



APAM



**Bilancio  
di sostenibilità  
2021**





Bilancio  
di sostenibilità  
**2021**

# Indice

**lettera agli  
stakeholder**

pag. 6

**premessa e nota  
metodologica**

pag. 8

**il quadro  
normativo**

pag. 11

cap. 1

**chi siamo**

pag. 13

cap. 2

**i nostri  
stakeholder**

pag. 23

cap. 3

**governance**

pag. 27

cap. 4

**i nostri  
servizi**

pag. 39

cap. 5

**qualità,  
sicurezza e  
innovazione**

pag. 49

**responsabilità  
sociale**  
pag. 61

**responsabilità  
economica**  
pag. 73

**responsabilità  
ambientale**  
pag. 85

**cultura della  
mobilità  
sostenibile**  
pag. 115

cap. 11

**attenzione  
al cliente**  
pag. 109

cap. 10

**risorse  
umane**  
pag. 97

cap. 9

cap. 8

cap. 7

cap. 6

# Lettera agli Stakeholder

APAM è lieta di presentare la quinta edizione del proprio bilancio di sostenibilità, un documento importante che racconta in modo approfondito e dettagliato l'impegno dell'Azienda a beneficio della comunità, del territorio e dell'ambiente.

La politica di CSR (corporate social responsibility) di APAM si è consolidata nel tempo e sempre più negli ultimi anni è faro e guida della strategia e delle scelte degli amministratori e del management oltre che dell'impegno, della dedizione e dell'energia di tutti i suoi dipendenti. Lo è stata anche nel difficile periodo dell'emergenza sanitaria, che, come ben noto, ha avuto pesanti e complesse ripercussioni anche sul nostro settore. Il 2021 è stato un anno particolare, di certo meno drammatico del precedente, ma nel quale si è dovuto ancora confrontarsi con una riorganizzazione della vita sociale e un cambiamento nelle abitudini e nei comportamenti collettivi che hanno profondamente intaccato il funzionamento e l'immagine del trasporto pubblico.

Se nel 2020 ci eravamo impegnati, con tenacia e convinzione, per ripensare e riorganizzare il servizio, nel 2021 abbiamo dovuto fare i conti con il calo dei passeggeri e con una completa ridefinizione degli equilibri economici: sfide di nuovo complesse che ci impongono di essere sempre attenti e vigili, e capaci di immaginare e costruire cambiamenti positivi anche a fronte di nuove minacce e criticità. Oggi, nel 2022, nel momento in cui ci accingiamo a completare questo documento, molte cose sono di nuovo cambiate, e in meglio, ma ancora non si intravedono scenari del tutto rosei per gli operatori del trasporto pubblico. In questo quadro riteniamo sia molto importante mantenere chiari e saldi gli obiettivi - e il bilancio di sostenibilità serve anche a questo -, intensificare il lavoro

di squadra all'interno dell'Azienda, cercando la massima collaborazione tra tutti i dipendenti e a tutti i livelli, e rafforzare le sinergie positive sul territorio, con tutti gli Enti – nostri stakeholder principali – che giocano un ruolo attivo nell'importante partita della mobilità sostenibile: una partita che non va a vantaggio di pochi, ma che riguarda il benessere presente e futuro della nostra ma anche delle altre città, e in ultima istanza dell'ambiente e dell'intero pianeta.

APAM dunque conferma la propria convinzione nel perseguimento dei goals che sono al centro dell'agenda degli SDGs (obiettivi per lo sviluppo sostenibile) delle Nazioni Unite: abbiamo investito nel metano, e stiamo ora guardando a nuovi progetti d'avanguardia su elettrico e idrogeno, puntiamo costantemente al risparmio energetico, e convogliamo tutti i nostri sforzi per incentivare al massimo l'accessibilità ai nostri servizi pubblici, per favorire il più possibile il ricorso a una mobilità green.

Daniele Trevenzoli  
Presidente  
APAM Esercizio S.p.A.

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



## Premessa e nota metodologica

Il quinto Bilancio di sostenibilità APAM 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 CSR (Corporate Social Responsibility).

I criteri di realizzazione sono votati alla massima trasparenza, con precisi riferimenti alle normative operanti nel settore e in base alle linee guida ASSTRA (l'Associazione Nazionale delle aziende di trasporto pubblico locale in Italia), mantenendo il focus sugli obiettivi di sviluppo sostenibile (SDGs) fissati dalle Nazioni Unite nell'Agenda Globale dello Sviluppo Sostenibile 2030.

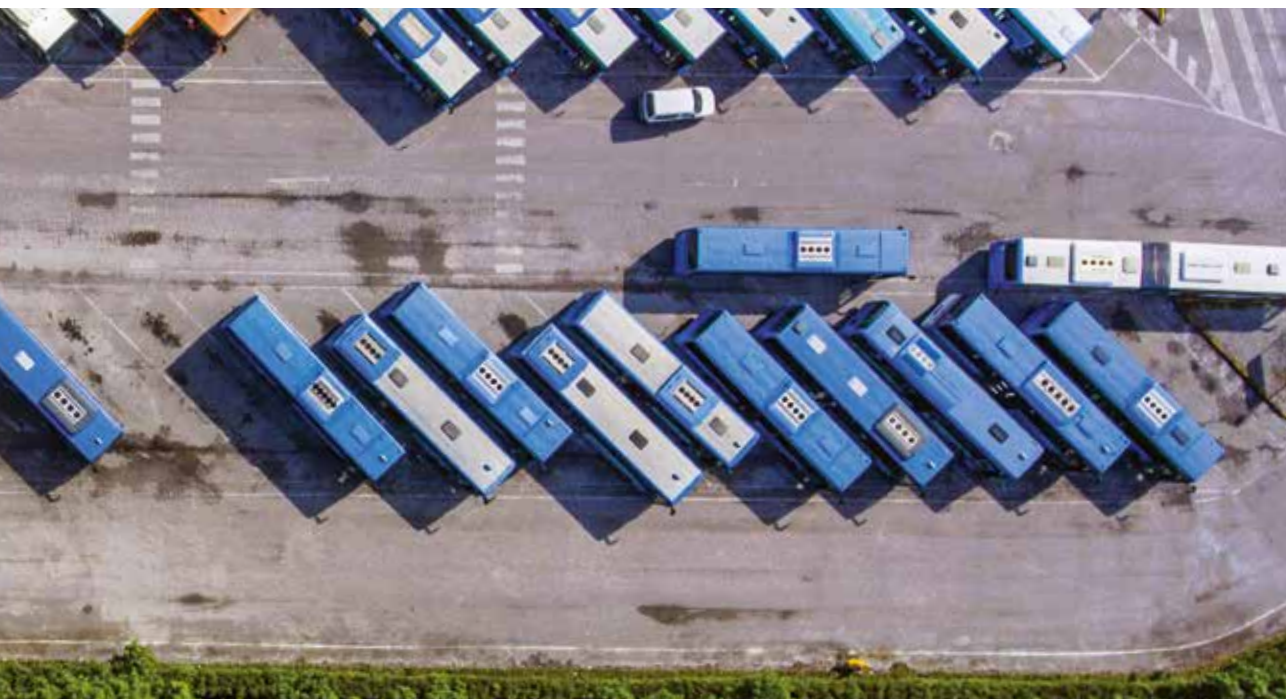
I dati e gli indicatori numerici pubblicati si riferiscono all'anno 2021, con eventuale confronto con gli anni precedenti; il Bilancio è redatto in capitoli in cui vengono affrontate singole tematiche con un approccio qualitativo





e quantitativo, alternando tabelle e grafici riassuntivi a commenti scritti, per offrirne una facile e piacevole lettura.

Durante il 2021 l'emergenza sanitaria Covid-19 ha determinato il protrarsi delle misure di prevenzione e contenimento già adottate nel 2020. Il servizio di trasporto pubblico ha dunque continuato a risentire delle restrizioni in vigore e alcuni dei numeri riportati nelle prossime pagine riferiscono di una situazione ancora anomala e parzialmente distorta: questo viene segnalato nel documento da apposite note che favoriscono una corretta interpretazione dei dati.





# 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 D. LGS. 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.

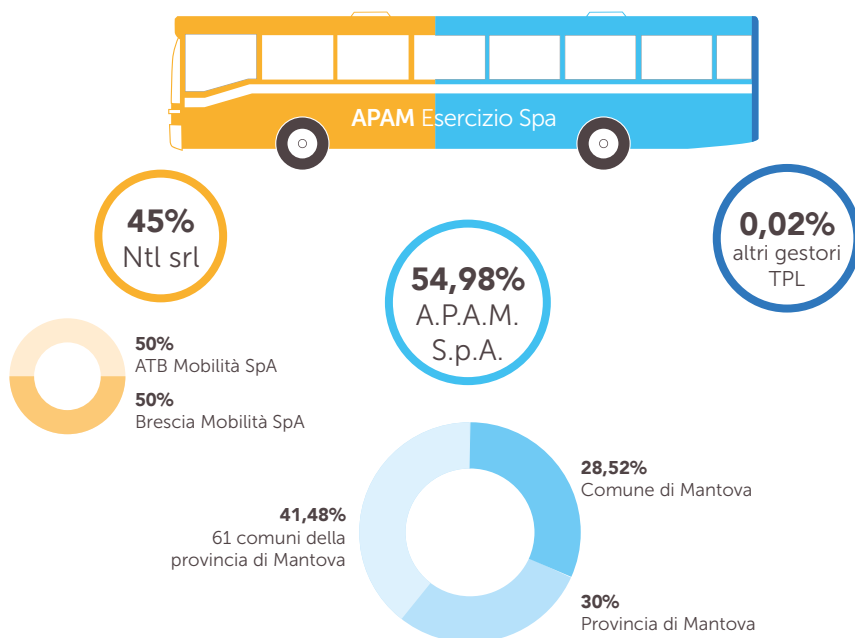
Il rispetto di queste norme ha comportato importanti variazioni negli assetti organizzativi e nelle prassi gestionali della nostra società.

