

APS HOLDING 2006

BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ



APS *holding*

NOTA METODOLOGICA

Attraverso le pagine di questo documento l'azienda afferma l'importanza del tema della responsabilità dell'impresa nei confronti della società e dell'ambiente e dimostra come sia possibile fornire un servizio adeguato alle aspettative del Cliente e del mercato.

Il Bilancio di Sostenibilità è uno strumento di comunicazione rivolto ai diversi stakeholders aziendali, con i quali l'azienda vuole creare e sviluppare nel tempo un solido rapporto di fiducia fondato sulla lealtà e la trasparenza delle informazioni riguardanti sia gli aspetti economici che quelli sociali e ambientali.

Il documento, pubblicato volontariamente nell'ottica di una comunicazione trasparente e coerente rivolta ai diversi interlocutori, è stato redatto seguendo le indicazioni proposte dal Gruppo di Studio per il Bilancio Sociale (GBS) e dal GRI (Global Reporting Initiative), al fine di garantire l'oggettività e la comparabilità dei dati presentati. Tali principi rappresentano un eccellente modello di standardizzazione per la realizzazione del bilancio socio-ambientale e sono perfettamente in linea con le esigenze dell'azienda e le richieste di chiarezza da parte dell'ambiente socio-economico a cui l'azienda si rivolge.

In considerazione del valore e del significato sociale e ambientale delle attività legate alla mobilità, i capitoli relativi alla Sostenibilità Sociale e alla Sostenibilità Ambientale sono affrontati essenzialmente dal punto di vista della gestione della mobilità.

Pur trattando il più compiutamente possibile i vari punti proposti da GBS e GRI, è stata riformulata la scansione degli argomenti per offrire una miglior comprensione della realtà di APS Holding in un'ottica di Sviluppo Sostenibile. Nel rispetto, infine, del principio di trasparenza ed in considerazione della peculiarità del prodotto/servizio offerto, vengono riportati numerosi indicatori caratteristici dell'attività ricavati dai sistemi di gestione della qualità e ambientale.

SOSTENIBILITÀ ECONOMICA

Un'azienda si distingue per le scelte che opera per ottimizzare il proprio sviluppo sia in termini di numeri che di valore. La sostenibilità economica si traduce, quindi, in garanzie per le scelte societarie che giornalmente vengono intraprese e che sono finalizzate ad aumentare il valore dell'impresa non solo nel breve periodo ma soprattutto a garantirne la stabilità e la continuità economica nel medio e nel lungo periodo.

SOSTENIBILITÀ SOCIALE

La sostenibilità sociale si esprime su un duplice livello. Il primo evidenzia un impegno da parte dell'azienda nei confronti della collettività nell'erogare servizi di pubblica utilità, impegno che progressivamente si evolve e si esprime anche in altri settori - culturali e ambientali - a beneficio del contesto sociale di riferimento. Il secondo livello è invece rappresentato da una serie di comportamenti idonei a soddisfare le aspettative dei diversi interlocutori aziendali. La Relazione Sociale si riferisce essenzialmente ai rapporti dell'impresa verso la Comunità Interna (dipendenti e collaboratori) e verso la Comunità Locale con specifico riferimento alla Sostenibilità dell'attività di Trasporto Pubblico Locale.

SOSTENIBILITÀ AMBIENTALE

La sostenibilità ambientale si esplica attraverso il rispetto per l'equilibrio ambientale, la gestione sostenibile delle risorse, l'impegno a ridurre l'impatto ambientale delle attività di un'Azienda. La salvaguardia dell'ambiente diventa la linea politica strategicamente prioritaria per puntare ad uno sviluppo aziendale che implichi al contempo una crescita economica compatibile con una continua attenzione all'ambiente.

Il Bilancio di Sostenibilità 2006 si riferisce all'anno fiscale 2005 (1 gennaio - 31 dicembre). È stato stampato il 20 novembre 2007 in 150 copie. È disponibile nel sito www.apsholding.it. Per ulteriori informazioni contattare: Sergio D'Orazio - Ufficio Stampa e Comunicazione



Profilo d'Impresa

Le responsabilità di APS Holding

- Azionisti e Governance 4
- Le aree di attività 6
- Nella storia della città 9
- I valori dell'Impresa 10
- Una qualità certificata 12

Sostenibilità Economica

Le risorse di APS Holding

- Il sistema di finanziamento del trasporto pubblico in Italia 15
- I valori economici 18
- I costi reali del trasporto pubblico 20
- Gli investimenti 22

Sostenibilità Sociale

APS Holding in moto

- Il valore delle persone 24**
 - Tutelare e sviluppare la professionalità aziendale 25
 - Il sostegno al personale attraverso il Cral 25

L'offerta di mobilità 26

- Parco mezzi 26
- Dinamica dei passeggeri trasportati 27

Il rapporto con la collettività 32

- L'indagine esterna 34
- Internet: il successo del servizio Mailbus 37

La qualità del servizio 38

- Pulizia automezzi 43
- Servizio Rimozioni 45
- Servizio Commerciale 46

I rapporti con i fornitori 53

Sostenibilità ambientale

Obiettivo azienda pulita

- Gli impegni 55**
- Struttura del Sistema della Gestione Ambientale 56**

Aspetti significativi 57

- Produzione rifiuti 57
- Emissioni in atmosfera 58
- Consumo carburanti 60
- Emissioni di rumore 61

Aspetti minori

- Consumo di acqua 62
- Scarichi idrici 62
- Consumo di metano per riscaldamento 63
- Consumo di energia 64
- Uso di sostanze pericolose 65
- Contaminazione di suolo e sottosuolo 67
- Stoccaggio di prodotti liquidi 67
- Emissione di sostanze pericolose per l'ozono 67

Aspetti indiretti 68

Obiettivi di miglioramento 69

GLI AZIONISTI DI APS HOLDING (AL 31.12.2006)

Comune di Padova	64,1978%
Finanziaria APS spa	35,7850%
Comune di Abano T.	0,0015%
Comune di Albignasego	0,0015%
Comune di Cadoneghe	0,0015%
Comune di Casalserugo	0,0022%
Comune di Cittadella	0,0015%
Comune di Legnaro	0,0015%
Comune di Limena	0,0015%
Comune di Noventa Pad.	0,0015%
Comune di Polverara	0,0015%
Comune di Ponte S. Nicolò	0,0015%
Comune di Vigodarzere	0,0015%

LA GOVERNANCE DI APS HOLDING

APS HOLDING SPA

Consiglio di Amministrazione

Presidente Lorenzo SABBION
Vice Presidente Enzo FERRAGOSTI

Consiglieri

Ernesto COLLORIDI
Andrea DIAN
Franco FRAZZARIN (dimesso il 27.7.2006)
Elisabetta LEBAN
Andrea NICOLELLO ROSSI
Marco PIROI
Lamberto TOSCANI
Severino VETTORATO
Matteo VILLA (dal 10.5.2007)
Roberto ZANOVELLO

Dal 16.11.2007

Presidente Amedeo LEVORATO
Vice Presidente Enzo FERRAGOSTI

Consiglieri

Luca BONAITI
Andrea NICOLELLO ROSSI
Carlo PARISATTO

Il Collegio Sindacale

Presidente Paolo MAZZI
Membri effettivi Nicola RAMUNDO
Lorenzo VALENTINI

Il Direttore Generale

M. Antonio CONTE

APS PARCHEGGI SRL

Amm.re Unico Antonio CONTE

APS ADVERTISING SRL

Amm.re Unico Lamberto TOSCANI

TELERETE NORDEST SRL

Consiglio di Amministrazione

Presidente Amedeo LEVORATO
Vice Presidente Giacomo PASINI

Consiglieri

Alberto CORO'
Gianni MARAN



UN NUOVO PASSO SULLA STRADA DELLA PIENA RESPONSABILITÀ

Il cammino verso la sostenibilità, verso la responsabilità sociale della nostra azienda, è lungo, difficile, pieno di ostacoli, sia di carattere pratico che economico, specialmente per un settore perennemente in affanno come quello del trasporto pubblico, dove coniugare gli interessi della collettività con quelli dell'impresa è una sfida continua di equilibrio, tra la necessità di mantenere una sana gestione operativa da una parte e l'esigenza di rispondere alle giuste aspettative della città dall'altra.

Ma nonostante le difficoltà siamo assolutamente convinti di proseguire il cammino che questa azienda ha intrapreso dall'ormai lontano 2001, quando per la prima volta APS Multiutility spa ha cominciato a rendere conto del proprio impatto sociale ed ambientale alla comunità di appartenenza. Il rammarico, semmai, è quello di non riuscire a raggiungere più rapidamente i nostri obiettivi, per le difficoltà oggettive connesse alle peculiarità del nostro settore.

Siamo convinti di proseguire su questa strada, anche perché in questi ultimi anni l'azienda ha preso piena coscienza del proprio ruolo che si è trasformato

profondamente, passando da semplice ente erogatore di un servizio, a centro nevralgico e strategico per la programmazione e gestione della mobilità cittadina; mobilità sulla cui efficienza ed efficacia si misura uno degli elementi più significativi del grado di vivibilità e benessere della città.

Per questi motivi oggi Aps Holding non può sottrarsi ad un confronto puntuale e sistematico con la propria comunità, per rendere conto della sua attività, del suo impegno, dei risultati più o meno positivi raggiunti, e degli obiettivi e dei traguardi che realisticamente si pone.

Il Bilancio di Sostenibilità 2006 di APS Holding, rispetto al documento dell'anno precedente presenta numerose novità ed aggiornamenti. Dal punto di vista dell'analisi, gli indici presi in esame sono più numerosi, approfonditi e dettagliati, mentre dal punto di vista degli interventi più significativi, c'è sicuramente da sottolineare il completamento del piano di metanizzazione del parco mezzi, con l'acquisto degli ultimi 34 autobus a metano.

Oggi i veicoli adibiti al trasporto pubblico che utilizzano gas naturale sono in tutto 94, il 35,6% del totale del parco mezzi,

che svolgono però oltre il 55% dei Km complessivi percorsi da tutti gli autobus di Aps. Per dare un esempio concreto di cosa comporta tutto questo per la collettività, basti pensare che rispetto al 2003 oggi i bus di Aps risparmiano ogni anno all'ambiente, ed all'aria che respiriamo, 2,4 tonnellate di idrocarburi incombusti (- 37,5%), 8,5 tonnellate di ossidi di carbonio (- 33,1%), e 13,8 tonnellate di ossidi di azoto (- 37,4%).

Ma a rendere il trasporto pubblico padovano ancora più "verde" contribuirà certamente anche la nuova linea tranviaria, che ha fatto segnare nel 2007 una data storica per la nostra azienda, che esattamente un secolo dopo la prima inaugurazione del tram elettrico, ritrova un sistema di trasporto pubblico su rotaia. Sarà il tram a guidare lo sviluppo futuro della mobilità a Padova, e sarà proprio il tram a consentire alla nostra azienda di fare un passo decisivo sulla strada del miglioramento degli indici di responsabilità: garantendo un servizio di trasporto più sicuro, più efficiente, ed assolutamente rispettoso dell'ambiente.

Amedeo Levorato

Presidente di APS Holding SpA



LE AREE DI ATTIVITÀ



n. linee urbane	24
n. linee extraurbane	3
n. autobus	264
Comuni serviti	13
Popolazione residente nel bacino servito	370.000
Km di rete	301,2 km
Km/anno prodotti	8,8 milioni
Passeggeri/ anno trasportati	34,1 milioni
personale	503*

IL TRASPORTO PUBBLICO

Il servizio di trasporto pubblico è gestito direttamente dalla società capogruppo APS Holding. In particolare la società è responsabile dell'erogazione del servizio di trasporto urbano nella città di Padova e nella maggior parte dei comuni della cintura, e del trasporto extraurbano nella zona termale comprendente i comuni di: Abano, Montegrotto e Torreglia.

* Il dato comprende parte del personale amministrativo di APS Holding che opera all'interno di altre aziende del Gruppo.



LA GESTIONE DELLA SOSTA URBANA

L'attività di gestione della sosta è affidata alla società di scopo APS Parcheggio srl, che si occupa essenzialmente dell'organizzazione della sosta stradale "a raso", cioè degli spazi posti al margine della sede stradale. APS Parcheggio gestisce comunque anche aree di sosta cosiddette "in struttura": specifiche zone attrezzate e protette da barriere. Nell'ambito della sua attività ha inoltre acquisito la gestione di un importante parcheggio multipiano, privato, posto nei pressi della stazione ferroviaria di Padova.

Totale posti auto	5.200
posti in struttura protetta	2.500
park in struttura protetta	5
park multipiano	1
personale	31

AFFISSIONI E PUBBLICITÀ

La Società APS Advertising srl opera dal 2002, ed è specializzata nella gestione di spazi pubblicitari, fornendo un supporto operativo e gestionale ad APS Holding SpA nell'ottimizzazione delle proprie disponibilità dirette e indirette di mezzi pubblicitari. APS Holding ha ricevuto infatti in concessione dall'amministrazione municipale la gestione delle affissioni negli spazi comunali, ed attraverso il sistema del trasporto pubblico, dispone degli spazi pubblicitari sugli autobus e sulle tabelle di fermata.

APS Advertising si propone inoltre alle Amministrazioni Comunali con attività di Service, attraverso l'offerta di un supporto operativo nell'applicazione dell'imposta sulla pubblicità e del diritto sulle pubbliche affissioni, nonché garantendo l'affissione e la de-affissione dei manifesti sugli impianti Comunali.

Il personale operativo dell'azienda è composto da 8 addetti e 2 dipendenti distaccati da ApsHolding.

Il core business della Società è la gestione e commercializzazione di spazi pubblicitari su:

Impianti fissi nel comune di Padova

- n. 182 poster da mt. 6 x 3 illuminati e non illuminati;
- n. 356 standardi da mt. 1,4 x 2;
- n. 88 tabelle a muro di varie dimensioni;
- n. 52 bacheche retroilluminate su fermate Tram; (comm. dal 2007)
- n. 1011 spazi su paline di fermata autobus di varie dimensioni.

Impianti fissi nella provincia di Padova

- n. 88 spazi su paline di fermata autobus di varie dimensioni nel Comune di Abano Terme;
- n. 10 spazi su paline di fermata autobus di varie dimensioni nel Comune di Albignasego;
- n. 12 spazi su paline di fermata autobus di varie dimensioni nel Comune di Cadoneghe;
- n. 42 spazi su paline di fermata autobus di varie dimensioni nel Comune di Montebelluna;
- n. 14 spazi su paline di fermata autobus di varie dimensioni nel Comune di Ponte San Nicolò;
- n. 18 spazi su paline di fermata autobus di varie dimensioni nel Comune di Rubano;
- n. 34 spazi su paline di fermata autobus di varie dimensioni nel Comune di Selvazzano Dentro;
- n. 2 spazi su paline di fermata autobus di varie dimensioni nel Comune di Teolo;
- n. 8 spazi su paline di fermata autobus di varie dimensioni nel Comune di Vigodarzere.

Spazi per pubblicità dinamica su autobus urbani e extraurbani

- n. 250 autobus urbani e suburbani con tabelle di varie dimensioni;
- n. 45 autobus con vestizioni integrali o parziali;
- n. 70 autobus con monitor LCD da 17" biffaciali; (comm. dal 2007)

Altri impianti

- standardi istituzionali predisposti per installazione a palo e/o a terra e/o su basamento da mt. 0,7 x 1.



LE AREE DI ATTIVITÀ

NE-T BY TELERETE NORDEST - LA TECNOLOGIA AL SERVIZIO DEL CITTADINO

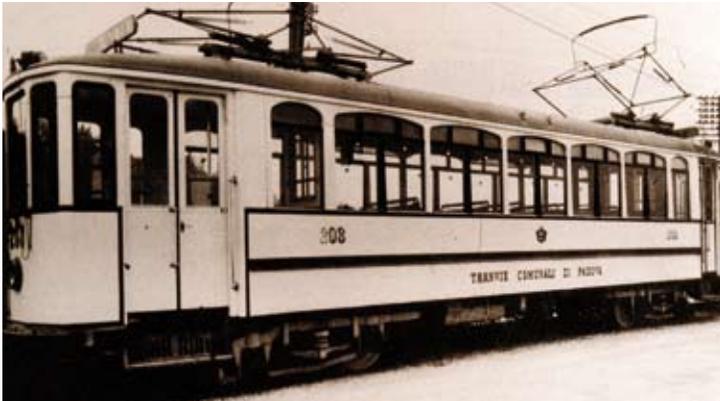
Ne-t by Telerete Nordest si pone quale interlocutore privilegiato per la diffusione nelle aree urbane delle nuove tecnologie dell'Informazione e della Comunicazione con l'obiettivo di costruire una città digitale a misura d'uomo.

Ne-t by Telerete Nordest, avendo focalizzato le sue energie nell'area delle tecnologie urbane, si presenta agli Enti Locali del Nordest come il partner nell'integrazione di sistemi in grado di dominare tutti gli aspetti legati alla gestione tecnologica del territorio: dallo studio di fattibilità, progettazione esecutiva e direzione lavori, alla realizzazione e gestione dei sistemi.

Il progetto PadovaWiFi è il più recente dei numerosi passi compiuti verso la creazione di quell'infrastruttura capillare di comunicazione a larga banda in grado di sostenere i sistemi per la gestione e sicurezza della città (infomobilità, zone a traffico limitato, videosorveglianza) e di facilitare l'interazione fra cittadini ed amministrazione (navigazione gratuita all'interno di una intranet metropolitana - progetto "Welcome to PadovaWiFi", totem informativi, sportelli virtuali) in un nuovo concetto di comunicazione multimediale e multicanale (web, email, sms, cityTV).

Grazie all'alto livello di conoscenza e competenza acquisite nella progettazione, realizzazione e gestione di infrastrutture per telecomunicazioni e trasmissione dati, Ne-t by Telerete Nordest presenta nel suo ventaglio di offerte:

- servizi ad elevato valore aggiunto su infrastrutture a larga banda per il territorio metropolitano (connettività larga banda in tecnologia ibrida fibra/Hyperlan/ WiFi, telefonia VOIP);
- servizi integrati per il cittadino (call center e sistema di booking integrato per mostre, eventi e manifestazioni, infomobilità) ed il customer care aziendale;
- soluzioni tecnologicamente innovative al servizio della cultura (la carta multiservizio Padovacard per la visita a monumenti, musei) o della mobilità (AVM - automated vehicle monitoring ed ITS - intelligent transportation system).



NELLA STORIA DELLA CITTÀ

- **1952** è stata costituita dal Comune di Padova l'azienda municipalizzata ACAP, Azienda Comunale Autofiloviaria di Padova, con il compito d'istituto di fornire il servizio di Trasporto Pubblico alla città di Padova e ai Comuni limitrofi;
- **1962**: prima azienda in Europa ad adottare un sistema di biglietteria automatica che sarà identificato come "**Sistema Padova**"; (obliteratrici ed emettitrici a bordo);
- **1967**: Dopo le linee tranviarie, anche quelle filoviarie vengono convertite in automobilistiche: il parco rotabile è ora rappresentato da soli autobus;
- **1975** vendita dei documenti di viaggio a terra con la sola obliterazione a bordo e conseguente affidamento della vendita dei documenti di viaggio alle rivendite esterne;
- **1982**: attiva un servizio speciale dedicato al trasporto dei disabili non deambulanti;
- **1985**: sensibile al problema ambientale, da quest'anno in poi saranno sviluppate varie iniziative, come la sperimentazione di carburanti alternativi, l'utilizzo di speciali dispositivi in grado di diminuire le emissioni allo scarico, l'impiego di gasolio a basso tenore di zolfo;
- **Dal 1988 al 1993**: istituisce linee di navetta veloci, effettuate con minibus, di collegamento tra apposite aree di parcheggio e il centro della città, l'ospedale e l'aeroporto;
- **1993**: inaugura un servizio di autobus, nei giorni festivi, a chiamata telefonica denominato "Telebus" con destinazione Ospedale o Stazione FS;
- **1996**: diventa Azienda Speciale ai sensi della legge 146/92;
- **1998**: inaugura un servizio di recapito a domicilio degli abbonamenti denominato "Pronto Bus";
- **dal 1998**: gestisce il Servizio Rimozioni;
- **1999**: confluisce nell'Azienda Padova Servizi S.p.A. come "Divisione Mobilità";
- **2000**: ottenimento certificazione di qualità secondo la norma UNI EN ISO 9002:1994 per il settore commerciale della Divisione Mobilità;
- **2002**: la Divisione Mobilità ottiene la certificazione UNI EN ISO 9001:2000 per la progettazione ed erogazione di servizi Trasporto Pubblico Urbano, Extraurbano e Speciale; Servizio Rimozione veicoli e custodia;
- **2003**: Dallo scorporo di alcuni rami di attività dell'Azienda Padova Servizi, nasce APS Holding che ingloba la Divisione Mobilità ed altre aziende;
- **2004**: inaugura la stazione di rifornimento gas metano;
- **2006**: **APS Holding spa ottiene, per l'attività di trasporto, la certificazione ambientale secondo la norma UNI EN ISO 14001:2004.**

I VALORI DELL'IMPRESA

Già nel settembre del 2000 l'Azienda Padova Servizi spa ha presentato all'Amministrazione Comunale, i valori che assumeva come riferimento per il perseguimento della sua missione. Gli stessi valori sono confermati oggi da APS Holding spa, impresa nata dalla evoluzione societaria della Azienda Padova Servizi. La Carta dei Valori rappresenta per l'azienda il documento che legittima l'attività dell'impresa nei confronti dei propri stakeholders.

- Soddisfazione dei clienti, delle loro aspettative contrattuali e dei bisogni ancora non espressi.
- Ricerca nelle attività del valore sociale per la collettività e del valore economico per l'azionista.
- Valorizzazione delle proprie risorse umane in funzione dei contributi forniti e loro coinvolgimento negli obiettivi aziendali.
- Incentivazione dei comportamenti creativi ed assertivi.
- Efficacia e puntualità della comunicazione, interna ed esterna, per il successo delle attività societarie.
- Trasparenza dei sistemi di gestione in conformità alle norme e alle convenzioni vigenti all'interno e all'esterno dell'azienda.
- Attenzione alle aspettative degli interlocutori interni ed esterni per migliorare il grado di soddisfazione ed il clima di appartenenza.
- Impegno costante nella ricerca e nello sviluppo per favorire l'innovazione in tutte le attività.
- Rispetto e valorizzazione delle normative che regolamentano l'erogazione dei servizi, la sicurezza sul lavoro, l'ambiente e la qualità.



APS HOLDING HA ADERITO AL GLOBAL COMPACT

Il 13 aprile del 2005 Aps Holding ha aderito al Global Compact. Si tratta di un organismo internazionale nato ufficialmente il 26 luglio del 2000 durante una riunione tenutasi al Quartier Generale delle Nazioni Unite a New York. Inizialmente circa 50 imprese hanno manifestato il loro interesse nei confronti dell'iniziativa. Oggi, sono più di 1000 le imprese che hanno aderito. Alle origini del Global Compact c'è l'idea che il mondo delle imprese sia parte integrante della soluzione ai problemi della globalizzazione.

La filosofia del Global Compact:

Favorire un'economia globale più sostenibile realizzata favorendo la collaborazione tra il mondo imprenditoriale e la società in cui questo opera.



THE GLOBAL
COMPACT

Gli obiettivi del Global Compact:

Incoraggiare le imprese ad integrare, nelle loro operazioni quotidiane, così come nel loro sistema manageriale, i 10 principi universali del Global Compact. Il Global Compact è un'iniziativa volontaria di responsabilità sociale delle imprese basata su principi universalmente riconosciuti perché derivati da:

- la Dichiarazione Universale dei Diritti Umani;
- la Dichiarazione dell'ILO sui Principi e i Diritti fondamentali del Lavoro;
- la Dichiarazione di Rio su Ambiente e Sviluppo.

