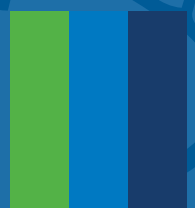




# Bilancio di Sostenibilità

2022





## Highlights 2021



**8**  
contratti

8 Contratti di concessione e affidamento di servizi stipulati con il Comune di Padova (trasporto pubblico integrato, pubbliche affissioni, sistema informativo per il controllo del traffico e autovelox, servizio sosta in parcheggi chiusi e stalli stradali, gestione forno crematorio, car sharing, altri servizi per le strutture del Comune)



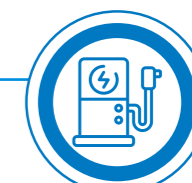
**6,5**  
milioni di utenti

6,5 milioni di utenti della linea tranviaria SIR1 ogni anno.



**92%**  
veicoli ecologici

92% veicoli ecologici (elettrici, ibridi) per il servizio di car sharing



**+50%**  
colonnine

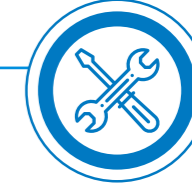
+50% colonnine per la ricarica dei veicoli elettrici introdotte per il servizio di car sharing (rispetto al 2020)



**142.089km**  
percorsi

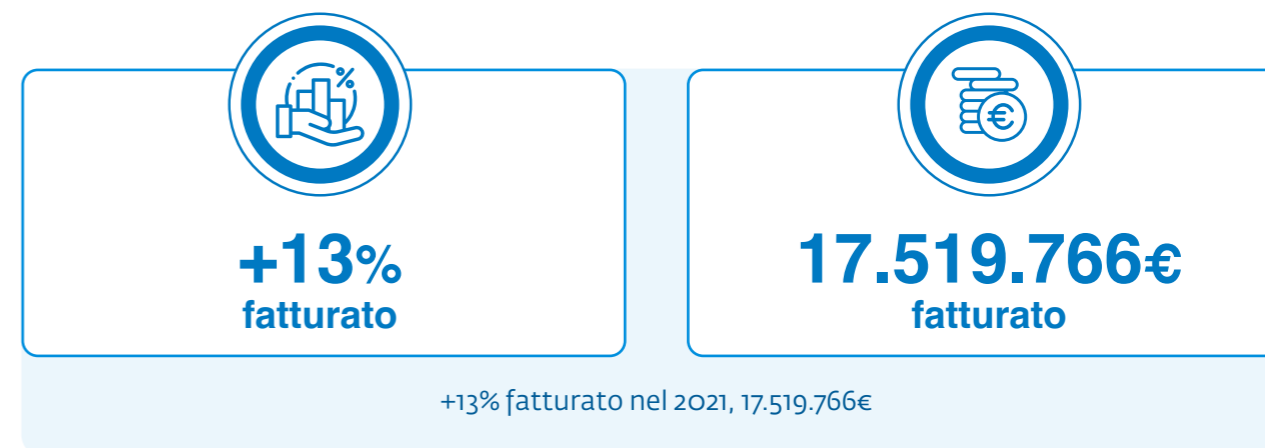
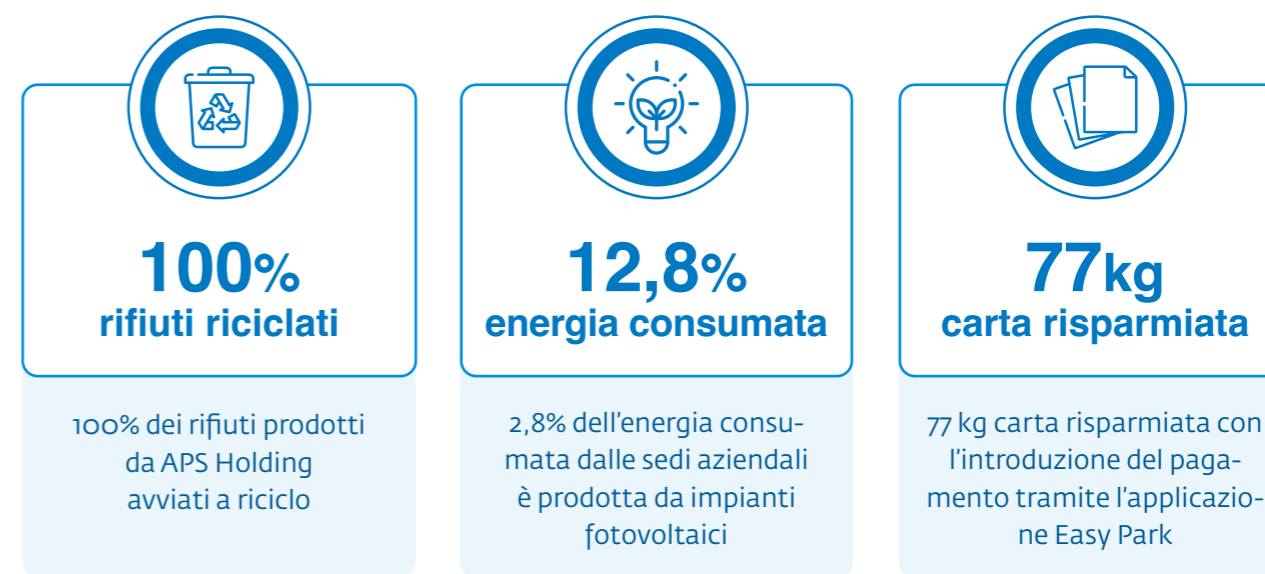
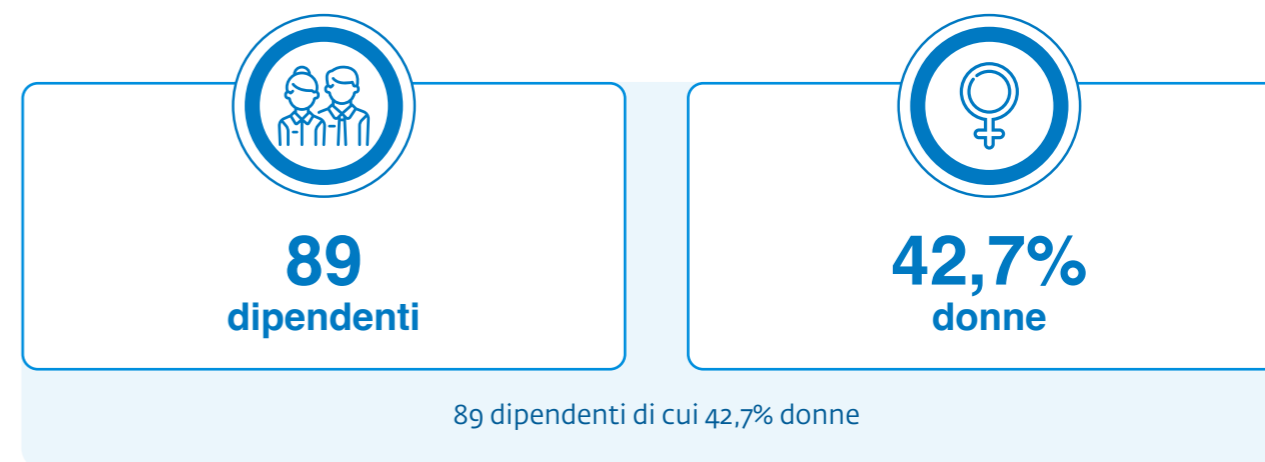
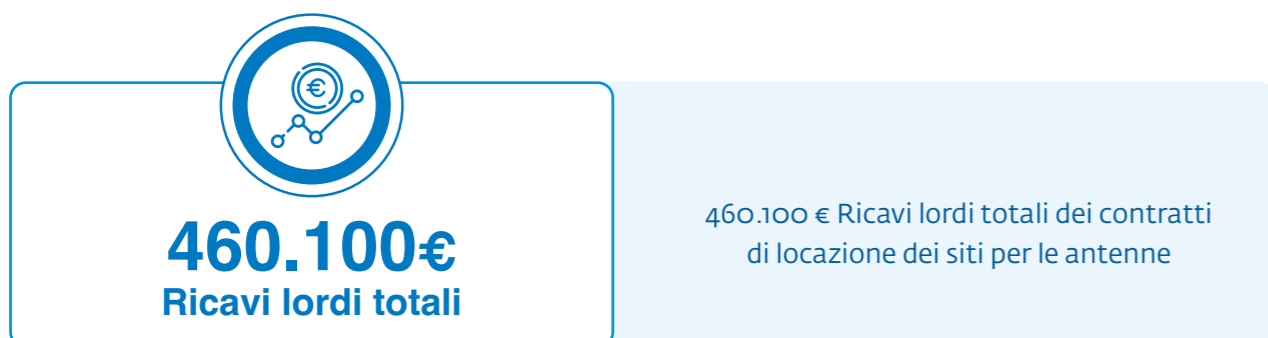
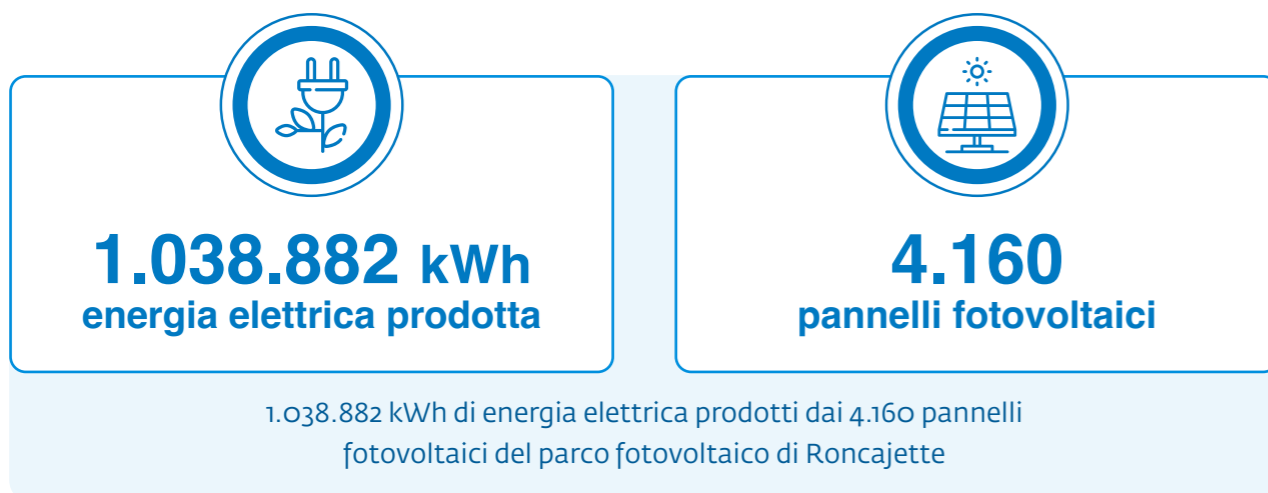
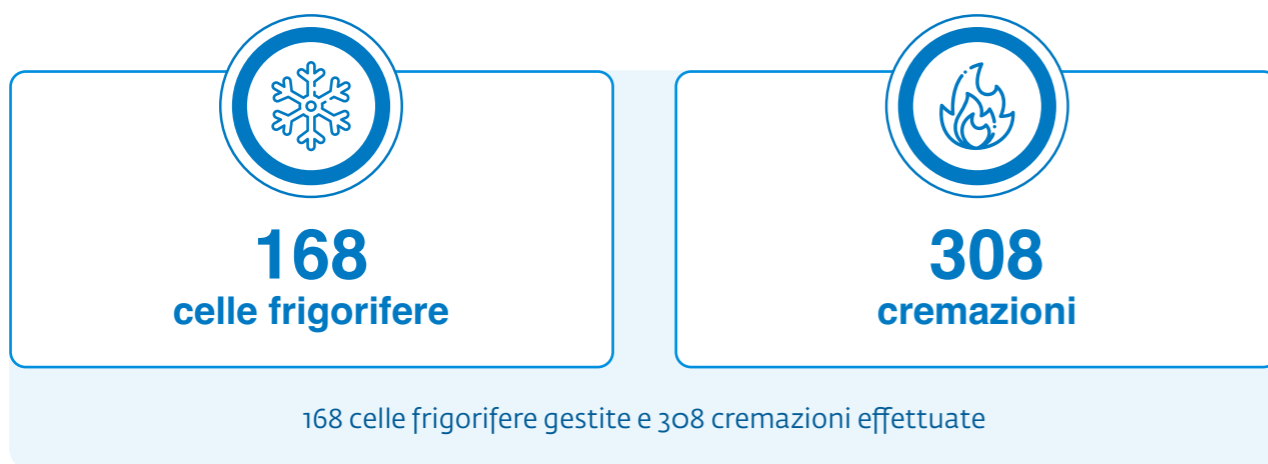