# Chi siamo

cap. 1

APAM, Azienda Pubblici Autoservizi Mantova S.p.A., è un'azienda di servizi per la mobilità presente sul mercato dal 1949 che 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.

Oggi APAM Esercizio S.p.A. è una società per azioni, partecipata da APAM S.p.A. e Ntl Srl.



## Cosa facciamo

Ad APAM sono affidati il servizio di trasporto urbano e di area urbana e il servizio di trasporto interurbano di Mantova, nonché di 2 linee extraurbane nella provincia di Brescia e 3 nel bacino di Parma. Nell'area di Mantova gestiamo i servizi di trasporto pubblico su una rete di 4183 km, effettuiamo 1669 corse giornaliere e trasportiamo circa 16000 passeggeri ogni giorno. Ci occupiamo inoltre della gestione dei servizi di trasporto scolastico in 17 comuni fra le province di Mantova e Brescia e, attraverso APAM viaggi, eroghiamo un servizio personalizzato di noleggio autobus Gran Turismo con conducente.

# La storia di APAM

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

**1949**

**1953**

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

**1966**

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

**1956**

APAM ottiene l'autonomia amministrativa

**1969**

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

**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

**1999**

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

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

2002

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

2003

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

2008

2004

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

2012

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

L'Agenzia del TPL firma le proroghe ai contratti di affidamento dei servizi urbano e interurbano per ulteriori 4 anni. In febbraio viene inaugurato il nuovo distributore a metano

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

2020

2019

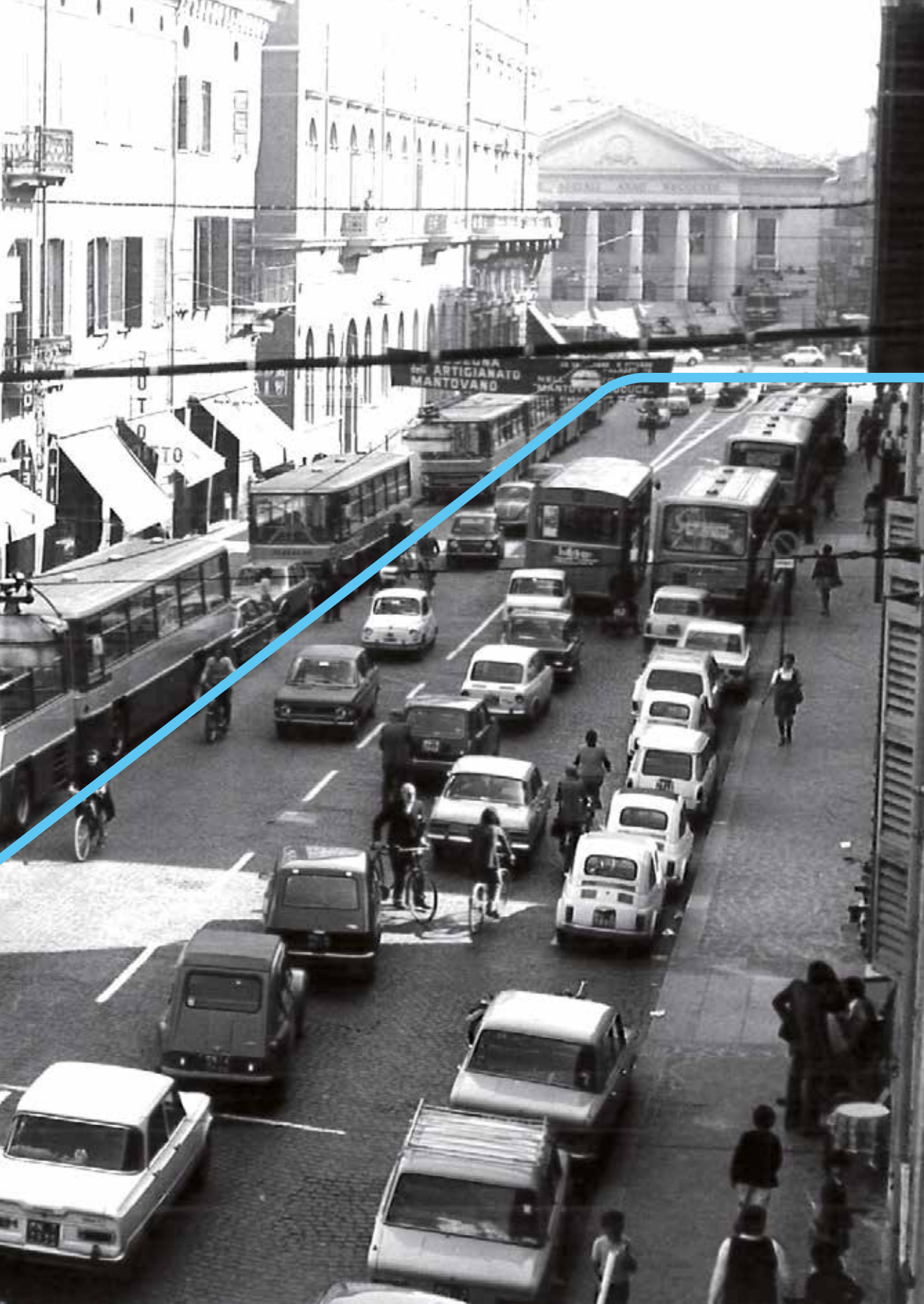
In occasione del 70° compleanno di APAM viene ideato e organizzato il Mantova Green Mobility Festival

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

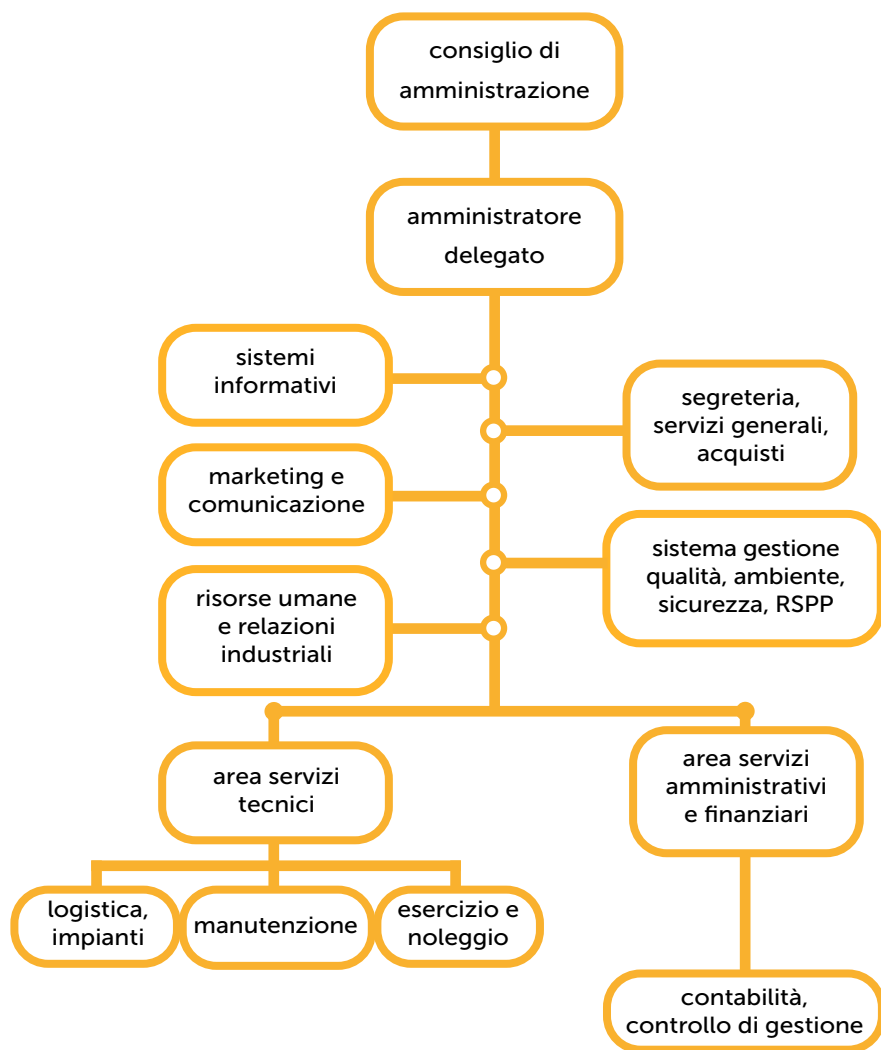






# Struttura organizzativa

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.









# Vision

**“I viaggi sono i viaggiatori”**

*Fernando Pessoa*

Trasportare le persone è un mestiere bello e complesso. Per APAM è un impegno rendere il viaggio sull'autobus un'alternativa desiderabile: perché sicura, conveniente, puntuale, comoda, accessibile, pulita, ecosostenibile. È ancor più desiderabile perché ogni viaggiatore incontra nel personale di APAM l'accoglienza, la cortesia e la passione per il proprio lavoro che costituiscono l'umanità del nostro territorio. APAM chiede ai clienti una sola complicità: riscoprire il piacere del viaggio, cogliere la possibilità di incontrare le persone, godere del tempo che a bordo di una corriera torna ad essere un piccolo patrimonio.

