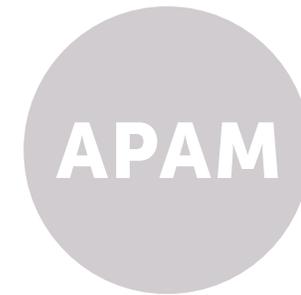




**Bilancio
di sostenibilità
2019**



Bilancio
di sostenibilità
2019

lettera agli Stakeholder

APAM presenta la terza edizione del Bilancio di sostenibilità, un documento importante che dà conto dell'impegno che l'azienda profonde ogni giorno a beneficio della comunità, del territorio e dell'ambiente. Responsabilità sociale per noi significa agire e operare in modo trasparente e chiaro, con l'intento di realizzare un servizio che non sia solo eseguito correttamente nel rispetto dei contratti e delle regole, ma che sia in grado di trasferire valore aggiunto agli utenti, alla città e alla provincia dove esso viene realizzato.

Tutti i progetti nei quali APAM si è impegnata nel corso dello scorso anno sono stati ispirati a questi obiettivi, che fanno da faro e guida sia per la messa a punto di una strategia di lungo periodo che per la realizzazione del lavoro quotidiano, che le tante persone che lavorano in Apam e che collaborano con Apam, mettono in campo ogni giorno.

Un progetto importantissimo che ha attraversato tutto lo scorso anno è quello della metanizzazione della nostra flotta. Nei bilanci precedenti abbiamo raccontato la nascita del progetto e le sue prime fasi, e oggi, in questa terza edizione, possiamo testimoniare, non senza una punta di orgoglio, l'avanzamento: l'acquisto di nuovi autobus ci ha permesso di raggiungere il 43% della flotta urbana e l'8% di quella interurbana alimentate a metano, con una progressiva riduzione dell'età media del parco aziendale, ponendo APAM tra le eccellenze nazionali ed europee. È inoltre terminata la costruzione dell'impianto di compressione e distribuzione di metano all'interno del deposito APAM di Mantova.

L'avvio della piena operatività dell'impianto permetterà alla nostra azienda, che percorre annualmente oltre 10 milioni di chilometri di linea, di programmare ed eseguire molte di queste percorrenze con i nuovi bus a metano, rifornendoli direttamente presso la sede e garantendo un notevole risparmio sia grazie alla differenza di prezzo d'acquisto tra gasolio e metano, sia grazie alle tempistiche di rifornimento perché ben più rapide, e infine sia grazie alla gestione interna del processo di rifornimento. Naturalmente il risparmio economico è solo uno dei vantaggi del progetto, e non il più rilevante: il grande beneficio che la scelta del metano darà e già sta dando è in termini di riduzione delle emissioni nocive, con grande vantaggio per l'ambiente e per la salute pubblica.

L'impegno alla tutela dell'ambiente è evidentemente uno dei capisaldi del nostro modo di interpretare la responsabilità sociale, ma oltre a questo vi sono l'impegno verso i clienti, la cura verso tutte le categorie di utenza e l'attenzione all'accessibilità, il sostegno a progetti meritevoli espressi dal territorio e il tentativo di operare per promuovere la cultura della mobilità sostenibile. E ancora, l'attenzione all'equità, ad un'informazione che sia precisa e completa, alla sicurezza e al comfort a bordo. Tutti aspetti che si trovano rendicontati nelle prossime pagine, in un dettagliato ma al contempo conciso excursus sulla nostra azienda che offre a tutti i nostri Stakeholder una fotografia limpida dell'azienda che siamo oggi e che vogliamo essere nel futuro.

Daniele Trevenzoli
Presidente
APAM Esercizio S.p.A.

Claudio Garatti
Amministratore Delegato
APAM Esercizio S.p.A.

INDICE

lettera agli Stakeholder

- p. 9 Premessa e nota metodologica
- p. 10 I nostri Stakeholder
- p. 12 Il quadro normativo

cap. 1 CHI SIAMO

- p. 18 La nostra storia
- p. 22 Mission
I nostri valori
- p. 23 Struttura organizzativa
- p. 25 Sistemi di gestione
- p. 27 Strumenti di vigilanza

cap. 2 I NOSTRI SERVIZI

- p. 32 I servizi erogati
- p. 33 Il Trasporto Pubblico Locale
- p. 36 La nostra flotta
- p. 38 Apam Scuolabus
- p. 39 Apam Viaggi
- p. 40 Apam Estate
Apam Bicibus

cap. 3 RESPONSABILITÀ ECONOMICA

- p. 45 Dati economici

- p. 48 Gli acquisti
- p. 50 Gli investimenti
- p. 51 Il nuovo impianto a metano

cap. 4 RESPONSABILITÀ AMBIENTALE

- p. 54 Il nostro impegno
- p. 56 I progetti
- p. 57 Impiego responsabile delle risorse
- p. 58 Una mobilità a basso impatto ambientale
- p. 60 Fotovoltaico
Rifiuti
- p. 61 Acqua

cap. 5 RESPONSABILITÀ SOCIALE

- p. 64 Il cliente al centro
- p. 65 Accessibilità
- p. 66 Comfort e sicurezza
- p. 68 Controlli
- p. 70 Sistema tariffario e agevolazioni
- p. 76 Informazione
- p. 78 Customer satisfaction
- p. 82 Le donne e gli uomini di Apam
- p. 90 Eventi per i cittadini, il territorio, la comunità
- p. 97 Mantova Green Mobility Festival



PREMESSA E NOTA METODOLOGICA

Il Bilancio di sostenibilità APAM 2019 è stato realizzato secondo le modalità di rendicontazione utilizzate negli anni precedenti, dando ampio spazio agli indicatori numerici ma anche fotografando in modo chiaro e preciso il servizio e le modalità di realizzazione dello stesso rispetto ai temi della CRS (Corporate Social Responsibility).

La veste grafica di questa edizione è stata rinnovata e si è puntato su un nuovo formato che racchiudesse i valori di sostenibilità sia nella scelta dei materiali (stampando l'intero documento su carta 100% riciclata) che nelle dimensioni, puntando ad un prodotto più compatto e meno impattante in termini di consumo.

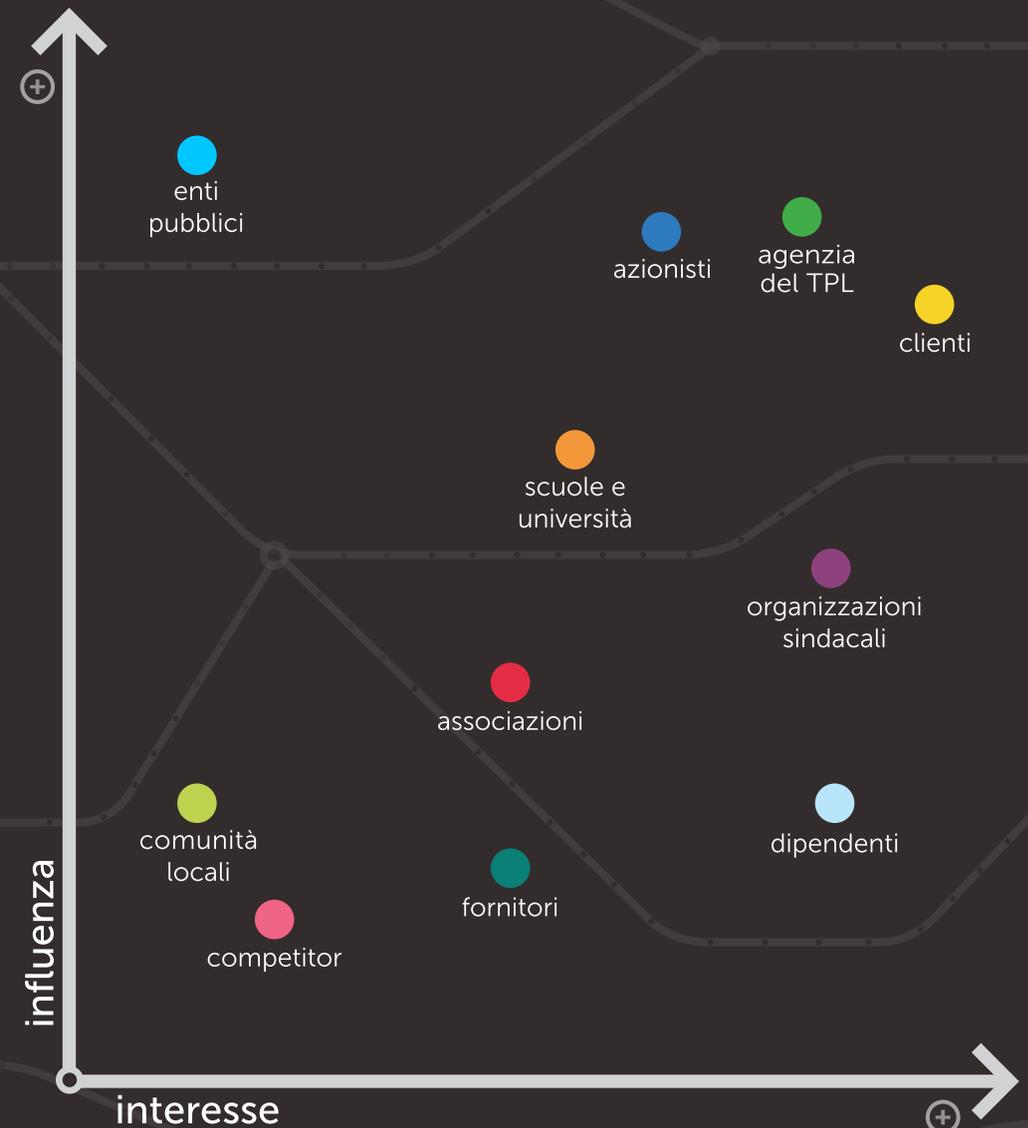
I dati e gli indicatori numerici pubblicati si riferiscono al 2019, con eventuale confronto con l'anno precedente; il Bilancio è redatto in capitoli in cui vengono affrontate singole tematiche con un approccio qualitativo – attraverso commenti scritti – e quantitativo – riportando tabelle e grafici riassuntivi – con la finalità di renderne agile la lettura.

I NOSTRI STAKEHOLDER

Per un'Azienda come APAM che gestisce la mobilità e le cui azioni hanno conseguenze concrete nella vita dei cittadini e della comunità ed effetti tangibili sull'ambiente e sull'economia del territorio, gli Stakeholder (anche detti portatori di interesse) sono tutti quei soggetti interessati direttamente o indirettamente all'operato dell'Azienda, in grado di influenzarla, e allo stesso tempo di rifletterne le scelte e le attività.



I nostri Stakeholder, individuati con il coinvolgimento dei Responsabili aziendali, sono quei soggetti che hanno influenza o interesse sulle attività di APAM in maniera diversa rispetto alle loro caratteristiche:



IL QUADRO NORMATIVO

Negli ultimi anni il quadro di riferimento per i gestori di servizi pubblici ha subito profondi cambiamenti, dovuti all'introduzione di nuove normative. I provvedimenti più rilevanti sono, a titolo esemplificativo:

- il D. Lgs. 231/01 e ss.mm.ii, in tema di responsabilità amministrativa degli enti;
- il D. Lgs. 231/07 e ss.mm.ii. concernente la prevenzione dell'utilizzo del sistema finanziario a scopo di riciclaggio dei proventi di attività criminose e di finanziamento del terrorismo;
- la Legge 6 novembre 2012, n. 190, e ss.mm.ii. contenente le disposizioni per la prevenzione e la repressione della corruzione e dell'illegalità nella pubblica amministrazione;
- il Decreto Legislativo 14 marzo 2013, n. 33, e ss.mm.ii. contenente le indicazioni in merito alla trasparenza da parte delle pubbliche amministrazioni;
- il D. Lgs. 175/2016 e ss.mm.ii., in materia di società a partecipazione pubblica;
- il D. Lgs. 50/2016 e ss.mm.ii., il Codice dei contratti pubblici;
- il Regolamento Europeo 679/2016 e il D. Lgs. 196/03, relativi alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali;
- il D. Lgs. 254/16 e ss.mm.ii., inerente la rendicontazione non finanziaria.

