPP	2	1

In ottemperanza a quanto previsto dalla normativa sulla Trasparenza e Anticorruzione, il Responsabile aziendale, Ing. Roberto Bassanese, ha partecipato ad un seminario “ANTICORRUZIONE E TRASPARENZA NELLE SOCIETA’ PUBBLICHE ALLA LUCE DELLE LINEE GUIDA ANAC” di 8 ore;

la formazione insourcing, gestita in time, 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 (aggiornamento informatico, fiscale, risorse umane, incontri ASSTRA, Convegni)

formazione strutturata e cofinanziata: nel mese di aprile è stato ultimato il piano di aggiornamento approvato e realizzato nel 2017 ascrivito a Fonservizi. Si ricorda che Fonservizi è il Fondo Paritetico Interprofessionale Nazionale per la Formazione Continua nei Servizi Pubblici Industriali, nato a seguito dell’Accordo Interconfederale sottoscritto il 5 Luglio 2010 tra l’organizzazione datoriale Confservizi (Confederazione dei Servizi Pubblici Locali - ASSTRA, FEDERAMBIENTE, FEDERUTILITY) e le organizzazioni sindacali dei lavoratori CGIL, CISL, UIL. 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. Il piano del 2017, piuttosto complesso nella gestione, ha coinvolto la maggior parte del personale in guida, ma non solo, per un totale di 1785 ore di formazione.

Ultimato nel 2018 con una giornata formativa (formazione sul cronotachigrafo e tempi di guida) è stato certificato con l’approvazione della rendicontazione.

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)
2018	2.522.994	7,40%	7%
2017	2.797.458	7,14%	5,98%
2016	3.257.126	8,72%	6,80%

Nel corso del 2018 l'Assemblea dei Soci ha deliberato la distribuzione di dividendi rappresentati dall'intero utile dell'esercizio 2017 e da riserve di patrimonio precedentemente accantonate.

Data Assemblea dei Soci	Importo distribuito	Provenienza	Dividendo per azione
29/05/2018	2.797.400	Utile esercizio 2017	Euro 279,74
20/12/2018	5.000.000	Riserva straordinaria	Euro 500
Totale	7.797.400	Totale	Euro 779,74

4.5 I FINANZIATORI

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

Struttura finanziaria	31/12/2016	31/12/2017	31/12/2018
Indice di indebitamento	14,63%	13,08%	19,93%
Indice di copertura primario	2,58	2,79	2,28

L'indice di indebitamento è il rapporto fra capitale di terzi (tutto il passivo che non è riconducibile a capitale netto) e l'attivo di bilancio: con riferimento all'esercizio 2018, ad esempio, spiega che 100 euro di attivo patrimoniale sono finanziate, in media, con 20 euro circa di capitale proprio e con 80 euro circa (il suo reciproco) con i debiti (genericamente intesi).

L'indice di copertura primario è il rapporto fra il patrimonio netto e le immobilizzazioni nette. Mette in evidenza quanto le attività immobilizzate siano finanziate con i mezzi propri. Per APT, nel 2018, ad esempio, l'indice segnala che ogni unità dell'attivo immobilizzato è coperta 2,28 volte da patrimonio netto.

L'indice è considerato ottimale se tende ad 1 o supera l'unità.

4.6 I FORNITORI

Nel corso dell'esercizio 2018 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	Esercizio 2017	% sui Ricavi	Esercizio 2018	% sui Ricavi
Costi per materie prime, sussidiarie e di consumo	B.6	2.979.241	14%	3.260.711	16%
Costi per servizi	B.7	2.177.507	11%	2.224.275	11%
Costi per godimento beni di terzi	B.8	532.163	3%	702.256	3%
Totale		5.688.911	28%	6.187.242	30%
Ricavi delle vendite e delle prestazioni	A.1	20.540.278		20.762.597	

La tabella mette in evidenza l'incidenza sui ricavi delle varie categorie di costi. Complessivamente i costi di fornitura (materiale di consumo, fra cui carburanti, per servizi e per godimento beni di terzi) rappresentano, sul 2018, il 30% dei ricavi: vale a dire che per ogni 100 euro di ricavo, 30 euro circa, sono destinati ai fornitori per approvvigionamento materiali e servizi. La tabella prescinde dall'applicazione dell'IVA.