**510**  
drivers



**1.658**  
interventi

142.089 km percorsi all'anno dai 510 drivers che usufruiscono del servizio di car sharing e 1.658 interventi di manutenzione effettuati



# Sommario

<b>Highlights 2021</b>	<b>3</b>
<b>Lettera agli Stakeholder</b>	<b>9</b>
<b>Agenda 2030 e gli SDGS per APS Holding</b>	<b>10</b>
<b>Tassonomia</b>	<b>16</b>
Report di sostenibilità: guida alla lettura	18
<b>Identità</b>	<b>21</b>
Chi siamo	23
La nostra storia	27
Proprietà e forma giuridica	29
Concessioni e partecipazioni	31
<b>Missione e strategie</b>	<b>33</b>
Il nostro modello per la sostenibilità e la creazione del valore	35
Missione e valori	37
Governance	41
Etica, legalità e trasparenza	47
Il Piano Triennale di Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza (PTPCT)	47
Dialogo con gli Stakeholder	53
Matrice di materialità	57
<b>La funzione di servizio pubblico</b>	<b>63</b>
La funzione di servizio pubblico	65
Sviluppo e innovazione per la mobilità sostenibile	67
Gestione dell'impianto di Cremazione e Sala del Commiato	77
Supporto alla realizzazione dei servizi comunali	81
Gestione del parco fotovoltaico	87
<b>Relazione con clienti ed utenti: qualità, sicurezza, prezzo, innovazione</b>	<b>89</b>
Qualità dei servizi offerti	91
Sicurezza dei servizi erogati	97
Politiche tariffarie	103
Digitalizzazione dei servizi ed innovazione tecnologica dei servizi pubblici	107
Ascolto e soddisfazione degli utenti	111

<b>Relazioni con dipendenti, collaboratori e partner</b>	<b>115</b>
Occupazione e nuove assunzioni	117
Salute e sicurezza sul lavoro	121
Formazione	125
Turnover	131
Politiche contrattuali	133
Pari opportunità e politiche di genere	135
Politiche di conciliazione vita privata-lavoro e welfare aziendale	137
Relazioni sindacali	141
<b>Performance ambientali</b>	<b>143</b>
Consumi idrici ed energetici	145
Emissioni e rifiuti prodotti	153
Misure per ridurre consumi ed emissioni	157
<b>Relazioni con la Comunità</b>	<b>165</b>
Comunicazioni istituzionali e relazioni con il territorio	167
<b>Performance economica e distribuzione del valore aggiunto</b>	<b>169</b>
Equilibrio economico-finanziario	171
Investimenti	175
Finanziamenti pubblici	179
Selezione dei fornitori e dei partner qualificati	183
<b>I nostri obiettivi di miglioramento</b>	<b>189</b>
Obiettivi futuri	193
<b>Nota metodologica</b>	<b>195</b>
<b>Indice gri</b>	<b>197</b>

## Lettera agli Stakeholder

Se dovessimo trovare un termine in grado di cogliere il sentimento con cui presentiamo il primo bilancio di sostenibilità di APS Holding la parola più adatta sarebbe consapevolezza.

Abbiamo scelto di impegnarci nella redazione di questo documento perché riteniamo che sia fondamentale agire secondo i canoni di uno sviluppo capace di durare nel tempo, dove la dimensione economica, quella sociale e quella ambientale si intrecciano. Il lavoro che potrete leggere ci permette da una parte di analizzare il valore delle nostre attività e dei processi che ci portano a dare quotidianamente risposte alle esigenze del territorio in cui operiamo, dall'altra è frutto di un confronto strategico con tutti quei portatori di interessi che con noi condividono il percorso verso la sostenibilità.

Dare centralità al dialogo con gli stakeholder, in particolare con il Comune di Padova ed i cittadini in nome dei quali operiamo, nondimeno con i dipendenti o con i fornitori, significa rafforzare l'idea di una sostenibilità progettata ed agita quotidianamente negli anni, capace di anticipare e superare le difficoltà. La pandemia e la crisi energetica hanno accelerato processi per certi versi irreversibili e sarebbe un errore non cogliere le sfide a cui questo tempo ci chiama.

Abbiamo voluto dare una visione unitaria alle numerose attività di APS Holding, esercizio che ha permesso in primo luogo alla dirigenza dell'azienda di avere un quadro chiaro delle performance dal punto di vista sociale, ambientale e di governance: abbiamo voluto provare a misurarne l'impatto facendo luce al contempo sulla portata dei processi attraverso i quali arriviamo a fornire risposte alla cittadinanza e alle istituzioni.

La nostra azienda è associata primariamente ai servizi che riguardano la mobilità, ma nel report sarà possibile approfondire tutte le azioni tramite cui APS Holding affianca le istituzioni nel rapporto con la comunità, basti pensare al valore profondo della gestione dei servizi di cremazione e della sala commiato o agli investimenti sul fotovoltaico dove si trovava la discarica di Roncavette.

La più grande sfida dei prossimi anni sarà la realizzazione delle nuove linee del tram, slancio che ci pone al centro di progettualità che cambieranno il volto e lo sviluppo non solo di Padova, ma di quell'ampio bacino attratto da una città pronta ad essere una realtà sempre più europea e a misura d'uomo. In quest'ottica si muove il nostro impegno verso soluzioni SMART che diano gli strumenti ai cittadini per poter essere attori nel loro quotidiano del cambiamento culturale che il pianeta ci chiede attraverso lo sviluppo della rete tramviaria, del servizio di car sharing, dei parcheggi scambiatori e attraverso l'ottimizzazione e l'informatizzazione di stalli e parcheggi che permetta da un lato di diminuire le emissioni di CO<sub>2</sub> e dall'altro di offrire all'utenza un miglior utilizzo del proprio tempo ed una più agevole fruizione della città.

Questo bilancio è fatto di trasparenza e di numeri, ma quello che speriamo nel profondo è che questa riflessione metta in evidenza il fine comune che dobbiamo perseguire nel dialogo e nella collaborazione. Per noi lo sviluppo sostenibile è un percorso capace di durare nel tempo, obiettivo possibile solo se condiviso con la comunità.

Buona lettura.

# Agenda 2030 e gli SDGS per APS Holding

APS Holding S.p.A., attraverso le proprie divisioni operative, contribuisce a livello locale al raggiungimento degli obiettivi di sostenibilità (SDGs - Sustainable Development Goals) definiti dall'Organizzazione Mondiale delle Nazioni Unite.