*Salite, oblierate, provate.*



# Mission

*“ Operativa da più di 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 (Agenzia del TPL), 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 missione aziendale:

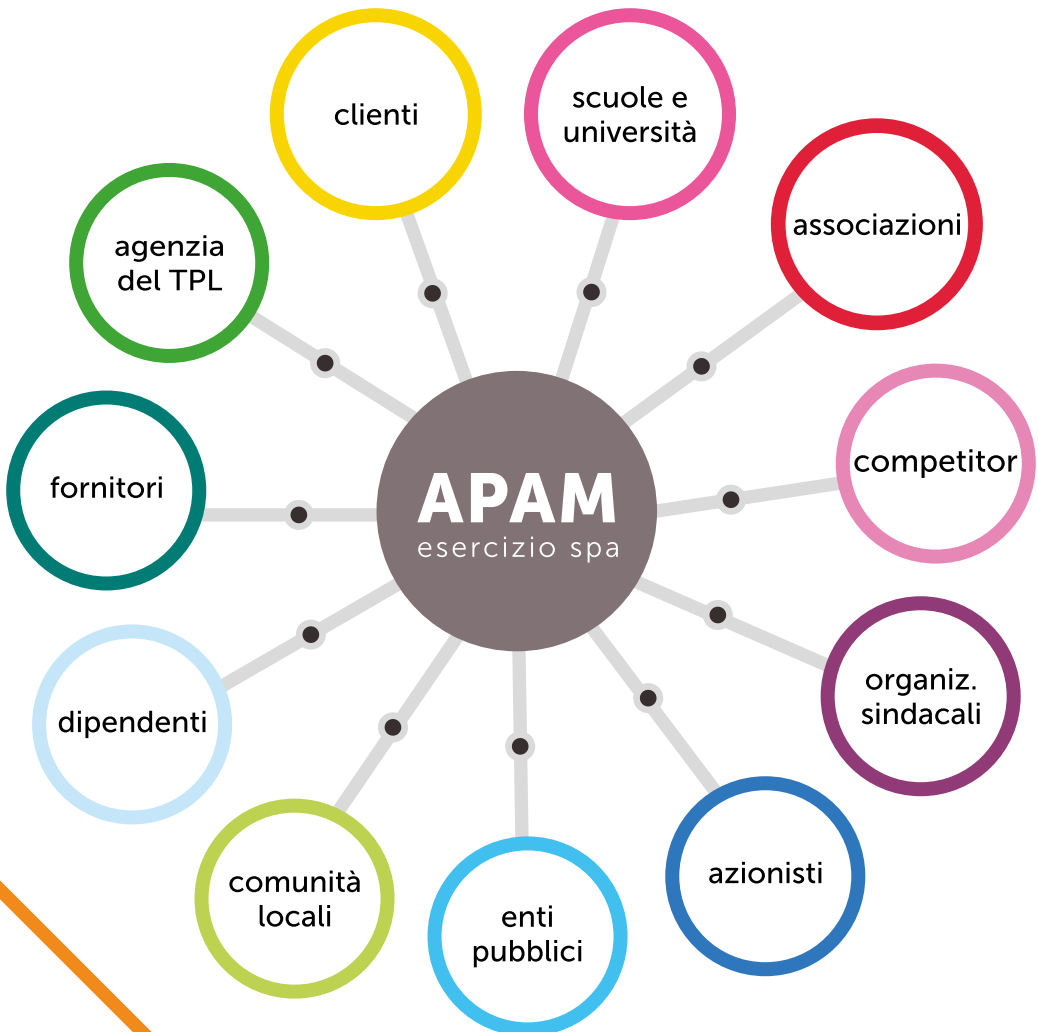
- legalità nel rispetto delle normative vigenti nazionali e comunitarie;
- correttezza, equità, trasparenza e diligenza nella gestione dei rapporti con tutte le controparti e con i nostri dipendenti;
- pari opportunità nelle relazioni con i portatori di interesse (stakeholder), evitando ogni discriminazione 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.

# I nostri Stakeholder

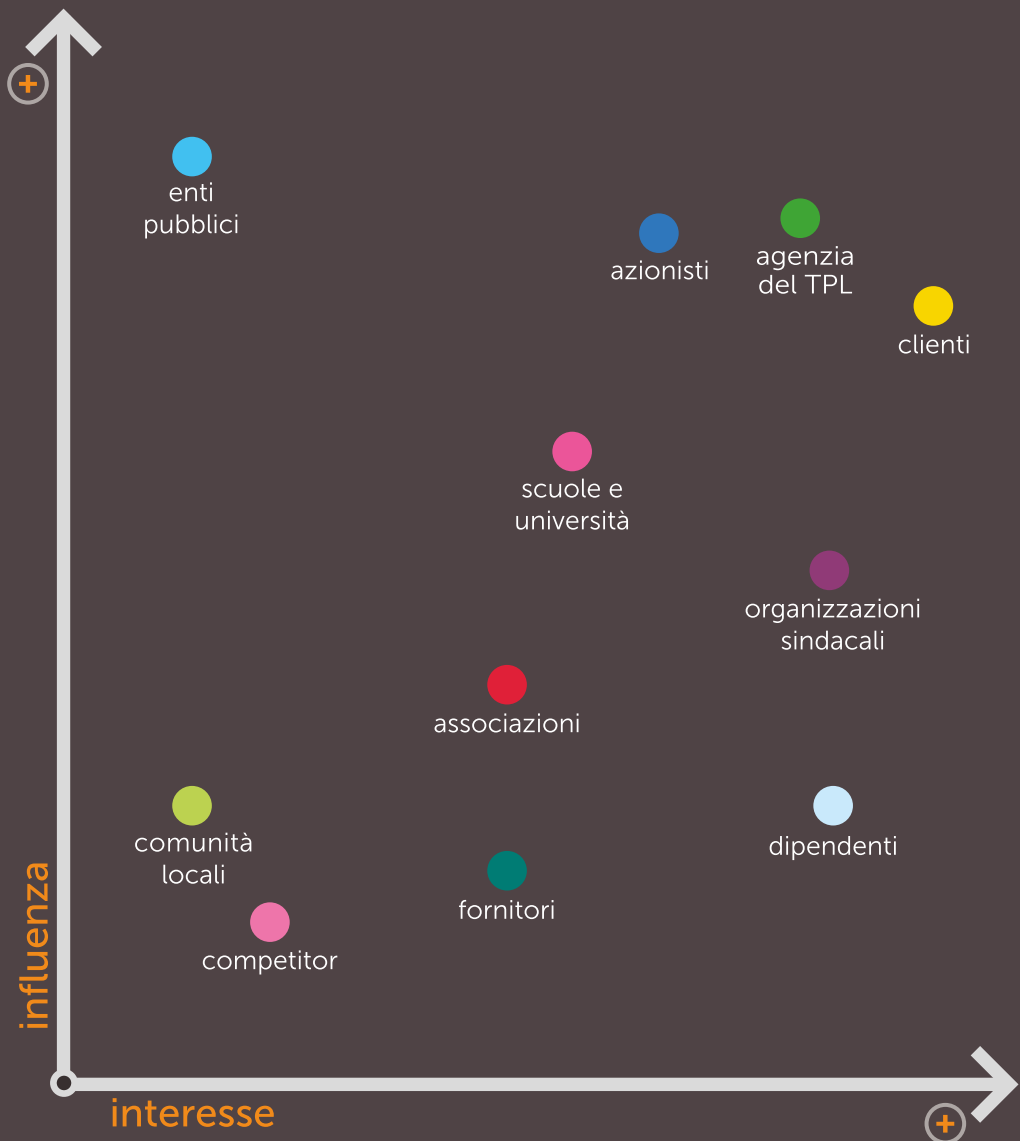
cap. 2



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:





# Governance

cap. 3

Il termine Governance indica l'insieme dei principi, delle regole e delle procedure che riguardano la gestione e il governo di una società, di un'istituzione, di un fenomeno collettivo.

In quest'ottica, APAM si è dotata di uno strumento volto a supportare la società nel garantire una gestione efficace, efficiente e trasparente, denominato "Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo della Società", adottato sulla base delle disposizioni contenute nel Decreto Legislativo 8 Giugno 2001 n° 231.

Tale modello costituisce a tutti gli effetti Regolamento interno della Società e si pone come obiettivo principale quello di:

- configurare un sistema strutturato e organico di protocolli, gestionali e di controllo, finalizzato a prevenire la commissione dei reati previsti dal Decreto;
- sensibilizzare amministratori, dirigenti, dipendenti e stakeholders (fornitori, clienti, partner commerciali, ecc.), chiamati ad adottare comportamenti corretti e trasparenti, in linea con i valori etici a cui aspira la Società;
- affermare una cultura di impresa improntata alla legalità, quale presupposto indispensabile per un successo economico duraturo;
- diffondere una cultura del controllo, che deve governare tutte le fasi decisionali e operative dell'attività sociale, nella piena consapevolezza dei rischi derivanti dalla possibile commissione di reati.

Il raggiungimento delle predette finalità si concretizza nell'adozione di misure idonee a migliorare l'efficienza nello svolgimento delle attività di impresa e ad assicurare il costante rispetto della legge e delle regole, individuando ed eliminando tempestivamente situazioni di rischio.

Nell'ambito della predisposizione del Modello Organizzativo ex D. Lgs. 231/2001, APAM ha inoltre adottato:

- Codice Etico e di Comportamento;
- Misure di Prevenzione della Corruzione e a favore della Trasparenza;
- Misure per la Sicurezza dei dati personali;
- Sistemi di Gestione Qualità, Ambiente e Sicurezza;
- Controlli e rilievi sull'Amministrazione.

# Codice Etico e di Comportamento

Il Codice Etico costituisce l'insieme delle regole di condotta che i dipendenti, gli amministratori, i collaboratori, ma anche i soggetti esterni (i fornitori ad esempio) della Società sono tenuti ad osservare per garantire imparzialità, diligenza, efficienza e trasparenza dell'attività svolta, al fine non solo di mantenere un elevato livello di qualità del servizio offerto agli utenti, di primaria importanza considerato il carattere pubblico dello stesso, ma altresì di prevenire la nascita di fenomeni di corruzione e illegalità all'interno della Società mediante la promozione dell'etica e dell'integrità del proprio personale.

## Misure di Prevenzione della Corruzione e a favore della Trasparenza

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 di strategie: nazionale e decentrato.

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.

Nell'ottica di dotarci di un sistema di controllo interno e di gestione dei rischi, abbiamo provveduto a:

- 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 annualmente, entro il mese di gennaio, l'Aggiornamento del Piano Triennale di Prevenzione della Corruzione (P.T.P.C.) e del Programma Triennale per la Trasparenza e l'Integrità (P.T.T.I.);
- Nel mese di marzo 2021 è stato adottato il Sesto Aggiornamento del P.T.P.C.T. relativo al triennio 2021-2023 (termini differiti da ANAC, la quale con Comunicato del Presidente del 02 dicembre 2020 ha prorogato al 31 marzo 2021 il termine ultimo per la predisposizione e la pubblicazione del P.T.P.C.T., a causa dell' emergenza sanitaria dovuta alla diffusione del Virus Covid-19);
- nominare nel luglio 2020 il nuovo Responsabile della Prevenzione della Corruzione e Responsabile per la Trasparenza.