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

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

Esercizio	2016	2017	2018
Acquisto carburanti TPL extraurbano	€ 1.636.455	€ 1.785.189	€ 1.965.689
Acquisto carburanti TPL urbano	€ 525.247	€ 574.381	€ 633.547
Totale acquisti	€ 2.161.702	€ 2.359.570	€ 2.599.236





5. RELAZIONE AMBIENTALE

PREMESSA

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

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

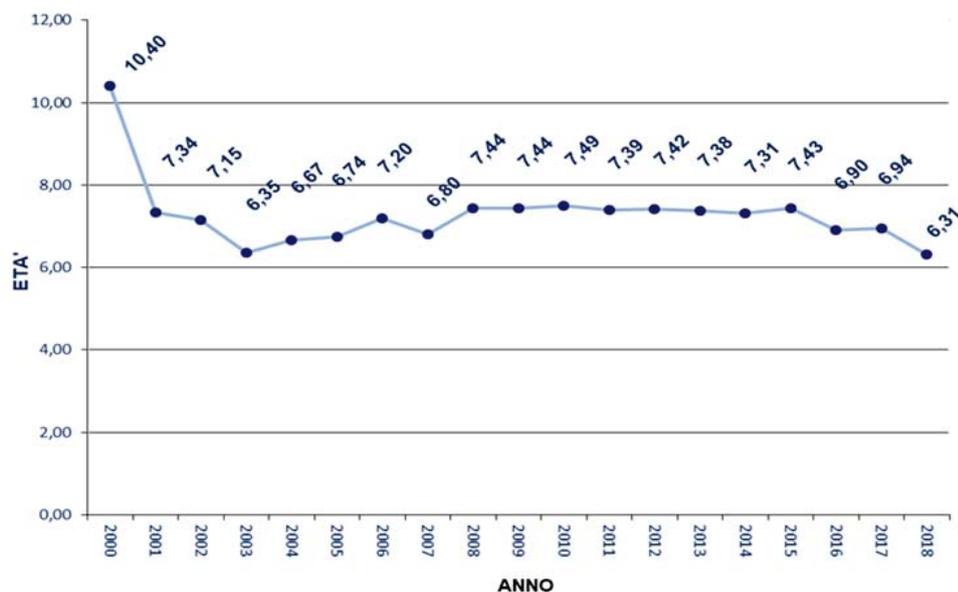
Anche per questa via passa il grado di accettazione della nostra operatività da parte del tessuto sociale, sempre più attento agli impatti delle aziende sul territorio. I dati e le informazioni di seguito fornite sono utili per comprendere, in prima approssimazione, il grado di adeguatezza di APT di soddisfare le esigenze di mobilità delle generazioni attuali senza compromettere la capacità delle generazioni future di soddisfare i propri bisogni.

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

5.1 LA GESTIONE AMBIENTALE: INDICATORI DI PERFORMANCE

Gli Indicatori di Performance Ambientale 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