Nel 2015, In occasione del Summit dell'ONU sullo Sviluppo Sostenibile, 193 Paesi hanno adottato l'Agenda 2030 per lo Sviluppo Sostenibile, che riporta i 17 obiettivi globali per la sostenibilità (SDGs) individuati dalle Nazioni Unite. Questi si articolano in 169 target specifici, rivolti ad una pluralità di attori: stati, istituzioni locali, imprese, organizzazioni ed enti di ogni genere. Rappresentano una call to action, che richiede l'assunzione di responsabilità e la messa in atto di soluzioni reali per raggiungere obiettivi di sviluppo economico, sociale ed ambientale entro il 2030.

APS Holding S.p.A., consapevole del proprio ruolo e delle proprie potenzialità, ha scelto di fare propri gli obiettivi dell'Agenda.

APS Holding S.p.A. si impegna a garantire quotidianamente la sostenibilità nella progettazione, gestione ed erogazione dei seguenti servizi: trasporto pubblico integrato, parcheggi pubblici, car sharing, pubblicità e affissioni, gestione dell'impianto crematorio e della sala del commiato, gestione di tre impianti fotovoltaici, gestione dei servizi di guardiania, sorveglianza di musei e sale, di asili nido, facchinaggio e trasloco, nonché servizio di help desk per conto del Comune di Padova.

L'offerta dei servizi di APS Holding si rivolge al cittadino e alla comunità del territorio padovano. Nel progettare i servizi, APS Holding non dimentica mai la dimensione ambientale, prestando attenzione a come questi servizi si integrano nel contesto urbano.

Alcuni SDGs in particolare risultano maggiormente coerenti con le attività ed i servizi erogati dalla Società; i loro loghi verranno riproposti nel testo, per evidenziare il collegamento tra specifiche azioni e obiettivi prescelti.

## SUSTAINABLE DEVELOPMENT GOALS



Nell'esercizio delle proprie attività APS Holding S.p.A. si impegna a perseguire i seguenti obiettivi per la sostenibilità:

SDGs	Impegni di APS Holding S.p. A.
	<ul style="list-style-type: none"> <li>erogare servizi di pubblica utilità per il benessere della collettività;</li> <li>generare valore pubblico, stimolando con i propri servizi un progressivo incremento del benessere reale della collettività amministrata dal Comune di Padova;</li> <li>mettere in atto tutte le misure e le strategie per garantire la salute e sicurezza dei dipendenti, prevenire infortuni o eventuali malattie professionali.</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>garantire la crescita professionale e la formazione continua dei dipendenti, a partire da corsi di formazione e aggiornamento;</li> <li>instaurare rapporti di lavoro duraturi, che favoriscano lo sviluppo professionale dei dipendenti, garantendo contestualmente la crescita del valore aziendale.</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>evitare qualsiasi forma di discriminazione nei confronti dei propri dipendenti e collaboratori, offrendo pari opportunità nel lavoro e nell'avanzamento professionale;</li> <li>promuovere la parità di genere e creare opportunità che agevolino la partecipazione di persone di generi diversi;</li> <li>promuovere la piena ed effettiva partecipazione femminile e pari opportunità di leadership ad ogni livello decisionale in ambito politico, economico e della vita pubblica;</li> <li>favorire la flessibilità nell'organizzazione del lavoro per agevolare la gestione dello stato di maternità, paternità e in generale della cura dei figli.</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>promuovere la produzione di energia pulita ad impatto zero, attraverso la gestione e manutenzione del parco fotovoltaico di Roncajette e degli impianti minori situati sopra le sedi aziendali;</li> <li>ridurre l'impatto ambientale delle infrastrutture di sosta, aumentando la sostenibilità dei parcheggi attraverso impianti per la produzione di energia da fonte rinnovabile;</li> <li>Promuovere la diffusione dell'utilizzo di auto elettriche nella collettività mediante l'incremento e la diffusione di auto elettriche e colonnine di ricarica per il car-sharing.</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>promuovere la valorizzazione del capitale umano tramite attività di formazione continua, motivazione e sensibilizzazione del personale a tutti i livelli;</li> <li>creare nuovi posti di lavoro garantendo al territorio adeguata copertura e servizi innovativi di qualità;</li> <li>assicurare un ambiente di lavoro positivo e armonioso che valorizzi lo sviluppo professionale di tutti e di ciascuno;</li> </ul>

SDGs	Impegni di APS Holding S.p. A.
	<ul style="list-style-type: none"> <li>coinvolgere attivamente il personale per sviluppare consapevolezza in merito al valore della propria attività lavorativa ed all'impatto che essa può produrre sull'ambiente e sul territorio;</li> <li>assicurare il benessere di ogni persona garantendo l'equilibrio tra vita privata e lavorativa, sviluppando solide strategie di welfare aziendale e migliorando il dialogo interno e la qualità dell'ambiente di lavoro.</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>promuovere lo sviluppo e l'innovazione per la mobilità sostenibile e l'intermodalità, attraverso lo sviluppo di sistemi di spostamento pubblico sostenibili, in particolare le linee tranviarie, di servizi per la mobilità sostenibile condivisa, Car Sharing e colonnine di ricarica e di riduzione e razionalizzazione della mobilità privata grazie ad una gestione sostenibile della sosta, con particolare riferimento ai parcheggi scambiatori;</li> <li>sviluppare sistemi informatizzati di gestione degli stalli di sosta, anche mediante l'installazione di innovativi sensori di parcheggio che ottimizzino i percorsi dei veicoli privati riducendo il congestionamento del traffico e l'inquinamento;</li> <li>incentivare l'adozione di forme di trasporto alternative e più sostenibili;</li> <li>Sviluppare sistemi di informazione e servizio online che favoriscano ed incentivino l'utilizzo dei servizi offerti da Aps Holding da parte dei cittadini (applicazione mobile EasyPadova).</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>garantire il principio di uguaglianza sociale e parità di trattamento, fornendo servizi per la mobilità accessibili a tutti;</li> <li>assicurare il massimo rispetto del credo di ciascuno nel delicato momento del commiato dai defunti, mediante la progettazione e realizzazione di strutture che consentano pari dignità ed accoglienza durante i servizi di cremazione e nella sala del commiato per lo svolgimento di cerimonie religiose e non.</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>innovare e digitalizzare i servizi per la creazione di città e comunità sostenibili e resilienti;</li> <li>programmare un sistema innovativo ed integrato per la mobilità sostenibile;</li> <li>aumentare la vivibilità e la qualità della vita nella città, decongestionando il traffico urbano, consentendo agli utenti di ridurre l'utilizzo dei veicoli privati;</li> <li>promuovere la modernizzazione ed il miglioramento, garantendo attenzione e rispetto a tutti gli utenti ed erogando prestazioni di qualità che costituiscono un sostegno concreto per le esigenze dei cittadini.</li> </ul>



SDGs	Impegni di APS Holding S.p. A.
 <p>12 CONSUMO E PRODUZIONE RESPONSABILI</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• estendere l'attenzione per la sostenibilità all'intera catena di produzione del valore, a partire dalla selezione di fornitori che dimostrino e certifichino l'impegno per la sostenibilità, sia sociale che ambientale e dall'acquisto di beni, prodotti e servizi sostenibili;</li> <li>• differenziare ed avviare a riciclo quanti più rifiuti possibile.</li> </ul>
 <p>13 LOTTA CONTRO IL CAMBIAMENTO CLIMATICO</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• contribuire alla riduzione delle emissioni di gas ad effetto serra (CO<sub>2</sub> equivalente), polveri sottili ed inquinanti derivanti dall'utilizzo dei combustibili fossili, riducendo il traffico cittadino, promuovendo una mobilità sostenibile e diminuendo l'impatto dei trasporti e dei servizi gestiti da APS Holding S.p.A.</li> </ul>
 <p>15 VITA SULLA TERRA</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• rispettare imprescindibilmente l'Ambiente e le risorse territoriali proprie del contesto sociale di riferimento e non solo, da perseguire anche mediante azioni mirate all'efficienza energetica, alla riduzione delle emissioni inquinanti ed al rispetto del ciclo di gestione dei rifiuti.</li> </ul>
 <p>16 PACE, GIUSTIZIA E ISTITUZIONI SOLIDE</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• garantire in tutto il proprio operato la lotta alla corruzione e, in particolare, la sua prevenzione, da realizzarsi mediante tutte le misure atte a prevenire, contrastare, disciplinare e sanzionare comportamenti rilevanti per la prevenzione della corruzione e attraverso azioni di monitoraggio anticorruzione;</li> <li>• impegnarsi a mantenere un alto grado di trasparenza verso il Comune, la cittadinanza e tutti gli utenti a cui APS Holding S.p.A. rivolge i suoi servizi;</li> <li>• garantire l'efficienza e la trasparenza dei processi di acquisto.</li> </ul>
 <p>17 PARTNERSHIP PER GLI OBIETTIVI</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• collaborare strettamente con il Comune di Padova anche nell'erogazione di diversi servizi alla cittadinanza di cui APS Holding S.p.A. non ha diretta gestione;</li> <li>• rispettare, nei rapporti con gli stakeholder, criteri e comportamenti di correttezza, trasparenza, collaborazione, lealtà e reciproco profitto;</li> <li>• garantire la piena trasparenza della politica aziendale nei confronti degli stakeholder, da realizzarsi mediante attività di comunicazione ed informazione periodica di iniziative e risultati aziendali.</li> </ul>



# Tassonomia

APS svolge alcune attività che rientrano tra quelle indicate nel Regolamento UE Tassonomia.