Il processo di gestione dei rischi è articolato nelle seguenti fasi:

- 1) analisi del contesto: diretta ad ottenere le informazioni necessarie a comprendere come il rischio corruttivo si possa verificare nel contesto preso in esame, attraverso l'analisi interna ed esterna e la mappatura dei processi;
- 2) valutazione del rischio: fase nella quale il rischio è identificato, analizzato e confrontato con gli altri rischi al fine di individuare le priorità e le possibili misure correttive e preventive, e si articola in identificazione, analisi e ponderazione del rischio;
- 3) trattamento del rischio: con cui vengono individuati i correttivi e le modalità più idonee a prevenire i rischi, sulla base delle priorità emerse in sede di valutazione degli eventi rischiosi. L'identificazione della concreta misura di trattamento del rischio deve rispondere a requisiti di efficacia, di sostenibilità economica e organizzativa e di adattamento alle caratteristiche specifiche dell'organizzazione;
- 4) monitoraggio del P.T.P.C. e dell'attuazione delle misure

e viene aggiornato attraverso il coinvolgimento del Responsabile della Prevenzione della Corruzione, dell'Organismo di Vigilanza, del Collegio Sindacale, dei dirigenti della Società e del personale addetto, identificando le criticità più rilevanti, le relative misure a presidio e le azioni correttive o i piani di miglioramento.



Il processo tiene conto dei possibili rischi correlati al contesto aziendale e ne valuta l'impatto sull'operatività, sia con riferimento agli aspetti economico-finanziari che di reputazione, mantenendo inalterato il fine societario di promuovere la cultura della legalità.

## Il Responsabile della Prevenzione della Corruzione e il Responsabile per la Trasparenza

Nell'ambito del sistema di controllo interno, il Responsabile della Prevenzione della Corruzione e Responsabile per la Trasparenza, oltre ad avere un ruolo propulsivo, 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 SpA, [www.apam.it](http://www.apam.it).

Ogni anno il Responsabile della Prevenzione della Corruzione e Responsabile per la Trasparenza redige una Relazione con la quale riassume le considerazioni generali sull'attuazione del Piano Triennale di Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza (PTPCT) e sul ruolo del Responsabile della Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza (RPCT).

## 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 1/07/2020 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 l'attività di monitoraggio attraverso lo svolgimento di riunioni e l'audizione delle varie funzioni aziendali, in coordinamento con gli altri organi preposti ai controlli.

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.

## L'Internal Auditing

In Azienda, il servizio 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 dalla società e segnalando eventuali anomalie. Nel corso del 2021, durante la vigenza del Sesto aggiornamento, a seguito delle dimissioni del precedente Responsabile del Sistema Qualità Aziendale, il quale ricopriva la funzione di Internal Auditor, nelle more dell'individuazione di un nuovo incaricato, le attività di controllo interno sono state svolte dal Responsabile della Prevenzione alla Corruzione e Trasparenza. Sull'operato del Responsabile, le attività di verifica sono state svolte dall'Organismo di Vigilanza.



## La funzione Antiriciclaggio

Al fine di contrastare i fenomeni di riciclaggio e di finanziamento al terrorismo all'interno dell'Azienda, 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 della Funzione Antiriciclaggio ha compiti di supervisione e coordinamento delle politiche e procedure interne per la gestione dei rischi di riciclaggio/ finanziamento del terrorismo per conto di APAM in alcune e specifiche aree. 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. Nel corso del 2021 non sono state fatte segnalazioni.

## Misure per la Sicurezza dei dati personali

### Il Responsabile della Protezione dei Dati

Nel 2018, a seguito dell'entrata in vigore del nuovo regolamento europeo 2016/679 (GDPR), APAM ha aggiornato il proprio modello organizzativo e di gestione dei dati personali, istituito con lo scopo di garantire la corretta applicazione della normativa e la sicurezza dei dati.

Nel 2019 il sistema è stato integrato nella mappatura dei processi aziendali e sono stati condotti i primi audit che hanno permesso di mettere a punto la valutazione d'impatto e le misure di prevenzione in essere. Inoltre, nell'ambito della sicurezza informatica - anche per effetto delle prescrizioni del Codice dell'Amministrazione Digitale - sono stati attivati importanti investimenti finalizzati ad un miglioramento dei sistemi esistenti.

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.

Nel mese di ottobre 2021 è stato nominato un consulente esterno come nuovo Responsabile in sostituzione del precedente designato.

## Sistemi di Gestione Qualità, Ambiente e Sicurezza

Gli standard ISO (International Organization for Standardization) sono 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 sulla 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 2020, abbiamo ottenuto il rinnovo delle certificazioni UNI EN ISO 9001:2015 e UNI EN ISO 14001:2015 e abbiamo gestito la transizione della certificazione BS OHSAS 18001:2007 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.”

Dal 2003 abbiamo adottato la certificazione BS OHSAS 18001:2007 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.



## Controlli e rilievi sull'Amministrazione

Organo di controllo che svolge le funzioni  
di OIV

Come indicato nell'art. 1, co. 8 bis della L. 190/2012 e nella Delibera ANAC n. 1134 dell'8 novembre 2017, è previsto che, nelle pubbliche amministrazioni, l'Organismo Indipendente di Valutazione (OIV), ai fini della validazione della Relazione sulle performance, debba verificare che i Piani Triennali di Prevenzione della Corruzione siano coerenti con gli obiettivi stabiliti nei documenti di programmazione strategico-gestionale e che nella misurazione e valutazione delle performance si tenga conto degli obiettivi connessi all'anticorruzione e alla trasparenza.

L'OIV, inoltre, nello svolgimento della sua attività di controllo, può richiedere al Responsabile della Prevenzione della Corruzione e per la Trasparenza

informazioni e documenti ed effettuare audizioni ai dipendenti. Infine, compito dell'OIV è l'attestazione degli obblighi di pubblicazione secondo quanto indicato da A.N.A.C.

L'Organismo Indipendente di Valutazione (OIV) di APAM ha redatto l'attestazione sull'assolvimento degli obblighi di pubblicazione al 28.06.2021, come indicato nella Delibera A.N.A.C. del 13.04.2021, n. 294.

## Organi di revisione amministrativa e contabile

Ai sensi rispettivamente dell'Art. 14 del D.Lgs. 27 gennaio 2010 n. 39 e dell'articolo 2429, comma 2 del Codice Civile, sono state effettuate la Relazione della società indipendente di revisione nell'ambito della revisione contabile del Bilancio d'Esercizio e la Relazione del collegio sindacale al bilancio di esercizio chiuso al 31 dicembre 2021 e il relativo deposito presso la sede della società.

## Accesso agli atti

Il D.Lgs. 33/2013 e ss.mm.ii. ha introdotto l'istituto dell'Accesso civico, quale diritto di chiunque di richiedere documenti, informazioni o dati oggetto di pubblicazione obbligatoria, ma di cui sia stata omessa la pubblicazione sul sito web societario (art. 5, co. 1 D.Lgs. 33/2013). In tali casistiche l'accesso viene denominato "semplice". A questo va ad aggiungersi quello "generalizzato", il quale consta nella possibilità da parte di terzi di accedere a dati e documenti ulteriori rispetto a quelli oggetto di pubblicazione obbligatoria, nel rispetto dei limiti relativi alla tutela di interessi giuridicamente rilevanti, con il fine di favorire forme diffuse di controllo, promuovendo la partecipazione al dibattito pubblico.

L'Azienda si dotata di un Regolamento in materia di accesso documentale, di accesso civico semplice e di accesso civico generalizzato, e la relativa modulistica di richiesta è pubblicata sul sito web nella sezione "Società Trasparente".

## Segnalazioni condotte illecite

Conformemente alla Legge 30 novembre 2017, n. 179, che riporta le disposizioni per la tutela degli autori di segnalazioni di reati o irregolarità di cui siano venuti a conoscenza nell'ambito di un rapporto di lavoro pubblico o privato, APAM si è dotata di Regolamento per la tutela del dipendente che segnala illeciti (c.d. whistleblower) e di un software whistleblowing per la segnalazione di condotte illecite disponibile con e senza la possibilità di registrazione.