Le aziende che aderiscono al Global Compact, si impegnano a rispettare i 10 principi universalmente riconosciuti:

SUI DIRITTI UMANI

LE IMPRESE DEVONO:

- sostenere e rispettare i diritti umani universalmente riconosciuti nell'ambito delle rispettive sfere d'influenza;
- assicurarsi di non essere, seppure indirettamente, complici negli abusi dei diritti umani.

SUI DIRITTI DEL LAVORO

LE IMPRESE DEVONO:

- garantire la libertà di associazione dei lavoratori e riconoscere il diritto alla contrattazione collettiva;
- eliminare tutte le forme di lavoro forzato e obbligatorio;
- garantire l'effettiva eliminazione del lavoro minorile;
- garantire l'eliminazione di ogni forma di discriminazione in materia di impiego e professione.

SULLA TUTELA AMBIENTALE

LE IMPRESE DEVONO:

- sostenere un approccio preventivo nei confronti delle sfide ambientali;
- intraprendere iniziative che promuovano una maggiore responsabilità ambientale;
- incoraggiare lo sviluppo e la diffusione di tecnologie che rispettino l'ambiente.

SULLA LOTTA ALLA CORRUZIONE

LE IMPRESE DEVONO:

- impegnarsi a contrastare la corruzione in ogni sua forma, incluse le estorsioni e le tangenti.

UNA QUALITÀ CERTIFICATA

La prima certificazione ISO 9001:2000 è stata ottenuta nel 2002 per l'intero complesso delle attività aziendali. La certificazione è stata confermata puntualmente ogni anno, e nel 2005, visto l'esito positivo è stata nuovamente emessa.

Proseguendo nel percorso verso l'eccellenza, nell'aprile del 2006, dopo un cammino durato due anni, Aps Holding ha conseguito la prestigiosa certificazione ambientale ISO 14000.

Il Presidente ed il Direttore Generale di APS Holding al fine di ottemperare allo sviluppo ed alla puntuale applicazione della Politica della Qualità ed Ambientale, e soddisfare gli obiettivi di miglioramento:

- si incaricano di diffondere ed attuare la politica della Qualità ed Ambientale;
- nominano il Rappresentante della Direzione la politica della Qualità ed Ambientale e lo incaricano di pianificare, sviluppare e controllare il sistema aziendale promuovendo le azioni preventive e correttive necessarie per ottenere i risultati prefissati;
- coinvolgono il personale, nell'ambito dei compiti e ruoli assegnati, per il conseguimento degli obiettivi di qualità aziendali.

CERTIFICAZIONI

UNI EN ISO 9001:2000

cert. n. 5574

prima emissione: 16.7.2002 - riesame:
29.6.2005

UNI EN ISO 14001:2004

cert. n. 7282

prima emissione: 28.4.2006

LA POLITICA DELLA QUALITÀ

APS Holding S.p.A. è consapevole che la soddisfazione dei Clienti è l'obiettivo fondamentale per il successo dell'Azienda.

L'Azienda si impegna inoltre ad operare affinché le sue attività siano basate su rapporti di correttezza e trasparenza e siano proficue per tutti i soggetti economici interessati (clienti, soci, dipendenti, fornitori, collettività) ed i risultati siano in armonia con le politiche aziendali, nel pieno rispetto delle disposizioni di legge e di quanto previsto dai codici e dai regolamenti.

L'Azienda intende sviluppare ed estendere le proprie attività dandosi un'organizzazione basata sul miglioramento continuo adottando i principi di seguito riportati:

- individuare le **necessità attuali e future** dei Clienti, soddisfare le loro esigenze tenendoli come costante punto di riferimento sia in termini economici che di qualità del servizio;
- monitorare e migliorare periodicamente la **soddisfazione dei Clienti** ed intraprendere le eventuali azioni correttive;
- emettere annualmente i **parametri della Carta dei Servizi** ed altri

parametri qualitativi provvedendo alla loro analisi ed all'avvio di un processo di miglioramento continuo;

- individuare, quantificare e **notificare al personale gli obiettivi di miglioramento** aziendali (economici, di produttività e qualità del servizio) e valutare costantemente lo stato di avanzamento ed il grado di raggiungimento degli stessi;
- **coinvolgere e motivare il personale** affinché gli obiettivi di miglioramento prefissati siano raggiunti;
- istruire e sensibilizzare il personale attraverso attività di **formazione ed aggiornamento**, in relazione alla mansione svolta, sia sulle norme e leggi da applicare, che sulle tematiche della qualità, della sicurezza e dell'ambiente;
- riesaminare periodicamente i processi aziendali al fine di valutare e di **ottimizzare le prestazioni**;
- **collaborare con fornitori** di beni e servizi realizzando un processo di miglioramento integrato.

LA POLITICA AMBIENTALE

Nel 2006 APS HOLDING ha emesso il suo primo "Rapporto Ambientale". Esso verrà aggiornato annualmente o in occasione di modifiche importanti e sostanziali del Sistema di Gestione Ambientale, in relazione ai risultati ottenuti e alle possibilità di miglioramento della stessa.

La pubblicazione del presente documento viene effettuata, unitamente ad altre informazioni riguardanti il S.G.A., nel sito internet aziendale.

L'emissione del "Rapporto Ambientale" giunge in seguito al raggiungimento della certificazione ambientale UNI EN ISO 14001:2004 avvenuta nel mese di aprile 2006.

L'implementazione di un Sistema di Gestione Ambientale e il suo controllo rappresenta il concretizzarsi di una volontà della direzione aziendale e del lavoro del personale che, ai vari livelli e secondo le responsabilità e competenze di ciascuno, ha contribuito alla realizzazione di questo importante progetto. Inoltre si intende fornire, a tutti coloro che fossero interessati, l'aggiornamento relativo agli aspetti ambientali che riguardano le attività dell'azienda e creare così un rapporto di chiarezza e trasparenza con tutta la cittadinanza padovana.

La Direzione ha approvato un proprio documento di Politica Ambientale che definisce gli obiettivi generali dell'azienda in ambito ambientale.

Essi possono essere sintetizzati nei seguenti punti:

- garantire ed adottare tutte le misure possibili per **ridurre l'impatto ambientale**, sia del carico inquinante delle emissioni in atmosfera sia dell'inquinamento acustico provocato dal proprio parco mezzi;
- **promozione del trasporto pubblico** come risposta alle problematiche, via via sempre più pressanti, della circolazione stradale;
- controllo e adozione di tutte le misure possibili per **ridurre il carico inquinante** (emissioni in atmosfera, scariche idrici, rifiuti);
- **tutela del suolo e sottosuolo** mediante l'uso di appositi impianti di depurazione situati in postazioni opportune;
- contenimento del **consumo energetico**;
- controllo del consumo di **risorse idriche**;
- **promozione**
- **responsabilizzazione dei dipendenti** nei confronti della protezione dell'ambiente.

I contenuti sopra espressi rappresentano l'insieme dei principi ispiratori e la filosofia" aziendale nei confronti delle tematiche ambientali. Da tutto ciò conseguirà l'azione che quotidianamente verrà attuata dall'azienda in favore di un' oculata gestione ambientale.

SOSTENIBILITÀ ECONOMICA 2006

BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ



APS *holding*

IL SISTEMA DI FINANZIAMENTO DEL TRASPORTO PUBBLICO IN ITALIA*

***(sintesi della relazione "Obiettivi, priorità e proposte per il trasporto pubblico locale: la Carta di Venezia" a cura di Asstra)**

Di seguito si riporta un estratto del documento "La Carta di Venezia", scaturita dal convegno promosso da ASSTRA - l'Associazione tra le imprese di trasporto pubblico - nel marzo del 2006, e che impegna per i prossimi cinque anni coloro che l'hanno sottoscritta, a promuovere iniziative ed azioni positive che favoriscano la nascita di una nuova cultura della mobilità basata sulla qualità del servizio e sull'integrazione delle diverse modalità di trasporto pubblico, di persone e delle merci. I contenuti della Carta di Venezia nascono da un'attenta analisi delle normative attuali che regolano il settore, nonché da un attento studio del ruolo strategico primario che il trasporto pubblico locale può e deve giocare per migliorare la qualità della vita delle nostre città e svilupparne l'attrattività produttiva e commerciale. In quest'ambito la "Carta di Venezia" chiarisce in maniera esemplare le fonti di finanziamento del sistema del trasporto pubblico in Italia, analizzandone criticamente l'evoluzione ed esprimendo precise considerazioni sullo stato attuale del settore.

"I meccanismi del finanziamento al trasporto pubblico locale hanno subito nel corso degli ultimi anni diverse modifiche dettate dall'esigenza di superare il sistema di ripiano dei disavanzi a piè di lista e di contrastare la profonda crisi economica delle aziende di trasporto dovuta in massima parte ad un perdurante dissesto finanziario e ad una perdita delle quote di mercato relative al trasporto pubblico nei confronti del mezzo privato.

Il tentativo più rilevante è stato quello delineato dalla legge n. 151/1981 con l'istituzione del Fondo Nazionale Trasporti (FNT), il quale nell'intenzione del legislatore voleva essere uno strumento per poter avviare il processo di riorganizzazione del settore.

Le Regioni, in questo modo, venivano in possesso di risorse finanziarie da destinare esclusivamente al settore dei trasporti sia per la parte corrente (supporto all'esercizio) sia per la parte capitale (rinnovo dei mezzi), le quali venivano determinate annualmente con legge finanziaria.

Le Regioni, a loro volta, o direttamente o attraverso la mediazione degli Enti Locali stanziavano ed erogavano i contributi sulla base dei principi e delle procedure stabiliti con legge

regionale, con l'obiettivo di conseguire l'equilibrio economico dei servizi di trasporto.

Accanto al Fondo Nazionale Trasporti venne istituito per un periodo quadriennale un fondo per gli investimenti dotato di una capacità di spesa pari a duemila miliardi di lire con lo scopo di acquistare mezzi di trasporto e di costruire ed ammodernare le infrastrutture.

Inoltre era stato previsto un meccanismo di assegnazione attraverso il quale le Regioni avrebbero dovuto ripartire i contributi di parte corrente sulla base del costo standard definito come "il costo economico standardizzato del servizio con riferimento a parametri di rigorosa ed efficiente gestione distinto per categorie e modi di trasporto e tenuto conto, attraverso analisi comparate della qualità del servizio offerto e delle condizioni ambientali in cui esso è svolto".

Il meccanismo era apparentemente semplice: gli Enti gestori avevano diritto ad un contributo pari alla differenza tra i costi standard (e non quelli effettivi) ed i ricavi accertati, che comunque dovevano coprire il costo effettivo del servizio in una misura non inferiore a quella stabilita annualmente per zone ambientali

omogenee e per i diversi tipi di trasporto.

L'applicazione di questa norma non ha avuto esito felice, soprattutto per l'assenza di criteri chiari sui quali costruire una metodologia per l'individuazione dei costi standard e per le disomogeneità che si sono venute a creare nelle varie Regioni.

A rendere più difficile la sua attuazione è intervenuta anche una ripartizione statale dei contributi spesso in ritardo (in corso o a fine d'anno) che ha reso di fatto impossibile una loro pianificazione preventiva nelle aziende. Il fallimento dell'obiettivo di ridurre i differenziali tra i ricavi ed i costi si evince attraverso il sempre maggiore peso del finanziamento pubblico del settore.

La critica maggiore rivolta al metodo dei costi standard è quella di averlo applicato senza definire i livelli "ottimali" di costo. Si sono invece considerati come valori standard i costi medi del servizio desumibili dai dati storici di contabilità e di bilancio. E ancora, al di là delle buone intenzioni del legislatore, il risanamento delle aziende di trasporto pubblico locale non è stato possibile, poiché i criteri di ripartizione del FNT, dettati in sede ministeriale, si basavano esclusivamente sulla spesa storica, diventando così un premio alle imprese meno efficienti, piuttosto che uno stimolo per le imprese che avevano ben operato, limitando i loro deficit (a partire dal 1993 è stato adottato un nuovo criterio di riparto del FNT che, invece del criterio della spesa storica, considera un insieme di parametri territoriali, demografici, economici e aziendali).

Lo Stato finanziava, inoltre, i servizi su ferro di interesse locale gestiti da ferrovie in concessione, da ferrovie a gestione commissariale governativa e dalle Ferrovie dello Stato.

Questo modo di finanziare le attività di trasporto comportava, necessariamente, duplicazione di servizi: collegamenti tra le medesime località garantiti sia con il treno sia con gli autobus, finanziati dallo Stato gli uni e dalle Regioni, con le risorse del FNT, gli altri.

Di qui l'avvio di un circolo vizioso che ha reso necessari successivi provvedimenti e continui interventi per ripianare i deficit.

Fin dall'inizio degli anni novanta era stato avviato l'esame di alcuni progetti di legge diretti a riformare la legge 151. I tentativi di riforma non furono conclusi, mentre sono stati approvati numerosi provvedimenti riguardanti gli aspetti finanziari.

A partire dal 1990, le regioni a statuto speciale sono state escluse dal riparto del FNT determinato annualmente con legge finanziaria.

Con la finanziaria del 1993 fu disposta la confluenza del FNT nel Fondo comune regionale, confermata anche dalle leggi finanziarie 1994 e 1995.

Il Fondo, quindi viene definitivamente abolito con la legge 549/95 che ha modificato radicalmente i meccanismi di finanziamento del trasporto pubblico locale. In particolare l'art 3, c1 ha disposto la cessazione dei trasferimenti provenienti dal FNT confluito nel Fondo comune regionale. I trasferimenti sono quindi di diretta derivazione delle Regioni, alle quali, al fine di finanziare il servizio di trasporto regionale, vengono

assegnati gli introiti derivanti da una quota dell'accisa sulla benzina per autotrazione pari a 350 delle vecchie lire.

Inoltre per assicurare un livello di finanziamento pari a quello dei finanziamenti soppressi, è stato istituito un Fondo perequativo che corrisponde alle singole Regioni, a decorrere dal 1997, un importo equivalente alla differenza tra il gettito realizzato nel 1996 e l'ammontare dei trasferimenti che erano destinati dalle singole Regioni.

Nel 1996, ad eventuali difficoltà di cassa, le Regioni avrebbero potuto far fronte attraverso anticipazioni straordinarie concesse dal Ministero del Tesoro.

Le Regioni avevano comunque l'obbligo di destinare al settore del trasporto pubblico locale risorse di ammontare non inferiore alla quota del Fondo Nazionale Trasporti a ciascuna di loro assegnata nel 1995".

IL REGIME DEI FINANZIAMENTI IN SEGUITO ALLA RIFORMA.

“Le innovazioni che il settore del trasporto pubblico locale ha affrontato in seguito all’emanazione del decreto legislativo 422/97, hanno richiesto una revisione di tutto il sistema dei finanziamenti.

Il decentramento delle funzioni e compiti a livello regionale ha comportato il passaggio da una finanza derivata ad una finanza propria, attraverso la **quale le regioni hanno assunto la responsabilità diretta in materia di gestione delle risorse finanziarie.**

L’attuale sistema prevede che ogni regione costituisca annualmente un fondo destinato ai trasporti alimentato sia con risorse proprie sia con risorse trasferite.

La ratio della norma è stata palesemente quella di predisporre un meccanismo per una pianificazione organica e complessiva della spesa regionale per i trasporti ed una chiara esposizione contabile.

Le risorse del Fondo sono destinate alla organizzazione, alla gestione ed agli investimenti per i servizi minimi, la sua consistenza è definita annualmente tramite legge di bilancio, ed è articolato in una pluralità di capitoli di spesa.

Il sistema inoltre prevede che nell’ipotesi in cui i Comuni o le Province vogliano istituire dei servizi aggiuntivi, essi sono a carico dei loro bilanci.

Il recepimento delle norme stabilite dal D.Lgs. 422/97 in materia finanziaria si è caratterizzato da un’elevata disomogeneità e pertanto le situazioni peculiari delle diverse Regioni non sono

facilmente assimilabili e comparabili. Infatti talune Regioni, in sostanza, non hanno previsto un Fondo Regionale Trasporti ma all’interno del proprio bilancio hanno iscritto i diversi capitoli di spesa per il trasporto locale. Ad esempio nella voce spese correnti sono state riportate le risorse destinate al trasporto su gomma da una parte e al trasporto su ferro dall’altra. Tale impostazione null’altro è stata che una mera operazione di ridenominazione di vecchi fondi; **è mancata in sostanza la previsione di un fondo regionale distinto dal bilancio capace di assumere una valenza programmatica e di definizione delle scelte politiche dei trasporti.**

Per quanto riguarda i meccanismi che sottintendono alla spesa per investimenti le fonti di finanziamento sono molteplici e coinvolgono tutti i livelli istituzionali (Stato, Regioni ed Enti Locali). Lo Stato interviene per concorrere alle spese in conto capitale finalizzate all’ammodernamento ed al potenziamento del materiale rotabile e per la costruzione e l’ammodernamento degli impianti ed infrastrutture dedicate al TPL, mentre le Regioni e gli Enti Locali, oltre che al cofinanziamento del materiale rotabile e delle infrastrutture di trasporto (es. i meccanismi introdotti dalle legge 211 del 1992), intervengono in particolar modo per finanziarie investimenti in tecnologie applicate al trasporto.

Con specifico riferimento agli autobus si sottolinea che gli operatori, attraverso sostanziose quote di autofinanziamento, contribuiscono all’acquisto e al rinnovo di mezzi di trasporto”.

La **“Carta di Venezia”** intervenendo sugli aspetti fondamentali della normativa nazionale di riferimento chiede:

- a) **chiarezza delle regole, che sottintende la necessità di evitare il susseguirsi di continui e frammentari interventi legislativi con il conseguente riconoscimento della centralità del ruolo delle Regioni e degli Enti locali nel settore del trasporto pubblico locale;**
- b) **incremento della mobilità collettiva al fine di limitare il traffico privato ed il conseguente congestionamento soprattutto delle grandi aree metropolitane;**
- c) **stimolare tutte le possibili integrazioni tra le diverse modalità di trasporto delle persone, e creare condizioni reali per favorire l’aggregazione tra le imprese; considerando che nella realtà italiana le imprese di trasporto sono molto più piccole rispetto a quelle che operano nei principali Stati europei;**
- d) **rivedere il sistema degli affidamenti diretti per la gestione dei servizi di trasporto pubblico locale, nonché la normativa che regola il subentro di un nuovo gestore e il trattamento di fine rapporto, affinché il trasporto pubblico locale possa giocare un ruolo strategico primario nel processo di miglioramento della qualità della vita delle nostre città e di sviluppo della loro attrattività produttiva e commerciale.**

I VALORI ECONOMICI

SINTESI DEL BILANCIO CONSOLIDATO 2006

in migliaia di euro (ove non diversamente specificato)

DATI ECONOMICI

Vendite	50.000
Risultato operativo lordo (EBITDA)	5.314
Ammortamenti/accantonamenti	7.633
Oneri finanziari	128
Risultato ante imposte	-2.084
Risultato netto	-2.678
Risultato operativo/vendite	10,63%
Risultato op./Capitale investito (ROI)	29,42%
Risultato netto/Patrimonio netto (ROE)	-11,78%

DATI PATRIMONIALI FINANZIARI

Capitale netto di funzionamento	24.858
Attività fisse nette	96.065
Passività non finanziarie	-102.860
Capitale investito netto	18.063
coperto da: indebitamento finanz. netto	-4.679
patrimonio netto	22.742

DINAMICA FINANZIARIA

Cash flow operativo	5.124
Cash flow operativo netto	5.063

ALTRI DATI

Investimenti effettuati	24.164
N° medio dipendenti	598

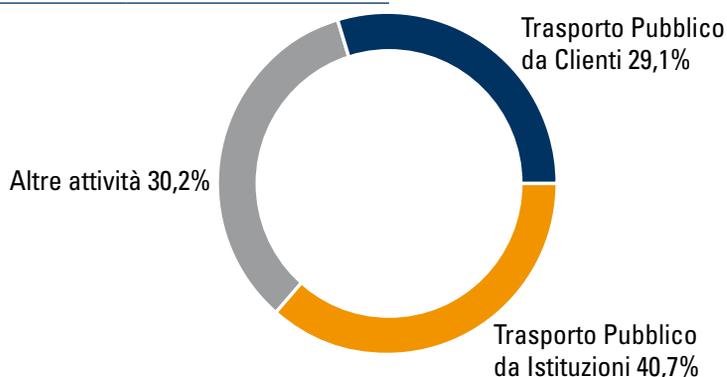
Il trasporto pubblico è una attività con forte contenuto di servizio alla collettività e come tale "assistita" dalla contribuzione pubblica.

Dalla analisi dei ricavi del Bilancio Consolidato abbiamo i seguenti valori.

valori in migliaia di euro

Ricavi

Trasporto Pubblico	14.540	29,1%
Altre attività	15.099	30,2%
Contributi dalle Istituzioni	20.361	40,7%



SCAMBIO CON GLI STAKEHOLDERS

È evidente che **le istituzioni hanno un ruolo rilevante nella dinamica economica dell'impresa** portando un contributo positivo alla gestione per **oltre 20 milioni di euro**.

In realtà lo stakeholder "Istituzioni" ha una dinamica più complessa intervenendo anche su altri elementi della Sostenibilità Economica.

Lo scambio è sintetizzato nella seguente tabella ove sono riportate solo le voci principali:

Istituzioni	
Contributo c/esercizio	14.873
Contributo per investimenti	3.158
Contributo spese personale	2.330
Canoni di concessione	-2.612
Affitti	-225
Imposte	-1.201
Totale istituzioni	16.323

La riclassificazione del conto economico, proposta dalle linee guida GBS al fine di ricavare il valore aggiunto e la sua successiva distribuzione va di conseguenza adattata alla specifica realtà approfondendo gli scambi interscambi.

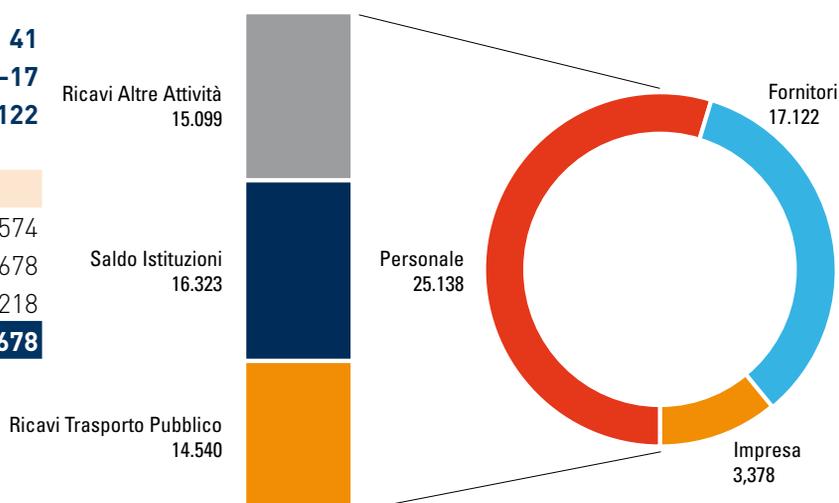
Analizzando i singoli stakeholder abbiamo:

Clienti	
Totale Trasporto Pubblico	14.135
Altre attività	16.358
Totale Clienti	30.493

Personale	
Salari e stipendi	18.279
Oneri sociali	5.318
Accantonamento TFR	1.472
Altri costi	69
Totale Personale	25.138

Collettività	41
Comunità finanziaria (+ proventi/-oneri)	-17
Fornitori	17.122

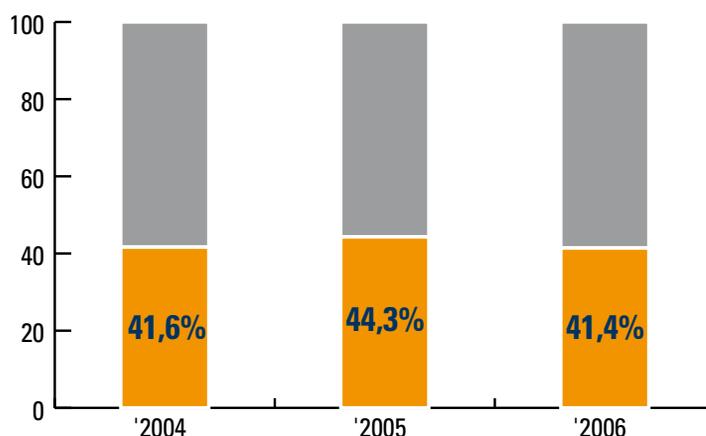
Impresa	
Ammortamenti/accantonamenti	6.574
Risultato	-2.678
Diversi, straordinari e partecipazioni	-218
Totale impresa	3.678



I dati riclassificati mostrano che Clienti e Istituzioni contribuiscono alla gestione per oltre 46 milioni di euro. Questo importo viene assorbito per 25 milioni dalle risorse umane e per 17 milioni dai fornitori.