Il Piano d'azione per la crescita sostenibile, introdotto dalla Commissione Europea nel 2018, identifica tra i pilastri della Finanza sostenibile europea la Tassonomia, cioè la creazione di un sistema di classificazione delle attività ecosostenibili. Per facilitarne l'individuazione, è stata pubblicata una lista di macro-categorie comprendenti i diversi tipi di attività e servizi che, per la loro natura, sono predisposte al soddisfacimento dei requisiti richiesti.

Tra i servizi offerti da APS trovano posto nella Tassonomia le seguenti attività ecosostenibili:

- La progettazione e la costruzione di infrastrutture per la mobilità sostenibile;
- Il servizio di car sharing;
- La produzione di energia attraverso il parco fotovoltaico di Roncayette e altri due impianti fotovoltaici gestiti dalla Società.

Queste attività contribuiscono a tre dei sei obiettivi ambientali della tassonomia:

- mitigazione dei cambiamenti climatici;
- adattamento ai cambiamenti climatici;
- la prevenzione e la riduzione dell'inquinamento.

## Cos'è la Tassonomia?

La Tassonomia EU è un sistema di classificazione delle attività economiche sostenibili dal punto di vista ambientale ed è parte fondamentale del piano per lo sviluppo degli investimenti sostenibili e per il raggiungimento degli obiettivi stabiliti dal Green Deal dell'Unione Europea. Il Regolamento definisce un'attività economica allineata alla Tassonomia EU quando questa contribuisce in modo sostanziale a uno dei sei obiettivi ambientali definiti, non impatta negativamente sugli altri ("Do not significant harm" – DNSH) e rispetta alcune garanzie minime di salvaguardia in materia di diritti umani e di principi e diritti fondamentali sul lavoro.

Nell'ambito del programma Next Generation EU il 10 dicembre 2021 il Consiglio dell'UE ha approvato la nuova Tassonomia climatica (Taxonomy Climate Delegate Act), consentendo l'entrata in vigore, a partire dal 1 gennaio 2022, Regolamento 852.

Con il primo regolamento delegato approvato dal Consiglio Europeo, **i primi due obiettivi climatici** enunciati dall'art. 9 del Regolamento 2020/852 ("la mitigazione dei cambiamenti climatici" e "l'adattamento ai cambiamenti climatici") sono entrati in definitivamente in attuazione, consentendo alle

società non finanziarie di iniziare l'allineamento dei loro obiettivi ambientali in base alla tassonomia e agli operatori finanziari ed in generale a tutti i partecipanti ai mercati dei capitali sia di rischio che di debito (banche, assicurazioni, fondi d'investimento) di prepararsi ai prossimi obblighi d'informativa SFDR.

A quest'ultimi atti normativi, faranno seguito ulteriori provvedimenti, concernenti gli ulteriori quattro obiettivi ambientali previsti dall'art. 9 del Regolamento 2020/852 ("l'uso sostenibile e la protezione delle acque e delle risorse marine", "la transizione verso l'economia circolare", "la prevenzione e la riduzione dell'inquinamento" e "la protezione e il ripristino della biodiversità e degli ecosistemi").

La Tassonomia è, in estrema sintesi, un sistema normativo (quindi vincolante) di classificazione che consente la categorizzazione di tutte quelle attività economiche (attualmente circa un centinaio potenzialmente eleggibili ma destinate in futuro a crescere significativamente) che svolgono un ruolo chiave nel contribuire ad almeno uno dei sei obiettivi ambientali definiti dall'art. 9 (c.d. obiettivi prioritari).

# Report di sostenibilità: guida alla lettura

Il Report di Sostenibilità è uno strumento fondamentale che consente ad un'organizzazione di e di misurare e monitorare gli impatti prodotti sulla società e sull'ambiente, comunicare in maniera trasparente le proprie prestazioni e rendicontare gli impegni e i risultati raggiunti. Si tratta, infatti, di un documento che contiene le valutazioni in merito all'impatto economico, ambientale e sociale generato dall'azienda nel territorio in cui opera e nei confronti dei soggetti con i quali interagisce. In termini tecnici, il Report di sostenibilità consiste nella misurazione, comunicazione e assunzione di responsabilità (*accountability*) da parte dell'azienda nei confronti degli stakeholder sia interni sia esterni, in relazione alle performance dell'organizzazione stessa rispetto agli obiettivi di sviluppo sostenibile.

APS Holding S.p.A. non rientra nell'ambito di applicazione del decreto legislativo del 30 dicembre 2016, n. 254 di Attuazione della direttiva 2014/95/UE del Parlamento europeo e del Consiglio del 22 ottobre 2014, recante indicazioni riguardo la comunicazione di informazioni di carattere non finanziario e di informazioni sulla diversità da parte di certe imprese e di determinati gruppi di grandi dimensioni. Ciononostante, la società è mossa dal desiderio di raggiungere una maggiore trasparenza verso tutti i suoi stakeholder, dai singoli cittadini fino alla Pubblica Amministrazione, e il gruppo dirigente ha individuato nel Report di Sostenibilità la soluzione più adeguata e completa.

Il presente Report di Sostenibilità 2021 rappresenta la prima edizione per APS Holding S.p.A. secondo i nuovi standard GRI, dopo una prima esperienza sperimentale del 2008. È stato elaborato, come poc'anzi accennato, tenendo come riferimento lo standard internazionale di riferimento del GRI Sustainability Reporting Standard 2018 (*GRI Standards*) e gli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile (SDGs) definiti dall'Agenda 2030 dell'ONU, riconosciuti a livello internazionale come gli strumenti più completi (per il dettaglio si veda la "Nota metodologica").

Il documento si compone di una Sezione introduttiva di sintesi dei principali risultati raggiunti (Highlights, Lettera agli stakeholder di presentazione del documento e del percorso intrapreso, gli impegni di APS Holding per l'attuazione degli SDGs sul territorio).

Il **Capitolo 1** contiene una presentazione generale di APS Holding S.p.A. (identità aziendale, la storia e l'evoluzione dell'assetto societario, la proprietà e la forma giuridica), mentre nel **Capitolo 2** è presentata l'organizzazione della governance aziendale, mission e valori, strategia di sostenibilità, temi rilevanti per l'azienda e per i principali stakeholder.

Il Report contiene poi i tre Capitoli "pilastro" della sostenibilità con la descrizione delle attività e la valutazione dei risultati e dell'impatto prodotto da APS Holding S.p.A. in relazione alla funzione

pubblica dell'azienda (**Capitolo 3**) e agli impatti prodotti sui principali interlocutori esterni ed interni all'azienda: Clienti e Utenti (**Capitolo 4**), Dipendenti, collaboratori e partner (**Capitolo 5**), la Comunità (**Capitolo 7**); alla performance ambientale (**Capitolo 6**); alle performance economica e alle relazioni con i fornitori (**Capitolo 8**). In questi capitoli, per ogni linea di intervento dell'azienda, sono descritte le principali attività ed iniziative di sostenibilità messe in pratica e gli indicatori chiave che consentono di quantificare le azioni realizzate, i risultati prodotti, il raggiungimento degli obiettivi prefissati e l'impatto prodotto, permettendo di valutare le prestazioni di APS Holding S.p.A. per il raggiungimento degli obiettivi SDGs prefissati.

Infine, il **Capitolo 9** contiene la definizione degli obiettivi di miglioramento continuo di tali performance ambientali, sociali ed economiche da raggiungere nel breve e nel medio-lungo periodo e da monitorare negli anni con le successive edizioni del Report di Sostenibilità.