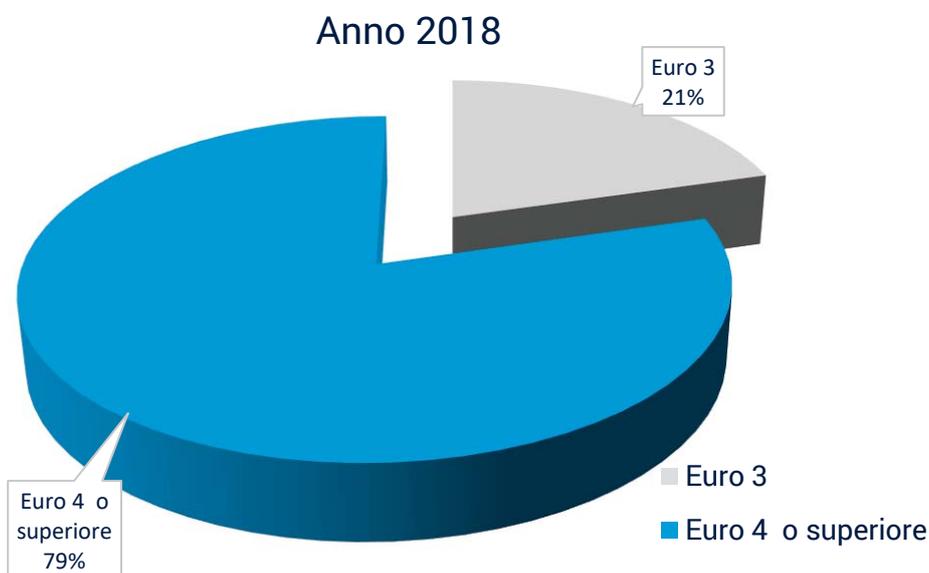


L'età media globale del parco mezzi al 31/12/2018 è pari a 6,31 anni.

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:

Anno	pre euro	euro 0	euro 1	euro 2	euro 3	euro 4	euro 5	EEV	≥ euro 6	elettrico	totale	tot. euro 3 o sup.	% euro 3 o sup.	tot euro 4 o sup.	% euro 4 o sup.
2000	79	1	-	37	-	-	-	-	-	-	117	-	-	-	-
2001	55	1	-	48	13	-	-	-	-	-	117	13	11,1	-	-
2002	47	1	-	48	21	-	-	-	-	-	117	21	17,9	-	-
2003	35	1	-	48	33	-	-	-	-	-	117	33	28,2	-	-
2004	31	1	-	48	37	-	-	-	-	-	117	37	31,6	-	-
2005	26	1	-	47	43	-	-	-	-	-	117	43	36,8	-	-
2006	22	1	-	47	47	-	-	-	-	-	117	47	40,2	-	-
2007	13	1	-	47	51	5	-	-	-	-	117	56	47,9	5	4,27
2008	10	1	-	48	51	7	-	-	-	-	117	58	49,6	7	5,98
2009	5	1	-	46	51	7	7	-	-	-	117	65	55,6	14	11,97
2010	1	-	-	45	51	7	8	5	-	-	117	71	60,7	20	17,09
2011	-	-	-	37	51	7	8	12	-	2	117	80	68,4	29	24,79
2012	-	-	-	29	51	7	8	20	-	2	117	88	75,2	37	31,62
2013	-	-	-	20	51	7	8	29	-	2	117	97	82,9	46	39,32
2014	-	-	-	13	49	7	8	30	8	2	117	104	88,9	55	47,01
2015	-	-	-	6	49	7	8	30	15	2	117	111	94,8	62	52,99
2016	-	-	-	1	42	7	8	30	27	2	117	116	99,1	74	63,25
2017	-	-	-	-	36	7	8	30	34	2	117	117	100	81	69,23
2018	-	-	-	-	24	7	8	30	46	2	117	117	100	93	79,49



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 2015	Km parco 2016	Km parco 2017	Km parco 2018	Trend 2018	Prev 2019
PRE-euro	-	-	-	-	=	=
euro -	-	-	-	-	=	=
euro 1	-	-	-	-	=	=
euro 2	801.797	48.915	-	-	=	=
euro 3	2.626.647	2.136.403	1.620.350	1.435.456	↓	↓
euro 4	386.568	273.111	280.333	215.740	↓	=
euro 5	385.953	359.801	341.126	323.913	=	=
EEV	1.938.078	1.896.226	1.851.477	1.752.781	=	=
euro 6	881.466	1.809.166	2.352.005	3.084.961	↑	↑
ELETTRICO	48.098	29.081	13.309	26.635	↑	=



Come previsto, in proporzione alla numerosità di ciascuna categoria, e come evidenziato dal grafico seguente, le percorrenze con motori euro 3 ed euro 4 sono diminuite sensibilmente, le percorrenze con motori euro 5 ed EEV sono rimaste costanti; i chilometri percorsi da veicoli ELETTRICI, dopo i guasti del 2016 e 2017 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 2019.