Il rispetto di queste norme ha comportato importanti variazioni negli assetti organizzativi e nelle prassi gestionali della nostra società.



1 CHI SIAMO

APAM, Azienda Pubblici Autoservizi Mantova S.p.A., opera nell'ambito del servizio di trasporto pubblico locale nella provincia di Mantova, estendendo i propri servizi anche nei territori delle province limitrofe di Brescia, Verona, Parma e Modena. Ad APAM sono affidati il servizio di trasporto urbano e di area urbana e il servizio di trasporto interurbano di Mantova, nonché di 3 linee interurbane nella Provincia di Brescia e di 3 nel bacino di Parma.

Nell'area di Mantova gestiamo i servizi di trasporto pubblico su una rete di 4.183 km, effettuando 1.424 corse giornaliere e trasportando circa 25.000 passeggeri ogni giorno.

Ci occupiamo inoltre della gestione dei servizi di trasporto scolastico in 16 Comuni fra le province di Mantova e Brescia e, attraverso APAM Viaggi, eroghiamo un servizio personalizzato di noleggio autobus Gran Turismo con conducente.



LA NOSTRA STORIA

Nasce APAM (Azienda Provinciale Autoservizi Mantova) per volontà dell'allora sindaco Giuseppe Rea

1949

Viene sancita la nascita ufficiale di APAM grazie al passaggio dell'amministrazione dal Comune alla Provincia di Mantova

1953

1956

APAM ottiene l'autonomia amministrativa

1966

APAM inaugura il suo nuovo deposito con officina annessa a Dosso del Corso

1969

Il Ministero dei Trasporti impone la distinzione di colore per gli autobus: arancio per il servizio urbano e blu per l'interurbano

1999

APAM stabilisce come sede unica di tutte le sue attività in Mantova il deposito del Pioppone

1996

APAM passa da azienda speciale del Consorzio Mantovano Trasporti Pubblici ad Azienda Pubblici Autoservizi Mantova S.p.A.

1988

Viene inaugurato il nuovo deposito APAM del Pioppone, con annesse l'officina e gli impianti di rifornimento e di lavaggio

1974

Viene costituito il Consorzio Mantovano Trasporti Pubblici, con trasformazione dell'azienda da provinciale a pubblica (APAM diventa Azienda Pubblica Autoservizi Mantova)

1973

L'amministrazione provinciale di Mantova delibera la pubblicizzazione dei servizi di Trasporto

Nasce APAM Esercizio Srl con APAM SpA in qualità di socio unico

2002

Fa il suo ingresso in APAM Esercizio SpA il primo socio privato: NTL Srl, la società composta da ATM SpA di Milano, Atb Mobilità SpA di Bergamo e Brescia Trasporti SpA di Brescia

2003

APAM si aggiudica il contratto di servizio di gestione del trasporto pubblico locale urbano e di area urbana di Mantova, stipulato con il Comune di Mantova

2004

APAM si aggiudica il contratto di servizio di gestione del trasporto pubblico locale interurbano, stipulato con la Provincia di Mantova

2008

2012

APAM partecipa e si aggiudica nuovamente le gare per il servizio urbano e di area urbana ed interurbano

2014

Regione Lombardia istituisce le Agenzie del TPL, suddividendo il territorio regionale in 5 aree: Mantova e Cremona entrano a far parte di un unico bacino con sede a Mantova

2016

I contratti di servizio passano in carico all'Agenzia, che decide di prorogare per i successivi 4 anni l'affidamento ad APAM dei servizi urbano e interurbano di Mantova

2019

In occasione del 70° compleanno di APAM viene ideato e organizzato il Mantova Green Mobility Festival



MISSION

“ Operativa da 70 anni nella provincia di Mantova, APAM rappresenta il punto di riferimento del trasporto pubblico mantovano. Il fine di APAM è quello di assicurare una confortevole mobilità sul territorio, conformemente alle attese del cliente, inteso sia come affidatario del servizio pubblico (Comune e Provincia di Mantova), sia come utilizzatore finale (utente residente nelle aree servite dal trasporto pubblico). **”**

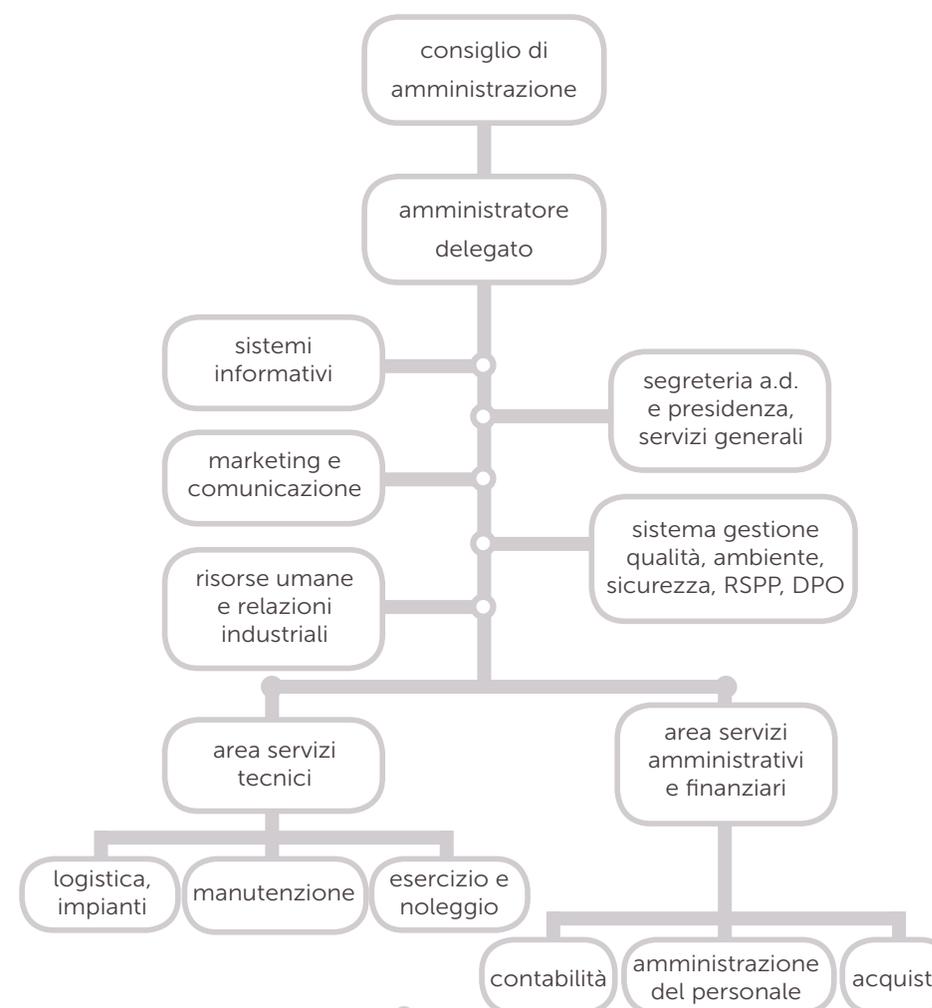
I NOSTRI VALORI

Ogni giorno agiamo e ci muoviamo nel pieno rispetto dei principi e dei valori alla base della nostra mission aziendale:

- legalità nel rispetto delle normative vigenti nazionali e comunitarie;
- correttezza, equità, trasparenza e diligenza nella gestione dei rapporti con tutte le controparti e con i nostri dipendenti;
- pari opportunità nelle relazioni con i portatori di interesse (Stakeholder), evitando ogni discriminazione e favoritismo di provenienza interna o esterna;
- etica professionale, richiedendo a dipendenti e collaboratori di eseguire le proprie attività con scrupolo, efficienza e professionalità;
- responsabilità, al fine di salvaguardare la buona reputazione e la credibilità della società;
- riservatezza delle informazioni, delle banche dati e degli archivi personali nel pieno rispetto della normativa a tutela della privacy.

STRUTTURA ORGANIZZATIVA

APAM Esercizio S.p.A. è presieduta da un organo amministrativo (Consiglio di Amministrazione) indicato dagli Azionisti ed è coordinata dall'Amministratore Delegato che persegue un approccio strategico e diretto ai temi della mobilità sostenibile e dei servizi erogati.



SISTEMI DI GESTIONE

Gli standard ISO (International Organization for Standardization) sono delle norme tecniche internazionalmente riconosciute per la realizzazione di prodotti, la gestione di processi o la fornitura di servizi e materiali. APAM ha scelto di aderire ad alcune certificazioni volontarie per implementare i propri sistemi di controllo sulla gestione della qualità, dell'ambiente, della sicurezza e della salute sul luogo di lavoro.

Al fine di tenere sotto controllo le prestazioni dei principali processi aziendali, abbiamo stabilito una serie di indicatori:

- gestionali;
- di processo/servizio;
- economico-finanziari;
- ambientali;
- sulla salute e la sicurezza dei lavoratori.

Tutti gli indicatori che incidono nel processo decisionale e nella definizione delle strategie aziendali sono analizzati, riesaminati e, in caso di necessità, rimodulati periodicamente durante i comitati direzionali.

Proprio i comitati hanno il compito di verificare i processi chiave e valutare la necessità di istituire nuovi indicatori o di modificare quelli esistenti se ritenuti non più significativi.

Oltre ad essere analizzati nelle sedi di competenza vengono consuntivati annualmente in occasione del riesame di Direzione, momento in cui viene valutata l'efficacia dei Sistemi di Gestione per la Qualità, la Sicurezza e l'Ambiente ed in cui vengono implementate le azioni per il loro miglioramento.

Nel corso del 2019, abbiamo ottenuto il rinnovo delle certificazioni UNI EN ISO 9001:2015 e UNI EN ISO 14001:2015.

Dal 2003 abbiamo adottato la certificazione BS OHSAS 18001 relativa al sistema di gestione della sicurezza e della salute dei lavoratori periodicamente rinnovata; nel febbraio 2020 viene fatta la Transizione a ISO 45001:2018, che attesta l'applicazione volontaria del sistema che permette di garantire un adeguato controllo della sicurezza e della salute del lavoratore.



STRUMENTI DI VIGILANZA

PREVENZIONE DELLA CORRUZIONE, TRASPARENZA E LEGALITÀ

La Legge 6 novembre 2012, n. 190, e ss.mm.ii. ha introdotto nell'ordinamento italiano un sistema organico di prevenzione della corruzione che si caratterizza, per formulazione e attuazione, su due diversi livelli (nazionale e decentrato) di strategie di prevenzione della corruzione. Una delle misure previste per prevenire il fenomeno corruttivo è rappresentata dalla trasparenza, la cui normativa di riferimento è il Decreto Legislativo 14 marzo 2013, n. 33, e ss.mm.ii.

In quest'ottica abbiamo provveduto a:

- nominare nel dicembre 2014 il Responsabile della Prevenzione della Corruzione e Responsabile per la Trasparenza;
- adottare nel mese di dicembre 2014 il Piano Triennale di Prevenzione della Corruzione (P.T.P.C.) ed il Programma Triennale per la Trasparenza e l'Integrità (P.T.T.I.) per il triennio 2015-2017, quale principale sistema di controllo interno e di contrasto alla corruzione e all'illegalità;
- adottare nel gennaio 2016, il primo Aggiornamento del P.T.P.C. e del P.T.T.I. relativo al triennio 2016-2018;
- adottare nel gennaio 2017 il Secondo Aggiornamento del P.T.P.C. relativo al triennio 2017-2019 (da quest'ultimo aggiornamento in poi, in osservanza alle indicazioni di Anac, viene adottato un unico documento che ricomprende al suo interno una apposita sezione dedicata alla Trasparenza);
- adottare nel gennaio 2018 il Terzo Aggiornamento del P.T.P.C. relativo al triennio 2018-2020;
- adottare nel gennaio 2019 il Quarto Aggiornamento del P.T.P.C. relativo al triennio 2019-2021.