# 01

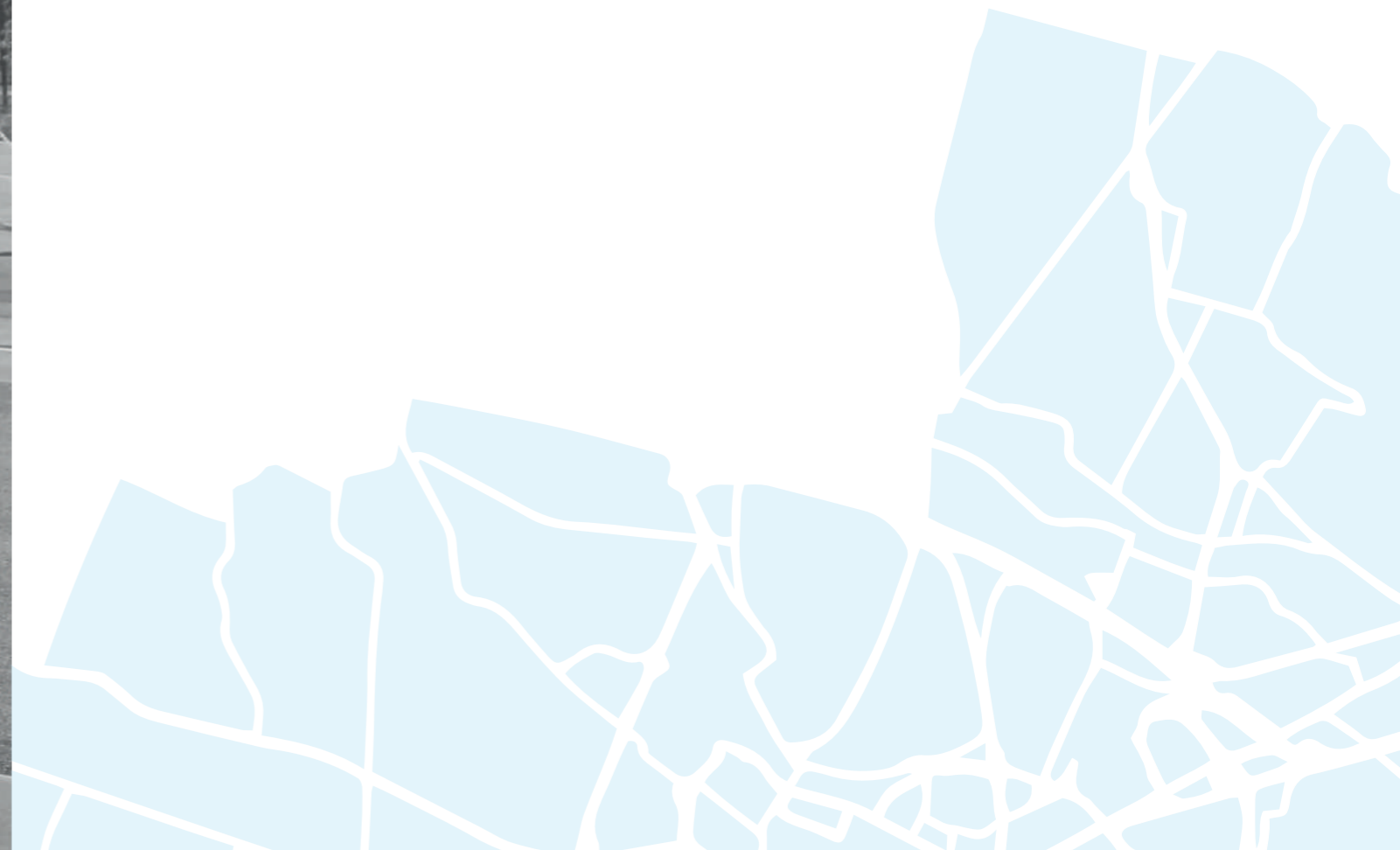
**Identità**





## Chi siamo

APS Holding S.p.A. (di seguito "APS") è una Società *in house* del Comune di Padova, caratterizzata da una duplice attenzione verso la sfera pubblica e quella privata. Dal momento della sua fondazione, nel 2003, fino ad arrivare al 2021, anno di riferimento del presente report, pur mantenendo intatta la propria identità ed il proprio obiettivo generale di creare valore pubblico, APS ha vissuto grandi trasformazioni nell'ottica del miglioramento continuo, generato tramite la gestione razionale delle risorse a disposizione e la valorizzazione del proprio patrimonio intangibile in modo funzionale al reale soddisfacimento delle esigenze sociali degli utenti, degli stakeholder e dei cittadini in generale.



APS, su affidamento del Comune di Padova, gestisce diversi servizi di pubblica utilità con l'obiettivo finale di raggiungere i migliori risultati, in particolare per quanto riguarda:

- **locazione** dei **beni essenziali** per l'erogazione del servizio di trasporto pubblico integrato;
- **pubbliche affissioni** e pubblicità commerciale;
- **sistema informativo** per il controllo del traffico e la rilevazione della velocità istantanea sulla tangenziale di Padova;
- **servizio sosta** in parcheggi chiusi e stalli stradali;
- **attività strumentale** volta alla gestione della Sala del Commiato e di tre linee di forni crematori presso il Cimitero Maggiore della Città;
- **servizio** di **Car Sharing** tramite locazione a tempo di veicoli privati a favore di enti;
- **gestione** dell'**Help Desk** del Parco Macchine Informatiche-Postazioni di Lavoro del Comune di Padova;
- **servizio** di **gestione** della **sorveglianza** e **apertura** delle principali sale pubbliche comunali e dei musei, e altre attività minori;
- **gestione** del **servizio** di **facchinaggio, trasloco** e **movimentazione** di arredi e beni di proprietà del Comune di Padova.

APS gestisce inoltre un impianto fotovoltaico da 1 megawatt, oltre a tre impianti minori, così come i siti delle antenne di telefonia mobile.





## La nostra storia

APS è nata il 31 Ottobre 2003 dalla scissione di alcune attività e partecipazioni della ex Azienda Padova Servizi S.p.A., operante nel settore del trasporto pubblico locale (TPL), della gestione di acqua, gas e della raccolta rifiuti. Manifestando la volontà di quotarsi in borsa, Azienda Padova Servizi S.p.A. ha dovuto intraprendere un processo di scorporazione di quelle attività non compatibili con gli standard borsistici e "assistite" dalla contribuzione pubblica, quali il trasporto pubblico e le attività ad esso connesse. Questa operazione ha dato origine a due Società: AcegasAps S.p.A., quotata in borsa, e APS Holding S.p.A.

Dalla costituzione sino al 30 aprile 2015, il *core business* della società è sempre stato rappresentato dalla gestione dei trasporti e, attraverso società controllate dalla gestione della sosta urbana (inizialmente APS Parcheggi S.r.l. e poi APS Opere e Servizi S.r.l.), della pubblicità e delle affissioni (APS Advertising S.r.l.) e le telecomunicazioni (Ne-t by Telerete Nordest S.r.l.). Nel corso degli anni sono avvenute diverse operazioni straordinarie che hanno modificato profondamente la struttura e l'organizzazione di APS, che si elencano di seguito:

- 1 gennaio 2015: fusione per incorporazione della società controllata APS Advertising S.r.l.;
- 30 aprile 2015: conferimento del ramo TPL urbano (autobus e tram) ed extraurbano alla neocostituita BusItalia Veneto S.p.A.;
- 2016: fusione per incorporazione della società controllata APS Opere e Servizi S.r.l. e contestuale fusione inversa di Finanziaria APS S.p.A. (socio di APS Holding);
- 2018: cessione della partecipazione della società controllata Ne-t by Telerete Nordest S.r.l.

Inoltre, in data 26 settembre 2019, è stata accolta con esito positivo la domanda presentata dal Comune di Padova ad ANAC per il riconoscimento di APS Holding quale società *in house* del Comune.



## Proprietà e forma giuridica

Nel mese di luglio 2017 la proprietà di APS è stata soggetta ad importanti cambiamenti, a seguito dell'acquisto da parte del Comune di Padova delle 406 azioni detenute dal Comune di Vigonza e alla sottoscrizione dell'intero aumento di capitale (di €17,2 milioni) su delibera dell'Assemblea Straordinaria dei Soci. APS Holding risulta pertanto società uninominale la cui partecipazione è detenuta al 100,00% dal Comune di Padova e il capitale sociale, interamente versato, è pari a €49,508 milioni.

Essendo una società *in house*, APS è soggetta a direzione e coordinamento del Comune di Padova (Socio unico) ed è sottoposta al controllo analogo del Comune stesso. Secondo la normativa vigente (in particolare gli articoli 5 del Decreto Legislativo 50/2016), la forma giuridica di società *in house* fa riferimento ad un'impresa esterna di diritto privato ma che esercita attività a fini pubblici e che presenti i seguenti requisiti:

- Il capitale della società deve essere interamente pubblico, salvo l'eccezione di un capitale privato quando prescritto dalla normativa;

- l'amministrazione aggiudicatrice o l'ente aggiudicatore deve esercitare sulla persona giuridica di cui trattasi un controllo analogo a quello esercitato sui propri servizi;
- oltre l'80% delle attività della persona giuridica controllata deve essere effettuata nello svolgimento dei compiti ad essa affidati dall'amministrazione aggiudicatrice controllante.

APS rappresenta quindi il "braccio operativo" dell'Amministrazione Comunale per la realizzazione e l'erogazione di numerosi servizi, ai quali si è aggiunto recentemente il ruolo di soggetto attuatore per le due nuove linee tranviarie SIR3 e SIR2.





## Concessioni e partecipazioni

APS eroga i suoi servizi in virtù di contratti di concessione e affidamento stipulati con il Comune di Padova, di cui si riporta il dettaglio nella tabella sottostante con le relative scadenze.

APS non ha società controllate, tuttavia possiede quote di partecipazione relative ad una serie di altre realtà aziendali. La principale tra queste è Busitalia Veneto S.p.A., impresa collegata che gestisce il servizio di trasporto urbano ed extraurbano delle province di Padova e Rovigo, di cui APS detiene il 21,10%. Si aggiungono quote minori presso una pluralità di società sul territorio veneto:

- Interporto Padova S.p.A., partecipata al 9,72%;
- Farmacie Comunali di Padova S.p.A., partecipata al 0,02%;
- Banca Popolare Etica, società cooperativa per azioni, partecipata al 0,006%;
- Irideos S.p.A., partecipata al 0,30%;
- Cityware Engineering S.r.l., partecipata al 2,44%.