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 2016	kWh 2017	kWh 2018
elettricità	Gorizia - Via Caduti di An Nasiriyah, 6	sede	5.379	5.813	5.073
	Gorizia - Via Caduti di An Nasiriyah, 8	deposito	8.318	9.060	8.701
	Gorizia - P.le Martiri Lib. d'Italia	bigl.-sala at.	5.893	5.164	4.462
	Gorizia - Via Marzia	deposito	4.687	4.042	3.993
	Monfalcone - Via della Marcelliana, 32	sede	9.956	9.842	9.937

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 2016	kWh 2017	kWh 2018
Elettricità per trazione	Monfalcone - Via della Marcelliana, 32	Matr. 279	8.823 *	- *	14.992
	Gorizia - Via Caduti di An Nasiriyah, 8	Matr. 280	22.329	13.962	13.218

*forte diminuzione per guasto grave alle batterie di trazione

tipo forn.	sede	tipo sede	mc 2016	mc 2017	mc 2018
acqua	Gorizia - Via Caduti di An Nasiriyah (sanitaria)	deposito	991	1.577	931
	Gorizia - Via Caduti di An Nasiriyah (antincendio)	deposito	10	11	10
	Gorizia - Via Marzia	deposito	-	-	-
	Monfalcone - Via della Marcelliana, 32	deposito	1.650	1.561	967

tipo forn.	sede	tipo sede	mc 2016	mc 2017	mc 2018
gas	Gorizia - Via Caduti di An Nasiriyah	deposito	14.757	13.588	13.850
	Monfalcone - Via della Marcelliana, 32	deposito	4.702	5.402	4.380

tipo forn.	sede	tipo sede	kWh 2016	kWh 2017	kWh 2018
gasolio	Gorizia - Via Caduti di An Nasiriyah	deposito	1.407.727	1.415.093	1.405.331
	Monfalcone - via della Marcelliana	deposito	772.508	786.930	839.583
	Distributori esterni	esterno	143.926	136.995	135.491
	TOTALI		2.324.161	2.339.018	2.380.405

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

tipologia	TEP 2013	TEP 2014	TEP 2015	TEP 2016	TEP 2017	TEP 2018
TEP	2.064	1.921	2.046	2.048	2.040	2.078

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

Il superamento della soglia dei 1.000 TEP (dovuti per la quasi totalità al consumo di gasolio per autotrazione), anche per il 2018, 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 2016	kWh 2017	kWh 2018
elettricità	Gorizia - Via Caduti di An Nasiriyah	Sede - fotovoltaico	23.892	19.363	20.099

5.2 I RIFORNIMENTI DI GASOLIO: PROCEDURE ADOTTATE E SALVAGUARDIA AMBIENTALE

Il gasolio per autotrazione, stante l'attuale evoluzione tecnologica, rappresenta ancora la principale fonte energetica 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 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.

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.

Le operazioni di rifornimento delle cisterne avvengono solamente in presenza del personale opportunamente formato per la gestione dell'emergenza sversamento, che indica all'operatore della ditta fornitrice la cisterna di carico ed i dispositivi presenti per il contenimento delle eventuali perdite (un contenitore di sepiolite per assorbire il liquido sversato, un telo di protezione ed un contenitore di sabbia per isolare il tombino adiacente i serbatoi).

Durante tutta la durata delle operazioni di scarico del prodotto, l'operatore della ditta esterna deve essere sempre presente e pronto a bloccare un eventuale sversamento.