Vengono altresì predisposti e attuati i previsti Piani formativi anticorruzione al fine di continuare nel percorso intrapreso dalla Società al fine promuovere la cultura della legalità.

IL SISTEMA DI CONTROLLO INTERNO E DI GESTIONE DEI RISCHI

Oltre ai sistemi di gestione certificati, disponiamo dei seguenti sistemi di controllo:

Organismo di vigilanza

Nel 2013 abbiamo nominato un Organismo di Vigilanza esterno ai sensi del D.Lgs. 231/2001. L'Organismo di Vigilanza attualmente in carica è stato nominato con decorrenza 1/01/2017 per tre anni.

Tra le sue principali attività vi è la vigilanza sul funzionamento e sull'osservanza del Modello Organizzativo, sulla sua adeguatezza e applicazione, nonché attività di monitoraggio attraverso lo svolgimento di riunioni e l'audizione delle varie funzioni aziendali, in coordinamento con gli altri organi preposti ai controlli quali il Collegio Sindacale, il Responsabile della Prevenzione della Corruzione, l'Internal Auditing e altri Responsabili e Dirigenti.

L'Organismo di Vigilanza è il soggetto incaricato di ricevere le segnalazioni in merito alla violazione del Codice Etico e del Modello Organizzativo, di predisporre relazioni ad hoc e di proporre eventuali aggiornamenti al Modello Organizzativo nel caso in cui ciò si renda necessario a seguito di mutamenti normativi o modifiche alla struttura societaria.

Il responsabile della prevenzione della corruzione e responsabile per la trasparenza

Nell'ambito del sistema di controllo interno, il Responsabile della Prevenzione della Corruzione e per la Trasparenza si occupa, in materia di corruzione, di monitorare l'attuazione delle misure specifiche e generiche

previste nel P.T.P.C. e in materia di trasparenza, di monitorare l'aggiornamento e la completezza dei dati e dei documenti pubblicati nella sezione "Società Trasparente" del sito APAM Esercizio S.p.A., www.apam.it.

L'internal auditing

In Azienda, il servizio di Internal Auditing, oltre alle varie attività di Audit, si rende garante del sistema di controllo interno sui processi aziendali che hanno impatto sul Programma Triennale per la Trasparenza. L'attività si esplica per mezzo di controlli periodici acquisendo evidenze del rispetto delle procedure stabilite dalle società e segnalando eventuali anomalie. Nel corso del 2019, durante la vigenza del Quarto aggiornamento del P.T.P.C. è stato condotto un audit entro il 31.12.2019.

Il responsabile della protezione dei dati

Il Responsabile della Protezione dei Dati è figura individuata in attuazione di quanto prescritto dal Regolamento UE 679/2016, con compiti di carattere consultivo in tema di protezione di dati personali e di controllo sull'osservanza del Regolamento nell'ambito dell'Azienda. Tale Responsabile è stato nominato nel mese di maggio 2018.

La funzione antiriciclaggio

Al fine di contrastare i fenomeni di riciclaggio e di finanziamento al terrorismo, è stata istituita la figura del Responsabile della Funzione Antiriciclaggio in attuazione delle previsioni contenute nel Decreto Legislativo 21.11.2007, n. 231, e ss.mm.ii..

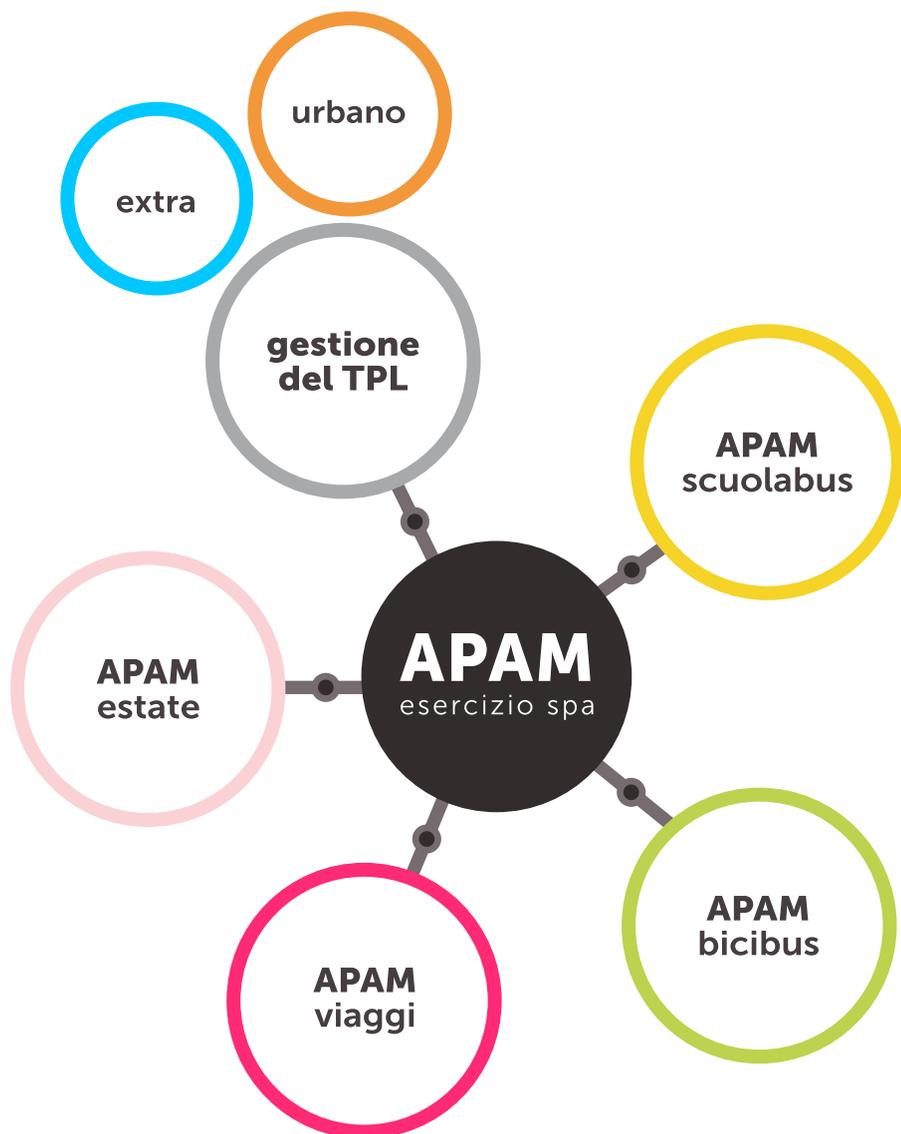
Il Responsabile ha compiti di supervisione e coordinamento delle politiche e procedure interne per la gestione dei rischi di riciclaggio/finanziamento del terrorismo. Ne verifica l'adozione e il rispetto, acquisisce eventuali segnalazioni di operazioni sospette dai dipendenti e – a seguito di valutazione – è garante per la trasmissione all'ente preposto (Unità d'Informazione Finanziaria) della Banca d'Italia.

2

I NOSTRI SERVIZI



I SERVIZI EROGATI



IL TRASPORTO PUBBLICO LOCALE



Il trasporto pubblico urbano si sviluppa attraverso 13 linee e interessa la città di Mantova, l'area suburbana di Mantova (Castelletto Borgo, Formigosa, Boma) e i comuni di Curtatone, Porto Mantovano, San Giorgio Bigarello e Borgo Virgilio. Il trasporto pubblico interurbano interessa l'intero territorio provinciale e si sviluppa attraverso una rete di 48 linee e 2 navette, alcune delle quali coprono parte del territorio delle province limitrofe (Brescia, Verona, Parma e Modena).



LA NOSTRA FLOTTA

Investimenti costanti nel rinnovamento della flotta hanno posizionato APAM tra le eccellenze sia a livello nazionale che europeo per l'anzianità media dei mezzi: l'età media dei bus APAM è 8,2 anni, la media nazionale è 11,4 mentre quella europea è 7,5 anni.



età media Italia:
11,4 anni



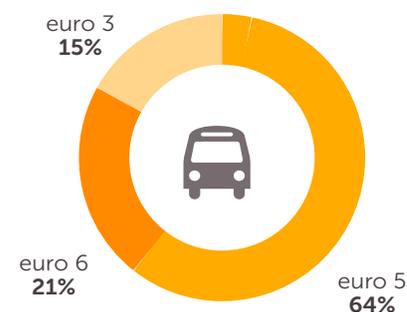
età media APAM:
8,2 anni



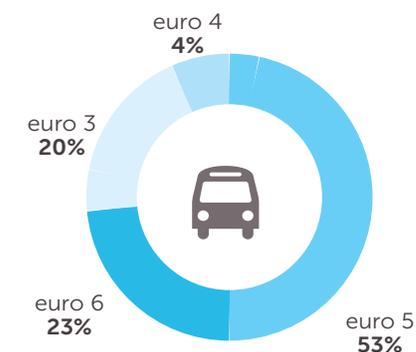
età media UE:
7,5 anni

APAM ritiene prioritario mantenere elevati standard di sicurezza, rispetto dell'ambiente e accessibilità a bordo dei propri bus. Per questo motivo i bus APAM adottano le migliori soluzioni offerte dall'evoluzione tecnologica come ad esempio:

- sistema per il monitoraggio e la gestione informatizzata della flotta;
- impianto di spegnimento incendio;
- installazione di telecamere di videosorveglianza;
- sistema Ecodriving a bordo per una guida sicura, confortevole e a basso impatto ambientale;
- dispositivo di salita carrozzine.



classe di emissione degli
autobus **urbani** di linea



classe di emissione degli
autobus **interurbani** di linea



APAM ESTATE

APAM Estate è il servizio di collegamento tra le città di Brescia e Mantova e la Riviera Adriatica, attivo da giugno fino a settembre. Il servizio, effettuato con autobus Gran Turismo, segue la linea Milano Marittima, Rimini, Riccione fino all'ultima fermata a Gabicce Mare.



APAM BICIBUS

Bicibus è il servizio APAM collegato alla linea 46 che connette Mantova e Peschiera del Garda, pensato per tutti gli amanti delle escursioni in bici e gli appassionati di ciclo-turismo.

APAM Bicibus è attivo da marzo ad ottobre e permette agli utenti di portare con sé la propria bicicletta grazie ad un apposito carrello agganciato all'autobus, che può contenere fino a 40 biciclette.

Il servizio è prenotabile online su www.apam.it o presso l'APAM Info-point di Piazza Cavallotti 10 a Mantova: la domenica e i giorni festivi ogni corsa prenotata entro i termini (entro le ore 12:00 del venerdì precedente o entro 2 giorni lavorativi precedenti il giorno festivo) è sempre garantita; mentre nei giorni feriali (sabato incluso) la corsa è confermata al raggiungimento di almeno 8 partecipanti.



3

RESPONSABILITÀ ECONOMICA



APAM riceve una quota parte di contribuzione pubblica pari al 65,62% del valore della produzione al fine di gestire un servizio di pubblica utilità, ma persegue obiettivi di efficacia ed efficienza dei propri servizi basati su un'accurata attenzione agli aspetti economico-finanziari, sullo sviluppo della propria competitività sul mercato, sull'innovazione e sul miglioramento della propria capacità di comprendere e rispondere alle esigenze del territorio nel quale opera.