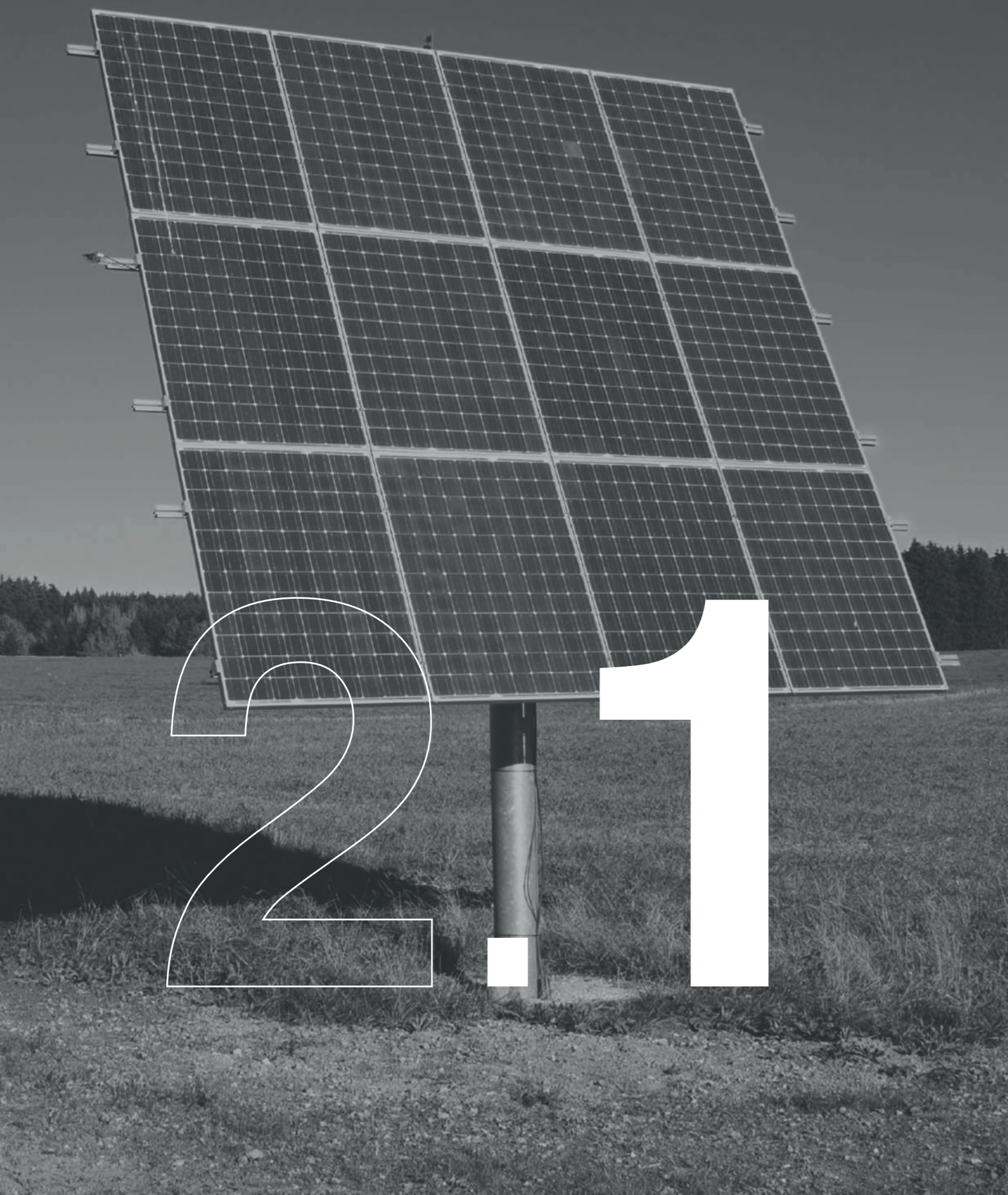
Concessione	Scadenza
Concessione parcheggi	31.12.2031
Concessione pubblicità e service tributi	30.04.2032
Affidamento gestione crematorio	31.12.2032
Convenzione servizi al comune	13.12.2023
Convenzione facchinaggio	25.09.2022
Affidamento car sharing	16.03.2024
Affidamento gestione autovelox	30.11.2022
Affidamento gestione fibra ottica	10.11.2029

Tabella 1 - Concessioni e rispettiva scadenza

# 02

**Missione  
e strategie**





## Il nostro modello per la sostenibilità e la creazione del valore

APS si propone di creare nel tempo valore pubblico e sostenibile, condiviso tra l'azienda e la propria comunità di riferimento. Erogando una pluralità di servizi sul territorio comunale, la Società contribuisce a migliorare il tenore di vita dei cittadini; per gli utenti e per le imprese del territorio sono, infatti, applicati i più elevati standard di sicurezza, qualità ed efficienza.

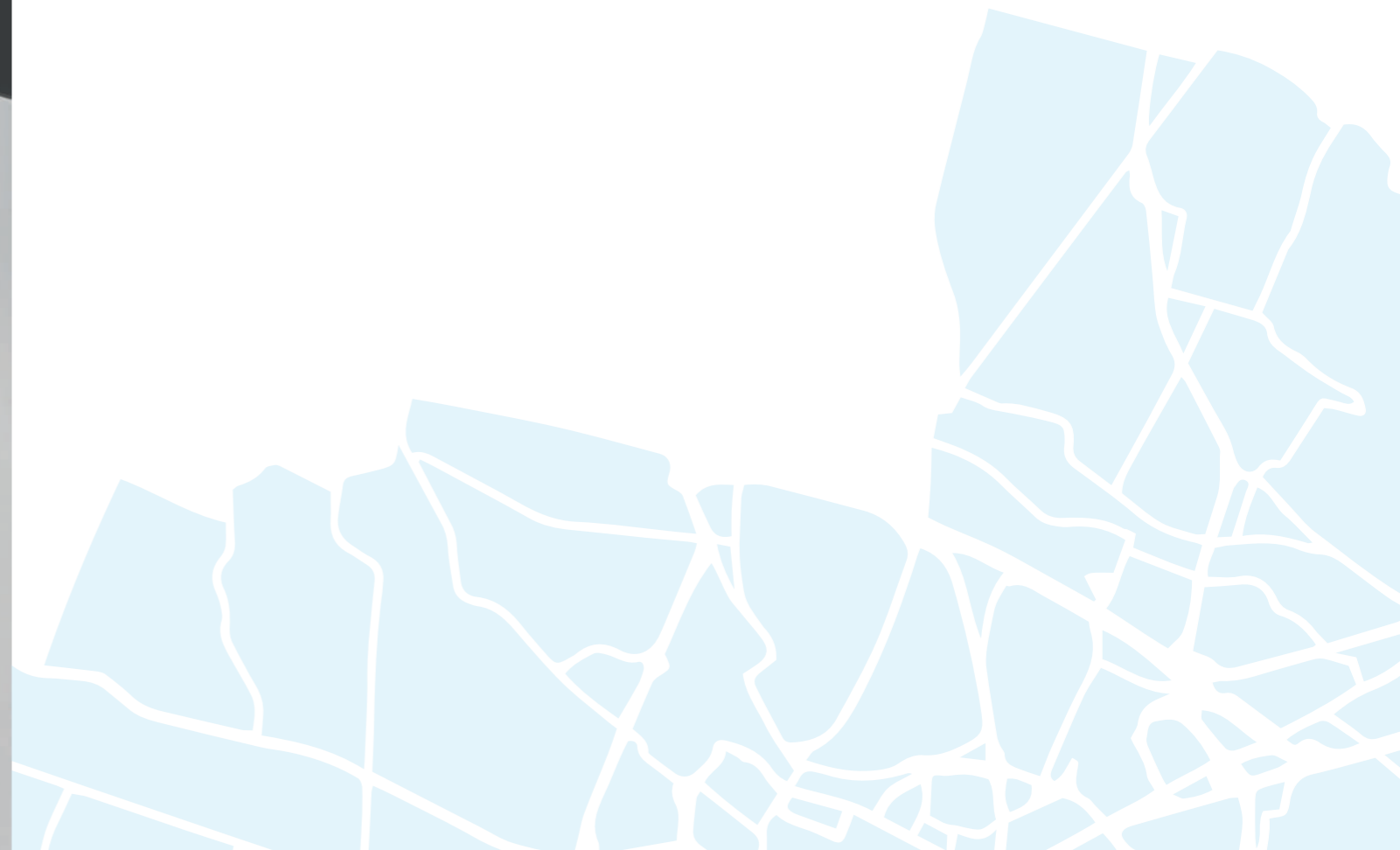
APS, in qualità di strumento organizzativo del Comune di Padova (Socio Unico), agisce per assicurare l'attuazione coordinata ed unitaria dell'azione amministrativa, mirando anche a massimizzarne l'efficienza e l'efficacia, e promuovendo soluzioni innovative e sostenibili.





## Missione e valori

APS dedica i suoi sforzi quotidiani all'erogazione di servizi di pubblica utilità, nel rispetto dell'equilibrio economico e della sostenibilità ambientale. Dalla gestione della sosta, a quella del forno crematorio fino al ruolo di soggetto attuatore per le linee SIR3 e SIR2, la finalità di ridurre quanto più possibile l'impatto ambientale generato si esplicita in azioni concrete e strategie di miglioramento elaborate a partire dalle specificità di ciascun servizio, ed applicate sempre nel rispetto della normativa vigente e attraverso il confronto ed il dialogo con gli stakeholder.



## Missione e valori

APS Holding gestisce in modo strategico diversi servizi di pubblica utilità e ad alta valenza sociale, supportando il Comune di Padova nella gestione di servizi e contribuendo ad incrementare il benessere dei cittadini e della comunità nel suo insieme.

In particolare, la Società ha per oggetto:

- La gestione di servizi pubblici locali e/o di interesse generale;
- La gestione, pianificazione e manutenzione del patrimonio pubblico nonché progettazione e realizzazione di opere ad esse connesse;
- La concretizzazione di interventi finalizzati a migliorare l'efficienza energetica;
- Lo svolgimento delle attività proprie della forma organizzativa holding di partecipazione.

Nello svolgere ed offrire i propri servizi, APS Holding persegue alcuni principi che caratterizzano fortemente la sua attività:

- **Legalità:** la politica perseguita dalla Società prevede la promozione di elevati standard di integrità attraverso una gestione onesta ed etica degli affari aziendali, con lo scopo di assicurare l'integrità e la reputazione della Società.
- **Lealtà e trasparenza:** ogni rapporto, sia interno che esterno alla Società, è improntato al rispetto delle Leggi e dei Regolamenti di volta in volta applicabili. La Società promuove il rispetto, nei rapporti con gli stakeholder, di criteri e comportamenti di correttezza, collaborazione, lealtà e trasparenza.
- **Equità sociale e valore della persona:** la

Società persegue il costante miglioramento delle proprie potenzialità attraverso il rispetto dei diritti fondamentali delle persone e la valorizzazione delle risorse umane disponibili, da conseguirsi mediante la formazione, motivazione e sensibilizzazione del personale.