Durante il periodo invernale, dove più intensa è la percorrenza kilomtrica, la fornitura per il deposito aziendale di Gorizia avviene mediamente ogni 7/8 giorni, con un quantitativo di circa 34.000 litri, mentre per quanto riguarda la sede di Monfalcone, il quantitativo medio previsto è di circa 12.000 litri alla settimana.

Diversamente, nel periodo estivo ed anche quando è in vigore l'orario "non scolastico", l'intervallo fra i rifornimenti si dilata, passando, rispettivamente, a 10/12 giorni per la Sede di Gorizia e 8/9 per quella di Monfalcone.

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

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

Consumi di Gasolio	litri 2016	litri 2017	litri 2018
Gorizia - Via Caduti di An Nasiriyah	1.407.727	1.415.093	1.405.331
Monfalcone - via della Marcelliana	772.508	786.930	839.583
Distributori esterni	143.926	136.995	135.491
TOTALI	2.324.161	2.339.018	2.380.405

Consumo urea per autotrazione

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 2 m3 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 un serbatoio della capacità di 10 m3, un serbatoio di capacità di 5m3 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 -,8 m3, per garantire le stesse funzionalità presenti presso l'altra Sede.

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

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

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

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

Questo costante controllo, unito alla settimanale verifica dei livelli di giacenza del prodotto presente nei serbatoi, operato da personale opportunamente formato per la gestione dell'emergenza sversamento, garantisce la sicurezza di una piena efficienza degli impianti in conformità alle norme UNI EN 14001:2015.

Esercizio	Litri
2016	60.100
2017	67.800
2018	88.05

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, anche durante il 2018 APT ha continuato ad essere regolarmente iscritta a SISTRI e lo ha utilizzato per la movimentazione dei rifiuti speciali pericolosi.

I rifiuti speciali (pericolosi e non pericolosi), derivanti principalmente dall'attività manutentiva dell'officina, come previsto dalla normativa vigente, sono stati 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 è stato compilato e spedito regolarmente mediante la procedura "MUDELEMATICO" entro il termine previsto.

I rifiuti conferiti durante il 2018, 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	2016	2017	2018
080318	toner per stampa esauriti, diversi da quelli di cui alla voce 08 03 17	52	-	-
150101	imballaggi in carta e cartone	-	-	-
160213	apparecchiature fuori uso, contenenti componenti pericolosi diversi da quelli di cui alle voci 16 02 09 e 16 02 12	-	-	-
160214	apparecchiature fuori uso, diverse da quelle di cui alle voci da 16 02 09 a 16 02 13	-	-	-
160216	componenti rimossi da apparecchiature fuori uso, diversi da quelli di cui alla voce 16 02 15	50	28	25

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

cod.	descrizione	2016	2017	2018
70612	fanghi prodotti dal trattamento in loco degli effluenti, diversi da quelli di cui alla voce 07 06 11	-	-	-
110113	rifiuti di sgrassaggio contenenti sostanze pericolose	-	-	-
130205	oli minerali per motori, ingranaggi e lubrificazione, non clorurati	9.740	9.625	7.170