All'impresa rimangono 3,4 milioni di euro.

RAPPORTO FRA RICAVI E COSTO OPERATIVO NEL TRASPORTO PUBBLICO



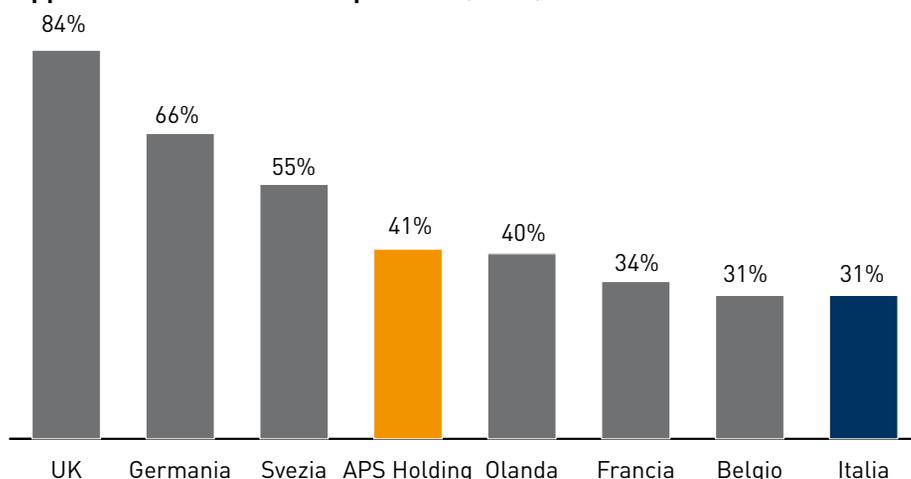
Trasporto Pubblico Locale	Urbano		Extraurbano		Totale	
	2005	2006	2005	2006	2005	2006
Ricavi da traffico	12.899,76	13.462,88	1.675,13	1.733,71	14.574,89	15.196,59
Costi operativi	28.926,00	32.449,19	3.971,43	4.239,42	32.897,43	36.688,61
Percentuale copertura ricavi/costi	44,60%	41,49%	42,18%	40,89%	44,30%	41,42%

LE TARIFFE: IN ITALIA LE PIU' BASSE D'EUROPA

Il settore del trasporto pubblico locale vive, ormai da anni, una crisi strutturale di carattere economico dovuta da una parte a finanziamenti e a politiche tariffarie che non hanno seguito il passo delle dinamiche inflazionistiche, e dall'altra al costante incremento di quote di domanda di mobilità soddisfatte con il mezzo privato a detrimento del mezzo pubblico. A ciò si aggiungono le incertezze normative che non hanno consentito un regolare svolgimento dei meccanismi concorrenziali introdotti dal D.Lgs. 422/97.

Congiuntamente a queste tematiche, politiche di bilancio pubbliche restrittive dettate dall'esigenza di risanamento dei conti pubblici nell'immediato, senza una visione di lungo periodo del costo sociale, le amministrazioni territoriali si vedono ridurre le risorse disponibili per il finanziamento dei servizi pubblici e dei relativi investimenti.

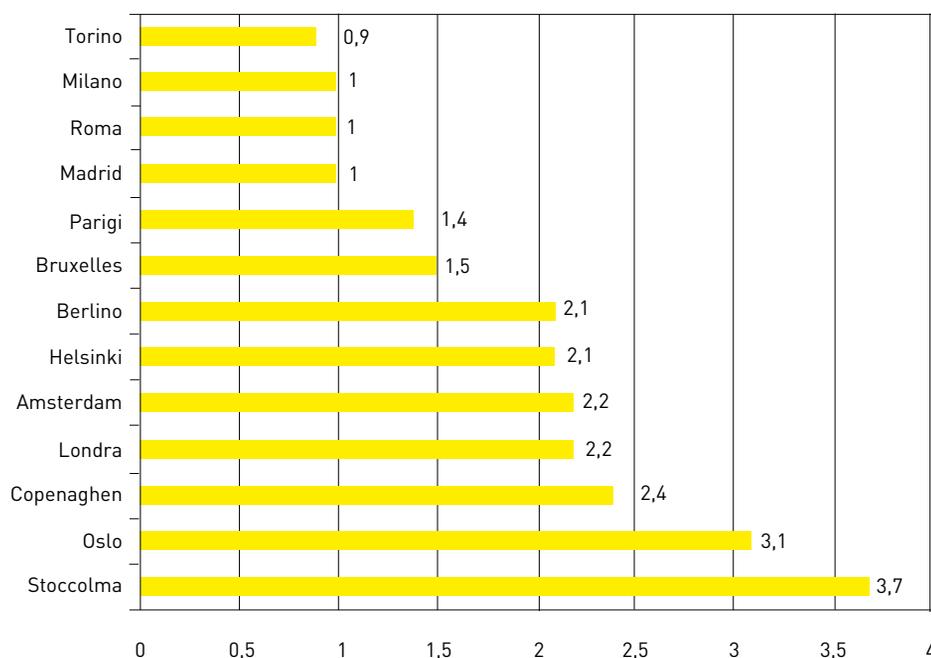
Rapporto fra ricavi e costo operativo (2004)



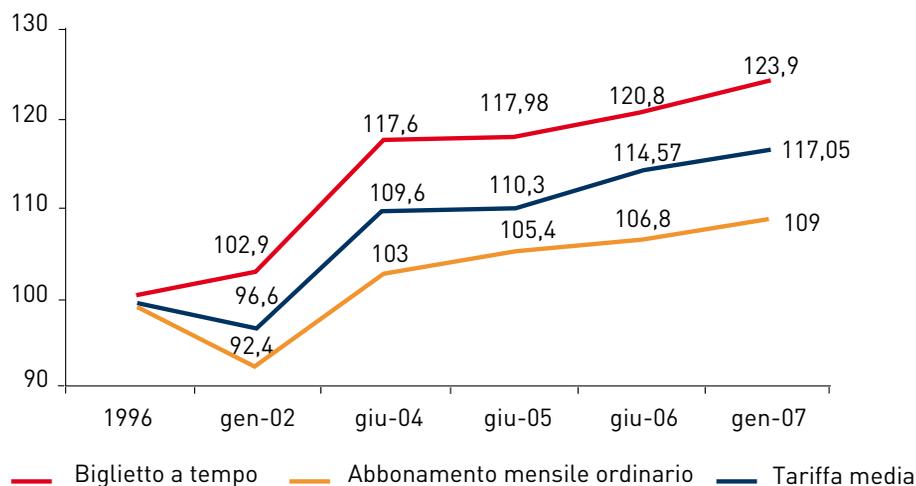
Il confronto europeo relega l'Italia come fanalino di coda nel rapporto tra ricavi da traffico e costi operativi. Il grafico infatti mostra percentuali di copertura al di sopra del valore italiano; tralasciando il Regno Unito che si caratterizza da una parte per un reddito pro-capite tra i più alti in Europa e dall'altra per un assetto di mercato del trasporto fortemente improntato sul ricorso ad operatori privati, in paesi come la Germania e la Svezia la copertura dei costi attraverso i ricavi da traffico si posiziona su livelli addirittura doppi rispetto al nostro.

Il grafico successivo, riportando i prezzi del biglietto singolo di alcune fra le più grandi metropoli europee, evidenzia che le tariffe applicate in Italia sono tra le più basse del continente.

Tariffe urbane nelle grandi capitali europee anno 2006; €



Andamento delle tariffe nel TPL in Italia (gen 1996 - gen 2007; numeri indice)



I dati mettono in luce che la questione tariffaria necessita di attente e doverose integrazioni e modifiche sulle metodologie da applicare per la determinazione dei prezzi, i relativi aggiornamenti e la legislazione di riferimento. Esigenze che potrebbero essere soddisfatte con l'introduzione, come peraltro prevista dal D.lgv 422 del 1997, del principio del price cap. [Articolo 2, comma 18, della legge 481 del 1995].



Il meccanismo tariffario basato sul price cap

è un sistema di regolazione dei prezzi che pone un limite massimo alle variazioni delle tariffe le quali sono vincolate nel tempo alle variazioni del tasso di inflazione ed alle variazioni di grandezze che esprimono l'efficienza produttiva, la qualità, eventuali costi inattesi, ed extraoneri di investimento.

Il price cap è un meccanismo premiante: l'impresa può adeguare i suoi prezzi all'inflazione purché consegua un miglioramento della produttività dell'impresa. Inoltre da un lato il sistema offre la possibilità all'impresa di legare la crescita dei prezzi al raggiungimento di obiettivi di qualità assicurando una correlazione tra tariffa e servizio prestato, e dall'altro lato permette di far compartecipare gli introiti tariffari alla spesa per investimenti, che come abbiamo precedentemente accennato, è importantissima per il rilancio del settore.

D'altra parte, però, senza un adeguato flusso di risorse pubbliche destinate agli investimenti risulta difficile per gli operatori del settore riuscire a raggiungere gli obiettivi qualitativi e di investimento che sono alla base per il calcolo. Pertanto al fine di sfruttare appieno i lati positivi di tale sistema è necessario che le autorità competenti avviino una fase di politica infrastrutturale di investimenti espansiva, al fine di innescare il circolo virtuoso del rilancio e dello sviluppo.



GLI INVESTIMENTI

Tra gli investimenti effettuati nel 2006, dei quali si riporta una dettagliata descrizione nella nota integrativa al bilancio economico, è da segnalare l'acquisto con risorse finanziarie proprie di 34 nuovi autobus con alimentazione a gas metano. Generalmente, infatti, il rinnovo della flotta viene attuato grazie alle risorse messe a disposizione dalla Regione Veneto, e mai prima d'ora l'azienda aveva effettuato direttamente un investimento così massiccio per il riammodernamento del proprio parco autobus.

L'acquisizione dei 34 mezzi a metano ha consentito all'azienda di fare un altro ulteriore e significativo passo in avanti sia sul piano del rinnovo della flotta, in grado oggi di garantire un servizio più comodo e confortevole, che su quello della realizzazione di un sistema di trasporto pubblico ancor più rispettoso dell'ambiente, grazie anche ai 39 bus a metano messi in linea nel 2004 ed ai 21 nel 2005. Complessivamente quindi la flotta dei bus a metano di Aps Holding è composta oggi da 94 veicoli, pari al 35% del parco mezzi, risultando una tra le prime aziende in Italia per l'impegno sul fronte dell'uso del gas naturale. Nel contempo il massiccio piano di rinnovo dei veicoli ha consentito di ridurre l'età media del parco autobus da 9,7 anni del 2004 a 7,8 anni del 2006. In quest'ambito è stato poi completamente rinnovato anche il parco degli autobus extraurbani, che vanta ora una anzianità media di appena 3,7 anni.

Il rinnovo del parco mezzi aziendali con veicoli meno inquinanti ha riguardato anche le vetture in uso al personale di verifica, con la sostituzione di 4 auto a gasolio con altrettante vetture a metano, di cui una furgonata in uso all'officina.

SOSTENIBILITÀ SOCIALE 2006

BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ



APS *holding*



IL VALORE DELLE PERSONE

Dietro i servizi che ogni giorno gli abitanti di Padova ricevono da Aps Holding, c'è un gruppo di uomini e donne che lavora, e che determina quotidianamente con il proprio impegno, la qualità della prestazione offerta, e di conseguenza il successo dell'azienda ed il gradimento da parte dei cittadini.

La preparazione professionale, la motivazione individuale, il senso di responsabilità e di appartenenza, sono quindi elementi strategici per l'affermazione dell'impresa, sui quali l'azienda costantemente e consapevolmente interviene.

CAPOGRUPPO APS HOLDING

Composizione personale al 31.12.2006

Distribuzione per genere

Maschi	482
Femmine	18

Età e anzianità

Età media	43,10
Anzianità di servizio	15,06

Iscritti al sindacato

Numero iscritti	366
Sul totale	73,2%

Cause di cessazione dei rapporti di lavoro

Licenziamenti	0
Dimissioni	0
Pensionamenti	15

TABELLA DEL PERSONALE

Qualifica	APS Holding			APS Park			APS ADV			Ne-t Telerete			TOTALE	
	2006	2005	Diff.	2006	2005	Diff.	2006	2005	Diff.	2006	2005	Diff.	2006	2005
Dirigenti	2	3	-1	-	-	-	-	-	-	1	1	-	3	4
Quadri	10	9	1	-	-	-	-	-	-	2	3	-1	12	12
Impiegati	31	30	1	6	7	-1	5	3	2	37	49	-12	79	89
Impiegati Part Time	6	6	-	1	1	-	-	-	-	17	20	-3	24	27
Impiegati a termine	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	8	-7	1	8
Operai	48	50	-2	24	25	-1	3	4	-1	-	-	-	75	79
Op/Cond. a termine	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Operai Part Time	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Autisti	406	419	-13	-	-	-	-	-	-	-	-	-	406	419
Totale	503	517	-14	31	33	-2	8	7	-1	58	81	-23	600	638
Aspettative imp.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Aspettative op.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Asp. Autisti	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
distacchi	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

TUTELARE E SVILUPPARE LA PROFESSIONALITA'

Aps Holding ha proseguito anche nel 2006 l'attività sistematica di formazione del personale che ha interessato tutti i settori aziendali.

Area formativa	Ore Formazione
Formazione amministrativa	35
Formazione tecnica	80
Organizzazione	8
Qualità	128
Comunicazione	1.700
Gestione e uso sistemi informativi	44
Ambiente/Sicurezza	812
TRAM	1.614
TOTALE	4.421

IL SOSTEGNO DELL'AZIENDA AL CIRCOLO RICREATIVO AZIENDALE

Il Cral-Acap, (Circolo Ricreativo Aziendale dei Lavoratori), è un'Associazione di primo livello, ovvero un'associazione che opera a livello aziendale, composta attualmente da 474 Soci Dipendenti, 72 soci pensionati e un cinquantina circa di aggregati.

Il Bilancio, predisposto sulla base delle normative dello Statuto, rappresenta lo strumento economico con il quale il Cral promuove tutte le iniziative, dai servizi sociali a quelli culturali, dalle attività ricreative e quelle mutualistiche, favorendo l'organizzazione del tempo libero dei Soci e delle loro famiglie.

Le risorse finanziarie del Circolo, in particolare, giungono da quattro fonti:

Da APS Holding che eroga un contributo, diviso in tre rate, frutto di un accordo tra sindacato ed Azienda (che risale ormai al lontano 1984), pari al 0,2% del monte salari, riferito all'anno precedente; dalle quote associative che i dipendenti pagano per essere Soci; dalle quote dei Soci Pensionati e dalle quote dei Soci Aggregati, (Tessere F.I.Te.L.)

- **Contributo Aziendale** 31.275,40
(28.296,54 anno 2005)
- **Quote Soci Dipendenti** 5.688,00
(5.892,00 anno 2005)
- **Quote Soci Pensionati** 912,00
(804,00 anno 2005)
- **Quote Soci Aggregati** 460,00
(660,00 anno 2005)

Totale 38.335,40

Come si evidenzia dal prospetto comparativo dell'anno precedente, c'è stato un incremento del contributo

Aziendale di circa Euro 3.000 (tremila) questo per effetto delle assunzioni dei lavoratori interinali (anno 2005 a cui l'Azienda si riferisce per calcolare il contributo Aziendale contributo 2006); sempre per lo stesso motivo le quote dei Soci dipendenti riferite al 2006 sono minori perché in questo anno i lavoratori non sono stati ancora assunti in pianta stabile.

Nel corso del 2006 l'attività è stata svolta con particolare riguardo agli interessi storico-naturalistici, all'attività delle Sezioni, alle Gite, ad iniziative sociali ed in favore dell'infanzia.

Il Cral di Aps Holding coordina 10 sezioni (Ciclismo, Auto-Moto, Ambiente, Pesca, Podismo, Sci, Calcio e Calcetto, Tennis e Tiro a Volo), purtroppo la Sezione Foto è stata sciolta per mancanza di Soci disposti a portare avanti le varie iniziative di cui in passato sono stati protagonisti. Al contrario è nata la Sezione Nautica (NautiCral) per volere di alcuni Soci intraprendenti, che ha organizzato dei corsi per acquisire la Patente Nautica.

Tutte le Sezioni al proprio interno sono formate da un proprio Consiglio con un coordinatore responsabile, i quali a fine anno rendicontano al Consiglio Direttivo l'attività svolta. Organizzano attività sportive, ricreative e culturali, compatibilmente con le risorse disponibili deliberate dal Consiglio Direttivo Cral-Acap, in base all'attività svolta e il programma annuale proposto. Tra le varie Sezioni di particolare rilievo quella del Ciclismo, con un numero consistente di iscritti, circa 50, che durante l'anno svolgono un'intensa attività sportiva, come il Campionato sociale interno, il Campionato Nazionale Autoferrotranvieri,

gare ed altre uscite in varie località della nostra provincia.

Quest'anno si è messa in evidenza la "Sezione Sci", che dopo aver cambiato il Consiglio ed il Responsabile hanno dato un'accelerata all'attività, proponendo diverse uscite sulle piste, specialmente di sera, ed alle quali hanno partecipato numerosi Soci, ottenendo un grande successo. Ha saputo distinguersi, fra le altre la "Sezione Podismo", con l'ormai consolidata da anni partecipazione ai Campionati Italiani di Podismo (circa una decina) che quest'anno si sono svolti a Mestre.

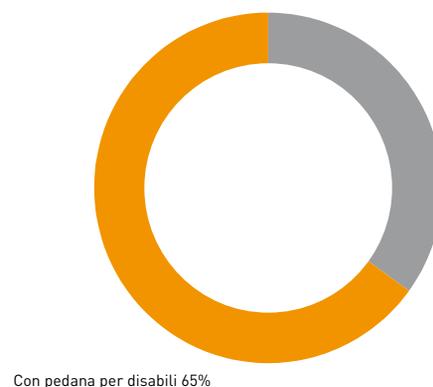
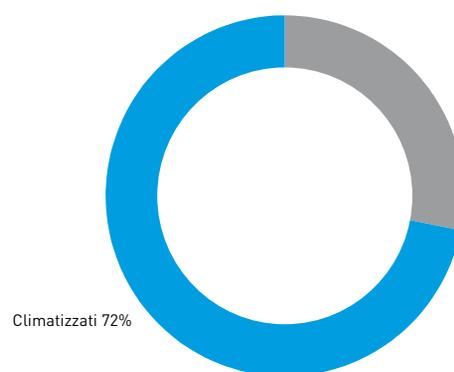
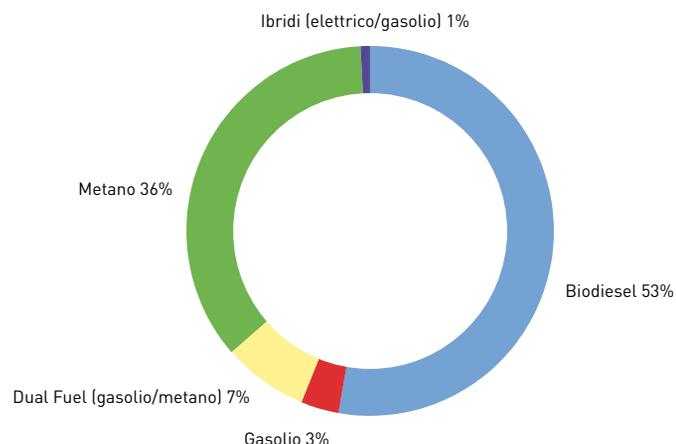
La "Sezione Ciclismo" ha partecipato con diversi atleti, ai Campionati Italiani, organizzati dal Cral La Marca di Treviso, nella bella cornice del Montello; da ricordare la prestazione del Socio Bilato Gabriele, che ha ottenuto un bellissimo secondo posto trascinando la Sezione ad un buon piazzamento nella classifica Nazionale dei Circoli. Queste manifestazioni a carattere nazionale, ci si va confrontare con altre realtà del nostro settore Autoferrotranvieri, non solo sportivamente ma anche socialmente. Sempre nell'ambito delle attività culturali, anche quest'anno il Cral ha rinnovato gli abbonamenti alla Stagione di Prosa del Teatro Verdi, ai quali i Soci possono accedere prenotandosi in segreteria e pagando un terzo del costo effettivo. Non meno significativo è stato l'impegno preso dal Direttivo del Cral verso i valori di solidarietà, espressi attraverso il sostegno a due progetti umanitari: aderendo all'iniziativa, come ormai avviene da diversi anni, "Una colomba per la pace", promossa dall'A.D.M.O. l'Associazione che sensibilizza la donazione di midollo osseo.



L'OFFERTA DI MOBILITÀ

Parco mezzi aziendale al 31.12.2006

Autobus urbani	182
Autobus urbani/suburbani	28
Autobus extraurbani	20
Autobus trasporto disabili/urbani	4
Autobus ibridi/minibus/urbani	2
Autobus autosnodati/urbani	16
Autobus minibus/urbani	12
Totale autobus	264
Autobus urbani ad alimentazione a biodiesel	128
Autobus extraurbani ad alimentazione a biodiesel	11
Autobus extraurbani ad alimentazione a gasolio	9
Autobus urbani ad alimentazione dual fuel	20
Autobus urbani ad alimentazione a metano	94
Autobus urbani ibridi (elettrici-gasolio)	2
Totale autobus	264
Autobus urbani climatizzati	173
Autobus extraurbani climatizzati	18
Totale autobus climatizzati	191
Autobus urbani con pianale ribassato	184
Autobus extraurbani con pianale ribassato	18
Totale autobus con pianale ribassato	202
Autobus urbani con pedana per disabili	154
Autobus extraurbani con pedana per disabili	18
Totale autobus con pedana per disabili	172
Autobus urbani euro 0	60
Autobus extraurbani euro 0	2
Totale autobus euro 0	62
Autobus urbani euro 1	14
Autobus extraurbani euro 1	0
Totale autobus euro 1	14
Totale autobus urbani euro 2	50
Totale autobus extraurbani euro 2	0
Totale autobus euro 2	50
Totale autobus urbani euro 3	26
Totale autobus extraurbani euro 3	18
Totale autobus euro 3	44
Totale autobus urbani euro 4	94
Totale autobus extraurbani euro 4	0
Totale autobus euro 4	94
Eta' media autobus urbani anni	8,05
Eta' media autobus extraurbani anni	3,75
Totale eta' media del parco anni	7,72





DINAMICA DEI PASSEGGERI TRASPORTATI

	2005	2006	variazione	variaz. %
Biglietti e carnet	11.694.616	11.527.406	-167.210	-1,43
Abbonamenti settimanali	475.566	428.386	-47.180	-9,92
Abbonamenti ordinari	9.726.410	8.910.470	-815.940	-8,39
Abbonamenti studenti	6.019.680	6.043.464	23.784	0,40
Totale passeggeri urbani di 1° e 2° tratta	27.916.272	26.909.726	-1.006.546	-3,61
Biglietti extraurbani	629.891	618.792	-11.099	-1,76
Abbonamenti extraurbani	1.141.442	1.181.664	40.222	3,52
Totale passeggeri extraurbani	1.771.333	1.800.456	29.123	1,64
Abbonamenti pensionati e invalidi	5.218.500	5.411.800	193.300	3,70
Totale passeggeri	34.906.105	34.121.982	-784.123	-2,25

La significativa diminuzione del numero di passeggeri trasportati ha riguardato soprattutto il servizio urbano e, in particolare, gli abbonati ordinari.