Il flusso di risorse economiche che raggiunge le aziende che gestiscono i servizi di TPL si redistribuisce sul territorio in varie forme e incide significativamente sullo sviluppo indiretto di posti di lavoro e sullo sviluppo di tante aziende del territorio ad esse connesse. Oltre alla quota stipendiale, rientrano nel meccanismo redistributivo le seguenti voci:

- subaffidamenti ad altri operatori;
- appalti e altri servizi;
- manutenzioni;
- beni acquistati;
- fiscalità generale e locale.



DATI ECONOMICI

Il Codice Civile definisce i parametri patrimoniali e finanziari sui quali il Bilancio di Esercizio – disponibile sul sito www.apam.it – deve fornire le informazioni sui risultati economici. Per quanto riguarda il Bilancio di sostenibilità, i dati rendicontati quantificano sinteticamente gli effetti delle attività aziendali sui principali portatori d'interesse.

Valore Economico Generato VEG	2018	2019
ricavi generati direttamente dal sistema	8.849.742 €	9.147.499 €
ricavi da corrispettivi di servizi o per contributi di enti pubblici	19.715.670 €	19.384.432 €
altri ricavi e proventi	813.675 €	800.461 €
proventi finanziari	4.689 €	4.142 €
totale VEG	29.383.776 €	29.336.534 €

Valore Economico Distribuito VED	2018	2019
costi operativi	9.985.735 €	9.895.370 €
remunerazione del personale al netto di contributi	12.870.252 €	12.944.906 €
pagamenti alla pubblica amministrazione	3.537.261 €	3.721.537 €
oneri finanziari	89.183 €	87.989 €
altri	140.700 €	146.421 €
totale VED	26.623.131 €	26.796.223 €

Valore Economico Residuo VEG - VED	2018	2019
valore economico	2.329.090 €	2.377.451 €
ammortamenti/accantonamenti		
Risultato d'esercizio	431.555 €	162.860 €

	2018	2019
Investimenti sostenuti dalla Società	7.586.200 €	6.162.000 €
Contributi ricevuti a fronte degli investimenti	1.612.700 €	859.000 €



GLI ACQUISTI

Per garantire l'operatività e l'efficienza dei servizi gestiti, APAM necessita di un costante approvvigionamento di beni, servizi e lavori. In tutte le loro fasi, queste attività di acquisto si svolgono in stretta ottemperanza alle norme vigenti in materia di appalti pubblici, di anticorruzione e trasparenza. La gestione operativa delle fasi di gara avviene mediante portale telematico, a garanzia della tracciabilità delle operazioni e della inviolabilità delle offerte.

Al fine di garantire la trasparenza delle procedure di acquisto, la parità di trattamento fra gli operatori economici, l'efficienza e l'efficacia dell'azione amministrativa, APAM, dal 2014, ha attivo un "Albo Fornitori" attraverso cui intende costituire un elenco di operatori economici tra cui selezionare i soggetti da invitare alle procedure di acquisto di valore inferiore alle soglie comunitarie nei settori speciali. Anche questo servizio è gestito in modo telematico ed è facilmente accessibile per gli operatori tramite il sito istituzionale.

L'ammissibilità di un operatore economico alla qualificazione, prima, e alla partecipazione alla procedura di affidamento, poi, è sempre sottoposta alla verifica del possesso dei requisiti di moralità previsti dall'articolo 80 del Decreto Legislativo n. 50 del 18 aprile 2016 (Codice dei Contratti Pubblici) per poter lavorare con la Pubblica Amministrazione.

Tutti i fornitori sono inoltre tenuti a recepire e rispettare il Codice Etico ed il Piano Anticorruzione aziendali. L'affidamento di ogni contratto è sottoposto alla verifica del rispetto degli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari, di regolarità contributiva e fiscale, di rispetto della normativa in materia di sicurezza sul lavoro e tutela dei dati personali. I principali dispositivi normativi ottemperati da APAM nella gestione degli acquisti sono:

- Decreto Legislativo 9 Aprile 2008 n. 81 – T.U. sulla salute e sicurezza sul lavoro;
- Decreto Legislativo 18 Aprile 2016 n. 50 – Codice dei Contratti Pubblici;
- Legge 13 Agosto 2010 n. 136 – Piano straordinario contro le mafie;
- Decreto Legislativo 8 Giugno 2001 n. 231 – Disciplina della responsabilità amministrativa degli enti.



GLI INVESTIMENTI

Un capitolo importante degli investimenti di APAM è sicuramente dedicato al mantenere "giovane" la propria flotta sia in forza degli obblighi derivanti dai Contratti di servizio - relativi all'assegnazione di risorse finanziarie per il rinnovo e la qualificazione del trasporto pubblico locale - e sia per la riduzione dell'impatto ambientale della flotta, con l'immissione in servizio di autobus alimentati con carburanti alternativi al gasolio.

Da questo punto di vista, con la presentazione nel 2017 del progetto di "Metanizzazione parco bus", APAM si è ritagliata un ruolo da protagonista nel quadro dello sviluppo sostenibile del territorio, nell'ottica di offrire un servizio di qualità nel pieno rispetto dell'ambiente.

Il progetto di "Metanizzazione" prevede la scelta del metano come nuova fonte di alimentazione principale per il nostro parco mezzi, con l'obiettivo di "metanizzare" il 100% del parco bus urbano e il 30% del parco interurbano.

Nel corso del 2019 sono stati acquistati 14 nuovi autobus per un investimento pari a € 3.623.800 di cui APAM ha ricevuto finanziamenti per € 836.200; per effetto di tali investimenti la situazione del progetto di metanizzazione, al termine del 2019, fotografava il parco mezzi dedicato al TPL con l'urbano metanizzato al 43% e l'interurbano al 8%.

investimento:		finanziato:	
2018	1.211.800 €	2018	622.000 €
2019	2.325.000 €	2019	224.500 €
2018	2.174.000 €	2018	820.000 €
2019	1.298.800 €	2019	611.700 €

IL NUOVO IMPIANTO A METANO

Nel corso del 2019 sono stati avviati e completati i lavori di costruzione del nuovo impianto di compressione e distribuzione del metano all'interno del deposito di Mantova, un investimento che porterà totale autonomia all'Azienda nelle operazioni di rifornimento degli autobus a metano, con importanti impatti sul bilancio aziendale e sulla qualità dell'ambiente per effetto delle notevoli riduzioni di inquinanti nell'aria.

Per la realizzazione del nuovo impianto di compressione e rifornimento di Mantova è stato sostenuto un investimento di circa € 1.550.000.



4

RESPONSABILITÀ AMBIENTALE



IL NOSTRO IMPEGNO

APAM promuove da molti anni una politica volta ad incentivare il trasporto pubblico e a migliorare la salute e lo stile di vita della collettività. APAM ha sviluppato e certificato nel 2003 un sistema di gestione delle prestazioni ambientali conforme allo standard UNI EN ISO 14001, adeguandolo alle successive revisioni dello standard di riferimento.

Il sistema è tuttora mantenuto e soggetto alle verifiche periodiche di certificazione con ente terzo, oltre che gestito nel rispetto della normativa nazionale vigente.

Il nostro impegno nei confronti dell'ambiente e del territorio si esprime attualmente attraverso l'applicazione di una gestione certificata dello standard ISO 14001:2015 e tramite la valutazione preventiva degli impatti ambientali in relazione a modifiche sostanziali dei processi, volte:

- alla riduzione delle emissioni in atmosfera da movimento mezzi;
- alla riduzione degli impatti ambientali dei siti e dei loro impianti;
- al contenimento dei consumi di energia, materie prime e sostanze pericolose o dannose per l'ambiente;
- al pieno rispetto della normativa di rilievo ambientale;
- al miglioramento della consapevolezza sugli aspetti ambientali;
- al mantenimento della massima attenzione sui rischi da emergenze ambientali.



I PROGETTI

PROGETTO "LIFE CAT4HEAVY"

Finanziato dal programma LIFE della Commissione Europea, che è lo strumento dell'Unione Europea a sostegno di progetti ambientali, di conservazione della natura e di azione per il clima in tutta la UE, il progetto, avviato nel 2018, mira a dimostrare la fattibilità e le prestazioni di una tecnologia di controllo delle emissioni che avrà un impatto significativo sulla qualità dell'aria e sull'ambiente, riducendo sostanzialmente le emissioni di inquinanti atmosferici nel settore dei veicoli pesanti dell'UE.

Il progetto ha una durata di 36 mesi e si sviluppa attraverso varie azioni. In particolare APAM parteciperà come caso studio: dopo i test di laboratorio, un innovativo sistema di controllo delle emissioni basato sul rimodernamento dei catalizzatori verrà installato su alcuni mezzi della nostra flotta interurbana e testato in ambiente reale per verificare le prestazioni del prototipo e la sua conformità con standard di emissioni superiori a EURO VI.



Nel 2019 abbiamo aderito ad altri diversi importanti progetti sostenuti dal Comune di Mantova nell'ambito della sostenibilità e dell'impatto sul clima: abbiamo collaborato alla redazione del PAESC (Piano d'Azione per l'Energia Sostenibile e il Clima) che prevede di delineare una strategia di "mitigazione" per ridurre le emissioni di CO₂ del territorio comunale del 40% entro il 2030; siamo coinvolti nel progetto WE Mantova che, in linea con gli obiettivi dell'Agenda 2030, ambisce a fornire a tutti un'educazione di qualità per migliorare la vita delle persone e raggiungere uno sviluppo sostenibile; abbiamo aderito al progetto URBACT C-Change per la riduzione dell'impatto ambientale degli eventi culturali e, tramite questi, alla sensibilizzazione dei cittadini sulla tematica del cambiamento climatico.

IMPIEGO RESPONSABILE DELLE RISORSE

ECODRIVING

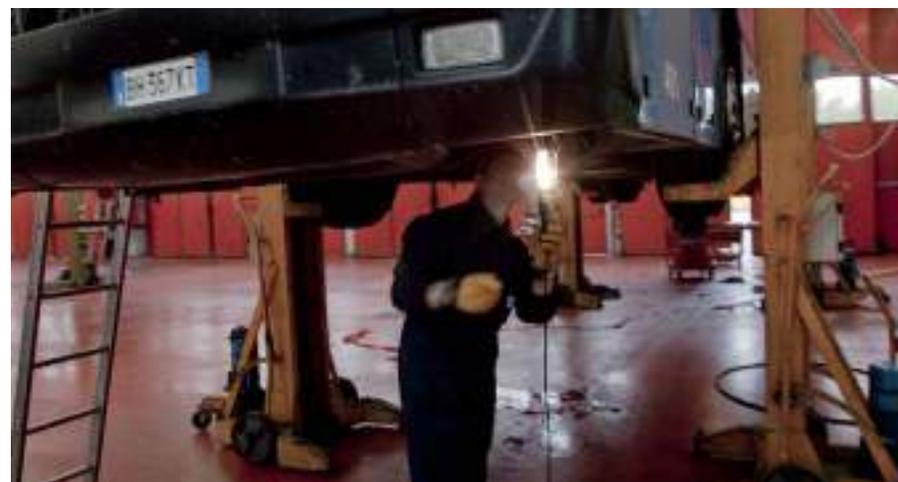
Nel 2012 abbiamo installato su tutti i nostri mezzi il sistema DST (Driving Style Tools) che, tramite un'app disponibile sul telefono degli autisti, registra il loro stile di guida e indica loro come renderlo più virtuoso e dolce con benefici evidenti di comfort a bordo bus, risparmi significativi sui consumi del mezzo (riduzioni fino al 6%) e riduzione delle emissioni inquinanti (fino a 2.000 tonnellate di CO₂/annue).

DIAGNOSI ENERGETICHE

Al fine di monitorare e ottimizzare l'utilizzo dell'energia elettrica, abbiamo nominato un Energy Manager interno all'Azienda ed abbiamo installato all'interno del deposito di Mantova un sistema di monitoraggio dei consumi energetici.