cod.	descrizione	2016	2017	2018
130502	fanghi di prodotti di separazione olio/acqua	25.610	17.830	8.210
130802	altre emulsioni	1.500	-	-
140603	altri solventi e miscele di solventi	-	-	-
150101	imballaggi in carta e cartone	-	-	-
150110	imballaggi contenenti residui di sostanze pericolose o contaminati da tali sostanze	110	75	80
150202	assorbenti, materiali filtranti (inclusi filtri dell'olio non specificati altrimenti), stracci e indumenti protettivi, contaminati da sostanze pericolose	2.030	2.755	1.970
160107	filtri dell'olio	1.195	1.285	1.170
160112	pastiglie per freni, diverse da quelle di cui alla voce 16 01 11	670	690	870
160114	liquidi antigelo contenenti sostanze pericolose	1.560	540	490
160117	metalli ferrosi	1.460	830	2.380
160119	plastica	625	650	860
160120	vetro	-	-	-
160211	apparecchiature fuori uso, contenenti clorofluorocarburi, HCFC, HFC	-	-	-
160213	apparecchiature fuori uso, contenenti componenti pericolosi diversi da quelli di cui alle voci 16 02 09 e 16 02 12	-	-	-
160214	apparecchiature fuori uso, diverse da quelle di cui alle voci da 16 02 09 a 16 02 13	-	-	-
160601	batterie al piombo	2.580	3.650	3.090
170405	ferro e acciaio	-	-	-
200121	tubi fluorescenti ed altri rifiuti contenenti mercurio	10	28	8

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

cod.	descrizione	2016	2017	2018
70612	fanghi prodotti dal trattamento in loco degli effluenti, diversi da quelli di cui alla voce 07 06 11	-	-	-
80318	toner per stampa esauriti, diversi da quelli di cui alla voce 08 03 17	-	-	-
	di cui alla voce 08 03 17			
130502	fanghi di prodotti di separazione olio/acqua	-	20.470	-

cod.	descrizione	2016	2017	2018
150110	imballaggi contenenti residui di sostanze pericolose o contaminati da tali sostanze	15	25	20
150202	assorbenti, materiali filtranti (inclusi filtri dell'olio non specificati altrimenti), stracci e indumenti protettivi, contaminati da sostanze pericolose	18	30	30
160117	metalli ferrosi	100	120	80
160119	plastica	55	80	65
160216	componenti rimossi da apparecchiature fuori uso, diversi da quelli di cui alla voce 16 02 15	3	3	4
160304	rifiuti inorganici diversi da quelli di cui alla voce 16 03 03	-	-	-
160601	batterie al piombo	620	580	450
160708	rifiuti contenenti olio	-	-	-
200121	tubi fluorescenti ed altri rifiuti contenenti mercurio	-	-	-

Il Ministero dell'Ambiente, con una nota del 19 dicembre, ha precisato che in base all'articolo 6 del decreto legge 135/2018 (cd. Decreto Semplificazioni), a far data dal 1 gennaio 2019, il SISTRI non sarà più operativo. In base al comma 3 del suddetto articolo, dal 1° gennaio 2019 e fino alla definizione ed alla piena operatività di un nuovo sistema di tracciabilità dei rifiuti organizzato e gestito direttamente dal Ministero dell'Ambiente, i soggetti obbligati all'iscrizione al SISTRI garantiranno la tracciabilità dei rifiuti effettuando i tradizionali adempimenti previsti dagli artt.188-189-190 e 193 del d.lgs. 152/2006, nel testo previgente alle modifiche apportate dal d.lgs. 205/2010, vale a dire provvedendo alla tenuta e alla compilazione dei registri di carico e scarico, dei formulari di identificazione dei rifiuti (FIR) per il trasporto degli stessi, e alla trasmissione annuale del MUD (modello unico di dichiarazione ambientale).