noi andiamo a

11 S.SILVESTRO

786

MAN

APAM

786

Lion's City

A LA  
UNA BU  
E TUTT  
Col M  
scritt

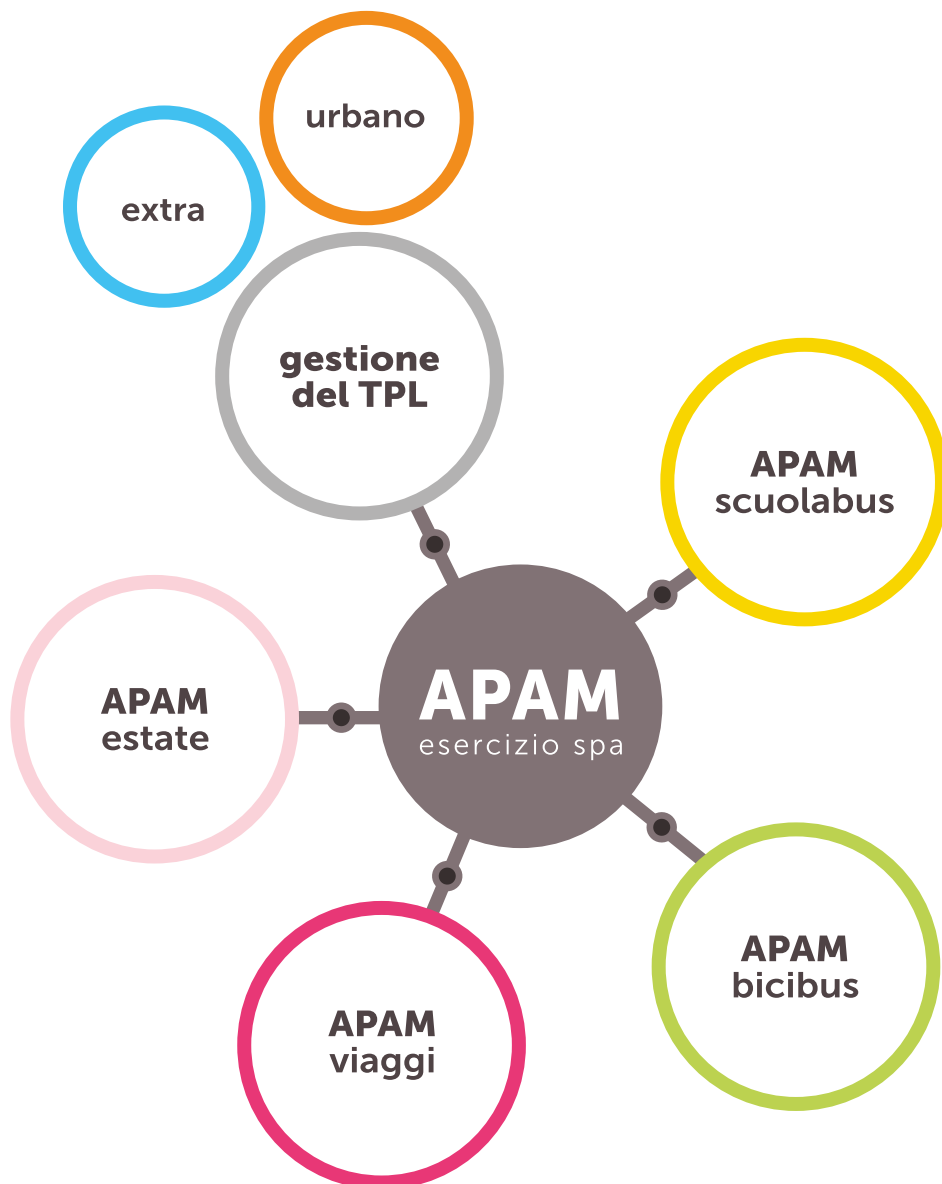
# I nostri servizi

cap. 4





# I servizi erogati



**km 8.849.910\***  
percorsi totali

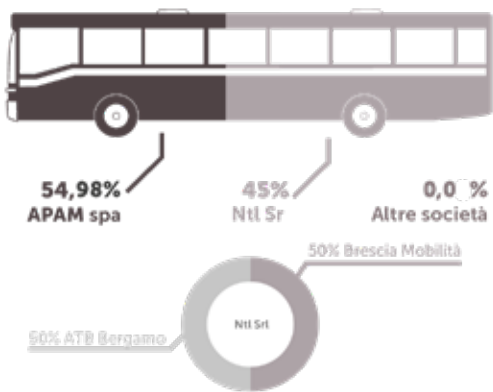
**5.640.342\***  
viaggiatori  
bacino di Mantova

**17** servizi di trasporto scolastico  
realizzati in altrettanti comuni

80% personale viaggiante e sala operativa  
11% impiegati  
9% officina  
**414**  
dipendenti

**63**  
linee  
**km 4.183**  
di rete

ATTUALE COMPOSIZIONE SOCIETARIA:



**318**  
autobus  
**1.669**  
corse giornaliere  
in periodo invernale su  
giornata fienale

**215**  
rivendite  
presenti sul  
territorio  
di città e provincia  
oltre all'APAM Infopoint  
in Piazza Cavallotti a Mantova  
**80**  
info point  
a Mantova  
e in provincia

\*i dati relativi al 2021 sono condizionati dall'emergenza sanitaria COVID-19

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 di 6,6 anni, mentre la media nazionale è di 12,2 anni e quella europea è di 7 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;
- dispositivo di salita carrozzine.



### anzianità parco mezzi di linea



età media ITALIA



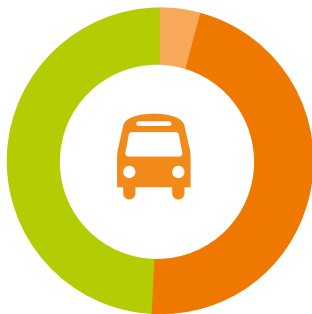
età media APAM



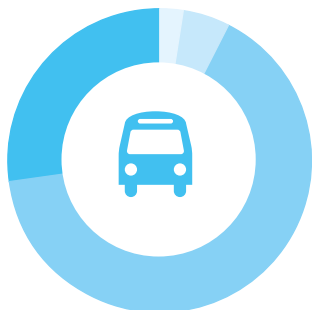
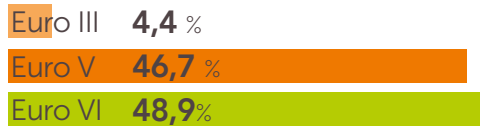
età media EUROPA



### classi di emissione parco mezzi di linea



autobus URBANI



autobus EXTRAURBANI







# APAM viaggi

APAM Viaggi è il settore che si occupa di servizi di noleggio: progettiamo pacchetti personalizzati, organizziamo il trasporto per gite scolastiche e trasferte per organizzazioni sportive. Disponiamo di una flotta composta da:

- 1 bus Gran Turismo Iveco Indcar modello "Mago 2" da 30 posti;
- 1 bus Gran Turismo Mercedes modello "Tourino" da 33 posti;
- 1 bus con pedana per il trasporto di una carrozzina;
- 1 bus Gran Turismo Setra da 56 posti;
- 2 bus Gran Turismo Mercedes da 54 posti;
- 1 bus Mercedes da 62 posti con bagno
- 1 bus mercedes da 57posti con bagno
- 2 bus Gran Turismo Iveco Megelys da 55 e 56 posti.

Inoltre, disponiamo di 1 rimorchio per biciclette, che consente di caricare e trasportare in sicurezza fino a un massimo di 40 biciclette.



## 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

APAM 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](http://www.apam.it) o presso l'APAM Infopoint di Piazza Cavallotti 10 a Mantova: la domenica e nei 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.



\*servizio non effettuato nell'anno 2021 a causa dell'emergenza sanitaria COVID-19



# Qualità, sicurezza e innovazione

cap. 5





000U472

7E Barcole saa  
11:20  
8 Barcole saa  
11:20  
5 Gigante  
11:40  
7E Barcole saa  
11:50  
8 Barcole saa  
11:50

VEZIO  
MOBILI-G

APAM  
gruppo

## 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.





**TUTTA LA FLOTTA DI  
AUTOBUS È DOTATA  
DI PEDANA DI SOLLEVAMENTO**



**COMPLETATA LA RICONVERSIONE  
DELL'INTERO SISTEMA DI  
SINTETIZZAZIONE VOCALE**

Il nuovo sistema di sintetizzatore vocale, installato su tutti gli autobus della flotta urbana, permette di comunicare all'interno del bus la fermata in corso e la fermata successiva, mentre all'esterno, per gli utenti in fermata, viene annunciato il numero della linea in arrivo e la destinazione: un percorso pluriennale di collaborazione intrapreso con Enti Locali, Unione Ciechi e Movimento disabili Rinnovamento democratico ha costituito le basi per pensare e realizzare questo sistema di sintetizzazione.





## Comfort e sicurezza

Il servizio pubblico che offriamo attraverso una continua ricerca di comfort, sicurezza e minore impatto ambientale viene erogato tramite veicoli e impianti messi a disposizione dopo accurate fasi di progettazione, realizzazione, collaudo e manutenzione che ne garantiscono la sicurezza in esercizio.

L'intera flotta dei nostri autobus è dotata di collegamento satellitare con la Centrale Operativa, è omologata per il trasporto di passeggeri e vengono controllati costantemente i carichi di passeggeri sui bus (rispettando i limiti di omologazione imposti per ogni mezzo).

La Centrale Operativa, in funzione dalle ore 5.00 alle ore 21.00, garantisce l'efficienza e la sicurezza delle linee APAM attraverso eventuali sostituzioni di personale ad inizio servizio ed un continuo collegamento con tutti i mezzi in movimento tramite il sistema IBOX che permette di monitorare la posizione dei mezzi anche in funzione di eventuali incidenti o blocchi alla circolazione improvvisi. Viene inoltre garantita la loro efficienza attraverso un sistema di manutenzioni programmate all'interno delle





nostre officine e revisioni, effettuate dai competenti enti esterni, secondo le periodicità previste dalle norme di riferimento.

Un importante servizio a garanzia della continuità del trasporto pubblico viene dato dal Pronto Intervento: 2 squadre di 3 operatori organizzati in 2 turni coprono tutto l'intervallo di tempo in cui gli autobus sono in circolazione, ovvero dalle ore 5.20 del mattino alle ore 21.30.

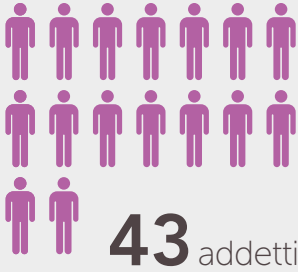
I percorsi e le fermate degli autobus sono progettati con la partecipazione degli Enti, che rilasciano un particolare nulla osta di sicurezza stradale.

Alcune fermate sono attrezzate con pensiline, installate nel rispetto dei criteri di conformità strutturale e impiantistica e monitorate nel tempo.

Tutti i nostri autisti sono sottoposti ai controlli definiti dal DM 88/99 e ss.mm.ii "Regolamento recante norme concernenti l'accertamento ed il controllo dell'idoneità fisica e psicoattitudinale del personale addetto ai pubblici servizi di trasporto". Tali verifiche – di competenza della Direzione Sanitaria del Ministero dei Trasporti – sono finalizzate a garantire la sicurezza degli utenti. Ad esse si aggiunge inoltre una specifica formazione professionale che è rappresentata dal possesso delle patente D o E (per i bus lunghi 18 metri) e dal continuo aggiornamento del Certificato di Qualificazione del Conducente (CQC).