Tra gli obiettivi futuri vi è la sostituzione di tutti gli attuali corpi illuminanti con altri a tecnologia LED che garantiranno un risparmio energetico di quasi 100.000 kWh all'anno.



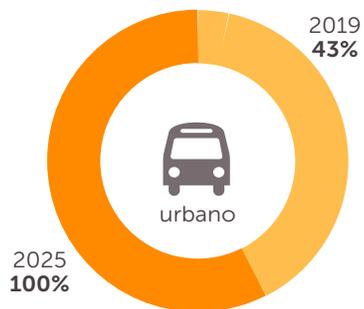
UNA MOBILITÀ A BASSO IMPATTO AMBIENTALE

Nel 2017 abbiamo presentato il progetto di “Metanizzazione parco bus” che prevede la scelta del metano come fonte di alimentazione principale per il parco mezzi e che, con l’introduzione nella flotta urbana di 10 nuovi autobus urbani a metano ci ha permesso di raggiungere l’importante tappa intermedia di avere un parco urbano metanizzato al 43%.

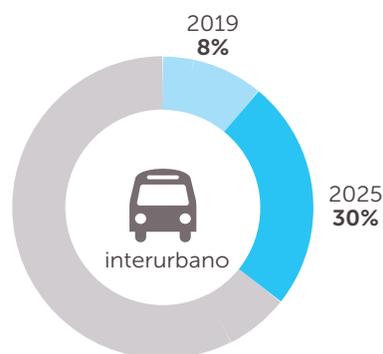
tipo di emissioni	riduzione rispetto ad alimentazioni tradizionali
CO ₂	- 10%
PM10	- 73%
NOx	- 52%

L’obiettivo del progetto rimane di arrivare ad avere il 100% della flotta urbana (da 19 a 44) e il 30% della flotta interurbana (da 12 a 40) con autobus alimentati a metano entro il 2025.

processo di metanizzazione autobus **urbani** di linea



processo di metanizzazione autobus **interurbani** di linea



Con il completamento dei lavori di costruzione del nuovo impianto di compressione e distribuzione del metano all’interno del deposito di Mantova e la totale autonomia all’Azienda nelle operazioni di rifornimento degli autobus, si potrà evidenziare un ulteriore riduzione delle emissioni di inquinanti nell’aria perché potranno entrare in servizio un numero maggiore di vetture a metano, con importanti benefici sulla qualità dell’ambiente.

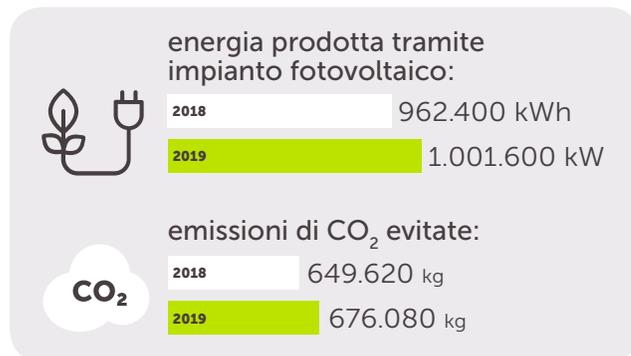


Grazie al protocollo d’intesa siglato con TEA si prevede di introdurre il biometano derivante dalla raccolta rifiuti quale fonte di alimentazione per i bus a metano di APAM.



FOTOVOLTAICO

Nell'ottica di contribuire alla produzione di energia elettrica per auto-consumo, nel 2013 abbiamo installato, sui tetti della rimessa dei bus e dell'officina, pannelli fotovoltaici di diversa dimensione per la produzione di energia pari a 1 MW/anno.



RIFIUTI

APAM Esercizio S.p.A. produce rifiuti speciali, pericolosi e non pericolosi, correlati principalmente alle attività di manutenzione dei veicoli e degli impianti in gestione. Forte è la nostra attenzione verso il contenimento delle quantità prodotte, anche prediligendo materiali maggiormente riciclabili. I rifiuti speciali vengono conferiti in modo differenziato a trasportatori autorizzati per essere avviati a recupero o smaltimento. Anche presso gli uffici abbiamo adottato logiche stringenti di raccolta differenziata, al fine di ridurre la produzione di rifiuti indifferenziati ed aumentare la frazione riciclabile.



ACQUA

Una discreta parte dei consumi di acqua di APAM sono connessi al lavaggio dei veicoli dedicati al trasporto pubblico locale. Tali scarichi industriali sono autorizzati e monitorati secondo il procedimento di Autorizzazione Unica Ambientale (AUA) e, previo trattamento di depurazione, convogliano in fognatura. Gli scarichi sono monitorati secondo modalità e periodicità definite dalle autorizzazioni. L'obiettivo è ridurre progressivamente la quantità di acqua utilizzata e, proprio per questo motivo, è prevista nel 2020 la realizzazione di un nuovo impianto di lavaggio interno al deposito con una migliore tecnologia di ricircolo dello scarico e una depurazione ottimizzata delle acque reflue dell'impianto prima di essere scaricate in pubblica fognatura.



5

RESPONSABILITÀ SOCIALE



Il Trasporto Pubblico Locale svolge un ruolo importante sul territorio in cui opera e sulla comunità di persone a cui offre i propri servizi.

Questo ruolo richiede un'assunzione di responsabilità da parte delle aziende di TPL nello sviluppo delle dinamiche economiche, sociali, ambientali e culturali del contesto nel quale agiscono. Oltre agli impatti economici ed ambientali illustrati nei precedenti capitoli, APAM produce valore per il territorio anche dal punto di vista sociale.

IL CLIENTE AL CENTRO

Il nostro punto di riferimento è ben preciso: il cliente, con le sue aspettative, esigenze e bisogni, che cerchiamo di soddisfare attraverso un miglioramento continuo della qualità dei servizi erogati.

Il livello dei servizi viene misurato in base alla soddisfazione dei clienti attraverso le indagini di customer satisfaction e i feedback registrati dal Customer Care.

La nostra attenzione al cliente si concretizza in 6 fattori principali:

1.  accessibilità
2.  comfort e sicurezza
3.  controlli
4.  sistema tariffario e agevolazioni
5.  informazione
6.  customer satisfaction

ACCESSIBILITÀ

Nel rispetto delle normative ci impegniamo a favorire l'accesso al trasporto pubblico per tutti gli utenti, cercando le soluzioni migliori per le persone con disabilità. Tutta la flotta di autobus impiegata in linea è dotata di pedana di sollevamento per la salita a bordo di persone in carrozzina.



In fase di formazione del personale distribuiamo un vademecum che contiene precise indicazioni sui comportamenti e le procedure da prestare nei confronti delle persone con diverse disabilità.

Tutte le nostre linee possono essere utilizzate da persone con disabilità attraverso la tessera "Io Viaggio Ovunque in Lombardia Agevolata", il titolo di viaggio emesso da Regione Lombardia, per particolari categorie di viaggiatori, che permette di utilizzare tutti i servizi di trasporto pubblico della Regione a prezzi agevolati.

Nel corso del 2019 abbiamo avviato un progetto di riconversione del sistema di sintetizzazione vocale che comunica agli utenti non vedenti a bordo la fermata in corso e la fermata successiva, mentre agli utenti in fermata il numero della linea in arrivo e la destinazione.

Nel mese di settembre, abbiamo partecipato a diversi incontri con un gruppo di Associazioni dell'area disabilità nell'ambito del progetto di ricerca "Viviamo Mantova" dedicato, tramite l'interazione e il confronto con gli operatori del settore della cultura, del commercio, della ricettività e del trasporto, a ricreare una città più accogliente e accessibile.



Avviare un importante progetto di formazione per favorire l'inclusione delle persone con disabilità a bordo dei mezzi pubblici, rendendo il viaggio un'esperienza più confortevole per tutti.

COMFORT E SICUREZZA

Per noi il comfort è il livello di benessere percepito dal cliente durante l'utilizzo dei nostri servizi. Si tratta indubbiamente di una sensazione soggettiva, ma per noi è di fondamentale importanza monitorare con attenzione questi risultati. Gli aspetti più considerati e apprezzati dai nostri clienti sono la percezione della sicurezza e il comfort del mezzo, temi su cui APAM investe notevoli risorse riscontrando ottimi livelli di gradimento tra i clienti.

In merito alla sicurezza, teniamo monitorata l'intera flotta con collegamenti satellitari, controlliamo costantemente i carichi di passeggeri sui bus (rispettando i limiti di omologazione imposti per ogni mezzo) ed effettuiamo sempre manutenzione preventiva programmata.

Nell'ambito delle politiche di tutela della sicurezza a bordo autobus, al fine di garantire sia i conducenti che gli utenti del servizio, abbiamo installato telecamere di sicurezza su tutti i bus della flotta urbana e siamo arrivati a 62 bus della flotta interurbana.

	urbano	interurbano
qualità/comfort del mezzo di trasporto	7.35	6.90
pulizia dei mezzi	7.15	6.55
pulizia delle stazioni/pensiline/fermate	7.05	6.61
sicurezza a bordo furti/aggressioni/molestie	7.39	7.22
sicurezza delle stazioni/ pensiline fermate	7.38	6.86
sicurezza e affidabilità dei mezzi	7.55	7.05



CONTROLLI

Un'altra fondamentale attività per garantire maggiore sicurezza sugli autobus del trasporto pubblico, e parimenti per assicurare equità per tutti i passeggeri, è rappresentata dai controlli a bordo.

Il nostro personale è presente ogni giorno ed è un riferimento costante per la clientela; i controlli si suddividono tra quelli effettuati per verificare la conformità del servizio (mezzi, orari, ecc.) e quelli effettuati sui passeggeri per evitare l'evasione tariffaria.

Dal mese di marzo abbiamo intensificato i controlli effettuati a bordo dei nostri mezzi grazie alla collaborazione con una società esterna specializzata.

Riepilogo controlli sul servizio	urbano		interurbano	
	2018	2019	2018	2019
verifica conformità automezzo alle necessità del servizio	1.435	2.468	2.030	2.356
verifiche linee (orari, coincidenze, percorsi, viabilità)	1.434	2.468	1.730	2.010
verifiche strutture (accessibilità fermate, aggiornamento tabelle)	7.162	2.035	5.350	2.008

Riepilogo controlli sui passeggeri	urbano		interurbano	
	2018	2019	2018	2019
verifiche sui passeggeri (rispetto regolamento di viaggio)	6.848	15.100	6.062	5.635
totale utenti controllati	55.738	144.709	87.544	118.578
numero sanzioni emesse	453	6.344	944	3.143



SISTEMA TARIFFARIO E AGEVOLAZIONI

Il sistema tariffario viene definito dall’Agenzia del Trasporto Pubblico Locale del bacino di Cremona e Mantova sulla base delle disposizioni Regionali e consente agli utenti di scegliere tra diverse tipologie di soluzioni sia per il servizio di trasporto urbano che per quello interurbano.

LE TARIFFE DEL SERVIZIO PUBBLICO

Le tariffe si differenziano innanzitutto tra trasporto urbano e interurbano. Il sistema tariffario urbano prevede 2 Zone: la Zona A coincide con l’area cittadina di Mantova e la Zona B che corrisponde con l’area suburbana di Mantova (Castelletto Borgo, Formigosa, Boma) e con l’area dei Comuni di Curtatone, Porto Mantovano, San Giorgio Bigarello e Virgilio.

Il sistema tariffario interurbano è strutturato per fasce tariffarie. In linea generale il prezzo viene calcolato in funzione del numero di zone attraversate durante il viaggio, con alcune eccezioni per linee o tratte che viaggiano prevalentemente all’interno di una o poche zone e per le quali si calcola la percorrenza chilometrica.