I fattori che influiscono sul numero di passeggeri trasportati possono essere esterni, e in quanto tali non controllabili dall'azienda, o interni, cioè diretta conseguenza di scelte e strategie aziendali.

Cause esterne

Fattori meteorologici

Limitazioni al traffico privato e politiche di mobilità

Condizioni viabilistiche e di traffico

Cause interne

Variazione dell'offerta

Strategie tariffarie

La stima dell'effetto di ciascuna causa in termini di variazione del numero di passeggeri può essere più o meno oggettiva e precisa. Di seguito viene riportato un tentativo di stima.

DINAMICA DEI PASSEGGERI TRASPORTATI CA

FATTORI METEOCLIMATICI

Quale indicatore delle condizioni meteorologiche è stato scelto il numero di giorni di pioggia¹. Nel 2006 ci sono stati 15 giorni in meno con una diminuzione del 34% delle precipitazioni (699 mm contro i 1066 del 2005). In particolare l'effetto meteo, come evidenziato nei grafici seguenti, si è fatto sentire nell'ultimo trimestre del 2006 (9 giorni di pioggia in meno del 2005 e 75% in meno di precipitazioni con temperature massime più alte di oltre 3,3 gradi [+28%]). L'esperienza indica che l'aumento di passeggeri in un giorno di pioggia è pari a circa il 10%, quindi la diminuzione nel 2006 si può stimare intorno a 120.000 passeggeri.

Giornate di pioggia

	2005	2006
Gen	2	2
Feb	1	1
Mar	0	4
Apr	7	3
Mag	5	3
Giu	2	1
Lug	3	2
Ago	8	7
Set	5	4
Ott	6	1
Nov	5	4
Dic	5	2
Totale	49	34

¹) giorni con più di 5 mm di precipitazioni. Fonte dei dati: ARPA VENETO.

LIMITAZIONI AL TRAFFICO PRIVATO E POLITICHE DI MOBILITÀ

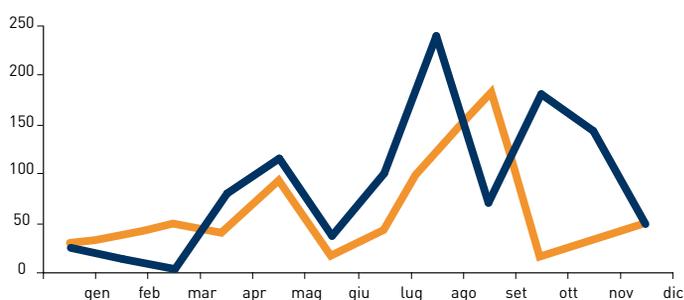
Negli inverni 2004/2005 e 2005/2006 l'amministrazione comunale di Padova aveva adottato le targhe alterne nei giorni di giovedì e venerdì per un totale di 29 giornate nel 2005 e 20 giornate nel 2006.

Dall'inizio del 2006, inoltre, è attivo il sistema di controllo degli accessi al centro storico con varchi elettronici.

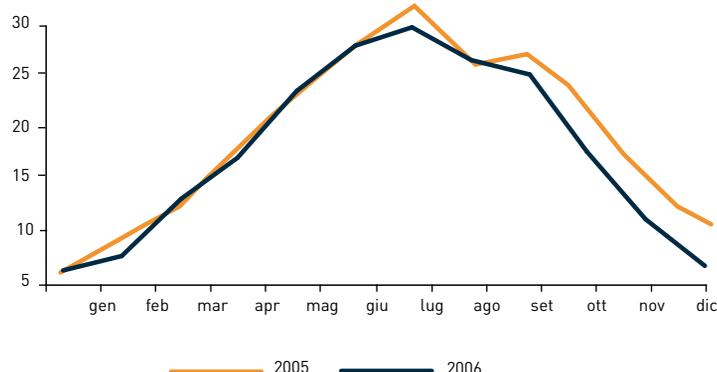
Gli effetti di queste misure sul numero di passeggeri trasportati dai mezzi pubblici sono difficilmente quantificabili. I pochi dati disponibili riguardano l'effetto delle targhe alterne che è stato quantificato con una diminuzione media del 27% del traffico veicolare² e l'effetto dei varchi elettronici quantificato con una diminuzione degli ingressi pari al 32% nei mesi di novembre e dicembre 2006 rispetto agli stessi mesi del 2005 in cui non erano in funzione i varchi.

L'effetto dei varchi sul trasporto pubblico si può ritenere trascurabile, mentre si può prudenzialmente ritenere che una giornata di targhe alterne comporti un aumento del 10% dei passeggeri del trasporto pubblico. La diminuzione nel 2006 è quindi stimabile in 100.000 passeggeri.

Precipitazioni



temperatura massima



USE ESTERNE

CONDIZIONI VIABILISTICHE E DI TRAFFICO

Le condizioni viabilistiche e del traffico influiscono sulla regolarità del servizio e sulla velocità commerciale. L'indicatore di regolarità considerato è il numero di corse perse rispetto a quelle programmate. Nel 2006 il numero di corse perse è aumentato del 3,9% rispetto all'anno precedente. La regolarità è stata problematica in particolare negli ultimi 4 mesi del 2006 a causa dei lavori e dell'avvio del pre-esercizio per il metrotram. L'esperienza porta a stimare una perdita pari al 5%, ovvero circa 50.000 passeggeri.

2) Fonte: ARPAV Valutazione dei risultati correlati ai provvedimenti di limitazione della circolazione applicati nell'autunno/inverno 2004/2005. Analisi dei flussi di traffico e delle emissioni. Relazione presentata al seminario del 4.11.2005 a Palazzo Moroni, Padova. Il dato si riferisce alla variazione media del traffico veicolare in un giovedì di targhe alterne dalle ore 9.00 alle 18.00.

3) Stima ottenuta considerando che in una giornata media feriale invernale vengono trasportati circa 117.000 passeggeri, contro i 3.000 trasportati in un giorno festivo medio.



Chilometri	2005	2006	diff 06-05	Diff % 06-05
Gennaio	744.510	755.932	11.422	1,53
Febbraio	744.908	732.116	-12.792	-1,72
Marzo	799.200	823.769	24.569	3,07
Aprile	764.200	720.807	-43.393	-5,68
Maggio	788.837	787.558	-1.279	-0,16
Giugno	654.933	656.233	1.300	0,20
Luglio	615.795	610.524	-5.271	-0,86
Agosto	556.739	554.543	-2.196	-0,39
Settembre	739.543	729.748	-9.795	-1,32
Ottobre	802.523	798.504	-4.019	-0,50
Novembre	775.890	769.955	-5.935	-0,76
Dicembre	757.840	706.505	-51.335	-6,77
Totale	8.744.918	8.646.194	-98.724	-1,13

DINAMICA DEI PASSEGGERI TRASPORTATI CAUSE INTERNE

VARIAZIONE DELL'OFFERTA

L'offerta di servizio programmata dall'azienda in termini di posti/km può cambiare nel tempo per cause "fisiologiche" quali possono essere la variazione del numero di giorni festivi da un anno all'altro, o modifiche progettuali (modifica a orari delle corse e percorsi delle linee) e perturbazioni del servizio (scioperi).

Variazione del numero di giorni festivi

Nel 2006 ci sono stati 2 giorni festivi in più rispetto al 2005 e questa circostanza comporta una diminuzione di circa 230.000 passeggeri³.

Ore di sciopero

Le ore di sciopero nel 2006, a causa del protrarsi della vertenza per il rinnovo del CCNL degli autoferrotranvieri, sono aumentate del 34% rispetto al 2005. In particolare nell'ultimo trimestre sono più che quadruplicate. Le 994 ore perse in più per sciopero nel 2006 equivalgono a circa mezza giornata di servizio e quindi circa 50.000 passeggeri in meno.

Modifica orari e percorsi

Nel corso del 2006 non sono intervenute modifiche significative degli orari di esercizio e dei percorsi rispetto al 2005. Per cui il calo dei passeggeri trasportati non è da attribuire a queste cause.

STRATEGIE TARIFFARIE

L'aumento tariffario entrato in vigore il 1° maggio 2005 ha prodotto uno "spostamento" di passeggeri con abbonamento ordinario a passeggeri con carnet di biglietti. Si nota, infatti, una diminuzione pari al 8,39% dei passeggeri abbonati ordinari causata dal forte aumento (+30%) del costo del mensile. Nel 2006 si è registrata una diminuzione del numero di mensili equivalenti⁴ del 10,1 rispetto al 2005 e un corrispondente aumento del numero di biglietti da carnet/60 pari al 5,3%. Quindi l'utilizzo dei biglietti del carnet ha compensato solo in parte la diminuzione di abbonamenti mensili. Questo risultato può essere spiegato con la maggiore flessibilità permessa dal biglietto che consente, soprattutto in periodi con condizioni climatiche variabili, di alternare l'utilizzo del

mezzo pubblico con quello privato.

Sulla base dell'esperienza si stima una perdita di passeggeri imputabile al forte aumento del costo degli abbonamenti ordinari pari al 2% dei passeggeri che utilizzano questo titolo di viaggio, ovvero 200.000 unità.

4) Il numero di mensili equivalenti è ricavato rapportando al mese di competenza gli abbonamenti settimanali, mensili, trimestrali e annuali emessi. I mensili equivalenti vengono confrontati con il numero di biglietti da carnet diviso 60 (si ipotizza che un mensile equivalente corrisponda a 60 viaggi/mese)

Corse perse rispetto a quelle programmate

	Gen	Feb	Mar	Apr	Mag	Giu	Lug	Ago	Set	Ott	Nov	Dic	Totale
2005	271	14	525	215	48	361	19	18	219	1897	90	536	4.213
2006	134	45	46	201	207	29	25	12	725	1628	467	865	4.384

Ore di sciopero

	Gen	Feb	Mar	Apr	Mag	Giu	Lug	Ago	Set	Ott	Nov	Dic	Totale
2005			164	443	870		1034				451		2962
2006			416	647	263	26			196	1163	21	1224	3956

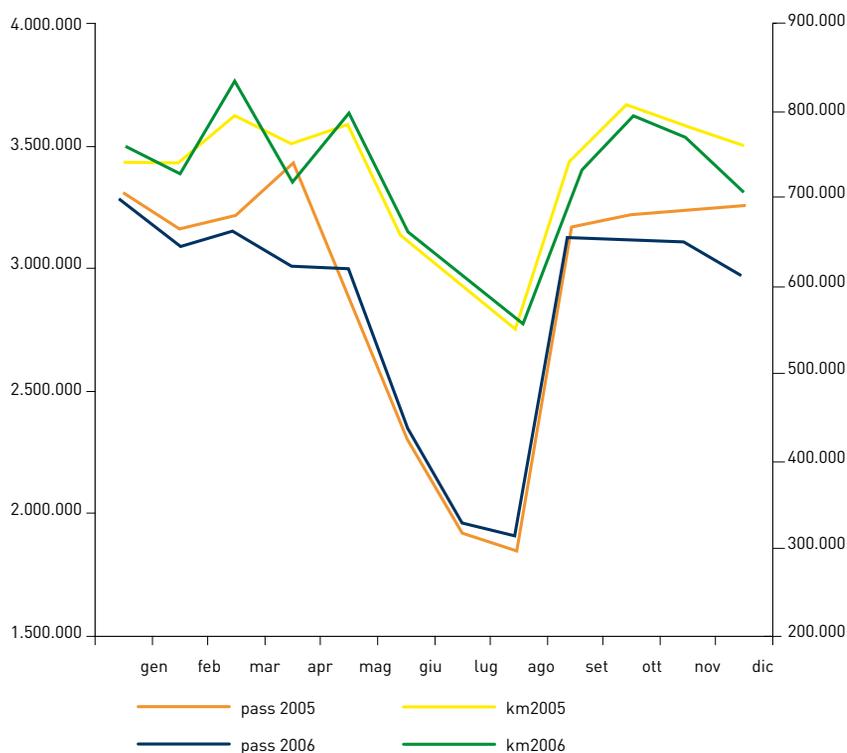
serie storica dei mensili equivalenti e biglietti da carnet



Passeggeri trasportati mese per mese

Passeggeri	2004	2005	2006	diff 06-05	diff %06-05
Gennaio	3.069.340	3.298.267	3.296.737	-1.530	-0,05
Febbraio	3.084.955	3.156.656	3.097.485	-59.171	-1,87
Marzo	3.310.343	3.210.220	3.173.279	-36.941	-1,15
Aprile	3.302.757	3.425.080	3.020.980	-404.100	-11,80
Maggio	2.865.167	2.870.596	3.010.995	140.399	4,89
Giugno	2.387.024	2.298.510	2.323.559	25.049	1,09
Luglio	2.002.693	1.908.093	1.943.521	35.428	1,86
Agosto	1.832.825	1.837.050	1.901.704	64.654	3,52
Settembre	3.133.540	3.170.067	3.130.699	-39.368	-1,24
Ottobre	3.195.110	3.230.198	3.117.057	-113.141	-3,50
Novembre	3.351.778	3.242.751	3.118.693	-124.058	-3,83
Dicembre	3.203.238	3.258.617	2.987.273	-271.344	-8,33
Totale	34.738.770	34.906.105	34.121.982	-784.123	-2,25

La diminuzione dei passeggeri è stata particolarmente marcata in aprile e in dicembre. La diminuzione di aprile è da mettere in relazione soprattutto alle 2 giornate festive in più rispetto al 2005, tra l'altro in coincidenza con il periodo delle festività pasquali, al maggior numero di ore di sciopero e alle condizioni meteo (4 giorni di pioggia in meno nel 2006). Le 2 giornate festive in più comportano una diminuzione dell'offerta di servizio in termini di chilometri pari al 5,68%. La diminuzione di dicembre è legata ai 2 giorni di festa in più rispetto al 2005 (diminuzione dei chilometri del 6,77%), al maggior numero di ore di sciopero e alle condizioni meteo (minore piovosità e temperature più alte nel 2006).



SINTESI	Variazione passeggeri
Fattori meteorologici	-120.000
Limitazioni al traffico privato e politiche di mobilità	-100.000
Condizioni viabilistiche e di traffico	-50.000
Numero giorni festivi	-230.000
Ore di sciopero	-50.000
Strategie tariffarie	-200.000
totale	-750.000



IL RAPPORTO CON LA COLLETTA

Nell'ambito delle attività di monitoraggio della qualità del servizio offerto APS Holding ha svolto nel marzo del 2006 una indagine sulla soddisfazione tra i propri clienti. L'indagine è stata effettuata spedendo il questionario all'indirizzo e-mail del servizio MAILBUS che è costituito da oltre 3000 contatti. Inoltre il questionario è stato messo online sul sito di APS Holding Spa nel periodo 1.3.2007-16.3.2007. Le risposte sono state complessivamente 956.

Profilo dei rispondenti

Il 56% dei rispondenti sono donne, l'età media è di 34 anni, il livello di scolarità è elevato (42% di laureati)

Classe di età

<18	50
18-25	251
26-30	131
31-40	227
41-50	165
51-60	83
>60	39
(vuote)	10
Totale complessivo	956

Livello di studi

Obbligo	101
Diploma	445
Laurea	393
(vuote)	17
Totale complessivo	956

Composizione nucleo familiare

una persona	129
due persone	224
più di due persone	585
(vuote)	18
Totale complessivo	956

Comportamenti di mobilità

Nella tabella seguente sono riportate le risposte alla domanda sui mezzi utilizzati abitualmente dagli intervistati. Erano possibili più risposte e nella tabella sono riportate, in ordine decrescente, le combinazioni più frequenti. Sommando le risposte per singolo mezzo si ottiene la seguente distribuzione:

		%
autobus	758	42,6
auto come conducente	482	27,1
auto come passeggero	131	7,4
bicicletta	337	18,9
ciclomotore	71	4,0

Il 52% dei rispondenti sono abbonati APS

Numero viaggi all'anno in autobus

nessuno	8
da 1 a 3	20
da 4 a 6	30
da 6 a 11	43
uno al mese	33
due al mese	73
uno alla settimana	66
due alla settimana	65
più di due alla settimana	610
(vuote)	8
Totale complessivo	956

Nella tabella seguente si nota che anche tra i non abbonati c'è una quota consistente (33%) di utenti che utilizzano il servizio di trasporto pubblico più di due volte alla settimana.

Numero di viaggi con il trasporto pubblico	Abbonato	
	No	Si
meno di due alla sett.	299	27
più di due alla sett.	144	465
Totale	443	492

Motivo di utilizzo dell'autobus

lavoro o studio	699
salute (visite mediche, ecc.)	35
visita ai parenti e conoscenti	24
pratiche amministrative	29
fare la spesa	23
svago	131
(vuote)	15
Totale complessivo	956

Potenziamento del servizio

Il 91,5% dei rispondenti era a conoscenza del potenziamento del servizio entrato in vigore da gennaio 2007.

Nella tabella seguente sono riportati, in ordine decrescente di frequenza, i canali con cui i rispondenti sono venuti a conoscenza del potenziamento del servizio. (erano possibili più risposte). Sommando le risposte per singolo canale si ottiene la seguente distribuzione:

		%
Mailbus	563	44,0
Altro mat. pubbl.	320	25,0
Giornali locali	313	24,4
Amici/conoscenti	39	3,0
Servizi televisivi	36	2,8
Spot radiofonici	9	0,8

ATTIVITÀ L'INDAGINE DI APS

A seguito del potenziamento del servizio il 36% dei rispondenti ha manifestato l'intenzione di utilizzare maggiormente il trasporto pubblico. Questa percentuale è del 38% tra i non abbonati di APS Mobilità, mentre scende al 34% tra gli abbonati.

Il numero medio di viaggi all'anno stimati sulla base delle risposte fornite è passa dai 342 prima del potenziamento ai 363, con un incremento del 6,1%.

Dopo il potenziamento la percentuale dei non abbonati che potenzialmente fanno più di due viaggi alla settimana passa da 32,5% a 46,6%.

Percezione della qualità del servizio

Il 78% dei rispondenti ha notato la presenza dei monitor installati a bordo degli autobus e il 74% ritiene che tali apparecchiature svolgano un servizio utile per le informazioni sul servizio e i comunicati dell'Amministrazione comunale.

Come giudica il comportamento dell'azienda per la riduzione delle emissioni degli autobus?

mediocre	227
sufficiente	382
buono	282
ottimo	40
(vuote)	25
Totale complessivo	956

Secondo Lei il tram quale contributo potrà dare alla qualità dell'aria in città?

insignificante	348
significativo	488
determinante	99
(vuote)	21
Totale complessivo	956

Secondo Lei il tram quale contributo potrà dare al miglioramento del servizio di trasporto pubblico?

insignificante	507
significativo	350
determinante	75
(vuote)	24
Totale complessivo	956

Il 34% dei rispondenti ritiene utile la realizzazione del tram per la risoluzione dei problemi della mobilità cittadina e il 33% ritiene che i disagi che ha dovuto subire la città per i lavori saranno ripagati dai benefici in termini di miglioramento della qualità complessiva della città.



IL RAPPORTO CON LA COLLETTA

Nei mesi di ottobre e novembre 2006 è stata inoltre effettuata, a cura di un apposito gruppo di lavoro coordinato dal Prof. Fabris del Dipartimento di Scienze Statistiche dell'Università di Padova, un'indagine di Customer Satisfaction. La rilevazione ha interessato un campione di 402 abbonati al servizio di trasporto pubblico fornito da APS Mobilità a cui è stato chiesto di dare un voto da 1 a 10 ai fattori di qualità rappresentativi delle diverse caratteristiche del servizio. L'indagine era già stata effettuata con lo stesso metodologia nei cinque anni precedenti. Di seguito vengono riportati i risultati.

indagine soddisfazione del cliente

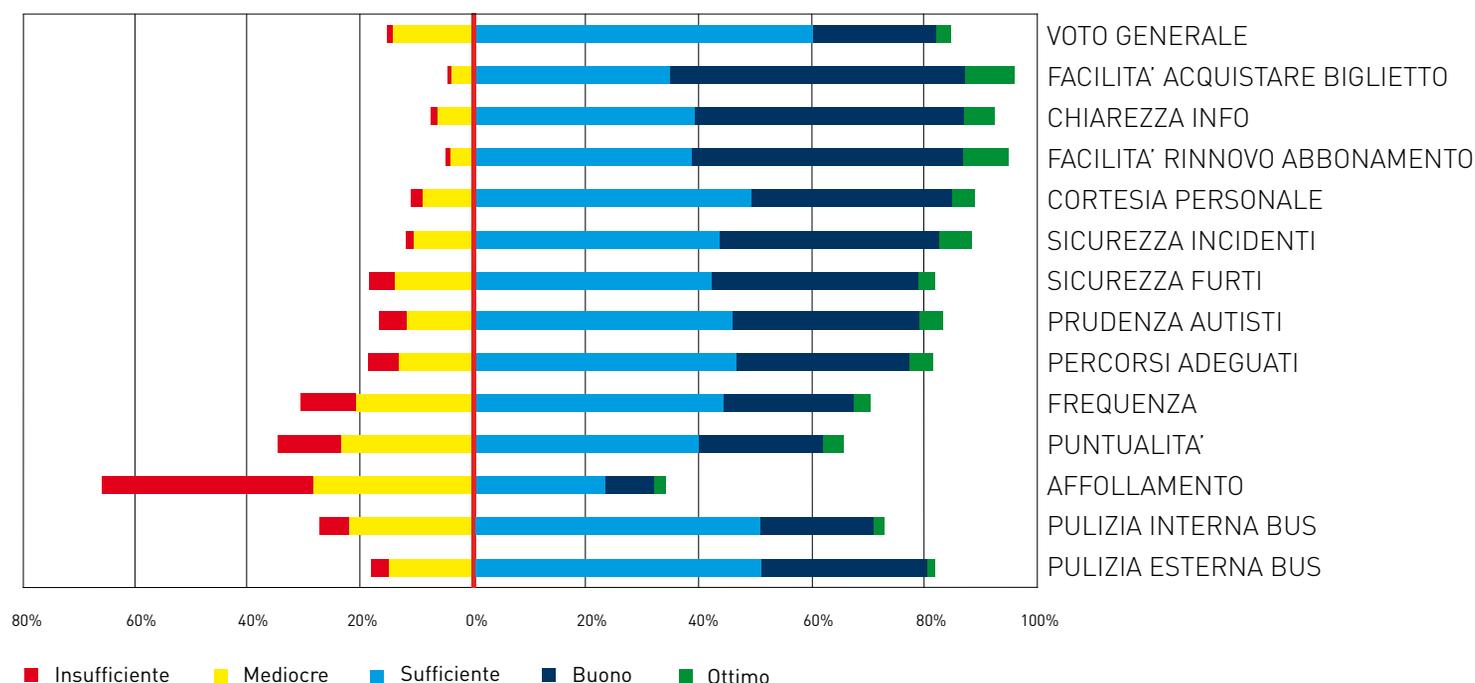
Fattore di qualità	% di soddisfatti (voto da 6 a 10)					
	2001	2002	2003	2004	2005	2006
Chiarezza e completezza informazioni	91,52	90,42	89,50	92,68	94,54	95,54
Facilità di rinnovo dell'abbonamento	92,72	91,38	92,65	94,01	95,96	97,23
Facilità di acquisto dei biglietti	-	-	94,74	97,90	96,99	97,46
Adeguatezza degli orari delle corse	74,55	70,62	65,63	76,95	79,08	81,07
Adeguatezza dei percorsi	89,23	88,77	83,20	89,47	89,47	88,93
Pulizia degli autobus	83,86	74,18	80,68 (*)	83,53(*)	86,86(*)	88,42
			72,87 (+)	85,44(+)	82,22(+)	81,44
Spazio e posti a sedere	52,25	60,72	39,72	52,66	60,06	54,14
Puntualità dei mezzi	75,65	73,19	70,28	75,87	76,87	78,06
Prudenza di guida dei conducenti	89,60	89,10	85,19	90,80	93,12	90,2
Sicurezza da incidenti	94,86	94,04	89,64	96,56	91,83	92,7
Sicurezza da furti,danni,molestie	85,72	79,14	76,50	84,61	90,08	88,67
Cortesìa del personale	89,96	89,74	89,25	92,47	93,00	93,19
Giudizio complessivo sul servizio	93,25	89,10	83,64	91,07	89,83	89,54

(*) pulizia esterna degli autobus

(+) pulizia dei sedili, degli appigli e delle condizioni igieniche all'interno dell'autobus

ATTIVITÀ L'INDAGINE ESTERNA

indagine soddisfazione del cliente



Osservazioni

L'analisi dei risultati delle ultime due rilevazioni evidenzia una sostanziale equivalenza nella qualità complessiva percepita da parte degli abbonati.