## Officina



## Frequenza km di intervento



## Sistemi antincendio

Per garantire un viaggio in totale sicurezza, valore imprescindibile per un'azienda operante nel settore del trasporto pubblico, tutti i mezzi sono dotati anche di sistemi di rilevamento e spegnimento incendio automatico fogmaker e firecom.

## Videosorveglianza

Tutti i depositi e i locali aziendali sono monitorati da un sistema di videosorveglianza installato per garantire la sicurezza del personale e la tutela del patrimonio aziendale. Inoltre, nell'ambito delle politiche di tutela della sicurezza a bordo autobus, al fine di garantire maggiore tutela sia ai conducenti che agli utenti del servizio, abbiamo installato telecamere di sicurezza su tutti i bus della flotta urbana e siamo arrivati a 81 bus della flotta interurbana.

## Dispositivi salvavita

Al fine di garantire la massima sicurezza ai nostri dipendenti, sono installati e disponibili 13 nuovi defibrillatori semiautomatici (DAE) distribuiti presso la nostra sede, l'Infopoint di Piazza Cavallotti e in altri 9 depositi esterni.







# Innovazione 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](http://www.apam.it) è stato completamente rinnovato nel 2016 e consente di trovare tutte le informazioni sui nostri servizi (tariffe, 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.

## APAM mobile

Abbiamo lanciato la nuova app APAM mobile che presenta un layout del tutto rinnovato e funzionalità migliorate.

L'app permette di visionare in real time le corse e le linee in transito presso la fermata selezionata, di pianificare il proprio viaggio, di consultare gli orari completi delle singole linee e di verificare la presenza di eventuali news di proprio interesse.



## 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. Per Mantova è possibile acquistare i titoli di viaggio del trasporto urbano di zona A e B e i titoli di viaggio interurbani (comprensivi gli InPiù). Al prezzo del biglietto non viene applicata nessuna tassa aggiuntiva.

## DropTicket

Da settembre 2020 è stata resa disponibile la nuova app DropTicket per facilitare a tutti gli utenti l'acquisto di titoli di viaggio comodamente dal proprio smartphone. Sono disponibili i titoli di viaggio per il trasporto urbano per la zona A + B e i titoli del trasporto interurbano, comprensivi i titoli InPiù integrati col servizio urbano di Brescia.





# Responsabilità sociale

cap. 6



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.

## 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.

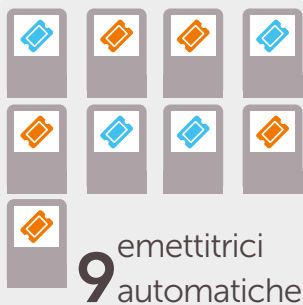
### Le tariffe del servizio pubblico

Le tariffe si differenziano innanzitutto tra trasporto urbano e interurbano. Il sistema tariffario urbano prevede 2 Zone: la Zona A che coincide con l'area cittadina di Mantova e la Zona B che corrisponde all'area suburbana di Mantova (Castelletto Borgo, Formigosa, Boma) e all'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:



in forma di **Mobile Ticket** via SMS o tramite le app **APAM Mobile, Nugo e Dropticket**

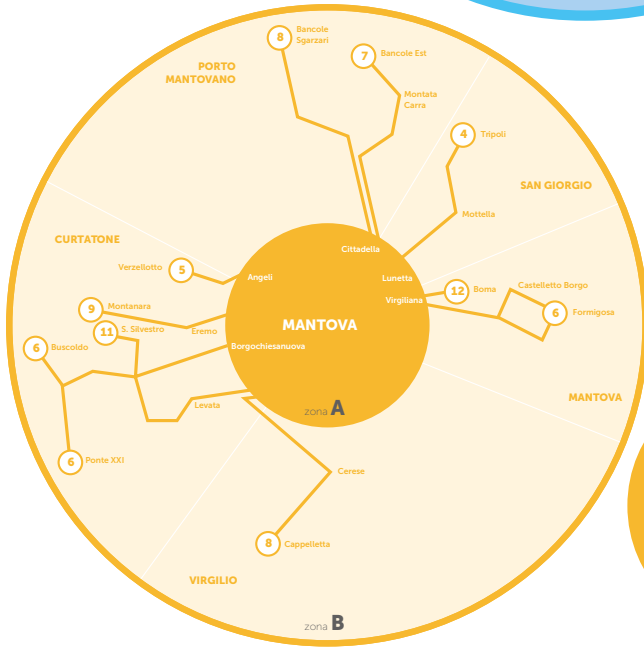
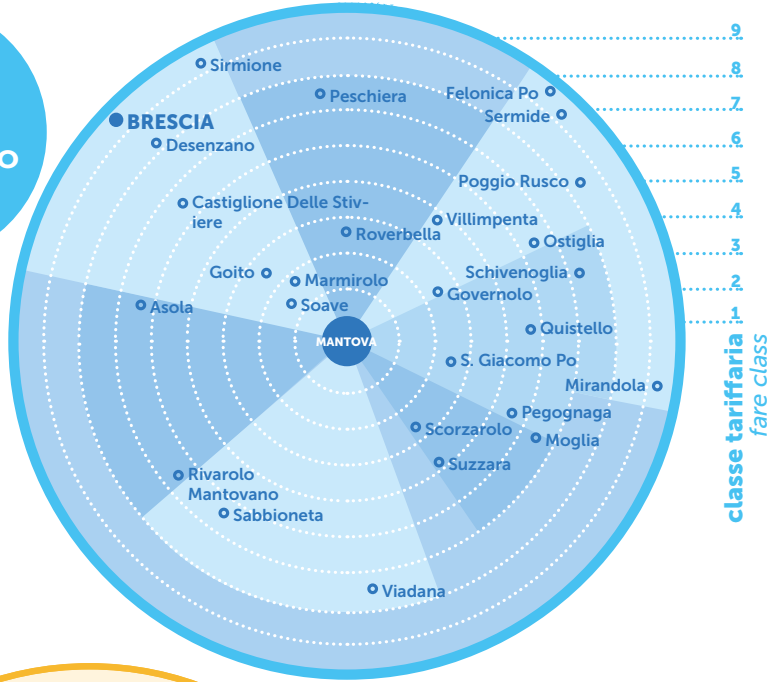


Il rinnovo degli abbonamenti è effettuabile anche tramite il portale online.

\*vendita a bordo ripresa il 1° dicembre 2021 dopo la sospensione causa emergenza COVID-19

# I sistemi tariffari

sistema tariffario interurbano



sistema tariffario urbano







## 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: 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 corso del 2021 è stato confermato, fino alla fine dell'anno scolastico, l'abbonamento settimanale studenti per il servizio interurbano valido per ogni classe tariffaria e per i titoli integrati InPiù, introdotto nel corso del 2020 per far fronte al forte ricorso alla didattica a distanza e per incontrare le esigenze degli studenti, obbligati a frequentare le scuole a singhiozzo e pertanto ad un uso saltuario del mezzo pubblico.

### 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.

# Controllerie

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.

Un'attività maggiormente intensificata di controlli a bordo dei nostri mezzi, avviata dal mese di marzo 2019, è stata ulteriormente confermata e realizzata anche nel corso del 2021, grazie alla collaborazione con una società esterna specializzata.



riepilogo  
controlli sul  
**servizio**  
URBANO

**1.490** 2021\*  
**732** 2020\*  
**2.468** 2019

verifica conformità  
automezzo alle  
necessità del servizio

verifiche linee  
(orari, coincidenze,  
percorsi, viabilità)

\*2021 **1.255**  
\*2020 **709**  
2019 **2.468**

**2.481** 2021\*  
**2.247** 2020\*  
**2.035** 2019

verifiche strutture  
(accessibilità, fermate  
aggiorn. tabelle)

riepilogo  
controlli sui  
**passengeri**  
URBANO

**2.130** 2021\*  
**8.398** 2020\*  
**15.100** 2019

verifiche sui  
passengeri (rispetto  
del reg. di viaggio)

totale  
utenti  
controllati

\*2021 **42.109**  
\*2020 **62.825**  
2019 **144.709**

**1.858** 2021\*  
**1.162** 2020\*  
**6.344** 2019

numero  
sanzioni  
emesse

riepilogo  
controlli sul  
**servizio**  
INTERURBANO

**1.606** 2021\*

**1.088** 2020\*

**2.356** 2019

verifica conformità  
automezzo alle  
necessità del servizio

verifiche linee  
(orari, coincidenze,  
percorsi, viabilità)

\*2021 **1.057**

2020\* **1.084**

2019 **2.010**

**1.892** 2021\*

**2.862** 2020\*

**2.008** 2019

verifiche strutture  
(accessibilità, fermate  
aggiorn. tabelle)

riepilogo  
controlli sui  
**passengeri**  
INTERURBANO

**1.783** 2021\*

**4.792** 2020\*

**5.635** 2019

verifiche sui  
passengeri (rispetto  
del reg. di viaggio)

totale  
utenti  
controllati

\*2021 **70.392**

\*2020 **65.969**

2019 **118.578**

**3.186** 2021\*

**2.985** 2020\*

**3.143** 2019

numero  
sanzioni  
emesse







# Responsabilità economica

cap. 7



APAM riceve una quota parte di contribuzione pubblica pari al 78,92%\* 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](http://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. Le tabelle riportano i dati relativi al consolidato approvato e pubblicato da APAM Esercizio SpA.