Per entrambe le tipologie di servizio i titoli disponibili sono il biglietto occasionale e l’abbonamento, con tutte le loro varianti. I titoli di viaggio APAM sono acquistabili presso:

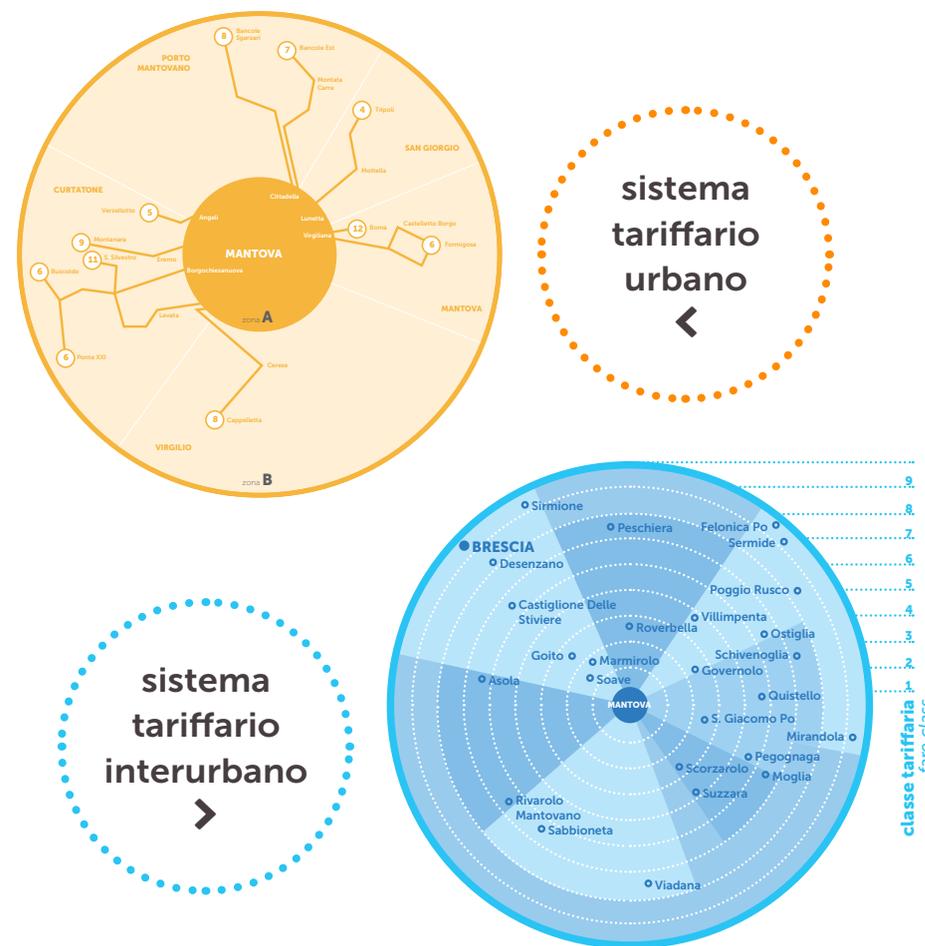
- gli APAM Infopoint;
- i rivenditori autorizzati;
- le emettitrici automatiche;
- in forma di Mobile Ticket via SMS o tramite le app APAM Mobile e Nugo;
- direttamente a bordo autobus.

Il rinnovo degli abbonamenti è effettuabile anche tramite il portale online.

TARIFFE SPECIALI

In sinergia con altri Enti e Aziende, mettiamo a disposizione titoli di viaggio speciali destinati a soddisfare particolari esigenze di mobilità integrata:

- “InPiù” il titolo di viaggio integrato per chi parte o arriva a Brescia e che permette di viaggiare sulle linee interurbane di APAM e su tutte le linee urbane di Brescia compresa la metropolitana;
- “IOVIAGGIO” consente di accedere a tutti i mezzi pubblici della regione, della provincia o di una specifica tratta.



AGEVOLAZIONI

Le agevolazioni tariffarie hanno lo scopo di incentivare l'utilizzo continuativo e fidelizzato del servizio di trasporto pubblico.

Famiglie

I bambini di altezza inferiore al metro viaggiano gratis se accompagnati da un passeggero munito di biglietto o abbonamento. I ragazzi fino ai 14 anni viaggiano gratis se in possesso della tessera "lo viaggio in Famiglia" e se accompagnati da un maggiorenne familiare regolarmente in possesso di un titolo di viaggio valido. Inoltre, a fronte di due o più abbonamenti sottoscritti simultaneamente da minorenni appartenenti allo stesso nucleo familiare, vengono applicate scontistiche specifiche.

Scuola

Gli studenti possono sottoscrivere abbonamenti a prezzo agevolato. Nel 2019 abbiamo introdotto inoltre l'abbonamento annuale studenti con possibilità di pagamento in 2 rate per offrire agli studenti la facoltà di rinnovare o sottoscrivere un nuovo abbonamento e nel contempo alleggerire l'incidenza del relativo costo dilazionandolo in due momenti.

Studenti universitari

A partire dal 1° ottobre, gli studenti iscritti all'Università di Modena e Reggio Emilia con sede su Mantova possono sottoscrivere un abbonamento scontato per le linee urbane e interurbane.

Over 65

A chi ha già compiuto 65 anni di età, e risiede nel comune di Mantova, riserviamo titoli di viaggio a prezzo fortemente ridotto.

lo viaggio

È possibile utilizzare i nostri servizi di trasporto pubblico anche con "lo viaggio ovunque in Provincia", "lo viaggio ovunque in Lombardia", "lo viaggio treno-città", "lo viaggio in famiglia", i titoli di viaggio emessi da Regione Lombardia.



BIGLIETTI DIGITALI

Mobile Ticket

Il Mobile Ticket è il biglietto digitale, valido 75 minuti, che consente di viaggiare sulle linee urbane per le zone A e B. È acquistabile in ogni momento inviando un SMS al 4850201 o utilizzando l'app gratuita APAM mobile.

Nugo

Nugo è l'applicazione del Gruppo Ferrovie dello Stato italiane che permette di acquistare soluzioni di viaggio che combinano diverse modalità di trasporto. Attraverso l'app è possibile acquistare qualsiasi tipologia di biglietto del servizio di trasporto urbano e interurbano gestito da Apam. Al prezzo del biglietto non viene applicata nessuna maggiorazione.



Si prevede di introdurre nuove forme di pagamento con carta di credito tramite app.



INFORMAZIONE

Informare in modo corretto, preciso e puntuale per noi è una forma di responsabilità sociale poiché presuppone attenzione e cura nei confronti, non solo dei clienti, ma di tutti coloro che abitano e vivono il territorio.

COMUNICAZIONE DIGITALE

Dedichiamo particolare attenzione ai nuovi media, consapevoli dell'importanza di un'informazione puntuale e tempestiva e di un'interazione continua con i nostri utenti. I canali social sono un'interfaccia attiva con i nostri clienti, attraverso la quale fornire informazioni in tempo reale e dialogare rispetto a problematiche ed esigenze specifiche, consentendo un intervento rapido e immediato.

Sito web

Il nostro sito www.apam.it è stato completamente rinnovato nel 2016 e consente di trovare tutte le informazioni sui nostri servizi (tariffe, orari modalità di accesso), sulla viabilità delle linee, sulle iniziative in corso e anche sugli eventi. Attraverso la sezione shop è inoltre possibile rinnovare l'abbonamento e acquistare i servizi stagionali APAM.

Social

APAM è tra le prime aziende di servizi in Italia ad aver introdotto le piattaforme "social" Twitter (@apam_mn), Facebook (www.facebook.com/apam.mn) e Instagram (apam.mn) tra i canali di dialogo con i clienti. È attivo inoltre un numero Whatsapp (☎ 346 07 14 690) dedicato ai clienti per interagire in tempo reale e risolvere eventuali difficoltà in modo istantaneo, avere informazioni ovunque e in qualsiasi momento, ma anche dare suggerimenti o fare segnalazioni.

APAM mobile

APAM Mobile è inoltre lo strumento più utile per muoversi attraverso il trasporto pubblico: basta essere in possesso di uno smartphone e con un semplice click si possono consultare orari e itinerari, conoscere gli orari di transito delle corse in tempo reale o acquistare il proprio ticket urbano. L'app è disponibile gratuitamente su Google Play e Apple Store.

SOCIAL CUSTOMER CARE

Il nostro servizio di Social Customer Care è attivo tutti i giorni dell'anno dalle ore 7.30 alle ore 19.00. Creato per instaurare un filo diretto con i nostri utenti, il servizio punta su un sistema di informazione basato su cortesia e professionalità, offrendo risposta immediata a tutte le richieste dei clienti sui vari servizi offerti.



INFOPOINT

L'APAM Infopoint di Piazza Cavallotti 10 (Mantova) garantisce alla nostra clientela un servizio di front office professionale e competente, in grado di curare la vendita di tutti i servizi offerti ma anche di gestire tutte le richieste che possano pervenire da parte di ciascun utente.

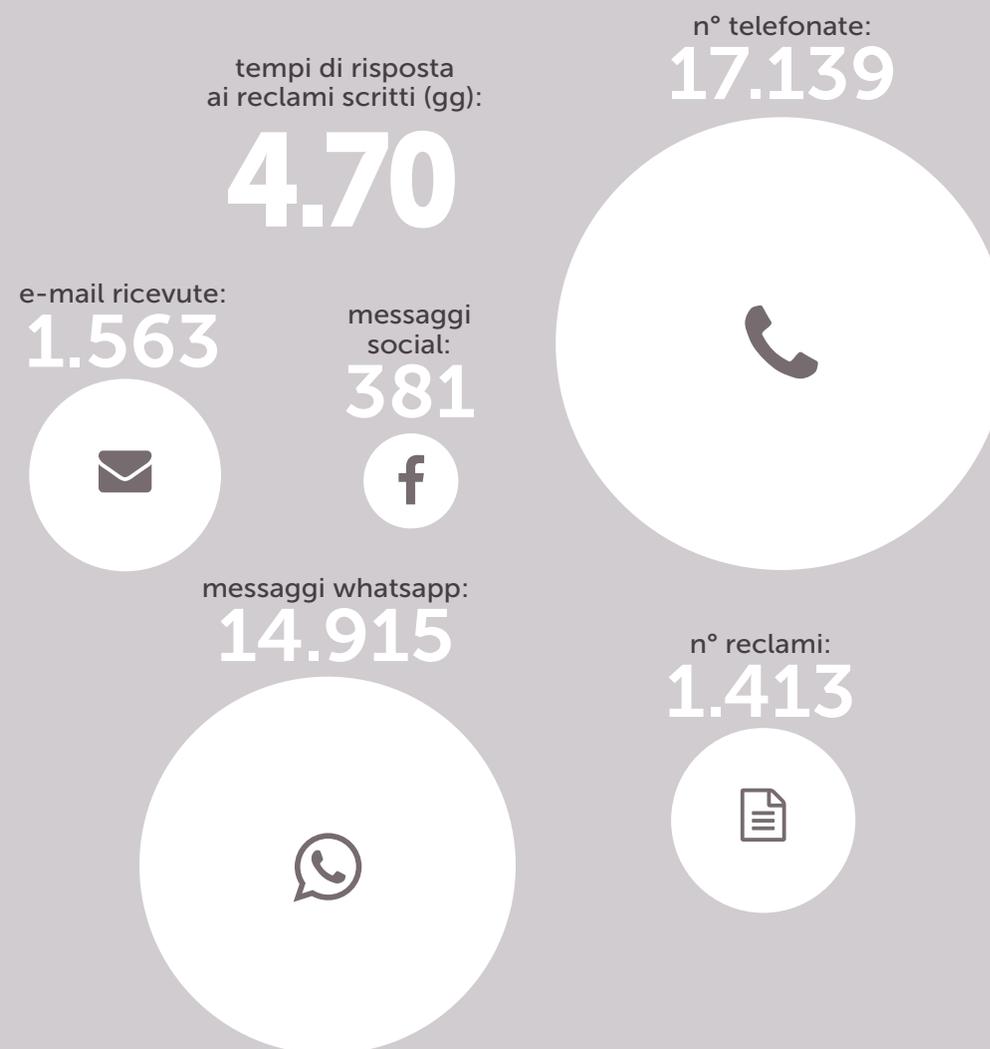
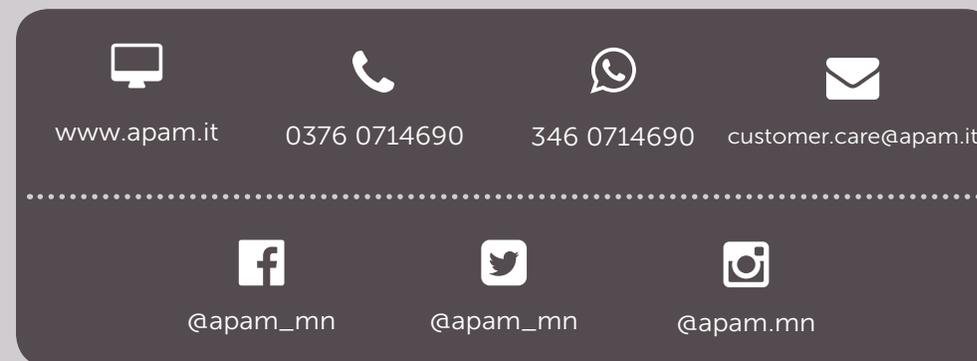
A disposizione dei nostri utenti ci sono inoltre l'Infopoint Turismo e Mobilità in Viale della Stazione a Brescia e altri 80 Infopoint dislocati tra Mantova e provincia. Per chi volesse acquistare il solo biglietto per utilizzare l'autobus, ci sono in più altri 215 punti vendita tra le provincie di Mantova, Brescia, Modena e Verona. Sono inoltre disponibili 9 distributori automatici di cui 8 posizionati presso i principali capolinea a Mantova e 1 presso la stazione metro di S. Eufemia a Brescia.