Gli unici fattori che registrano un peggioramento significativo sono: i posti a sedere, la prudenza di guida degli autisti e la sicurezza da furti a bordo. I primi due punti possono essere spiegati con le difficoltà a garantire la regolarità del servizio che si è registrata nel periodo di indagine (si vedano gli indicatori corse effettuate/corse programmate e puntualità) a causa dell'avvio del pre-esercizio del tram che ha portato perturbazioni sul servizio con rallentamenti, ritardi e

salti corsa.

La percezione della minor sicurezza da furti a bordo autobus è da correlare con un aumento generalizzato degli episodi di borseggi e furti che si è registrato in città negli ultimi mesi.

Per quanto riguarda i miglioramenti, le variazioni più rilevanti interessano: la pulizia esterna degli autobus, l'adeguatezza degli orari e la facilità di rinnovare l'abbonamento. La pulizia esterna degli autobus, come si nota dai dati più sopra riportati, è migliorata grazie agli interventi di pulizia mensile, settimanale e giornaliera effettuati su ogni autobus di APS Holding da parte di personale specializzato. Per quanto riguarda la puntualità e l'adeguatezza

degli orari, paradossalmente può sembrare una contraddizione visto che più sopra riportiamo come dato peggiorato i posti a sedere, però è anche vero che l'affollamento non vuol dire puntualità e frequenza ma è legato piuttosto al numero di corse. Pertanto si è provveduto, con l'inizio del nuovo anno, ad intensificare e potenziare alcune linee (la n. 5-11-13-15-19-24 e la n. 3-12-16-18). L'ultimo punto è la facilità di rinnovare l'abbonamento che, come si nota, con il passare degli anni va sempre migliorando, quest'anno si parla del 97% dei soddisfatti per cui si può tranquillamente dire che è un vero e proprio punto di forza.



INDICAZIONI DI MIGLIORAMENTO

L'indicazione di miglioramento che si può trarre dall'analisi è, per quanto di competenza dell'azienda, una maggiore attenzione affinché siano garantite ai passeggeri le condizioni di sicurezza del viaggio.

Vale la pena ricordare in questa sede che, con l'inizio del nuovo anno, si è provveduto a intensificare e potenziare alcune linee (la n. 5-11-13-15-19-24 e la n. 3-12-16-18) con un incremento pari a oltre 100 corse al giorno. Si tratta di un significativo incremento della frequenza su alcune linee in cui maggiore era la richiesta degli utenti.

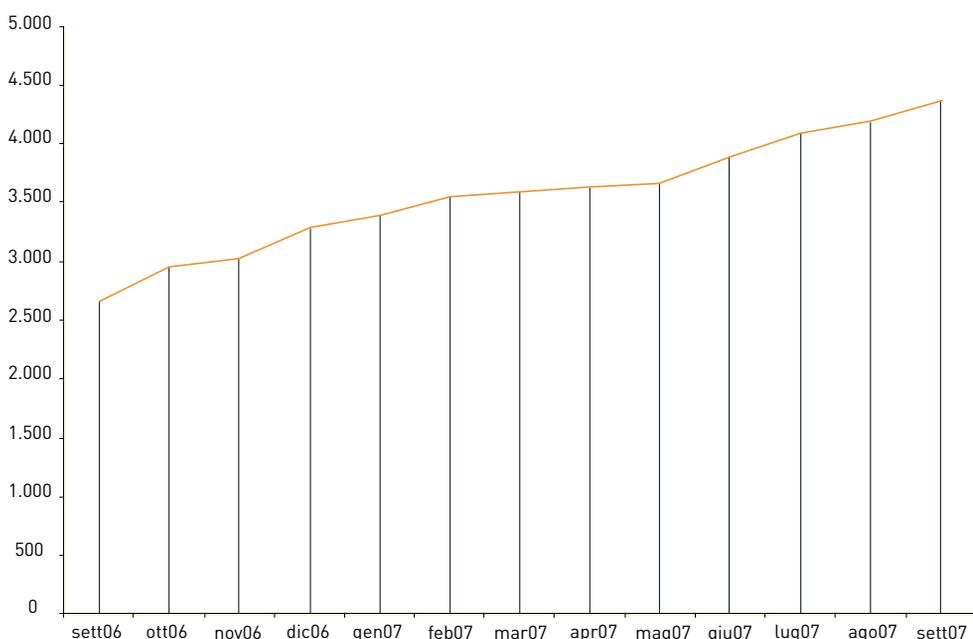
INTERNET: IL SUCCESSO DEL SERVIZIO MAILBUS

L'attività di trasporto pubblico gestita da Aps Holding è presente sulla rete internet dal 1997. L'Acap è stata infatti una tra le prime aziende di trasporto pubblico a mettere on line tutti i propri servizi. Questo primato telematico è stato ora rinnovato con il successo dell'innovativo servizio "mailbus", unico in Italia, che consente ai clienti del servizio di trasporto pubblico di ricevere direttamente a casa, via e-mail, tutte le notizie e le informazioni, sulla linea o sulle linee di proprio interesse.

Il servizio conta oggi quasi 5.000 iscritti e rappresenta probabilmente la più folta tra le web community della città. Da rilevare che il numero degli iscritti al servizio, inaugurato nel gennaio del 2005, cresce costantemente e continuamente senza cali di adesioni, nonostante l'assenza di iniziative pubblicitarie e promozionali. Il successo è stato quindi determinato dall'efficacia e dalla validità del servizio, e dal "passaparola" tra gli utenti.

Gli iscritti al servizio "mailbus" permettono oggi all'azienda di dialogare direttamente ed in tempo reale con i propri clienti, e soprattutto rappresentano uno straordinario strumento di feed-back, per valutare la qualità del servizio offerto e per interrogare periodicamente gli utenti su qualsiasi aspetto riguardante l'organizzazione del servizio di trasporto pubblico.

Andamento iscritti mail bus ultimi 12 mesi





LA QUALITÀ DEL SERVIZIO

Al fine di monitorare i processi sia interni che esterni sono stati stabiliti i seguenti indicatori. Tali indicatori sono oggetto di rilevazione mensile e i dati riportati si riferiscono al periodo gennaio-dicembre 2006.

Servizio Movimento

Chilometri percorsi anno 2006: **8.835.145**

Lunghezza rete: **301,4 km**

99,43% Percentuale corse effettuate/su corse programmate

Std di processo 98%

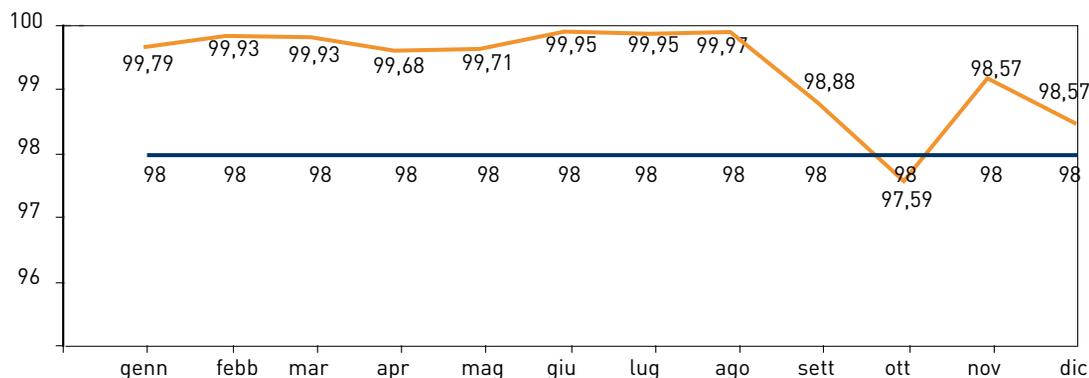
Mesi	corse programmate	corse effettuate	corse non effettuate	% corse effettuate su programmate	Nr .corse saltate come da standard
Gennaio	66.416	66.282	134	99,79	
Febbraio	65.628	65.583	45	99,93	
Marzo	73.914	73.868	46	99,93	
Aprile	64.015	63.814	201	99,68	
Maggio	71.809	71.602	207	99,71	
Giugno	68.169	68.140	29	99,95	
Luglio	52.748	52.723	25	99,95	
Agosto	47.048	47.036	12	99,97	
Settembre	64.868	64.143	725	98,88	
Ottobre	66.484	64.856	1628	97,59	
Novembre	63.967	63.500	467	99,26	
Dicembre	59.862	58.997	865	98,57	
Totale	764.928	760.544	4.384	99,43%	15.298

Non sono considerate le corse non effettuate per sciopero

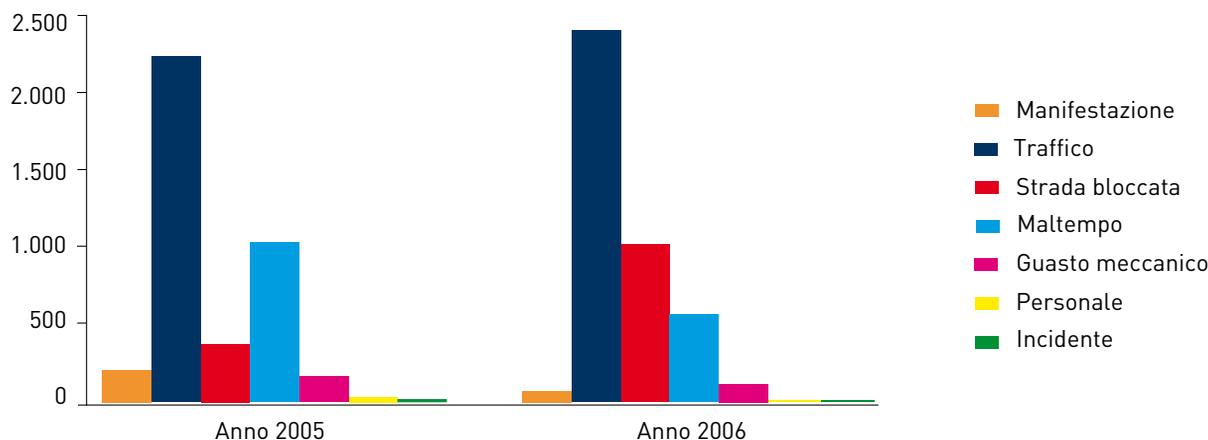
Analisi cause corse saltate 2006

	Gen	Feb	Mar	Apr	Mag	Giu	Lug	Ago	Set	Ott	Nov	Dic	Totale
Cause esterne													
Manifestazione	0	0	0	0	0	0	8	0	0	0	76	0	84
Traffico	99	9	20	21	155	13	1	1	477	1.594	1	92	2.483
Strada bloccata	15	12	20	13	11	5	5	6	22	22	307	624	1.062
Maltempo	4	0	0	156	20	0	0	0	211	0	61	133	585
Altro	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Totale	118	21	40	190	186	18	14	7	710	1.616	445	849	4.214
Cause interne													
Guasto meccanico	14	21	5	8	18	9	9	3	12	9	16	10	134
Personale	2	1	0	2	0	2	2	2	1	2	5	4	23
Incidente	0	2	1	1	3	0	0	0	2	1	1	2	13
Totale	16	24	6	11	21	11	11	5	15	12	22	16	170
Totale salto corsa	4.384												

corse effettuate su programmate



— % corse effettuate su programmate
— Standard Contratto di servizio



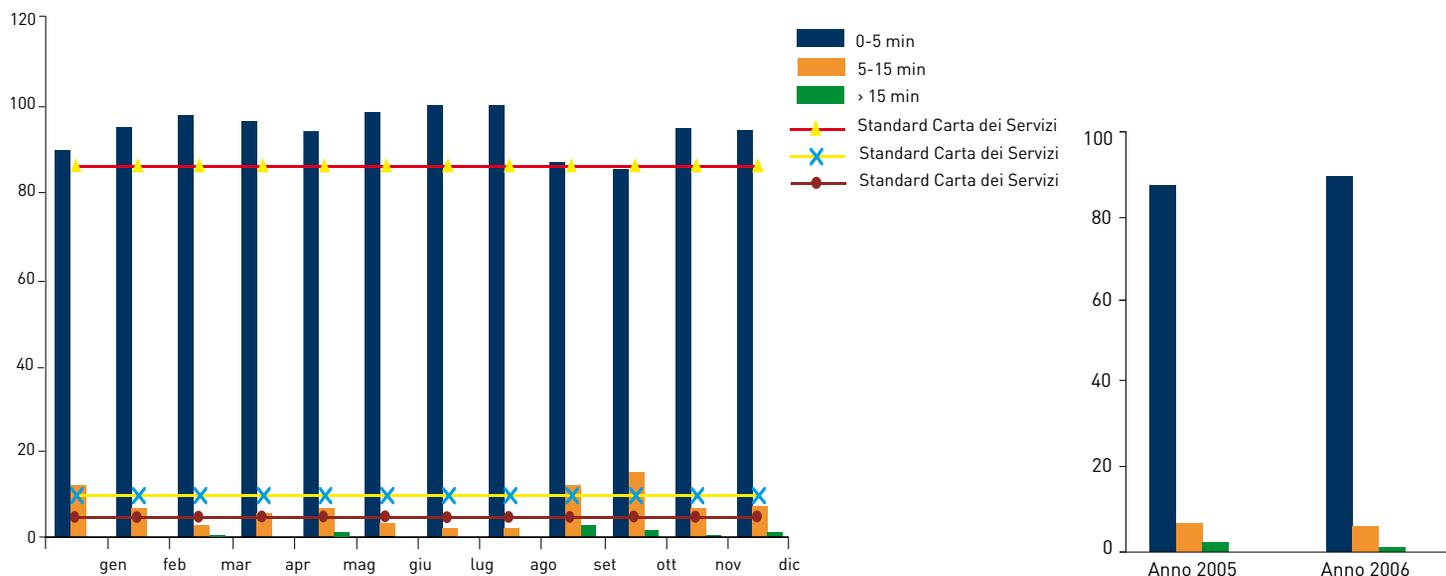
Anno	% corse effettuate su programmate	Nr. totale salto corsa	Nr. salto corsa cause esterne	Nr. salto corsa cause interne
2005	99,48%	4.213	3.988	225
2006	99,43%	4.384	4.214	170
Differenza	-0,05%	+171 (+ 4%)	+ 226 (+ 5,6%)	- 55 (-24,4%)

92,5% Percentuale corse in orario e percentuale corse in ritardo

su tempi di transito previsti da programma di esercizio

Std di processo: corse in orario 85% - corse in ritardo da 5 a 15 10% - corse in ritardo sup.ai 15' 5%

Mese	% corse in orario	% corse in ritardo da 5 a 15 min.	% corse in ritardo sup. ai 15 min
Gennaio	88,2	11,8	0
Febbraio	93,6	6,4	0
Marzo	96,5	2,7	0,8
Aprile	94,6	5,4	0
Maggio	92,3	6,7	1
Giugno	96,6	3,4	0
Luglio	98,0	2,0	0
Agosto	98,0	2,0	0
Settembre	85,0	12,0	3,0
Ottobre	83,5	15,0	1,5
Novembre	92,6	6,6	0,8
Dicembre	91,7	7,1	1,2
Totale	92,5%	6,8%	0,7%



- Raffronto anni 2005/2006

Anno	% corse in orario	% corse in ritardo da 5 a 15 min	% corse in ritardo sup. ai 15 min
2005	90,4%	7 %	2,6%
2006	92,5%	6,8%	0,7%
Differenza	+ 2,1%	- 0,2%	- 1,9%

Il mancato raggiungimento dei valori di riferimento del contratto di servizio per i mesi di settembre, ottobre e dicembre, evidenziato dal monitoraggio degli indicatori relativi alle corse effettuate rispetto a quelle programmate e alla puntualità delle corse, è stato per lo più determinato dall'avvio delle prove tecniche di attivazione del tram e della prima fase di pre-esercizio che ha creato non pochi problemi di viabilità.

Per quanto riguarda le Non conformità si nota una diminuzione del 11% rispetto l'esercizio precedente.

19,4% Percentuale mezzi di scorta su parco mezzi necessari per l'erogazione del servizio

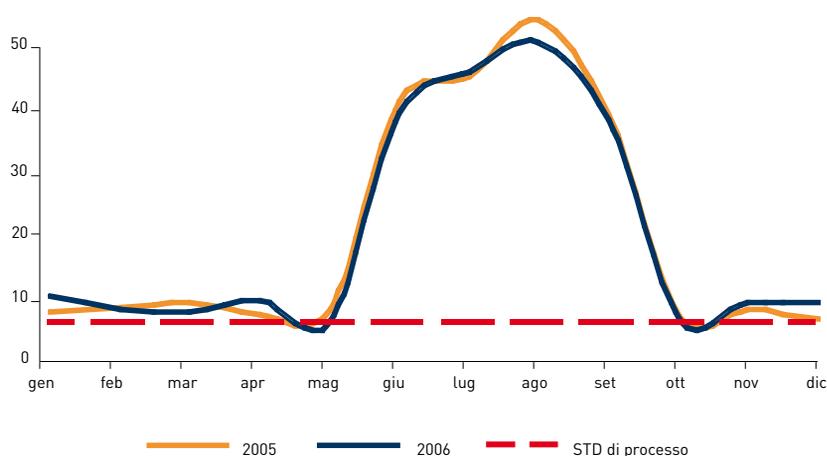
Std di processo 5%

Mese	Consistenza parco mezzi	Mezzi necessari per erogazione servizio	Mezzi di scorta disponibili %	Nr.
Gennaio	230	191	9,6	18
Febbraio	230	191	7,4	14
Marzo	230	191	7,1	13
Aprile	230	191	8,6	16
Maggio	230	191	5,5	10
Giugno	230	191/120	5,1/72,2	10/86
Luglio	230	120	45,4	54
Agosto	230	120	50,3	60
Settembre	230	120/191	68/7,3	81/14
Ottobre	230	191	6	11
Novembre	230	191	8,5	16
Dicembre	230	191	8,4	16

- Raffronto anni 2005/2006

Anno	% Mezzi di scorta disponibili
2005	19,5%
2006	19,4%

Differenza 0



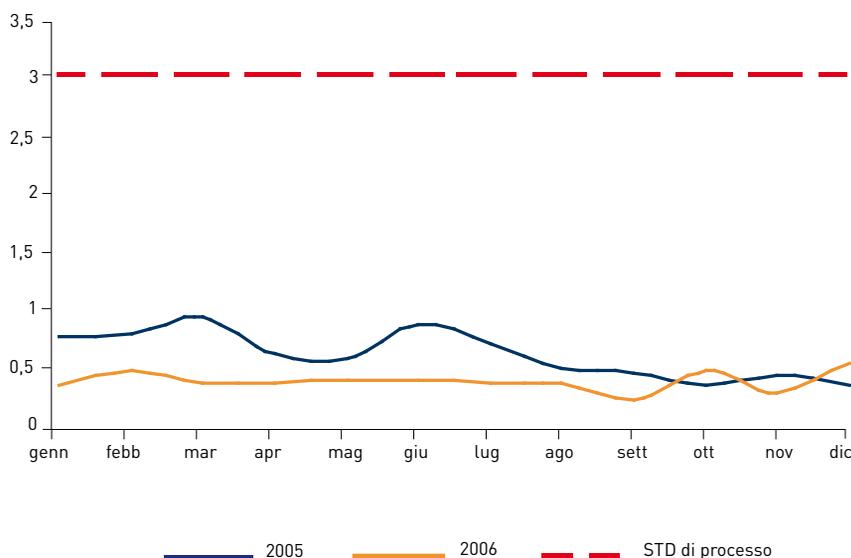
0,33% Numero fermi macchina per 10.000 km effettuati

Std di processo 1,5

Mese	Chilometri effettuati	Nr. Fermi macchina	Nr. Fermi macchina per 10.000 km.
Gennaio	777.790	24	0,30
Febbraio	751.823	33	0,43
Marzo	844.928	27	0,31
Aprile	738.692	24	0,32
Maggio	809.299	28	0,34
Giugno	668.042	24	0,35
Luglio	613.990	20	0,32
Agosto	554.782	18	0,32
Settembre	743.299	16	0,17
Ottobre	818.797	35	0,42
Novembre	791.854	19	0,23
Dicembre	721.845	36	0,49
Totale	8.835.141	304	0,33

- Raffronto anni 2005/2006

Anno	Nr. Fermi macchina	Nr. Fermi macchina per 10.000 km.
2005	509	0,56
2006	304	0,33
Differenza	- 205 (- 40,2%)	- 0,23 (- 41%)



La potenzialità dei mezzi di scorta per l'effettuazione di bis o sostituzioni di mezzi è risultata in media percentualmente al di sopra dello standard contrattuale del 5%.

Solo nei primi quindici giorni del mese di Giugno e gli ultimi del mese di Maggio si discosta perché con l'avvicinarsi della fine del servizio invernale di norma di verifica un certo accumulo di autobus che necessitano di interventi onerosi. Questi infatti vengono accantonati in attesa del servizio estivo per poter intervenire senza detrimento per il servizio. Se si fosse intervenuto alla riparazione dei guasti di maggior entità difficilmente si sarebbe potuto far fronte a tutti i guasti di modesta entità che, anche se tali, avrebbero potuto compromettere la garanzia dei livelli del servizio erogato

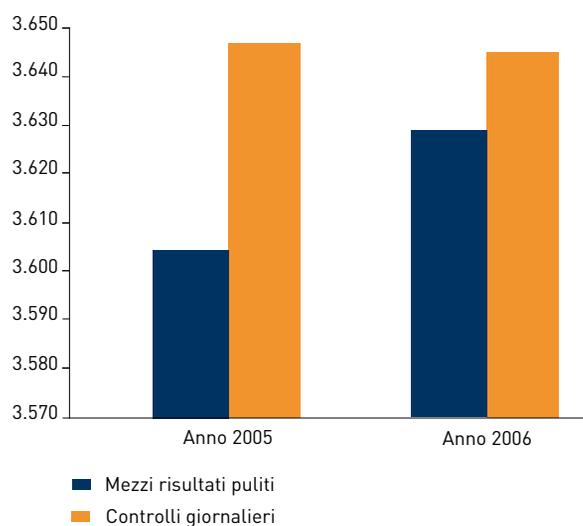
Il numero fermi macchina per 10.000 km, monitorato quale indice dell'efficienza della manutenzione preventiva, è risultato al di sotto dello standard.