- **Diligenza e professionalità:** la Società presta attenzione costante al coinvolgimento dei collaboratori – di ogni ordine e livello – nella realizzazione dei suoi obiettivi di sviluppo per mezzo della loro responsabilizzazione e della valorizzazione delle relative competenze perseguendo obiettivi di efficacia ed efficienza.
- **Riservatezza:** la Società si impegna a proteggere le informazioni generate o acquisite e ad evitarne ogni uso improprio o non autorizzato.
- **Tutela dell'immagine:** la Società mira a creare e mantenere una buona reputazione, considerandola un fattore che contribuisce in modo determinante al perseguimento degli obiettivi della Società, favorendo i rapporti con gli i soci i clienti, i fornitori e la comunità in genere.
- **Tutela dell'ambiente:** la Società rispetta e protegge l'ambiente e le risorse territoriali proprie del contesto sociale di riferimento e non solo e promuove, inoltre, una conduzione delle proprie attività incentrata sul corretto utilizzo delle risorse.



Figura 1 - Principi etici di APS

# 2.3

## Governance

APS Holding è governata da un Consiglio di Amministrazione, nominato dall'Assemblea dei Soci, composto da 5 membri. All'interno di essi sono designati un Presidente e un Amministratore Delegato.

Sono presenti, inoltre, altri organi sociali quali il Collegio Sindacale, la società di revisione e l'Organismo di Vigilanza.

### Consiglio di Amministrazione

Il Consiglio di Amministrazione (CdA) rappresenta il principale organo di governance aziendale, le cui principali responsabilità sono riportate nello Statuto della Società. Il CdA è composto da 5 membri, tra cui il Presidente Giuseppe Farina e l'Amministratore Delegato (AD) Riccardo Bentsik. Come richiesto dalla legge 120/2011 (nota anche come legge Golfo-Mosca), almeno un terzo dei Consiglieri è costituito dalla categoria meno rappresentata (ovvero la "quota rosa"). È stato rilevato che l'età media tra i consiglieri è 50 anni.

Il CdA è stato nominato con delibera assembleare in data 10 luglio 2020, e rimarrà in carica sino all'approvazione del bilancio al 31 dicembre 2022.

Consiglio di Amministrazione	
Farina Giuseppe	Presidente Consiglio di Amministrazione
Bentsik Riccardo	Consigliere Amministratore Delegato
Bettiato Nicola	Consigliere
Fioretto Veronica	Consigliere
Valbonesi Paola	Consigliere

Tabella 2 - Membri del Consiglio di Amministrazione

Nel triennio di riferimento, il CdA si è riunito almeno una volta al mese. Nel 2021, per garantire la gestione ordinaria dell'azienda in un periodo storico particolarmente complesso, quale l'emergenza sanitaria contingente, le adunanze sono state più frequenti, per un totale di 21 riunioni nel corso dell'anno.

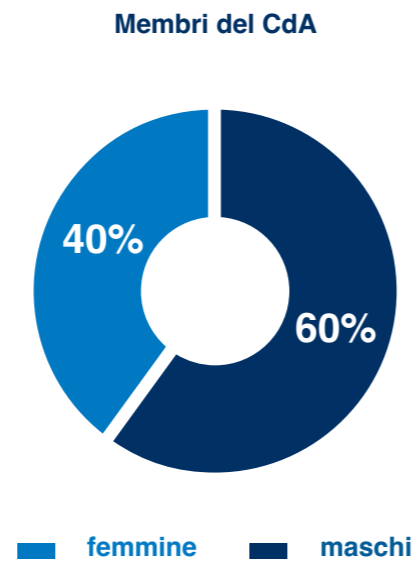


Grafico 1 - Membri del Consiglio di Amministrazione, per genere

APS pubblica sul suo sito web ufficiale, nella sezione "Società Trasparente", le informazioni rilevanti relative al Consiglio di Amministrazione, quali i curricula di tutti i Consiglieri, la data di nomina e la durata della carica, la dichiarazione in materia di inconferibilità ed incompatibilità di incarichi, ed i compensi.

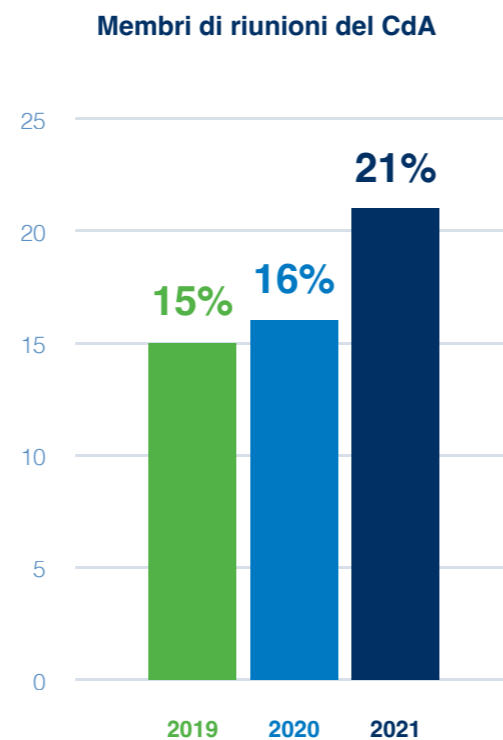


Grafico 2 - Numero di riunioni del Consiglio di Amministrazione, per anno

### Membri del Collegio Sindacale

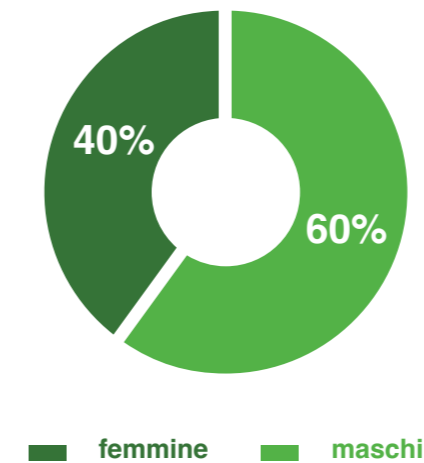


Grafico 3 - Membri del Collegio Sindacale, per genere

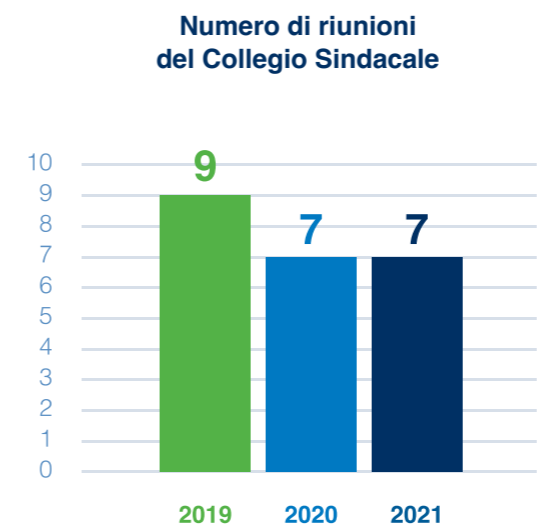


Grafico 4 - Numero di riunioni del Collegio Sindacale, per anno

## Collegio Sindacale

Il Collegio Sindacale di APS, composto dal Presidente, due sindaci effettivi e due sindaci supplenti, ha il compito di vigilare sull'amministrazione della Società, affinché essa operi sempre nel rispetto della legge vigente e dello Statuto.

Si tratta quindi di un organo di controllo, che si riunisce almeno ogni tre mesi. Nel triennio di riferimento si è registrato un numero superiore di incontri, per la partecipazione dei Sindaci alle riunioni con la Società di Revisione in occasione, per esempio, della redazione ed approvazione del Bilancio di Esercizio. Durante ogni incontro, il Collegio è incaricato di verificare la corretta gestione delle attività di gestione. Il Collegio è stato nominato con delibera assembleare in data 15 luglio 2021 e rimarrà in carica sino all'approvazione del bilancio al 31 dicembre 2023.

Collegio Sindacale	
Carolo Dante	Presidente
Albertin Stefania	Sindaco effettivo
Sirone Gaetano	Sindaco effettivo
Lotto Letizia	Sindaco supplente
Lo Russo Tommaso	Sindaco supplente

Tabella 3 - Membri del Collegio Sindacale

## Organismo di Vigilanza

L'Organismo di Vigilanza (OdV) è l'organo preposto al controllo della corretta applicazione del Modello di Organizzazione e di Gestione 231. Si tratta di un organismo indipendente, a cui devono essere inviate segnalazioni in merito ad eventuali non conformità, e che svolge diverse verifiche ispettive. L'OdV ha incarico annuale, che solitamente decorre da luglio a giugno dell'anno successivo.

Organismo di Vigilanza	
Artuso Stefano	Presidente dell'OdV
Sullo Arturo	Consigliere dell'OdV
Grinzato Michele	Consigliere dell'OdV

Tabella 4 - Membri dell'Organismo di Vigilanza

## La struttura organizzativa

All'interno della struttura aziendale sono presenti i diversi servizi (Ufficio Servizi al Comune, Advertising e Fotovoltaico; Ufficio Servizi al Comune e S.I.T.; Ufficio Manutenzione SIR) e le funzioni di gestione aziendale (Ufficio Personale; Ufficio Contabilità e Recupero Crediti; Ufficio Acquisti e Appalti; Ufficio Tecnico).