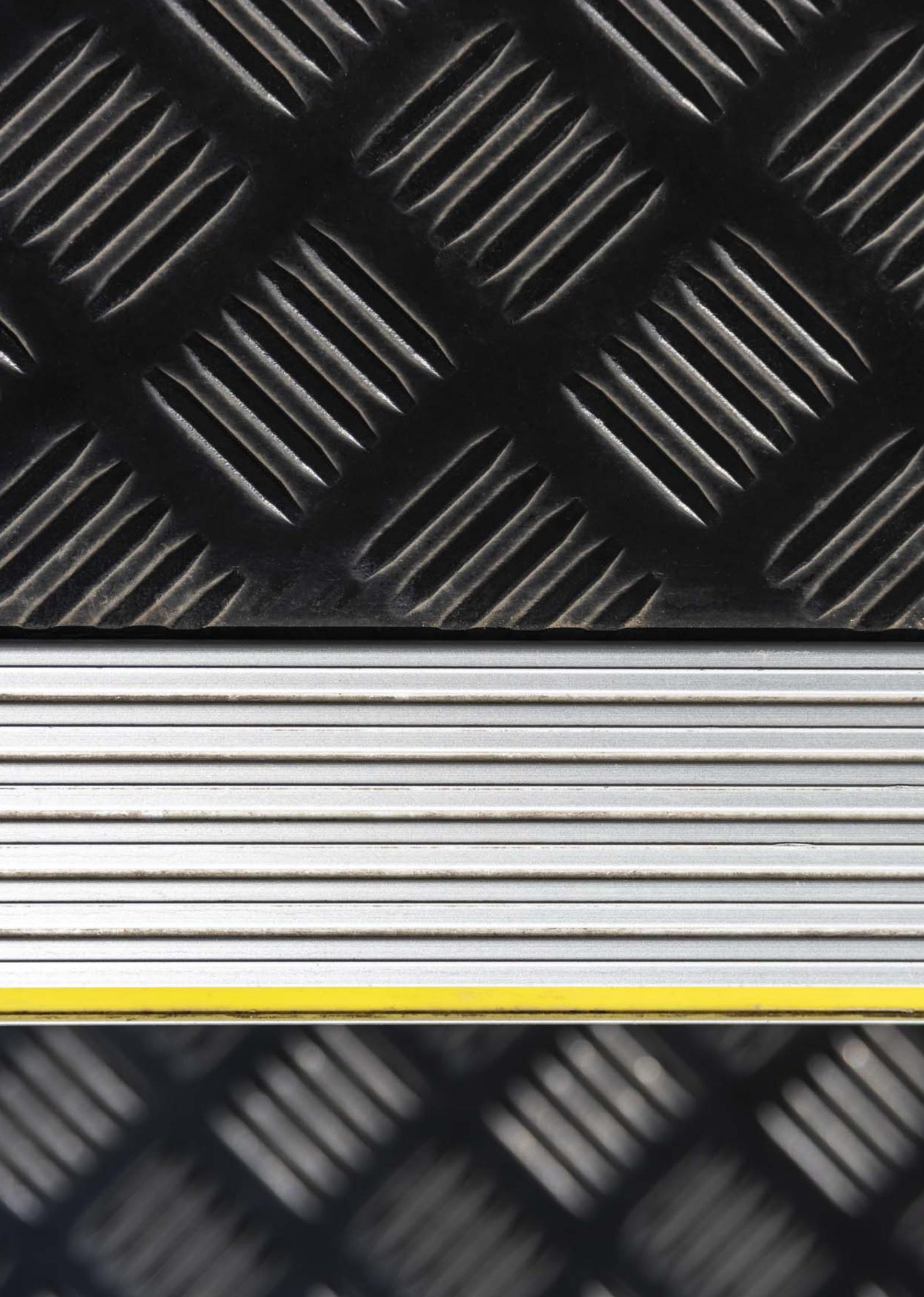
5.4 OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO

APT si impegna a rinnovare progressivamente la flotta con l'acquisto di mezzi dotati delle più avanzate tecnologie a minor impatto ambientale. Sono allo studio progetti per incrementare l'utilizzo di energie alternative al gasolio per la trazione.

A ciò va aggiunto che l'Azienda si pone l'obiettivo anche di una diminuzione dei rifiuti prodotti. Un piccolo ma significativo esempio riguarda la decisione assunta nel 2018 di installare in tutte le sedi presidiate dei purificatori d'acqua al fine di eliminare il consumo delle bottigliette in plastica (circa 4000 pezzi per 2000 litri/anno).