PULIZIA AUTOMEZZI

0,99% Rapporto mezzi risultati puliti su controlli giornalieri

Std di processo 1

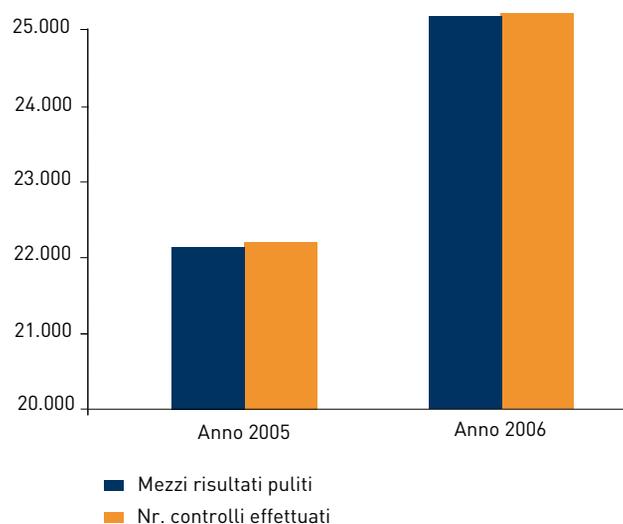
Anno	Nr. mezzi risultati puliti	Nr. controlli giornalieri	Rapporto
2005	3.600	3.642	0,98
2006	3.624	3.641	0,99
Differenza	+ 24 (+0,6%)	- 1 (-0,02%)	



0,99% Rapporto mezzi risultati puliti su controlli settimanali

Std di processo 1

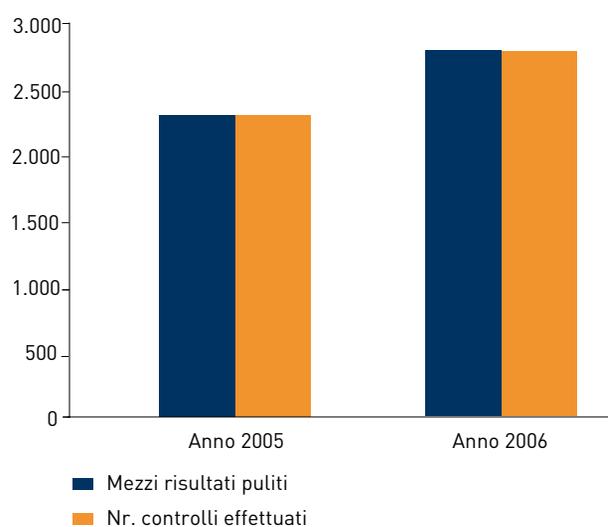
Anno	Nr. mezzi risultati puliti	Nr. controlli settimanali	Rapporto
2005	21.883	21.939	0,99
2006	24.910	24.998	0,99
Differenza	+ 3027 (+ 13,8%)	+ 3059 (+13,9%)	



100% Rapporto nr. mezzi risultati puliti su nr. controlli mensili

Std di processo 1

Anno	Nr. mezzi risultati puliti	Nr. controlli mensili	Rapporto
2005	2.143	2.143	1
2006	2.634	2.634	1
Differenza	+ 491 (22,9%)	+ 491 (22,9%)	



3,3‰ Numero di non conformità Pulizia mezzi

Per non conformità si considerano il numero degli automezzi risultati non puliti.

Std. di processo 3 (‰)

Anno	nr. non conformità	nr. controlli effettuati	N.C su controlli effettuati (‰)
2005	88	27.724	3,5
2006	106	31.273	3,3
differenza	+ 18 (+20,45%)	+3.549 (+ 12,8%)	

I controlli sulle operazioni di pulizia giornaliere, settimanali e mensili sono effettuati sulle prestazioni ordinarie come specificato nel capitolato speciale d'appalto.

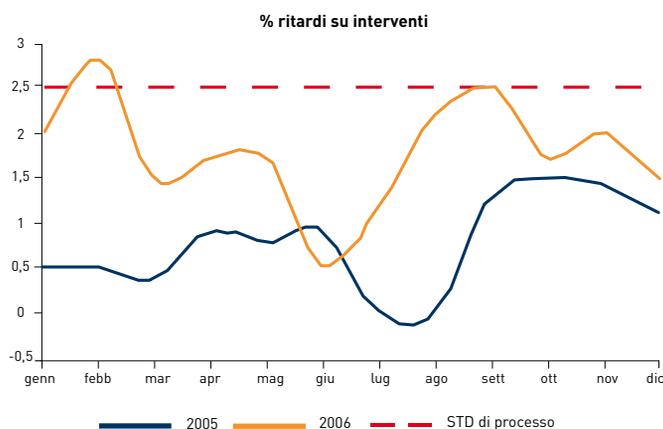
Si evidenzia, a fronte di un aumento dei controlli, un maggior numero di mezzi risultati puliti.

Nel novembre 2006 è stato rinnovato il capitolato speciale d'appalto, stipulato con l'impresa di pulizie "Cooperativa Sociale SCarL", per la pulizia degli autobus, delle autovetture e degli altri automezzi di servizio in dotazione ad APS HOLDING SPA.

SERVIZIO RIMOZIONI

1,8% Perc. ritardi su interventi di rimozione
Std di processo 2,5

Mese	Nr. interventi	Nr. ritardi su interventi	% ritardi su interventi
Gennaio	255	5	2,0
Febbraio	179	5	2,8
Marzo	275	4	1,5
Aprile	232	4	1,7
Maggio	239	4	1,7
Giugno	201	1	0,5
Luglio	166	2	1,2
Agosto	134	3	2,2
Settembre	199	5	2,5
Ottobre	288	5	1,7
Novembre	303	6	2,0
Dicembre	263	4	1,5



- Raffronto periodo 2005/2006

Anno	Nr. interventi	Nr. ritardi su interventi	% ritardi su interventi
2005	2846	27	0,9%
2006	2379	43	1,8%
Differenza	- 467 (- 16,4%)	+ 16 (+ 59,2%)	

0% Numero di non conformità

Il numero di rimozioni nel 2006 è diminuito del 4% per fattori non imputabili all'azienda (diverse strategie della Polizia Municipale, nuove normative sui sequestri e fermi dei veicoli, ecc.).

Il numero di ritardi, intesi come superamenti dei tempi di intervento stabiliti nella Convenzione per la gestione del servizio, è aumentato significativamente con tre superamenti dello standard di processo che era stato stabilito nella misura del

2%, peraltro con una diminuzione del 25% rispetto al 2005. L'aumento del numero di ritardi è dovuto a una serie di fattori, alcuni dei quali non controllabili dall'azienda. Vale la pena sottolineare che l'aumento dei ritardi non ha comportato perdite economiche per l'azienda. Tutti le rimozioni, infatti, sono andate a buon fine nonostante la possibilità per la Centrale Operativa della Polizia Municipale di annullare la chiamata in caso di ritardo, come previsto in Convenzione.

Per il 2007 si propone di mantenere lo standard del 2% di ritardi sul numero di interventi e di controllare meglio i tempi, le cause e le responsabilità dei singoli ritardi.

Per quanto riguarda lo standard relativo alle non conformità l'obiettivo è di rimanere al di sotto dei 2 errori ogni 1000 interventi di rimozione.

SERVIZIO COMMERCIALE

Fatturato*

La Divisione Mobilità di APS Holding spa ha generato nel 2006 un fatturato di **37.802.741** euro con 500 dipendenti.

*Il fatturato del 2006 è ancora da approvare. Sarà approvato nel maggio 2007

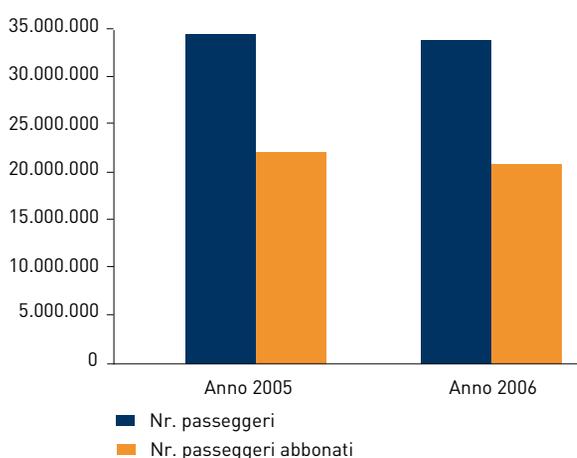
Passeggeri trasportati e chilometri effettuati

I clienti che nel 2006 hanno usufruito delle 21 linee urbane e 3 extraurbane, sono stati **34.121.982**

64,3% Rapporto passeggeri abbonati su passeggeri

Std. di processo 60%

Raffronto 2005/2006

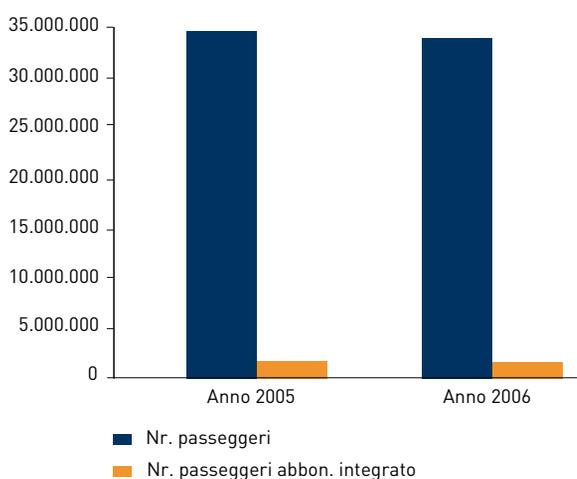


Anno	Nr. passeggeri	Nr. passeggeri abbonati
2005	34.906.105	22.553.582
2006	34.121.982	21.973.911
Differenza	- 784.123 (- 2,25%)	- 579.671 (- 2,57%)

4,9% Rapporto pass. con abbonamento integrato su passeggeri

Std. di processo 6%

Raffronto 2005/2006

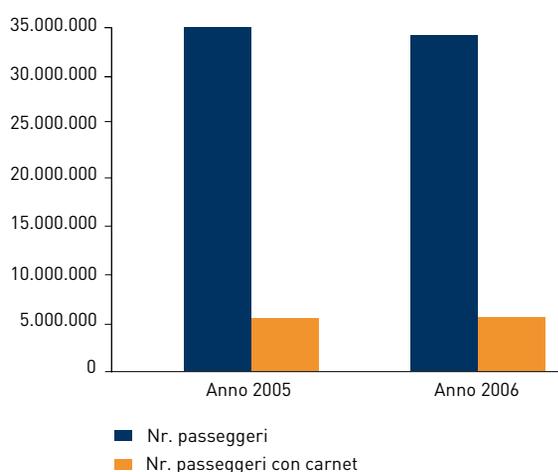


Anno	Nr. passeggeri	Nr. passeggeri abb.integrato
2005	34.906.105	1.738.209
2006	34.121.982	1.705.500
Differenza	- 784.123 (- 2,25%)	- 32.709 (- 1,88%)

16,1% Rapporto passeggeri con carnet di biglietti su passeggeri

Std. di processo 16%

Raffronto 2005/2006

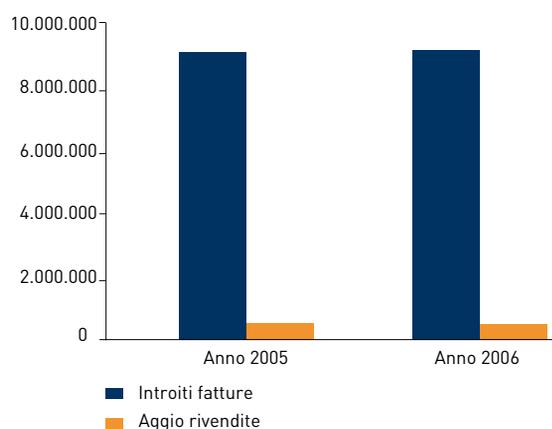


Anno	Nr. passeggeri	Nr. passeggeri carnet
2005	34.906.105	5.338.798
2006	34.121.982	5.526.131
Differenza	- 784.123 (- 2,25%)	- 187.333 (- 3,50%)

5,16% Media dell'aggio corrisposto alle rivendite

Std. di processo 5,10%

Raffronto 2005/2006

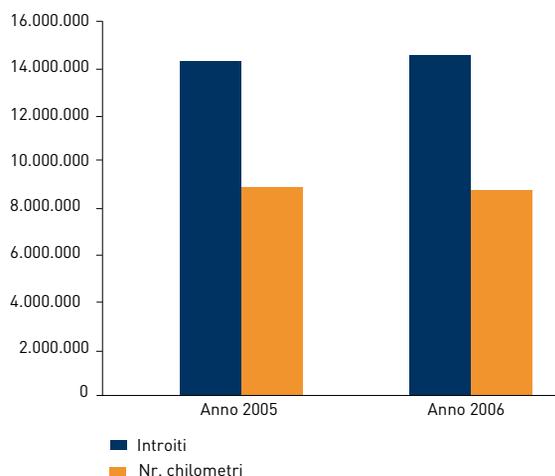


Anno	Totale introiti da fatture	Aggio rivendite
2005	9.092.731,5	469.926,4
2006	9.207.795,0	475.305,9
Differenza	+115.063,3 (+1,26%)	+ 5.379,5 (+1,14%)

1,64 Rapporto introiti su km effettuati

Std di processo Euro 1,40

Raffronto 2005/2006



Mese	Totale introiti	Tot chilometri	Rapporto %
Gennaio	1.413.824,61	777.790	1,81
Febbraio	1.215.374,11	751.823	1,61
Marzo	1.371.418,62	844.928	1,62
Aprile	1.038.336,70	738.692	1,40
Maggio	1.232.466,36	809.299	1,52
Giugno	970.617,78	668.042	1,45
Luglio	740.225,06	613.990	1,20
Agosto	936.334,71	554.782	1,69
Settembre	1.953.914,18	743.299	2,62
Ottobre	1.280.091,56	818.797	1,56
Novembre	1.276.465,18	791.854	1,61
Dicembre	1.154.291,83	721.849	1,59
Totale	14.583.360	8.835.145	1,64

- Raffronto anni 2005/2006

Anno	Tot.introiti	Tot.chilometri
2005	14.402.866	8.961.356
2006	14.583.360	8.835.145
Differenza	+ 180.494 (+ 1,25%)	- 126.211 (- 1,40%)

Reclami clienti

Km. percorsi 8.835.141

Nr. Corse effettuate 760.544

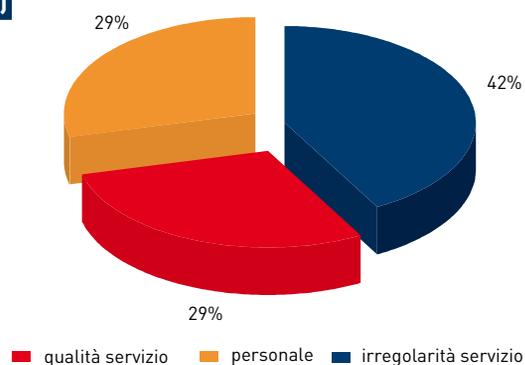
Nr. passeggeri 34.121.982

L'aumento di reclami negli ultimi quattro mesi dell'anno coincidono con l'avvio delle prove tecniche di attivazione e della prima fase di pre-esercizio del tram che ha creato non pochi problemi di viabilità sul mancato passaggio delle corse causando salti corsa, irregolarità nelle frequenze e affollamento.

Per la tipologia di reclami che coinvolgono il personale viaggiante si evidenzia un aumento per la guida con cellulare mentre c'è stata una diminuzione per la guida pericolosa verso terzi.

Tipologia reclami	Anno 2006
Qualità servizio	168
Personale	169
Irregolarità servizio	237
Totale	574

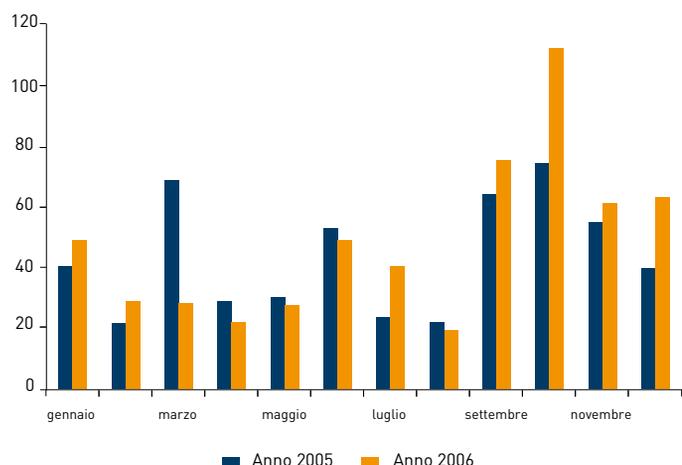
Analisi reclami Anno 2006



0% Numero di non conformità

Non sono state riscontrate "Non conformità" per l'anno 2006

Reclami ott-dic 05-06



Mesi	Totale reclami		Cause esterne		Cause interne	
	2005	2006	2005	2006	2005	2006
Gennaio	40	49	23	20	17	29
Febbraio	22	29	6	14	16	15
Marzo	69	28	32	9	37	19
Aprile	29	22	14	6	15	16
Maggio	30	27	16	10	14	17
Giugno	53	49	31	38	22	11
Luglio	23	40	10	28	13	12
Agosto	22	19	9	7	13	12
Settembre	64	75	39	48	25	27
Ottobre	74	112	46	59	28	53
Novembre	54	61	35	32	19	29
Dicembre	39	63	22	32	17	31
Totale	519	574	283	303	236	271

Tipologie reclami

	2005	2006	Tip*
Frequenza orario non rispettato	97	95	3
Corsa non effettuata	67	88	3
Scortesie personale viaggiante	62	62	2
Fermata non effettuata	58	61	3
Affollamento eccessivo bus	46	57	1
Disagi causati da nuovi orari	18	34	1
Guida con cellulare	7	27	2
Mancata apertura porte	15	16	2
Informazioni non comunicate o non corrette	14	14	1
Caratteristiche bus creanti disagi	4	13	1
Guida pericolosa verso terzi	22	11	2
Salto fermata prenotata utente in bus	12	11	1
Partenza anticipo capolinea	5	9	2
Malfunzionamento/rotture interno bus	10	8	1
Chiusura porte pericolosa	9	8	2
Partenza in ritardo capolinea	4	6	3
Percorso errato	4	7	3
Osservazioni competenza su autisti	6	5	2
Scortesie personale di controllo	5	4	2
Limite velocità non rispettato	4	4	2
Disagio nuovo percorso	16	4	1
Osservazioni su punti di vendita	0	4	1
Contestazioni su penalità elevate	0	4	2
Non funzionamento obliterate	4	3	1
Mancato funzionamento emettrici	1	3	1
Scarsa assente informazione fermate	1	3	1
Guida creante disagi passeggeri	7	3	1
Abbigliamento non regolare	4	2	2
Difficoltà reperimento materiale informativo	1	2	2
Abbigliamento non regolare	0	2	2
Non funzionamento computer biglietterie	0	1	1
Pericolosità fermate	0	1	1
Rumorosità	0	1	1
Non funzionamento pedana	0	1	1

* Le macro tipologie individuate sono tre:

1 qualità servizio – 2 personale – 3 irregolarità servizio

0,5 Rapporto nr. reclami cause interne per nr. reclami totali Std di processo 0,6

Anno	Nr .reclami cause interne	Nr. reclami totali	Rapporto
2005	236	519	0,5
2006	271	574	0,5
Differenza	+ 35(+ 14,83%)	+ 55 (+10,59%)	

7,94 Nr. reclami cause interne per milione passeggeri trasportati Std di processo nr.10

Anno	Nr. reclami cause interne	Nr. reclami cause interne per milione di passeggeri trasportati
2005	236	6,40
2006	271	7,94
Differenza	+ 35(+ 14,83%)	+ 1,54

2,4 gg Tempo medio di risposta ai reclami

Std. di processo

30 giorni lavorativi: come da contratto di servizio con Comune di Padova per reclami linee urbane e suburbane.

Std.di processo

10 giorni lavorativi: come da contratto di servizio con Provincia di Padova per i reclami linee extraurbane.

Nr.Totale Reclami	Nr. Risposte nel rispetto std	Tempo medio di risposta	Nr. Risposte > 30 gg	Nr. Risposte > 10 gg.	Tempo di risposta gg.
574	573	2,4	0	1	13

Si riportano di seguito alcuni indicatori, monitorati per la prima volta nel 2006, e che saranno inseriti a partire dal 2007 tra gli indicatori di processo.

% NUOVI UTENTI 2006

Abbonati al servizio per la prima volta nel corso del 2006

Mese	Nr. nuovi utenti
Gennaio	817
Febbraio	699
Marzo	709
Aprile	408
Maggio	518
Giugno	392
Luglio	302
Agosto	731
Settembre	2882
Ottobre	1478
Novembre	398
Dicembre	793
TOTALE	10.127
% nuovi utenti	41,1

% UTENTI PERSI

Utenti che hanno acquistato almeno un abbonamento nel primo semestre e nessuno nel secondo semestre

Totale utenti	24.627
Utenti persi	5.098
% utenti persi	20,7

% UTENTI FEDELI

Utenti che hanno acquistato abbonamenti negli uffici APS per più di 9 mesi nel corso del 2006

Totale utenti	24.627
Utenti fedeli	8.644
% utenti fedeli	35,1

% TESSERE ATTIVE/VALIDE

Tessere a fronte delle quali è stato emesso, nel corso del 2006, almeno un abbonamento

Tessere attive	24.627
Tessere valide	35.709
% tessere attive/valide	69,0

Gli indicatori di processo scelti rappresentano la fidelizzazione della clientela (% passeggeri abbonati e % passeggeri con carnet), l'integrazione tariffaria con altri vettori di TPL (% abbonati integrati), il costo della rete di vendita convenzionata (aggio medio) e la redditività delle linee (introito per chilometro).

I risultati evidenziano che è stato ampiamente rispettato l'obiettivo di fidelizzazione degli utenti abituali (complessivamente 64,3% di passeggeri abbonati) e anche dell'utenza occasionale (16,1% di passeggeri con carnet rispetto al 16% fissato come standard).

Lo standard prefissato si è rivelato troppo alto per quanto riguarda la percentuale di passeggeri con abbonamento integrato che complessivamente si è attestata sul **4,9 % contro il 6%** fissato come standard.

Anche il costo della rete di vendita convenzionata rappresentata dall'aggio medio ha superato, seppur di poco, le previsioni che ottimisticamente prevedevano di raggiungere il **5,1%**.

L'obiettivo di redditività delle linee è stato invece ampiamente raggiunto, grazie all'aumento tariffario in vigore dal primo maggio 2005, con un miglioramento della performance pari a **€ 0,04 per chilometro**.





Indicazioni di miglioramento

Per il 2007 verranno mantenuti gli stessi standard relativamente agli indicatori già monitorati, mentre per i nuovi indicatori si propongono i seguenti livelli:

- % di nuovi utenti	42%
- % di utenti persi	20%
- % di utenti fedeli	36%
- % tessere attive	70%

RAPPORTI CON I FORNITORI

I fornitori, per effetto delle certificazioni di qualità, assumono anche dal punto di vista della responsabilità un ruolo significativo. Inoltre con l'introduzione del sistema informatico di gestione degli acquisti, noto come SAP, i rapporti con le ditte fornitrici sono stati standardizzati.

Alla data 31/12/2006 il numero di fornitori qualificati è variato rispetto all'anno 2005 a seguito di una più capillare analisi delle categorie merceologiche coinvolte negli acquisti.

Data	Numero fornitori qualificati
31/12/2005	93
31/12/2006	41

Alla data del 31/12/2006 il numero dei fornitori ecologici rivalutati sono i seguenti

Data	Numero fornitori ecologici qualificati
31/12/2006	11

Nel corso del 2006, il personale preposto all'accettazione del materiale ha rilevato le seguenti non conformità

Tipologia non conformità	2005	2006
Partite materiale difettoso		
Materiale non corrispondente a quello ordinato	5	5
Consegna sostitutiva		
Totale non conformità	5	5

Nel corso del 2006, non si sono invece riscontrate non conformità da fornitori ecologici.

Sono invece state rilevate 106 non conformità alla ditta che si è aggiudicata l'appalto per la pulizia degli autobus.