\*in condizioni normali il livello della contribuzione si attesta intorno al 60%

Valore Economico Generato VEG	2020	2021
ricavi generati direttamente dal sistema	4.599.512 €	5.587.793 €
ricavi da corrispettivi di servizi o per contributi di enti pubblici	20.182.207 €	22.232.431 €
altri ricavi e proventi	636.116 €	620.530 €
proventi finanziari	2.197 €	11 €
<b>totale VEG</b>	<b>25.420.032 €</b>	<b>28.440.765 €</b>

Valore Economico Distribuito VED	2020	2021
costi operativi	8.199.153 €	9.966.328 €
remunerazione del personale al netto di contributi	11.642.214 €	12.764.651 €
pagamenti alla pubblica amministrazione	3.503.768 €	3.701.642 €
oneri finanziari	138.212 €	146.430 €
altri	113.053 €	212.243 €
<b>totale VED</b>	<b>23.596.400 €</b>	<b>26.791.294 €</b>

<b>Valore Economico Residuo VEG - VED</b>	<b>1.823.632 €</b>	<b>1.649.471 €</b>
valore economico ammortamenti/accantonamenti	2.372.889 €	2.548.371
<b>Risultato d'esercizio</b>	<b>-549.257 €</b>	<b>-898.900 €</b>

	2020	2021
Investimenti sostenuti dalla Società	2.584.700 €	2.391.653 €
Contributi ricevuti a fronte degli investimenti	2020 2.294.200 €	2021 293.600 €









## 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.





appalti per forniture di beni

2019	9.825.100 €
2020	5.351.400 €
2021	11.011.787 €



appalti per forniture di servizi

2019	3.309.100 €
2020	3.042.900 €
2021	4.153.634 €



**TOTALE**  
appalti  
assegnati

2019	13.134.200 €
2020	8.394.300 €
2021	15.165.421 €



## 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 - 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.

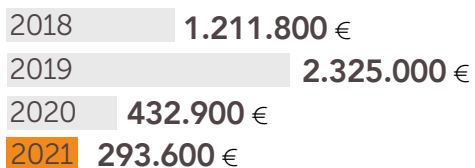
Nel corso del 2021 sono stati acquistati 2 nuovi autobus urbani per un investimento pari a € 293.600, interamente finanziati con risorse statali a favore del Comune di Mantova; per effetto di tali investimenti la situazione del progetto di metanizzazione, al termine del 2021, fotografava il parco mezzi dedicato al TPL con l’urbano metanizzato al 68,9% e l’interurbano al 10,9%.



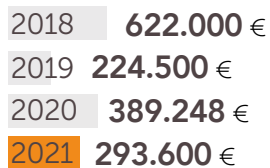
parco mezzi URBANI



investimento



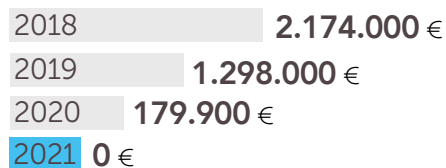
finanziato:



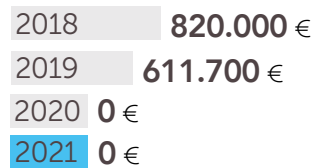
parco mezzi EXTRAURBANI



investimento



finanziato:





## Il nuovo impianto a metano

Dopo l'avvio dei lavori nell'anno 2019, nel corso del 2020 si è inaugurato il 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 € 1.550.000.



APAM sta lavorando ad un importante piano di rinnovamento del proprio parco urbano che porterà a Mantova bus elettrici e a idrogeno. Dal 2024 prenderà il via il nuovo programma di investimenti con l'acquisto di 4 autobus elettrici e 4 ad idrogeno con relative infrastrutture.



# Responsabilità ambientale

cap. 8

# 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.

In quest'ottica, il nostro impegno nei confronti dell'ambiente e del territorio si sviluppa attraverso l'applicazione volontaria degli standard imposti dalla norma ISO 14001:2015, realizzati tramite la valutazione preventiva degli impatti ambientali in relazione a modifiche sostanziali dei processi, degli impianti e dei materiali utilizzati e volti



alla riduzione delle emissioni in atmosfera da movimento mezzi;



alla riduzione degli impatti ambientali dei siti e dei loro impianti nella prospettiva della valutazione ciclo di vita (LCA);



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, anche sensibilizzando i fornitori all'adozione di sistemi di gestione per la salute, per la sicurezza e per l'ambiente;



al mantenimento della massima attenzione sui rischi da emergenze ambientali.

## Aria

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 2 nuovi autobus urbani a metano ci ha permesso di raggiungere l'importante tappa intermedia di avere un parco urbano metanizzato al 68,9%.

L'obiettivo del progetto rimane di arrivare ad avere il 100% della flotta urbana (da 29 a 43) e il 30% della flotta interurbana (da 12 a 35) con autobus alimentati a metano entro il 2025.





Grazie all'entrata in funzione 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.



tipo di **emissioni** e **riduzione** rispetto ad alimentazioni tradizionali:

emissioni di **CO<sub>2</sub>**



emissioni di **PM<sub>10</sub>**



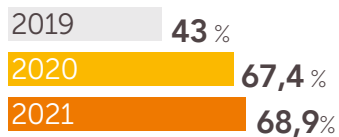
emissioni di **NO<sub>x</sub>**



processo di metanizzazione della flotta di linea



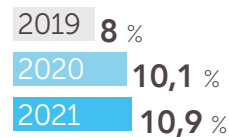
autobus URBANI



obiettivo:



autobus EXTRAURBANI



obiettivo:



# Energia

Un'impresa sostenibile è un'impresa che ha un impatto negativo minimo, o potenzialmente un effetto positivo, sull'ambiente, la comunità, la società o l'economia globale o locale.

## Diagnosi energetiche

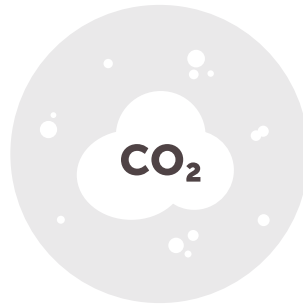
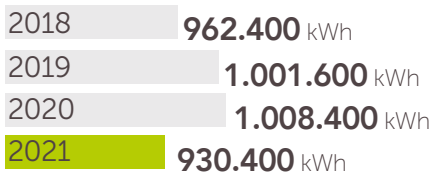
Al fine di monitorare e ottimizzare l'utilizzo dell'energia elettrica, abbiamo nominato un Energy Manager interno all'Azienda ed abbiamo installato all'interno del deposito di Mantova un sistema di monitoraggio dei consumi energetici. Tra gli obiettivi futuri vi è la sostituzione di tutti gli attuali corpi illuminanti con altri a tecnologia LED che garantiranno un risparmio energetico di quasi 100.000 kWh all'anno.

## Impianto fotovoltaico

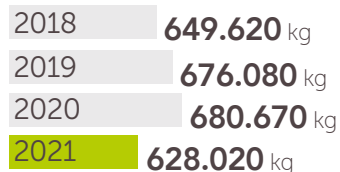
Nell'ottica di contribuire alla produzione di energia elettrica per autoconsumo, nel 2013 abbiamo installato, sui tetti della rimessa dei bus e dell'officina, pannelli fotovoltaici di diversa dimensione per la produzione di energia pari a 1 MW/anno.



energia prodotta tramite  
impianto fotovoltaico



emissioni di CO<sub>2</sub> evitate











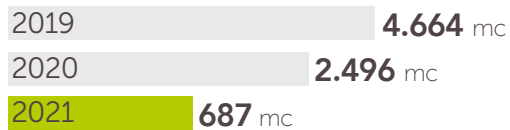
## Acqua

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.

Con la realizzazione nel 2020 di un nuovo impianto di lavaggio interno al deposito, dotato di una migliore tecnologia di ricircolo dello scarico e una depurazione ottimizzata delle acque reflue dell'impianto prima di essere scaricate in pubblica fognatura, si è andata a ridurre progressivamente, come programmato, la quantità di acqua utilizzata.



consumo annuo di acqua  
per il lavaggio bus



# Rifiuti

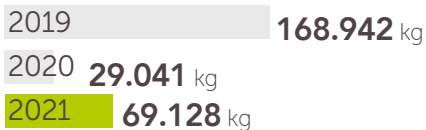
APAM Esercizio S.p.A. produce rifiuti speciali, pericolosi e non pericolosi, correlati principalmente alle attività di manutenzione dei veicoli e degli impianti in gestione.

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.

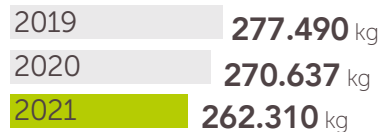
Anche presso gli uffici abbiamo adottato logiche stringenti di raccolta differenziata, al fine di ridurre la produzione di rifiuti indifferenziati ed aumentare la frazione riciclabile.



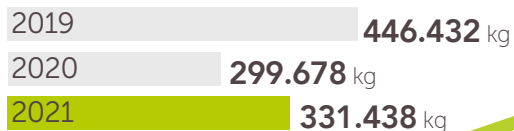
rifiuti pericolosi



rifiuti non pericolosi



rifiuti totali









# 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 del settore dei veicoli pesanti dell’UE.

Il progetto ha una durata di 54 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.

# Risorse umane

cap. 9

diventa green!



## Il personale APAM

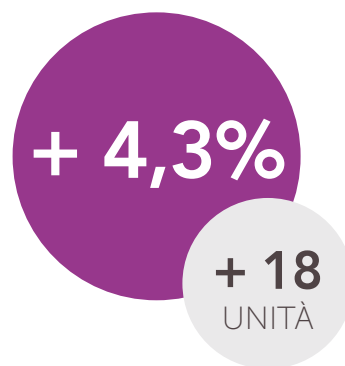
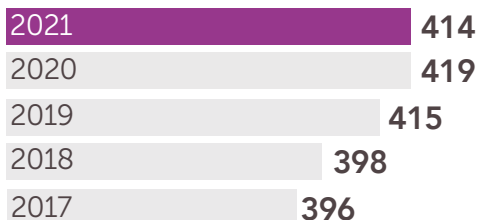
Tutte le persone che lavorano in APAM sono parte fondamentale e insostituibile della qualità del servizio offerto alla collettività.

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.

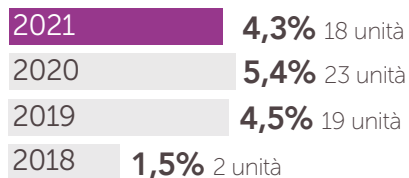
A tutti i nostri dipendenti chiediamo integrità, onestà e correttezza di comportamento, rispetto dei diritti e della personalità dei colleghi, dei collaboratori, dei fornitori e dei clienti, e, di contro, offriamo loro l'applicazione di criteri di meritocrazia e di valorizzazione della competenza professionale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



totale personale APAM  
negli ultimi 5 anni



incremento personale APAM  
dal 2017





## APAM punta sui giovani

Una nuova strategia di selezione decisa da APAM, presentata nel 2018 e portata avanti negli anni successivi, ha portato alla pubblicazione di un bando pubblico finalizzato all'assunzione di 30 nuovi autisti di autobus.