CUSTOMER SATISFACTION

Il rapporto con gli utenti e la loro soddisfazione rappresentano un aspetto fondamentale per il funzionamento dei servizi di pubblica utilità. È per noi indispensabile conoscere la percezione della qualità dei servizi offerti per stabilire piani e strategie.

Tale monitoraggio avviene attraverso indagini di gradimento periodiche che coinvolgono direttamente gli utilizzatori dei servizi di trasporto pubblico.

L'analisi congiunta di segnalazioni e risultati delle indagini di customer satisfaction ci permette di comprendere le reali richieste e aspettative dei nostri clienti, al fine di poter pianificare azioni di miglioramento specifiche.



gradimento complessivo del servizio >

urbano

 7,71 ▼
 7,80 nel 2018

extra

 7,15 ▲
 7,04 nel 2018

NUMERO TOTALE DEI CONTATTI

telefono, mail, social, lettera:
19.131


messaggi whatsapp:
14.915


reclami verbali:
660


reclami scritti:
753


richieste di info:
17.267


suggerimenti e consigli:
14


contestazione multe:
437




LE DONNE E GLI UOMINI DI APAM

Tutte le persone che lavorano in APAM sono parte fondamentale e insostituibile della qualità del servizio offerto alla collettività. Per mantenere un'elevata qualità del servizio abbiamo adottato e manteniamo le migliori pratiche nella selezione, nella formazione continua e nella tutela della salute e della sicurezza sul posto di lavoro.

A tutti i nostri dipendenti chiediamo integrità, onestà e correttezza di comportamento, rispetto dei diritti e della personalità dei colleghi, dei collaboratori, dei fornitori e dei clienti, e, di contro, offriamo loro l'applicazione di criteri di meritocrazia e di valorizzazione della competenza professionale in ogni decisione concernente la carriera e ogni altro aspetto relativo alla "Persona".

APAM PUNTA SUI GIOVANI

L'assunzione di 10 nuovi conducenti è il risultato che ha portato l'innovativa proposta presentata lo scorso anno e, rilanciata anche nel 2019, con la pubblicazione di un bando pubblico finalizzato all'assunzione di 15 nuovi autisti di autobus Under 30. Ai vincitori del bando di selezione di quest'anno viene offerto un iter formativo teorico-pratico finalizzato al conseguimento della patente D e del certificato di qualificazione del conducente (CQC). Al termine dell'iter formativo i 15 ragazzi avranno l'opportunità, con un bagaglio di conoscenze più solide e verificate a tutto vantaggio della qualità del servizio, di iniziare una nuova carriera di conducenti all'interno di APAM.

I NUMERI DEL PERSONALE

Il totale complessivo dei dipendenti al 2019 ammonta a 415 unità rispetto al totale di 398 dipendenti del 2018. L'età media dell'intero organico è di circa 47,56 anni, le persone tra i 31 e i 50 anni sono circa il 61,86% di tutte le risorse umane.

i numeri
del personale
<

dirigenti
e quadri

5

5 0
♂ ♀

impiegati

46

26 20
♂ ♀

operai

39

39 0
♂ ♀

controllori e
verificatori

12

11 1
♂ ♀

autisti

313

283 30
♂ ♀

TOT
415

SELEZIONE DEL PERSONALE

Quando si tratta di individuare e selezionare collaboratori e consulenti, le procedure avvengono con assoluta imparzialità, autonomia, indipendenza di giudizio e trasparenza. L'intero processo avviene attraverso appositi bandi e procedure di pubblica evidenza, come previsto dall'apposito regolamento.

Abbiamo inoltre attivato convenzioni di collaborazione con le università di Bologna, Milano, Trento e Verona e con altre realtà operanti sul territorio per la ricerca di nuovi profili da selezionare. La nostra Azienda favorisce infatti gli stage curricolari ed extracurricolari per offrire la possibilità ai giovani di avvicinarsi al mondo del lavoro, sviluppando le loro prime esperienze nel mondo della mobilità sostenibile. Nel 2019 sono state assunte 33 persone corrispondenti al 8% dell'organico in forza al dicembre 2019.

LA FORMAZIONE

APAM pone particolare attenzione alla formazione del suo "capitale umano". L'intento, in questo senso, è quello di assicurare il rispetto dei requisiti di competenza necessari per l'ottimale svolgimento delle mansioni previste dai vari ruoli lavorativi. Viene poi elaborato un piano formativo annuale a seguito di un'attenta analisi del fabbisogno di formazione dell'organizzazione e di conseguenza dei dipendenti coinvolti.

Le macro aree di indirizzo per l'analisi dei fabbisogni formativi sono:

- soddisfazione dei requisiti minimi previsti da norme o leggi;
- bisogni legati all'organizzazione aziendale, bisogni di innovazione, di sviluppo e di ricerca;
- competenze trasversali, relazionali, comunicative;
- competenze tecnico/professionali.

"la formazione è un percorso che non prevede capolinea"

Crediamo fortemente nella formazione continua dei dipendenti che, nel 2019, hanno partecipato complessivamente a 9.621 ore di formazione.

argomenti dei corsi svolti	corsi svolti	partecipanti	ore
salute e sicurezza sul lavoro	69	217	1.387
anticorruzione e trasparenza	3	21	107
relazione con l'utenza	1	4	32
aggiornamento professionale	36	137	851
sviluppo e crescita professionale	17	77	707
formazione al ruolo per neoassunti	19	45	1.645
abilitazione al ruolo	10	137	4.795
privacy	2	44	97
totale	157	682	9.621

Il costante presidio della professionalità del nostro personale è testimoniato anche dalla valutazione resa dai clienti in occasione delle indagini di customer satisfaction:

CORTESIA DEL PERSONALE



7.65
URBANO



7.39
INTERURBANO

IL SISTEMA INCENTIVANTE

Il sistema incentivante coinvolge il 100% dei dipendenti. Insieme alle Organizzazioni Sindacali concordiamo un Premio di Risultato collegato ad obiettivi generali e specifici quali/quantitativi. Al personale con funzioni direttive sono assegnati invece obiettivi di settore e individuali.

LE RELAZIONI SINDACALI

APAM garantisce il rispetto dei diritti dei propri dipendenti mediante l'applicazione del Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro e degli accordi di II livello. La normativa che disciplina il rapporto di lavoro del trasporto pubblico su gomma e che si applica a tutto il personale APAM è costituita dal Regio Decreto n° 148 del 08/01/1931, con le sue modifiche e integrazioni, e dal Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro degli Autoferrotranvieri. Con riferimento alla politica di Relazioni Industriali, APAM si è data l'obiettivo di stabilire un dialogo costruttivo tra le Parti, nel rispetto dei ruoli e delle reciproche prerogative.

La nostra Azienda applica il Contratto Collettivo Nazionale Autoferrotranvieri Internavigatori (TPL-Mobilità). Sono presenti le RSU e gli RLS.

WELFARE AZIENDALE

Il nostro sistema di welfare ha come obiettivo il benessere psicofisico e sociale dei lavoratori e in tal senso offriamo risposte concrete ai bisogni dei nostri dipendenti che quotidianamente garantiscono la qualità e la sicurezza del servizio erogato. I nostri dipendenti possono usufruire di una nutrita serie di servizi e convenzioni.

Mensa e bar: presso il deposito di APAM sono presenti un bar e una mensa aziendali destinati ai lavoratori e gestiti assieme al CRAL aziendale.

Facilitazioni familiari: offriamo ai dipendenti la possibilità di usufruire, per i propri familiari, di abbonamenti gratuiti al trasporto pubblico.

Divisa: in conformità alla normativa concorriamo con un contributo pari all'80% degli oneri per la dotazione della divisa aziendale, con la quota rimanente a carico dell'autista.

Assistenza legale: il Consiglio di Amministrazione di APAM ha approvato un Regolamento per il riconoscimento della copertura delle spese di assistenza legale a favore dei dipendenti di APAM citati in giudizio civile e/o penale e/o contabile per fatti direttamente connessi allo svolgimento della loro mansioni.

Titoli abilitanti: sosteniamo i costi derivanti del rinnovo periodico di patente e Carta di Qualificazione del Conducente (CQC persone) per il personale alla guida degli autobus.

Previdenza complementare: nel 1998 è stato istituito Priamo, il fondo di previdenza complementare di settore riservato ai lavoratori addetti ai servizi di trasporto pubblico e affini, a cui i dipendenti possono aderire e a cui APAM, dal 2015, versa un contributo aggiuntivo di 6,80€ mensili per tutti i dipendenti, senza alcun onere aggiuntivo a loro carico.

Fimi (Fondo integrativo malattia): il Fondo è finanziato volontariamente dai dipendenti con una detrazione mensile dallo stipendio. Non ha fini di lucro e si propone, secondo le norme contenute nello Statuto, di corrispondere una integrazione economica a favore dei propri iscritti in caso di aspettativa per malattia e infortunio.

LAVORO E SICUREZZA

La salute e la sicurezza sul luogo di lavoro sono per noi temi molto importanti. Abbiamo attivato un Servizio di Prevenzione e Protezione interno basato su linee guida comuni nelle impostazioni metodologiche, nell'analisi dei rischi e nella definizione delle misure di prevenzione e protezione. Il servizio di Prevenzione e Protezione è composto dal Datore di Lavoro e da un suo Delegato, dall'RSPP (Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione), dall'ASPP (Addetto al Servizio di Prevenzione e Protezione), dal medico competente, dagli RLS e dagli addetti al pronto soccorso e alle emergenze.

Il nostro impegno è continuo sia nella formazione interna, in collaborazione con i dipendenti, sia con gli enti di riferimento: il risultato è che il numero degli infortuni è comunque limitato. Al fine di garantire la massima sicurezza ai nostri dipendenti, sono installati e disponibili 13 defibrillatori semiautomatici presso la nostra sede, l'Infopoint di Piazza Cavallotti e in altri 9 depositi esterni.