Tali non conformità, a cui è stato posto un immediato rimedio, sono state comunicate con lettera raccomandata alla ditta invitandola al rispetto di quanto previsto dal contratto e ad una più attenta esecuzione di tutte le operazioni previste dal Capitolato Speciale d'Appalto.

Tali anomalie hanno comportato l'applicazione della penale in conformità con quanto previsto dalla convenzione.

SOSTENIBILITÀ AMBIENTALE 2006

BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ



APS *holding*

GLI IMPEGNI

APS Holding a seguito dell'analisi ambientale iniziale ha identificato tutti gli aspetti ambientali e i relativi impatti in modo da valutarne la significatività e mettere in atto misure per l'eliminazione o progressiva riduzione. Sono stati presi in considerazione anche gli aspetti indiretti, cioè quelli su cui l'organizzazione non è in grado di esercitare un controllo diretto ma su cui può comunque influire significativamente.

L'Azienda ha definito dei criteri obiettivi per classificare i propri aspetti ed impatti ambientali.

In base a detti criteri sono stati individuati:

ASPETTI DIRETTI SIGNIFICATIVI

- produzione di rifiuti: pneumatici, rottami di ferro, filtri di aria, vetro e rifiuti pericolosi quali oli esausti e stracci contaminati, vernici di scarto e batterie;
- emissioni convogliate in atmosfera provenienti dal reparto verniciatura e dalla pulizia interna degli autobus;
- emissioni diffuse: dovute agli automezzi e alle vernici presenti nel reparto carrozzeria;
- consumo carburanti quali gasolio e metano;
- emissioni sonore: originate in particolar modo dal movimento dei mezzi in entrata/uscita dell'area del deposito.

ASPETTI DIRETTI MINORI

- consumi idrici per i servizi e le attività di lavaggio degli automezzi per cui viene anche utilizzata acqua riciclata del depuratore;
- scarichi idrici;
- metano per riscaldamento utilizzato nelle 5 caldaie per la palazzina servizi, uffici, reparto verniciatura e officina meccanica;
- consumo forza elettromotrice misurata sul contatore dell'ente erogatore ENEL;
- consumi di sostanze pericolose utilizzate in officina meccanica e carrozzeria-verniciatura;
- contaminazione del suolo potenzialmente possibile da serbatoi interrati o da perdite degli automezzi in sosta;
- inquinamento elettromagnetico proveniente da un'antenna per telecomunicazioni alta 30 metri;
- amianto presente nella copertura di eternit dell'officina meccanica e carrozzeria.

ASPETTI INDIRETTI

- progettazione dei servizi nella quale viene considerata l'alimentazione degli automezzi da destinare al servizio;
- comportamento dei trasportatori e smaltitori di rifiuti con richiesta di autorizzazioni dei mezzi dei depositi temporanei, e delle discariche;
- comportamento dei subappaltatori che operano in azienda con predisposizione di contratti idonei per il controllo dell'attività svolta;
- valutazione dei fornitori relativamente al loro comportamento e certificazione;
- traffico veicolare indotto dei dipendenti la cui turnazione permette di disperdere il traffico in vari momenti della giornata.

Struttura del sistema di Gestione Ambientale

Aps Holding spa è impegnata nello sviluppo e nell'applicazione del Sistema di Gestione Ambientale implementato in azienda e nel miglioramento continuo dell'efficacia del sistema stesso. Gli strumenti attraverso i quali tale impegno viene attuato concretamente sono i seguenti:

- costante comunicazione a tutti i livelli dell'organizzazione sulla necessità e sull'importanza di ottemperare ai requisiti dei clienti e a quelli cogenti applicabili, con particolare riferimento alle prescrizioni ambientali;
- costante comunicazione e diffusione a tutti i livelli dell'organizzazione delle informazioni riguardanti gli aspetti ambientali significativi che si vogliono tenere sotto controllo

e della necessità ed importanza di ottemperare alle norme e prescrizioni ambientali applicabili, nonché diffusione della Politica Ambientale dell'azienda;

- definizione e aggiornamento nel tempo della Politica Ambientale aziendale;
- definizione degli obiettivi ambientali e del programma ambientale, nonché verifica del grado di conseguimento degli stessi nel tempo;
- rendere disponibili risorse umane, tecniche ed economiche per il mantenimento in efficienza del sistema, nonché per il suo miglioramento continuo.

Il sistema di gestione ambientale è lo strumento mediante il quale l'organizzazione intende conseguire il miglioramento continuo delle proprie prestazioni ambientali.

In primo luogo è stata predisposta una Analisi ambientale iniziale con lo scopo di fornire una "fotografia ambientale iniziale" ovvero identificare la posizione del sito nei confronti dell'ambiente individuandone tutti gli aspetti/impatti ambientali prodotti, le prescrizioni legali e normative applicabili all'azienda e fornire tutti gli elementi per la definizione della politica ambientale. Il Sistema ambientale è stato definito quindi in modo da assicurare l'applicazione della Politica Ambientale, la definizione di obiettivi/traguardi di miglioramento e la loro realizzazione.

POLITICA AMBIENTALE

ASPETTI AMBIENTALI

OBIETTIVI, TRAGUARDI

PRESCRIZIONI LEGALI

STRUTTURA E RESPONSABILITA'

FORMAZIONE

COMUNICAZIONE E SENSIBILIZZAZIONE

CONTROLLO OPERATIVO

DOCUMENTAZIONE DEL SGA

PREPARAZIONE ALLE EMERGENZE

SORVEGLIANZA E MISURAZIONI

NON CONFORMITÀ, AZIONI CORRETTIVE E PREVENTIVE

RIESAME DELLA DIREZIONE

VERIFICHE ISPETTIVE INTERNE DEL SGA

L'Alta Direzione l'ha definita e l'ha diffusa a tutto il personale operante nel sito

Sono stati identificati e valutati secondo criteri oggettivi

Sono stati definiti e documentati. Le risorse, le scadenze, le responsabilità sono state individuate in modo da facilitarne il raggiungimento

Le leggi e le normative ambientali applicabili sono costantemente gestite mediante un sistema di aggiornamento che ne assicura la conoscenza e l'applicazione

Ruoli e responsabilità sono stati chiaramente identificati: il sistema viene seguito dal Gestore Sistema Ambientale (RSGA) mentre il Rappresentante della Direzione è il Dirigente di esercizio. Le singole funzioni hanno comunque un ruolo rispetto alla gestione del SGA e tale operatività viene illustrata nella documentazione di sistema

Un programma di formazione specifica coinvolge le funzioni la cui attività può avere effetti critici sull'ambiente ed il cui ruolo sia importante per una corretta gestione del SGA. Tutto il personale viene formato ed informato sugli aspetti generali del SGA

Azioni di comunicazione vengono intraprese

Aspetti di controllo operativo nell'ambito del SGA:

- corretta gestione del depuratore e dei controlli delle acque reflue
- manutenzione degli impianti di processo
- controllo e verifica degli impianti a maggiore impatto ambientale (impianto di verniciatura, centrali termiche ecc)
- gestione dei rifiuti
- attento controllo nella scelta dei fornitori di interesse ambientale e comunicazione agli stessi dei requisiti di loro pertinenza

Tutto il sistema documentale è gestito in maniera controllata (manuale, procedure, istruzioni ecc.)

Le emergenze ambientali sono state identificate e sono state predisposte procedure di emergenza al fine di eliminare o contenere eventuali danni derivati da situazioni di incidente. È stato definito un piano di controlli per il monitoraggio dei parametri ambientali del sito

È stato predisposto un sistema per individuare, trattare e risolvere eventuali non conformità e identificare eventuali azioni correttive e preventive.

Viene periodicamente eseguito al fine di valutare e riesaminare il Sistema di Gestione Ambientale e definire l'adeguatezza della politica Ambientale e nuove strategie per il miglioramento continuo. Sono pianificate ed eseguite dal personale interne competente e qualificato



ASPETTI SIGNIFICATIVI



Produzione rifiuti

I principali rifiuti **non pericolosi** prodotti dal sito sono: pneumatici, rottami di ferro, filtri di aria, vetro, fanghi.

Rifiuti speciali non pericolosi prodotti nel 2006

Tipologia Rifiuto	CER	Stato fisico	Quantità (kg)	Trattamento
Assorbenti, materiali filtranti, stracci e indumenti protettivi	15.02.03	Solido non polverulento	1.440	Smaltimento
Pneumatici fuori uso	16.01.03	Solido non polverulento	21.050	Smaltimento
Veicoli fuori uso	16.01.04	Solido non polverulento	79.000	Smaltimento
Pastiglie per freni	16.01.12	Solido non polverulento	1.380	Smaltimento
Rottame ferroso da officina	16.01.17	Solido non polverulento	27.220	Recupero
Plastica	16.01.19	Solido non polverulento	2.340	Smaltimento
Componenti non specificati altrimenti	16.01.22	Solido non polverulento	740	Smaltimento
Fanghi prodotti da altri trattamenti delle acque reflue industriali	19.08.14	Fangoso palabile	16.320	Smaltimento
Fanghi delle fosse settiche	20.03.04	Liquido	42.240	Smaltimento
Materiale ufficio	20.01.38	Solido	400	Smaltimento
Residui della pulizia stradale*	20.03.03	Liquidi	50.280	Smaltimento
TOTALE			242.410	

* rifiuti prodotti dalla pulizia stradale con spazzatrici di ACEGAS-APS Ambiente a cui è stato destinato uno spazio all'interno del nostro sito.

I principali prodotti **pericolosi** sono: oli esausti, batterie, filtri olio.

I contenitori dei rifiuti presenti nei reparti sono predisposti per ricevere separatamente le varie tipologie di rifiuto. Sono collocati in posizioni opportune, in prossimità dei posti di lavoro e sono contraddistinti da apposita cartellonistica indicante in modo chiaro la tipologia di rifiuto da inserire.

E' stata impartita adeguata formazione atta ad istruire il personale e sensibilizzarlo in merito alle problematiche di gestione dei rifiuti.

Rifiuti speciali pericolosi prodotti nel 2006

Tipologia Rifiuto	CER	Stato fisico	Quantità (kg)	Trattamento
Pitture e vernici di scarto, contenenti solventi organici o altre sostanze pericolose	08.01.11	Fangoso palabile	540	Smaltimento
Scarti di olio minerale per motori, ingranaggi e lubrificazione, non clorurati	13.02.05	Liquido	23200	Recupero
Imballaggi contenenti residui di sostanze pericolose o contaminati da tali sostanze	15.01.10	Solido non polverulento	600	Smaltimento
Assorbenti materiali filtranti (inclusi filtri olio non specificati altrimenti), stracci e indumenti protettivi, contaminati	15.02.02	Solido non polverulento	4.080	Smaltimento
Filtri dell'olio	16.01.07	Solido non polverulento	1800	Smaltimento
Batterie al piombo	16.06.01	Solido non polverulento	9870	Recupero
Liquido antigelo contenente sostanze pericolose	16.01.14	Liquido	1140	Smaltimento
Apparecchiature elettriche ed elettroniche fuori uso	20.01.35	Solido non polverulento	50	Smaltimento
TOTALE			41.280	

I rifiuti **assimilati agli urbani** secco non riciclabile, plastica vetro e metalli, carta, cartone, umido organico sono raccolti tramite raccoglitori dedicati all'interno del sito e conferiti al Gestore del Servizio Pubblico.

Emissioni in atmosfera

Le emissioni in atmosfera del sito di APS Holding sono di due tipi: convogliate e diffuse.

Emissioni convogliate

- reparto verniciatura

- aspirazione interno degli autobus

I punti di emissione sono stati autorizzati mediante autorizzazione n. 4724/EM del 28/02/05 della provincia di Padova. E' in fase istruttoria la richiesta di autorizzazione per il camino n.10 sia per l' aspirazione fumi di saldatura che per l' aspirazione di esalazioni di colla in fase di incollaggio di vetri e pannelli presso il reparto carrozzeria. Le centrali termiche sono periodicamente controllate per verificare l'efficienza di combustione e le rese energetiche da ditta esterna "terzo responsabile".

Punti di emissione del sito con indicazione del limite di concentrazione da rispettare per gli impianti in "Attività a ridotto inquinamento atmosferico"

N.ro Camini	Attività	Classificazione secondo il D.P.R. 203/88 e il D.P.R. 25/07/91	Tecnologie adottate per prevenire inquinamento	Flusso di massa calcolato	Flusso di massa limite*	Note
1	Centrale Termica Servizi	Inquinam. atmosf. poco significativo	/	--	--	Potenz.0.115 MW
2	Centrale Termica Uffici	Inquinam. atmosf. poco significativo	/	--	--	Potenz.0.167 MW
3	Aspiratori Fumi Autorimessa	Inquinam. atmosf. poco significativo	/	--	--	
4	Aspiratori Fumi Autorimessa	Inquinam. atmosf. poco significativo	/	--	--	
5	Aspiratori Fumi Autorimessa	Inquinam. atmosf. poco significativo	/	--	--	
6	Aspiratori Fumi Autorimessa	Inquinam. atmosf. poco significativo	/	--	--	
7	Aspiratori Fumi Autorimessa	Inquinam. atmosf. poco significativo	/	--	--	
8	Bruciatore Lavapezzi	Inquinam. atmosf. poco significativo	/			Bruciatore metano potenz.9 KW
9	Centrale Termica Officina	Inquinam. atmosf. poco significativo	/			Bruciatore metano Potenz.0.32093 KW
10	Aspiratore Fumi Saldatura	Attività a ridotto inquinamento atmosferico	Cassetto filtrante "Prima"			Richiesta autorizzazione a Provincia
11	Scarico Fumi Idropultrici lavaggio interno	Inquinam. atmosf. poco significativo	/			Bruciatori n.3 metano pot.92 kw
12	Centrale Termica Forno Verniciatura	Inquinam. atmosf. poco significativo	/			Bruciatore metano potenz.max 0.425 MW
13	Centrale Termica Forno Verniciatura	Inquinam. atmosf. poco significativo	/			Bruciatore metano potenz.max 0.425 MW
14	Cabina Verniciatura	Attività a ridotto inquinamento atmosferico	Velo d'acqua a pavimento	SOV(III)7,5 SOV(IV)68,2 SOV(V) 31,8 Polveri tot 9,8	SOV(III) 104 SOV(IV) 1165 SOV(V) 67 Polveri tot. 100	
15	Cabina Verniciatura	Attività a ridotto inquinamento atmosferico	Velo d'acqua a pavimento	SOV(III) 5,3 SOV(IV) 48,0 SOV(V) 11,6 Polveri tot. 19,2	SOV(III) 8 SOV(IV) 53 SOV(V) 12 Polveri tot 110	
16	Cappa Aspirante Verniciatura	Attività a ridotto inquinamento atmosferico	Pannelli filtranti lana sintetica e soffitto a pavimento	SOV(III) 7,5 SOV(IV) 59,5 SOV(V) 16,4	SOV(III) 86 SOV(IV) 1530 SOV(V) 400	
17	Buciatore lavaggio esterno (idropulitrice)	Inquinam. atmosf. poco significativo	/			Bruciatore metano potez.11 kw
18	Aspiratore Interno Autobus	Attività a ridotto inquinamento atmosferico	Ciclone+filtro a maniche	Polveri 5,3	Polveri 7	

*stabiliti con autorizzazione provinciale n. 4724/EM del 28/02/05

Emissioni diffuse

- automezzi

- vernici presenti nel reparto carrozzeria

Viene evidenziata la riduzione delle emissioni del GECAM rispetto alle emissioni del normale gasolio da autotrazione.

I carburanti consumati da APS Holding sono gasolio da autotrazione e metano per autotrazione. Da novembre 2005 il gasolio è stato sostituito da biodiesel, una miscela composta per il **30% da gasolio vegetale** e per il **70% da carburante tradizionale a basso tenore di zolfo**.

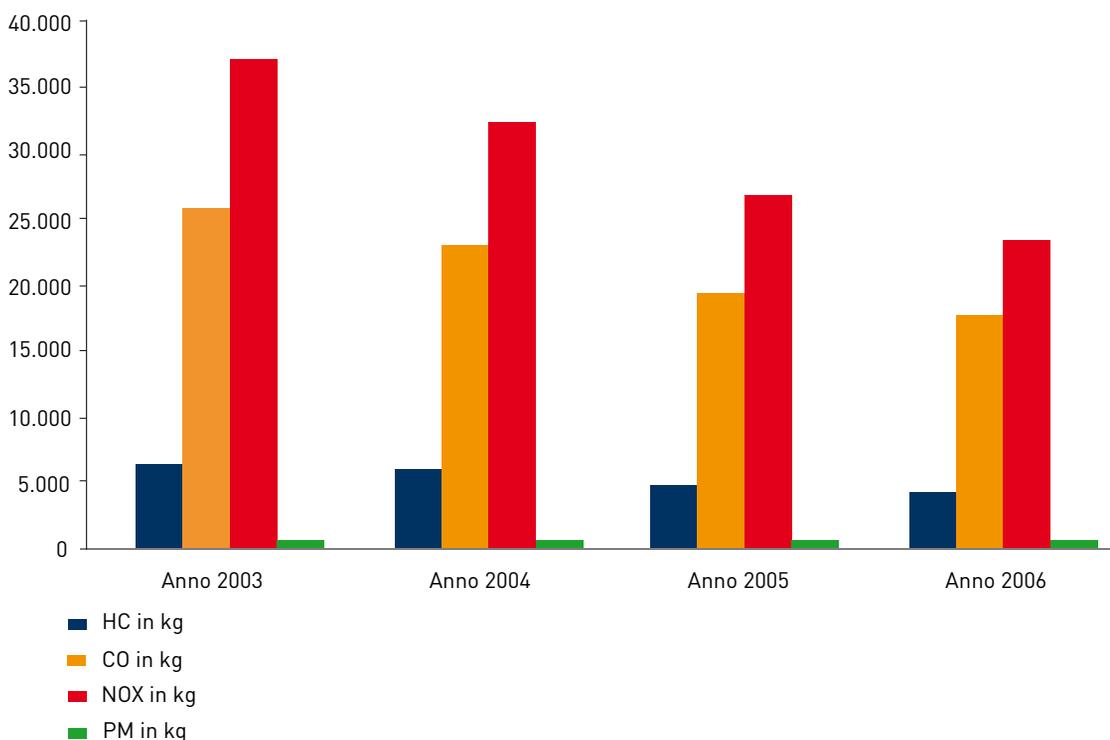
Nr. autobus aziendali per tipologia di carburante

Anno	Biodiesel	Metano	Gasolio	Totale
2003	0	0	230	230
2004	0	39	186	225
2005	0	60	170	230
2006	160	94	10	264

Il continuo rinnovo del parco mezzi ci ha portato alla seguente situazione di emissione prodotte

Anno	HC in kg	CO in kg	NOX in kg	PM in kg
2003	6.412	25.848	36.848	287
2004	5.602	22.855	31.947	300
2005	4.663	19.306	26.812	297
2006	4.009	17.284	23.056	255
	-15,1%	-10,5%	-14%	-14,2%

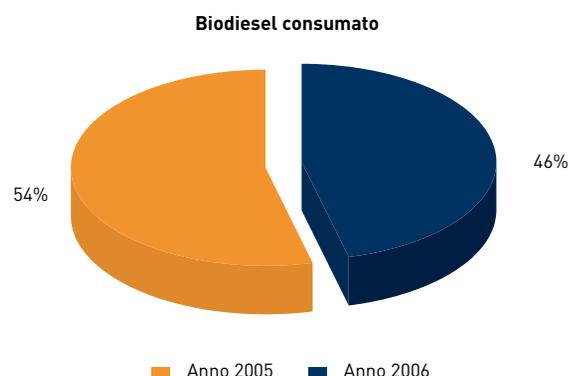
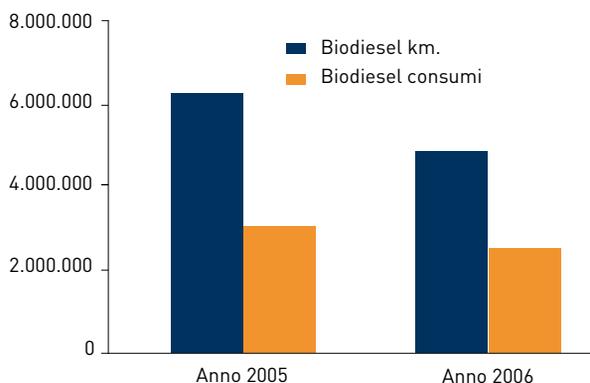
Nel grafico seguente sono riportate le emissioni potenziali dell'intero parco mezzi di APS Holding SpA dal 2003 al 2006 sulla base della tipologia di carburante utilizzato.



Consumo carburanti

Biodiesel

Anno	km effettuati	lt . biodiesel	rapporto km/lt
2005	6.391.043,5	3.069.566	2,08
2006	4.910.367	2.579.310	1,90
Variazione	- 23%	- 16%	

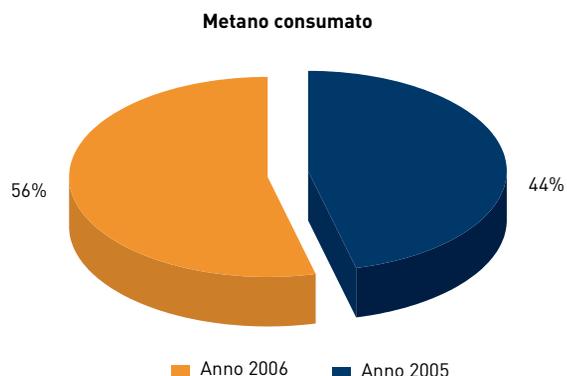
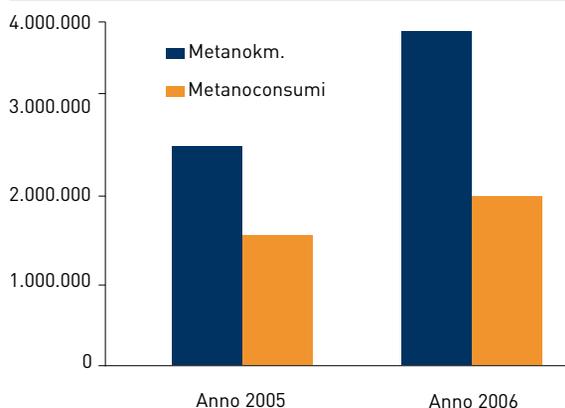


Raffronto consumo in TEP

Anno	diesel tep
2005	2486,35
2006	2089,24
Variazione %	-16%

Metano

Anno	km effettuati	kg. metano	rapporto km/kg
2005	2.560.295,5	1.535.797	1,67
2006	3.924.774	1.989.735	1,96
Variazione	+ 53%	+ 30%	



Raffronto consumo in TEP

Anno	metano tep
2005	1259,35
2006	1631,58
Variazione %	+30%

Emissioni di rumore

La zonizzazione acustica effettuata dal Comune di Padova ha assegnato all'area occupata dal sito la classe IV "Area di intensa attività umana" limite diurno 65 dBA e notturno 55 dBA.

Il rumore nel sito di APS Holding spa può essere originato dal movimento dei mezzi in entrata e uscita dell'area del deposito, dall'area di parcheggio sul tetto del deposito e dalle apparecchiature/attrezzature e impianti.

Le emissioni di rumore non sono continue, dato che le attività più rumorose, quali l'accensione e il rientro degli autobus, avvengono in 2 fasce orarie ben circoscritte: dalle 06:00 alle

09:00 e dalle 19:00 alle 22:00, mentre i rumori provenienti dalle officine non sono così elevati da disturbare i vicini.

Una valutazione di impatto acustico, come richiesto dal DM 29/11/00 è stata effettuata da un tecnico iscritto All'albo regionale nel gennaio 2004 per la verifica del rispetto dei vincoli normativi.