Tale scelta, valida sia dal punto di vista ecologico che economico, è dettata dal fatto che, pur essendo l'acqua della rete idrica potabile per legge, buona parte delle persone, a causa del sapore di cloro e del colore non perfettamente trasparente, non beve volentieri l'acqua di rubinetto. Con l'installazione di questi dispositivi verrà data l'opportunità a tutti di poter bere l'acqua della rete idrica, potendo scegliere tra fredda, frizzante e a temperatura ambiente.

In tal modo, si stima che gli uffici di APT produrranno circa 40 kg di plastica in meno l'anno. Contestualmente, anche i bicchieri in plastica monouso saranno sostituiti con bicchieri prodotti in plastica compostabile.





6. COME MIGLIORARE IL BILANCIO SOCIALE

Il nostro Bilancio Socio Ambientale è arrivato ormai alla sua sesta edizione. 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. L'impegno per la salvaguardia delle risorse ambientali è stato un obiettivo valorizzato nelle decisioni prese da questo Consiglio di Amministrazione.

Con l'approvazione del bilancio dell'esercizio chiuso al 31/12/2018, i Soci dovranno decidere la futura governance per il triennio 2019-2021.

Il presente documento unisce pertanto alla sua principale funzione di rendicontazione sociale anche una sintesi del mandato delle cariche che sono giunte a scadenza con riferimento all'indirizzo delle politiche adottate e la loro influenza sugli indicatori diffusi.

In quest'ultimo triennio l'attenzione che gli Organi apicali della Società ha riservato al Bilancio Socio Ambientale ha portato ad una costante evoluzione nel format del documento.

In effetti, sempre con l'obiettivo di diffondere informazioni sul territorio e migliorare la comprensione degli indicatori, la parte scritta si è via via ridotta a vantaggio di una comunicazione visiva più immediata e di facile comprensione.

Maggiore spazio è stato progressivamente riservato a grafici, tabelle e ogni altro tipo di messaggio sintetico e decodificabile senza troppo sforzo da parte del lettore. E ciò in linea con le esigenze informative del grande pubblico, sempre più abituato a gestire moltissime informazioni in poco tempo. Anche l'uso delle foto e del colore è stato adottato in modo funzionale a questo obiettivo.

Il 2018 ha visto l'ingresso di nuovi soci ovvero dei 25 Comuni appartenenti al territorio della ex provincia di Gorizia. Con questa modificata compagine sociale a cui spetta nominare la dirigenza di APT per il prossimo triennio, la nostra società si appresta nel corso del 2019 a vedere finalmente la conclusione del procedimento di gara indetto dalla Regione FVG per l'affidamento del servizio di trasporto pubblico locale per i prossimi dieci anni. TPL FVG Scarl, la società consortile partecipata dalle quattro società che storicamente si sono occupate di trasporto pubblico locale nelle quattro Province della Regione Friuli Venezia-Giulia sarà il veicolo, in caso di definitiva aggiudicazione, attraverso il quale tutte e quattro le società partecipanti supereranno la visione del territorio provinciale per abbracciare il più ampio spazio di tutta la nostra Regione.

L'auspicio è che non vengano perse le competenze maturate in tema di rendicontazione sociale di impresa e che nuove energie possano contribuire ad un processo di miglioramento costante.





AZIENDA PROVINCIALE TRASPORTI S.P.A.

Via Caduti di An Nasiriyah, 6 • 34170 Gorizia (Italia)
tel. +39 0481 593 511 • fax +39 0481 593 555
www.apggorizia.it • apt@apggorizia.it
p.e.c. segreteria.apggo@legalmail.it
Codice Fiscale, P. IVA e Reg. Imprese 00505830315
Capitale Sociale € 5.164.600,00

Elaborazione grafica a cura di APT SpA - Ufficio Relazioni Pubbliche

Si ringrazia la dott.ssa Antonella Pigat per il contributo e la collaborazione

Immagini a pagina 1, 3, 6, 12, 40, 44, 90, 102, 105 di **Jacopo De Marco** *Photografo*