EVENTI

PER I CITTADINI, IL TERRITORIO, LA COMUNITÀ

Rafforzare il legame con la città e con le persone che la abitano e la visitano è responsabilità sociale. Nel corso del 2019 abbiamo promosso e sostenuto numerose iniziative culturali, sociali e ludico-sportive con l'intento di creare momenti di incontro e aggregazione con una forte attenzione per la promozione dei nostri servizi e dunque della cultura della mobilità sostenibile: i bus diventano mezzi a servizio della ricchezza culturale e sociale della città e contribuiscono a far vivere e crescere il territorio!

EDUCAZIONE ALLA MOBILITÀ SOSTENIBILE

CAMBIAMO ARIA: un nuovo progetto educativo che si pone l'obiettivo di sensibilizzare ed educare gli studenti sui temi dell'ecologia e del trasporto sostenibile. Il progetto, realizzato in collaborazione con Teatro Magro, si rivolge agli studenti delle scuole primarie e secondarie di I e II grado (1° e 2° superiore) attraverso la formula dell'assemblea plenaria e tramite un forte coinvolgimento diretto di tutti i bambini e i ragazzi partecipanti.

"CAMBIAMO ARIA" ha coinvolto complessivamente oltre 1100 studenti, di 55 classi, di 12 scuole tra primarie, secondarie di I e II grado di Mantova e provincia.

APAM OPEN DAY: a completamento del progetto "CAMBIAMO ARIA", mercoledì 22 maggio 2019 presso la sede di Via dei Toscani si è svolta l'8ª edizione dell'APAM Open Day, un'importante occasione di incontro con gli studenti. Oltre 600 partecipanti, che hanno potuto vedere dall'interno la realtà organizzativa di APAM, ma anche toccare con mano i valori che caratterizzano il trasporto pubblico e sui quali si basa il lavoro quotidiano di chi si occupa di mobilità sostenibile. L'esperienza per i ragazzi all'interno del deposito APAM si è suddivisa in 3 percorsi, volti a ripercorrere le

attività vissute durante gli incontri a scuola, sedimentando il concetto di mobilità sostenibile ma anche per farli riflettere sull'esperienza del viaggio in autobus attraverso gli occhi dell'autista.

CAMPAGNA ABBONAMENTI CON ACCENTO SUL TEMA AMBIENTALE: a settembre 2019 abbiamo rinnovato il concept della nostra campagna abbonamenti, sottolineando come chi, abbonandosi e viaggiando sulle nostre linee contribuisca alla sostenibilità ambientale. Il claim della campagna era "Abbonati APAM" con l'invito a viaggiare sulle linee green per contribuire assieme ad APAM a rispettare l'ambiente, utilizzando la nuova flotta a metano che riduce del 15% le emissioni di CO₂ in atmosfera.

MILLEPIEDINI: APAM presta un'attenzione speciale ai più piccoli, con proposte ad hoc pensate per favorire la riflessione su tematiche legate ad ambiente, sostenibilità e senso civico. Per il quinto anno consecutivo APAM ha collaborato con il Comune di Mantova per replicare il progetto "Millepiedini". Millepiedini è un servizio di pedibus di trasporto casa-scuola con punti di ritrovo strategici identificati con paline di fermata colorate e con tabelle indicative dei percorsi dedicati. Lanciato inizialmente come attività sperimentale, il progetto è diventato una presenza costante nel panorama scolastico mantovano consentendo una continua promozione della mobilità sostenibile e del rispetto dell'ambiente.





INIZIATIVE PER LA SALUTE DEL CITTADINO E L'AMBIENTE

CAMPAGNA INFORMATIVA PREFETTURA DI MANTOVA: promuoviamo concretamente la salute dei cittadini anche attraverso il sostegno ad iniziative speciali come la campagna informativa voluta dal Prefetto di Mantova contro l'abuso di alcool e di tabacco da parte dei minori. APAM si è impegnata nella diffusione di questo messaggio sociale allestendo il maxiretro di un suo autobus urbano con la grafica realizzata ad hoc dagli studenti dell'Istituto "Greggiati" di Ostiglia.

GIOCOSPORT: da diversi anni, e anche nel corso del 2019, APAM sostiene il progetto Giosport del Comune di Mantova che è finalizzato ad avvicinare i bambini delle scuole primarie alla pratica dei vari sport, valorizzando così l'educazione alla convivenza civile, stradale, ambientale, alimentare e affettiva.

SETTIMANA EUROPEA DELLA MOBILITÀ SOSTENIBILE: ogni anno, dal 16 al 22 settembre, partecipiamo alla Settimana Europea della Mobilità sostenibile promossa dall'Unione Europea con iniziative dedicate alla promozione dei sistemi di trasporto alternativi al mezzo privato e agli stili di vita eco-compatibili. Per l'occasione, martedì 17 settembre 2019 abbiamo organizzato un meeting per la presentazione del progetto LIFE CAT4HEAVY che l'Azienda si è aggiudicata lo scorso anno in collaborazione con altre importanti società italiane ed europee, attraverso un bando promosso dal programma LIFE della Commissione Europea.

Il programma LIFE è lo strumento di finanziamento adottato dalla Commissione Europea per promuovere politiche ed azioni rivolte a rispondere a problemi di natura ambientale e climatica entro i confini del territorio comunitario. Il progetto LIFE CAT4HEAVY, in particolare, ha l'obiettivo di sviluppare una nuova tecnologia di controllo delle emissioni dei veicoli pesanti che avrà un significativo impatto sull'ambiente e sulla qualità dell'aria in tutta l'Unione Europea, con una riduzione sostanziale dell'inquinamento atmosferico. Tra gli ospiti del meeting: l'Assessore del Comune di Mantova Paola Nobis, il funzionario dell'agenzia del Trasporto Pubblico Locale del bacino di Cremona e Mantova Giovanni Balzanelli, il Coordinatore del progetto LIFE CAT4HEAVY John Skliralis e il Managing Director di Monolithos – un partner di progetto – Iakovos Yacoumis.

INIZIATIVE SOCIALI, CULTURALI E FILANTROPICHE

APAM sostiene anche iniziative di carattere sociale, culturale o filantropico all'interno della provincia di Mantova per dare un ulteriore contributo alla crescita del territorio.

MANTOVA CARD: APAM è partner, insieme al Comune di Mantova e altri Enti del territorio, della Mantova Sabbioneta Card: la carta che permette di visitare i musei e i monumenti di Mantova e Sabbioneta e di utilizzare il servizio di trasporto pubblico con un unico biglietto cumulativo, a un prezzo molto vantaggioso.

TRAME SONORE: nel 2019 APAM si conferma sponsor di Trame Sonore, il Festival Internazionale di musica da camera, sostenendo il festival con una serie di trasporti mirati agli spettatori dei concerti.

FESTIVALE LETTERATURA: per uno degli appuntamenti culturali più attesi dell'anno, APAM conferma la collaborazione con Comune di Mantova e Comitato Organizzatore in occasione dell'edizione 2019 del festival potenziando il servizio della linea CC Circolare e della Navetta Te.

SEGNI – NEW GENERATION FESTIVAL: rinnovata anche per il 2019 la collaborazione per il festival di Segni d'Infanzia dedicato ai bambini.

MANTOVAVIVE: le notti bianche promosse da Comune di Mantova e Confcommercio; nell'ambito di Mantovavive APAM e il Comune di Mantova hanno istituito trasporti dedicati per sostenere l'organizzazione dei concerti in Piazza Sordello di Ben Harper, Steve Hackett, Noel Gallagher, Calcutta e Radio Bruno estate.

NATALE: "Natale a Mantova 2019" è la manifestazione decisa dal Comune di Mantova e a cui APAM ha partecipato come partner dell'iniziativa "Un dono per ogni bambino". L'obiettivo della proposta era di raccogliere giochi da distribuire alle famiglie che vivono un momento di difficoltà. APAM ha sostenuto il progetto mettendo i locali e il personale dell'Infopoint a disposizione come centro di raccolta dei doni, distribuiti alcuni giorni prima di Natale con una cerimonia ufficiale.

MANTOVA GREEN MOBILITY FESTIVAL

VENERDÌ 26
SABATO 27
DOMENICA 28
APRILE 2019

Prendi a cuore la tua città!



**Scopriamo
insieme nuovi
percorsi di
mobilità
sostenibile**

apam.it/greenmobilityfestival



MANTOVA GREEN MOBILITY FESTIVAL

Nel 2019, APAM decide di festeggiare il proprio 70° compleanno in modo speciale: viene ideato e organizzato il Mantova Green Mobility Festival - un evento unico e originale interamente dedicato alla mobilità sostenibile - per coinvolgere l'intera città in tre giorni di incontri, conferenze e spettacoli, laboratori ed esposizioni, tutti a tema green. Il Festival nasce pertanto con la duplice finalità di festeggiare l'importante traguardo di 70 anni e di promuovere la politica green di APAM, sensibilizzando la cittadinanza alla mobilità sostenibile.

Il Festival inizia nella giornata di venerdì 26 aprile con un partecipato convegno dal titolo "Il PUMS come strumento di pianificazione strategica per una città davvero sostenibile: esperienze a confronto". All'incontro intervengono importanti esperti del settore, che mettono a confronto le città che hanno già adottato o stanno per adottare il PUMS e presentano le esperienze delle aziende in tema di politiche green, a dimostrazione di come scelte avvedute e orientate alla sostenibilità vadano a beneficio sia delle aziende che dei territori. Gli interventi sono fitti e interessanti e offrono l'occasione di riflettere sui temi affrontati portando alla luce quelle che sono le best practices nazionali e internazionali da adottare per promuovere la mobilità sostenibile nei contesti urbani.

Anche la seconda giornata di Festival offre importanti momenti di discussione e riflessione, soprattutto durante la prima micro-conferenza dedicata al tema della mobilità ciclistica: un dibattito aperto su pregi, vantaggi e novità del mondo delle due ruote, spaziando dal bike sharing fino all'ascesa dell'elettrico. Il secondo dibattito si tiene invece nella giornata di domenica e affronta, grazie all'intervento di assessori ed esperti del settore, il tema del metano e delle nuove forme di alimentazione per gli autobus.

La terza e ultima giornata si apre con un viaggio “nel tempo” e nello spazio cittadino a bordo degli autobus della linea CC, mentre il pomeriggio è dedicato al “Parkour on the road” con capriole, salti e flessioni nelle vie principali del centro che destano la curiosità di cittadini, turisti e semplici passanti. Tra gli altri eventi della giornata è possibile citare anche la mostra dedicata a biciclette storiche – che non possono non catturare lo sguardo di chi vi passa a fianco – e l’emozionante spettacolo “Super Eureka” dal carattere sicuramente più ludico, ma finalizzato a catturare l’attenzione e l’interesse dei cittadini con l’intento di indurre nei partecipanti una riflessione sull’uso consapevole dell’energia. Infine, una chiusura in grande stile con lo spettacolo ispirato al celebre dipinto di Magritte “Il figlio dell’uomo”, che vede esibirsi in Piazza Sordello trenta attori e cinque autobus a metano di nuova generazione. E tra bombette, classici abiti neri, ombrelli e mele, gli attori si muovono per l’intera piazza a suon di musica, interagendo con gli autobus e dando vita ad una fantastica danza, molto apprezzata dal folto pubblico presente.





Stampato con carta FSC®



Bilancio di sostenibilità 2019 di APAM

Sviluppo editoriale: Area Marketing e Comunicazione APAM

Fotografie: archivio APAM

Stampa: Grafiche Aurora Srl

Si ringraziano tutti i colleghi che hanno collaborato alla realizzazione del Bilancio.