Dei 49 rilievi effettuati, solo 9, attribuibili ad attività svolte nel sito APS, hanno superato i limiti di immissione previsti dalla classificazione acustica. Nel febbraio del 2004 è stato inviato alla Regione Veneto il " Piano di risanamento: interventi di contenimento e abbattimento del rumore", scaturito dalla valutazione di impatto

acustico, che sarà attuato entro quindici anni come previsto dallo stesso Decreto.

Nel 2006, è stata fatta una verifica intermedia dei livelli di rumore nell'area del deposito mezzi APS Holding per appurare l'efficacia degli interventi di contenimento e abbattimento del rumore fin qui adottati. Dei 9 punti di misura individuati nell'indagine fonometrica del 2004, superanti i limiti di immissione, sono stati verificati quelli maggiormente esposti.

I risultati delle analisi sono stati di miglioramento dei livelli in tutte le fasce considerate.

PIANO DI RISANAMENTO ACUSTICO

SORGENTE ACUSTICA	RISANAMENTO	ATTUAZIONE
Movimento mezzi in ent/usc deposito	Rinnovo del parco mezzi con circa 50 unità (21,5% del totale) alimentati a metano che sostituiranno i mezzi più rumorosi Diminuzione del 30% sul totale dei mezzi (ovvero, diminuzione di 65/70 mezzi più vecchi, quindi più rumorosi) per attivazione della linea metrobus Informazione e sensibilizzazione degli autisti per uno stile di guida più silenzioso al fine di ridurre le manovre particolarmente rumorose (frenate, brusche accelerate, uso del clacson ecc.)	Acquisto n.20 bus a metano nel 2005 - Acquisto n.34 bus a metano nel 2006 All'avvio tran su gomma Od.S n.33 del 04/10/06 "Modalità di guida all'interno del deposito"
Parcheggio autobus sul tetto del deposito	Innalzamento del parapetto perimetrale fino a 2 mt.	Da programmare
Impianto di aspirazione polvere autobus	Provvedimento di contenimento atti a ridurre il rumore emesso	Da programmare
Impianto di aspirazione reparto carrozzeria	Provvedimento di contenimento atti a ridurre il rumore emesso	Da programmare

Consumo di acqua

L'acqua utilizzata presso il sito avviene esclusivamente dall'acquedotto, non vengono fatti prelievi da pozzi.

L'attività produttiva per le sue caratteristiche tecniche non prevede l'utilizzo di acqua industriale tecnologica o di raffreddamento.

È presente un depuratore che permette il riutilizzo delle acque dei processi produttivi e delle acque di dilavamento.

Un contatore rileva l'incidenza di acqua prelevata dall'acquedotto e di quella ricircolata dal depuratore stesso.

Mese	Acqua acquedotto m ³	Acqua acquedotto m ³	Acqua acquedotto m ³	Acqua Riciclata
	26769247 (CTA 3) Lavaggio Mezzi	973007 (CTA 1) Uffici e Servizi	618355 (CTA 2) Officina	(da depuratore) (*)
Gennaio	395	202	204	154
Febbraio	443	206	119	191
Marzo	638	260	191	100
Aprile	494	201	73	134
Maggio	611	263	97	152
Giugno	561	212	21	108
Luglio	573	217	200	175
Agosto	494	168	50	185
Settembre	506	266	54	162
Ottobre	594	302	39	197
Novembre	469	220	68	227
Dicembre	446	186	39	115
Totale	6.224	2.703	1.155	1.900

Consumi da acquedotto m³ raffronto anni 2005-2006

UTENZA	Anno 2005	Anno 2006	variazione %
Processo Lavaggio Mezzi	5.555	6.224	+12%
Palazzina Uffici/Servizi	2.414	2.703	+12%
Officina	2.486	1.155	-54%
Totale	10.455	10.082	-4%

(*) nel 2005 il contatore del depuratore non era operativo.

Nel 2006 ci sono stati dei problemi al contatore del depuratore. Ciò giustifica anche la bassissima quantità di acqua riciclata che per tali problemi non è stata correttamente conteggiata

Il sito pone particolare attenzione al corretto trattamento dei reflui liquidi con immissione in rete fognaria in due punti:

- scarico di tipo civile in cui sono convogliate le acque nere e bianche e meteoriche del sito.
- scarico di tipo industriale autorizzato con provvedimento Prot. 8953 del 09/03/2006 in cui vengono convogliate le acque provenienti dal depuratore interno. Al depuratore interno, posto nel lato Nord Ovest del sito, confluiscono le acque industriali della stazione di pulizia degli autobus, dei pezzi meccanici, dell'impianto di verniciatura e le acque di dilavamento del deposito coperto e di altre zone ove sussistono rischi di sversamento.

I parametri delle acque reflue provenienti dal sito sono oggetto di attento monitoraggio. Quelli più significativi sono:

- COD
- Azoto ammoniacale, nitroso, nitrico
- Tensioattivi totali

Campionamenti e analisi vengono effettuati mensilmente da laboratorio accreditato per la verifica del rispetto dei limiti normativi previsti per lo scarico in pubblica fognatura. Come si rileva dalla tabella seguente tutti i valori medi di concentrazione dei valori inquinanti entrano nei limiti normativi previsti per lo scarico in pubblica fognatura ed anche nei più restrittivi per lo scarico in acque superficiali. La manutenzione dell'intero impianto di depurazione è affidata ad una ditta esterna, la quale, sulla base di controlli settimanali, riscontra le eventuali anomalie e pianifica gli interventi correttivi da fare. Istruzioni operative sul controllo della gestione dell'impianto di depurazione sono state emesse ed applicate.

Tabella di raffronto dei Valori di concentrazione medi - anni 2005/2006

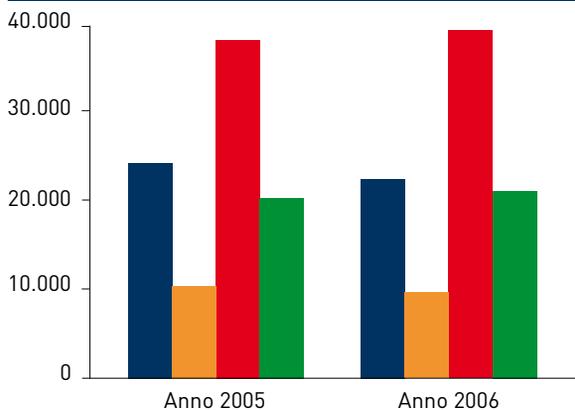
	2005/2006				
	Limiti 152/06 scarico in acque superficiali	Limiti 152/06 scarico in pubblica fognatura	Limiti di allarme (per scarico in acque superficiali)	Media 2005	Media 2006
	Mg/l	Mg/l	Mg/l	Mg/l	Mg/l
PH	5,5 - 9,5	5,5 - 9,5	5 - 8,5	7,4	7,5
BOD	40	250	36	/	10
COD	160	500	144	35,83	15,25
ALLUMINIO	1	2	0,9	/	0,075
CADMIO	0,02	0,02	0,018	/	0,004
FERRO	2	4	1,8	1,372	0,785
PIOMBO	0,2	0,3	0,18	0,009	0,011
RAME	0,1	0,4	0,09	0,01	0,04
NICHEL	2	4	1,8	0,012	0,0122
ZINCO	0,5	1	0,45	0,157	0,36
CLORURI	1.200	1.200	1.080	/	224,5
AZOTO AMMONIACALE	15	30	13,5	2,675	1,575
AZOTO NITRICO	20	30	18	0,497	2,46
AZOTO NITROSO	0,6	0,6	0,54	0,025	0,17
FOSFORO TOTALE	10	10	9	0,747	0,65
GRASSI E OLI	20	40	18	/	0,5
IDROCARBURI TOTALI	5	10	4,5	1,457	1,157
TENSIOATTIVI NON IONICI	/	/	/	0,346	0,22
TENSIOATTIVI ANIONICI	/	/	/	0,263	0,386
TENSIOATTIVI TOTALI	2	4	1,8	0,642	0,487
SOLFURI	1	2	0,9	0,85	0,33

Consumo di metano per riscaldamento

Le centrali termiche a metano sono gestite secondo il D.P.R 412/93 .Per ogni centrale esiste un libretto ed è previsto un controllo annuale effettuato da ditta esterna "terzo responsabile".

Consumo in mc³ anno 2006

Palazzina Servizi	Verniciatura	Officina Meccanica	Palazzina Uffici	Totale
21.607	8.783	38.397	20.132	94.896



- Palazzina Servizi
- Verniciatura
- Officina Meccanica
- Palazzina Uffici

Raffronto consumo in TEP anni 2005 - 2006

Anno	metano risc.
2005	77,81
2006	72,91
Variazione %	-6%

Consumo di energia

L'energia elettrica viene utilizzata per l'illuminazione e come forza motrice per le attrezzature.

Attualmente è presente un contatore unico per tutto il sito di via Rismondo.

Dal 2005 è stato istituito un collegamento internet con ENEL che permette di monitorare i consumi di energia ogni 15'.

L'impianto elettrico di recente installazione è a norma di legge ed è dotato della dichiarazione di conformità secondo la L. 46/90 "Norme per la sicurezza degli impianti", e di tutti gli accorgimenti atti a garantire la sicurezza dei lavoratori e a diminuire le dispersioni di energia elettrica:

Per gli impianti elettrici, oltre al marchio obbligatorio CE, là dove esistono, sono sempre utilizzati ed impiegati materiali, componenti e apparecchiature provvisti del Marchio (IMQ) dell'Istituto del Marchio di Qualità o equipollente, lavorati e costruiti a perfetta regola (L.186/1986) in tutto funzionanti e corrispondenti al servizio cui sono destinati

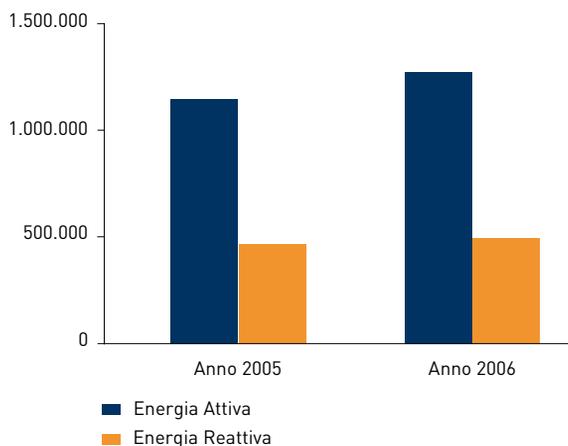
Nel confronto fra i consumi annui viene riportato il valore di Energia Attiva, ovvero quella effettivamente utilizzata nelle attività e il valore di Energia Reattiva, ovvero l'energia che viene dissipata nell'impianto elettrico ma comunque pagata a Enel. Il $\cos\phi$ è un rapporto che consente di stabilire se l'impianto elettrico è efficiente ovvero se l'energia reattiva è

contenuta entro il normale range di funzionamento degli impianti. Il suo valore ottimale è di 0,9.

I dati relativi al COS ϕ fanno emergere che l'impianto elettrico è efficiente e non necessita di rifasamento dei condensatori

Raffronto anni 2005-2006

Anno	ENERGIA ATTIVA KWh	ENERGIA REATTIVA KWh
2005	1.170.523	476.848
2006	1.306.886	515.376
Variazione %	+12%	+8%



Nel 2006 si rileva un aumento del consumo di luce del **12%** rispetto all'anno scorso.

L'aumento è dovuto anche dal fatto che gli autobus alimentati a metano sono aumentati notevolmente nel 2006 (34 unità) per cui l'impianto di rifornimento ha consumato più energia rispetto all'anno scorso

Raffronto consumo in TEP anni 2005 - 2006

Anno	ENERGIA ATTIVA	ENERGIA REATTIVA
2005	269,22	109,68
2006	300,58	118,54
Variazione %	+12%	+8%

Uso di sostanze pericolose

Il consumo di sostanze pericolose viene utilizzato nelle operazioni di officina e comprende diverse tipologie di prodotti: prodotti di pulizia per la macchina lavapezzi, adesivi - stucchi e sigillanti, elettrodi, fluido anticongelante, bloccante, olio lubrificante, pulitore freni, sbloccante, batterie al piombo, le materie prime per il depuratore, sverniciatore, abrasivi e antiruggine e vernici.

I consumi delle sostanze sono monitorati mensilmente al fine di poter verificare immediatamente eventuali situazioni anomale.

Le sostanze pericolose vengono stoccate a seconda della tipologia e del loro utilizzo nel seguente modo:

- prodotti di pulizia sono mantenuti nei loro contenitori chiusi opportunamente etichettati;
- prodotti/sostanze pericolose sono raccolti nel magazzino, protetti contro eventuali dispersioni o spandimenti, convogliati comunque al depuratore, ed identificati con apposita etichettatura e/o segnaletica.

Consumi sostanze pericolose anno 2006

TIPOLOGIA DI PRODOTTO	Gen.	Feb.	Mar.	Apr	Mag.	Giu.	Lug	Ago.	Set	Ott	Nov.	Dic	Totale
Prodotto per la macchina lavapezzi lt.	25	10	20	20	15	20	20	15	20	10	25	20	220
Prodotto per la macchina lavapezzi kg.	5	10	10	10	5	10	0	0	0	10	5	10	75
Stucchi kg.	5	10	4	3	2	3	4	5	7	4	6	12,52	65,52
Adesivi lt.	0,14	0,13	0,15	0,24	0,20	0,25	0,14	0,18	0,36	0,52	0,31	0,07	2,69
Sigillanti lt.	0,24	0,6	0,36	0,18	0	0,36	0,78	0,6	0,48	0,78	0,54	1,2	6,12
Sigillanti kg.	0	5	6,4	1,4	1,2	6	5,6	6	8,6	12,40	11	8	71,6
Elettrodi pz.	0	120	90	80	130	67	50	15	150	60	70	58	890
Fluido anticongelante lt.	1037	7	0	1.022,9	0	1.022	1402	1612	803,6	1.200,9	1.672	1.041,8	10.821,2
Bloccante kg.	0,025	0,075	0	0	0,075	0,05	0,05	0,075	0,025	0,075	0	0,025	0,48
Olio lubrificante lt.	7,4	5,1	5,7	4,3	3,1	7,2	6	2,8	7,3	5,30	7,1	8,9	70,2
Olio lubrificante kg.	42,2	37,6	12	45	5,7	42,8	12,4	0,8	40,4	0	22,2	84	345,1
Pulitore freni lt.	43,5	41,7	50,7	39,3	39,6	59,9	46,5	30,4	46,4	32,4	46,5	52,6	529,5
Sbloccante lt.	7,5	6,6	10,5	7,8	10,2	12	10,2	4,5	12	8,4	13,8	10,2	113,7
Batterie al piombo pz.	34	6	8	16	24	11	18	60	13	20	12	26	248
Mat. prime depuratore cloruro ferrico kg.	140	420	210	210	350	/	180	140	140	180	300	120	2.390
Mat. prime depuratore calce idrata kg.	150	125	225	250	175	150	225	150	125	150	200	125	2.050
Sverniciatore kg.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Abrasivi kg.	1	10	8	6	1	1	4	4	1	3	0	5	44
Antiruggine kg.	3	6	14	4	6	5	9	1	5	11	9	18	91

TIPOLOGIA DI PRODOTTO	Gen.	Feb	Mar	Apr	Mag	Giu	Lug	Ago	Set	Ott	Nov	Dic	Totale
BOSTIK kg.	1	2	5	2	0	1	3	0	0	0	0	0	14
BETA FILL kg.	9,6	4,8	5,2	0	0	5,2	0	4	9,6	9,60	4,80	9,60	62,4
BETA SEAL kg.	28,8	4,8	4,8	14,4	4,8	11,6	0,8	9,6	19,2	14,40	19,20	15,20	147,6
Vernici al nitro kg.	6	1	3	1	9	12	17	2	6	2	2	18	79
Vernici poliuretatiche kg.	0	27	15	10	15	5	55	12	10	10	111	5	275
Vernici sintetiche kg.	0	1	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	3
Diluenti lt.	45	35	63	37	55	5	47	35	50	85	55	40	552

Il monitoraggio degli aspetti ambientali e relativi consumi è iniziato dal 2006. In particolare per le sostanze pericolose risulta difficile fare un raffronto, soprattutto per le diverse unità di misura adottate nell'anno precedente, pertanto ci siamo limitati a riportare i dati del 2006 in modo tale da avere un data base sul quale lavorare l'anno prossimo e poter fare un confronti per stabilire variazioni di percentuale più o meno significative.

Contaminazione di suolo e sottosuolo

Il suolo occupato dal sito di APS Holding S.p.A. si estende per un'area totale di circa 25.100 m² di cui una parte coperta che misura circa 11.870 m² destinata ad uffici, palazzina servizi, deposito autobus, officina, parte tettoia dell'officina e stazione rifornimento carburante. E' inoltre presente all'esterno del sito, lato sud, l'area destinata alla stazione di rifornimento gas metano 1.750 m².

Sono presenti 6 serbatoi interrati, installati prima del 1988.

Nel 2006 è stato fatto un intervento di ristrutturazione per la trasformazione a doppia parete dei serbatoi comprendente:

- la bonifica dei serbatoi,
- la prova di tenuta con sistemi STD-sonda
- il rivestimento protettivo della parete strutturale in resina epossidica idonea per carburanti e combustibili.
- l'impianto di segnalazione con rivestimento in guaina per il monitoraggio

Tipologia	Sostanza contenuta	Capacità	Materiale
2 Serbatoi interrati	Bio Diesel	20 m ³	Resina epossidica
2 Serbatoi interrati	Bio Diesel	25 m ³	Resina epossidica
1 serbatoio interrato	Gasolio riscaldamento	10 m ³	Resina epossidica
1 serbatoio interrato	Olio esausto	5 m ³	Resina epossidica

Stoccaggio di prodotti liquidi

La Divisione Mobilità ottempera alle prescrizioni (controllo, manutenzione) previste dal DM 06/09/94.

Nella sede APS l'amianto è localizzato esclusivamente su alcune coperture dell'officina meccanica. Non si producono, inoltre, rifiuti contenenti amianto in quanto tale sostanza non è presente nei ferodi utilizzati.

Una valutazione dello stato di conservazione dei manufatti in MCA e della determinazione delle fibre aereodisperse nel rispetto del DM 6/09/94 è stata effettuata nel mese di ottobre 2006 dal Laboratorio di Analisi di CHELAB.

Dalle analisi non si rileva presenze di fibre di amianto in aria e quindi non sussiste inquinamento in atto di tale inquinante.

Obiettivo di miglioramento aziendale è quello di rimuovere il materiale di amianto, per eliminare ogni potenziale fonte di esposizione, entro l'anno 2007.

Emissione di sostanze pericolose per l'ozono

Tale aspetto non è presente in quanto non vengono utilizzati trasformatori con PCB / PCT. Non si utilizzano gas refrigeranti quali CFC e HFC..

APS Holding utilizza impianti di produzione recente per il condizionamento dell'aria negli ambienti adibiti ad uffici. La maggior parte di questi è a tecnologia "inverter" con gas ecologico e sono controllati e soggetti a manutenzione. Visto il minore impatto che ha HFCC rispetto ai precedenti CFC/HFC e considerato quanto esposto sopra, tale aspetto ambientale può considerarsi trascurabile.



ASPETTI INDIRETTI

La gestione di quest'ultimo gruppo di aspetti ambientali non è in relazione ad una gestione diretta e ad un atteggiamento proprio di APS Holding.

Progettazione: individuazione e progettazione dei percorsi . L'indicazione dei percorsi è fornita direttamente dall'Amministrazione Comunale, sulla base di esigenze da essa individuate. L'azione dell'azienda è rappresentata dalla definizione delle risorse da dedicare e dall'organizzazione del servizio.

Fornitori e subappaltatori: non può esserci, oltre certi limiti, un'influenza diretta dell'azienda sul singolo fornitore e/o subappaltatore, ma potranno esserci richieste ,da definirsi a livello contrattuale, su comportamenti da tenere, o potrà essere operata una scelta che tenga conto anche di un valido "comportamento ambientale" del potenziale fornitore. Questo concetto può essere esteso ai fornitori, ai subappaltatori e ai soggetti che effettuano trasporto di rifiuti. In questo senso la politica e la gestione ambientali non sono limitate alla stretta operatività di APS Holding, ma si estendono anche a soggetti che con APS Holding interagiscono. Si può, così, cercare di fare in modo che il comportamento e filosofia aziendale in campo ambientale possano essere estesi anche al di fuori dell'azienda contribuendo alla creazione di un "circolo virtuoso" che possa in vario modo contribuire alla tutela ambientale.

Traffico veicolare indotto dei dipendenti: la turnazione permette di disperdere il traffico in vari momenti della giornata.

OBIETTIVI MIGLIORAMENTO

Aps Holding stabilisce annualmente gli obiettivi ambientali annuali da perseguire definendo traguardi specifici e il relativo impegno di risorse.

Si riportano di seguito gli obiettivi individuati per il 2007

N.	Area di interesse	Obiettivo	Data prevista
1	Rumore	Diminuzione del 30% di mezzi più vecchi, quindi più rumorosi (attivazione tram su gomma)	Anno 2006/2007
2	Sicurezza	Rischi ed emergenze ambientali: formazione addetti procedure emergenza ambientale	Giugno 2007
3	Suolo e sottosuolo	Messa in sicurezza serbatoi interrati	Giugno 2007
4	Emissioni diffuse	Riduzione delle emissioni diffuse con utilizzo di tram elettrico	Anno 2006/2007
5	Suolo e sottosuolo	Sistemazione area di scarico delle autobotti del gasolio Costruzione platea	Marzo 2007
6	Emissioni diffuse	Agenti chimici aereodispersi nel reparto carrozzeria: Analisi per i parametri Polveri di saldatura e manganese	Dicembre 2007
7	Amianto	Rimozione copertura esterna in cemento amianto dei tetti officina.	Dicembre 2007
8	Suolo e sottosuolo	Realizzazione di vasche di contenimento per vernici e diluenti nel magazzino del reparto verniciatura.	Gennaio 2007
9	Rifiuti	Risistemazione area di stoccaggio materiali ferrosi	Giugno 2007
10	Rifiuti	Rifacimento tettoia stoccaggio rifiuti pericolosi e oli	Giugno 2007

Il questionario allegato è un piccolo, ma significativo passo verso la chiarezza di rapporto con il mondo esterno che APS Holding sta perseguendo.

Le chiediamo di compilarlo, ritagiarlo e trasmetterlo a:

APS Holding S.p.A.

Sede Sociale e Direzione Generale
Via F. Rismondo, 28
35131 Padova

T +39 049.8241111
F +39 049.8241112
E sdorazio@acap.it



A quale gruppo di stakeholders appartiene?

Collaboratori Clienti Collettività Istituzioni Fornitori Azionisti Finanziatori

Come valuta il Bilancio di Sostenibilità di APS Holding?

	Ottimo	Buono	Discreto	Sufficiente	Insufficiente
a) Chiarezza del documento	<input type="radio"/>				
b) Completezza delle informazioni	<input type="radio"/>				
c) Livello di conoscenza complessiva dell'azienda	<input type="radio"/>				
d) Valutazione complessiva dei risultati in campo socio-ambientale	<input type="radio"/>				

Ritiene che la redazione del Bilancio di Sostenibilità possa rappresentare una opportunità di valutazione reale ed accurata delle relazioni che APS Holding intrattiene con i suoi stakeholders?

Si No se No, perché?

Quali osservazioni e suggerimenti si sente di raccomandare per migliorare il Bilancio di Sostenibilità del prossimo anno?

APS *holding*

APS Holding S.p.A.

Sede Sociale e Direzione Generale
Via F. Rismondo, 28
35131 Padova

APS Parcheggi S.r.l.

Via F. Rismondo, 28
35131 Padova

APS Advertising S.r.l.

V.le dell'Industria, 23
35129 Padova

Telerete Nordest S.r.l.

Corso Stati Uniti, 14/d
35127 Padova

APS HOLDING 2006
BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