Ai vincitori del bando di selezione è stato sottoposto un iter formativo teorico-pratico finalizzato al conseguimento della patente D e del certificato di qualificazione del conducente (CQC).

Al termine dell'iter formativo, con un bagaglio di conoscenze più solide e verificate e a tutto vantaggio della qualità del servizio, 20 nuovi autisti under 30 sono stati avviati ad una nuova carriera di conducenti all'interno di APAM.



# I numeri del personale

Il totale complessivo dei dipendenti al 31/12/2021 ammonta a 414 unità rispetto al totale di 419 dipendenti al 31/12/2020. L'età media dell'intero organico è di circa 45 anni e le persone tra i 31 e i 50 anni sono circa il 62% di tutte le risorse umane.

45

ANNI

età media dei dipendenti  
APAM nell'anno 2021



62%

percentuale di persone  
tra i 31 e i 50 anni rispetto  
al totale delle risorse umane



i numeri  
del personale  
nel 2021



dirigenti  
e quadri

5

5 0



impiegati

40

21 19



operai

43

43 0



controllori e  
verificatori

14

11 3



autisti

312

279 33



TOT  
414

# 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 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 2020 sono state assunte 48 persone corrispondenti all'11,50% dell'organico in forza al dicembre 2020.

## 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.

Da tale analisi e dall'erogazione della formazione obbligatoria deriva uno specifico scadenziario che garantisce il costante aggiornamento tecnico e professionale e lo sviluppo delle competenze trasversali. 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 2021, hanno partecipato a 3.108 ore di formazione.

salute e  
sicurezza  
sul lavoro

**34** corsi  
**128** partecipanti  
**848** ore

corsi **9**  
partecipanti **71**  
ore **114**

anticorruzione  
e  
trasparenza

aggiornamento  
professionale

**21** corsi  
**68** partecipanti  
**236** ore

corsi **5**  
partecipanti **12**  
ore **130**

sviluppo e  
crescita  
professionale

formazione al  
ruolo per  
neoassunti

**10** corsi  
**20** partecipanti  
**1.340** ore

corsi **4**  
partecipanti **11**  
ore **440**

abilitazione  
al ruolo

aree tematiche **6**  
corsi **83**

totale  
complessivo  
dei corsi svolti  
nel 2021\*

**310** partecipanti  
**3.108** ore

\* i dati relativi al 2021 sono condizionati dall'emergenza sanitaria COVID-19

## 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 e apicali sono assegnati invece obiettivi di settore e individuali.

## Le relazioni sindacali

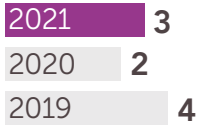
APAM garantisce il rispetto dei diritti dei propri dipendenti mediante l'applicazione del Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro e degli accordi di II livello. La normativa che disciplina il rapporto di lavoro del trasporto pubblico su gomma e che si applica a tutto il personale APAM, è costituita 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. Sono presenti le RSU e gli RLS.

## Lavoro e sicurezza

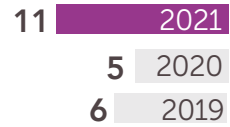
La salute e la sicurezza sul luogo di lavoro sono per noi temi molto importanti. Abbiamo attivato un Servizio di Prevenzione e Protezione interno basato su linee guida comuni nelle impostazioni metodologiche, nell'analisi dei rischi e nella definizione delle misure di prevenzione e protezione. Il servizio 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, 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.

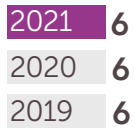
infortuni  
in  
itinere



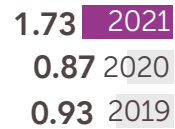
infortuni  
senza  
itinere



near miss

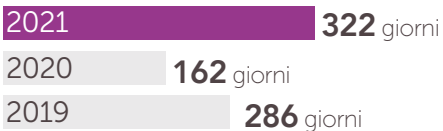


indice di  
frequenza\*

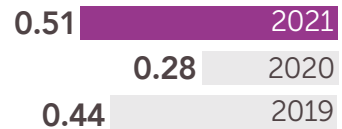


\* numero di infortuni verificatisi in 100.000 ore lavorate

giorni di  
assenza



indice di  
gravità\*\*



\*\* numero di assenze dal lavoro su 1.000 ore lavorate

# Welfare aziendale

Il nostro sistema di welfare ha come obiettivo il benessere psicofisico e sociale dei lavoratori e in tal senso offre risposte concrete ai bisogni dei dipendenti che quotidianamente garantiscono la qualità e la sicurezza del servizio che eroghiamo.

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.

**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.

**Titoli abilitanti:** sosteniamo i costi derivanti del rinnovo periodico di patente e Carta di Qualificazione del Conducente (CQC persone) per il personale abilitato 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 a tempo indeterminato, senza alcun onere aggiuntivo a loro carico.

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

**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.

**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.

**Polizza sanitaria COVID-19:** nel 2020 l'azienda ha sottoscritto con una compagnia assicurativa una polizza sanitaria denominata COVID-19 a copertura delle spese di ricovero, convalescenza e assistenza post ricovero a favore dei propri dipendenti colpiti dal virus.

# Attenzione al cliente

cap. 10



# 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.

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

## 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.

## 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](http://www.facebook.com/apam.mn)) e Instagram (apam.mn) tra i canali di dialogo con i clienti.

È attivo inoltre un numero WhatsApp 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.

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.\*

\* nell'anno 2021 non è stato possibile effettuare indagini di customer satisfaction a causa dell'emergenza sanitaria COVID-19





telefono  
**0376 230339**



mail  
**customer.care@apam.it**



instagram  
**@apam.mn**



sito internet  
**www.apam.it**



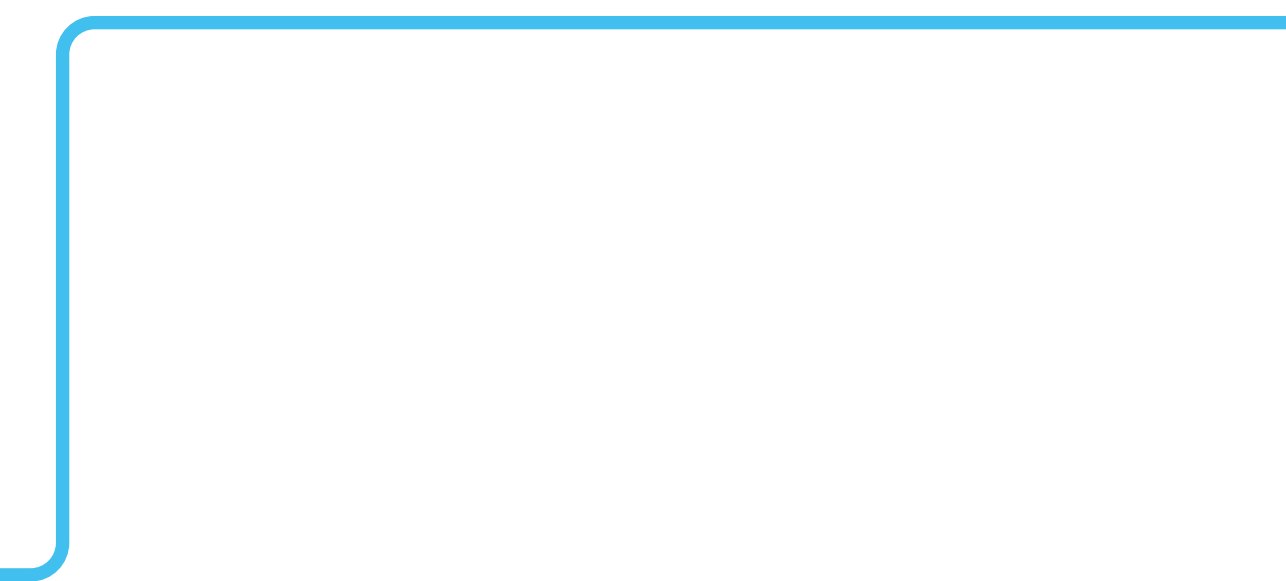
whatsapp  
**346 0714690**



facebook  
**@apam.mn**



twitter  
**@apam\_mn**



numero  
totale dei  
contatti



telefono, mail, social, lettere  
15.035 2021



messaggi whatsapp  
2021 30.558



richieste di info  
13.990 2021



reclami scritti  
2021 728



reclami verbali  
17 2021



contestazione multe  
2021 293



suggerimenti e consigli  
7 2021

# Infopoint

L'APAM Infopoint di Piazza Cavallotti 10 a 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 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 Sant'Eufemia Bufalora.

Abbiamo messo a disposizione dei nostri utenti un nuovo innovativo servizio per saltare la fila in Infopoint. Sia da pc che da smartphone, sul sito [www.apam.it](http://www.apam.it), ogni utente potrà scegliere, in maniera semplice e intuitiva, di fissare il proprio appuntamento scegliendo giorno e ora in cui recarsi all'Infopoint, ricevendo immediata conferma via mail.



# **Cultura della mobilità sostenibile**

cap. 11





# Eventi per i cittadini, il territorio, la comunità

APAM sostiene le realtà culturali, sociali e benefiche del territorio, collaborando con esse nella realizzazione di eventi e progetti a beneficio della comunità e dell'intero territorio. In particolare, viene rivolta grande attenzione a tutte quelle iniziative i cui effetti possono avere ricadute positive sulla mobilità delle persone, al fine di consolidare una cultura della sostenibilità di ampio respiro che abbracci l'intera città e non solo.







2 GAZZO  
LUNETTA BONA STRADELLA GAZZI

870

APAM

IA



Stampato con carta FSC®



## Bilancio di Sostenibilità 2021 di APAM

Sviluppo editoriale: Area Marketing e Comunicazione APAM

Fotografie: archivio APAM

Stampa: MG Servizi Tipografici Srl

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