Si riporta nel dettaglio l'organigramma aziendale

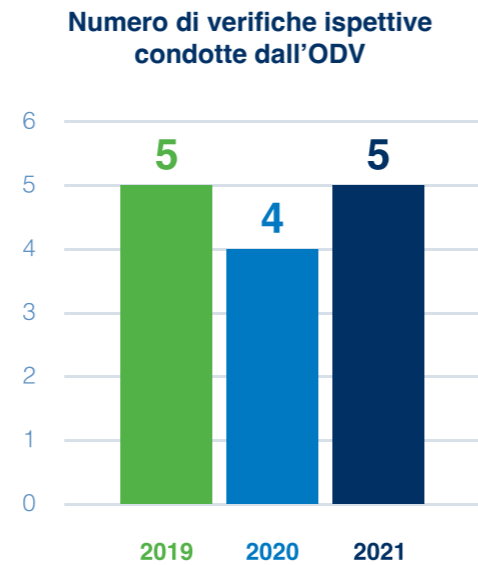


Grafico 5 - Numero di verifiche ispettive condotte dall'Organismo di Vigilanza, per anno

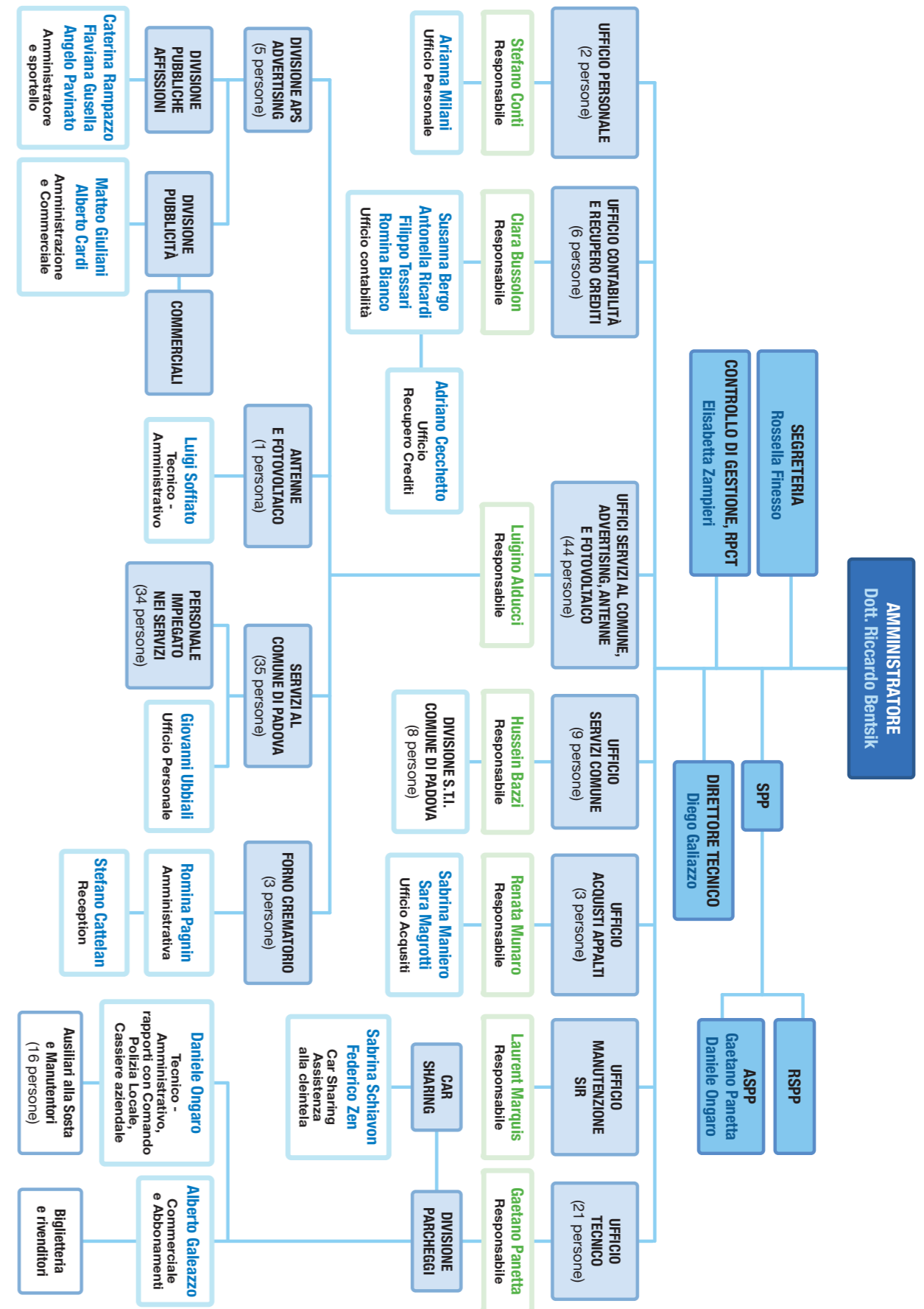


Figura 2 - Organigramma aziendale





## Etica, legalità e trasparenza

### Il Piano Triennale di Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza (PTPCT)

Tema rilevante per APS, è rappresentato dall'impegno alla prevenzione della corruzione.

Recentemente, nel 2020, si è concluso un approfondito processo di analisi dei rischi propedeutico all'approvazione, avvenuta nel medesimo anno, da parte del Consiglio di Amministrazione, del nuovo Modello di Organizzazione e Gestione 231/01, la cui adozione originaria risale al 2008. Alle disposizioni che il Modello riporta si aggiungono tutte le misure atte a disciplinare e sanzionare comportamenti rilevanti per la prevenzione della corruzione (in particolare si fa riferimento alla Legge n.190/2012). Tali misure si riferiscono ai principi formulati nel Codice Etico di APS, adottato nel 2020 e si concretizzano nelle attività dettagliate nel Piano Triennale di Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza (PTPCT).



È cura del Responsabile per la Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza (RPCT) gestire le attività di aggiornamento di questi documenti, di risposta alle richieste di accesso agli atti documentali, ed il *risk assessment* per l'anticorruzione. Il Piano, che riguarda attualmente gli anni 2022-2024, è pubblicato sul sito di APS Holding S.p.A. al link: <https://www.apsholding.it/wp-content/uploads/2022/04/TABELLE-MISURE-ALLEGATE-PTPCT-2022-2024.pdf>

Il contrasto e la prevenzione della corruzione prevedono anche l'attuazione di una serie di azioni di monitoraggio che, a partire dal 2021, sono state semestrali: una subito dopo l'estate e una all'inizio dell'anno successivo. Nelle annualità precedenti, dato anche un minore dettaglio all'interno del PTPCT e delle relative misure, i controlli avvenivano in sede di relazione annuale del RPCT e/o aggiornamento del piano anticorruzione.

I controlli nel 2021 hanno riguardato:

- Contratti pubblici (verifica dell'aggiudicazione e stipula del contratto);
- Gestione delle entrate, delle spese e del patrimonio;
- Controlli, verifiche, ispezioni e sanzioni (verifica di eventuali deleghe rilasciate dal AD);
- Gestione dei servizi di pubblico interesse su concessione del Comune di Padova (controllo dei ricavi relativi alle pubbliche affissioni).

Le misure non attuate nell'anno 2021 saranno poste in essere negli anni 2022-2023, come programmato nel PTPCT 2021-2023.

Con l'implementazione della piattaforma per le segnalazioni whistleblowing è stata adottata una procedura che definisce ambiti, ruoli, responsabilità e tutele nella gestione e integra i sistemi di segnalazione del Modello 231/01 e del PTPCT con lo scopo di garantire la massima utilizzabilità della piattaforma.

Nell'anno 2021, è stata erogata formazione in materia di prevenzione della corruzione e trasparenza, uno strumento che si è rivelato fondamentale per la condivisione dei temi relativi alla legalità, anticorruzione e *whistleblowing*.

La formazione è stata proposta a tutto il personale ed erogata a 77 dipendenti.

L'adozione del PTPCT e il suo aggiornamento periodico, insieme ai monitoraggi periodici nonché alla formazione erogata in materia al personale, consentono di diffondere la cultura della legalità e della prevenzione della corruzione e della trasparenza anche all'interno dell'azienda, andando ad aumentare nei dipendenti la consapevolezza e la capacità di individuare eventuali situazioni a rischio che possano verificarsi.

Nel 2021 non ci sono state denunce riguardanti "eventi corruttivi" a carico di dipendenti (dell'amministrazione e non).

## Il Protocollo di Legalità

APS Holding in data 30 giugno 2021 ha sottoscritto insieme a Prefettura e Comune di Padova il Protocollo di Legalità ai fini della prevenzione dei tentativi di infiltrazione mafiosa e dei fenomeni corruttivi nell'ambito dell'appalto per la realizzazione della linea tranviaria SIR3 – tratta Stazione – Voltabarozzo.

L'adozione di tale documento, misura contenuta nel Piano di Prevenzione della Corruzione e Trasparenza 2021-2023 nell'ambito "Contratti pubblici - Progettazione della gara", ha consentito l'inserimento del Protocollo di Legalità (o Patto di Integrità) nel bando di gara per l'appalto integrato per la linea tranviaria SIR3, che include clausole di prevenzione delle interferenze illecite a scopo anti corruttivo.

APS cura anche la definizione e promozione dell'etica e di standard di comportamento, rispetto alla quale sono anche previsti monitoraggi, condotti dal RPCT. Nel 2021, è stato pianificato ed attuato il controllo ritenuto necessario per assicurare che tali standard venissero fatti propri dal personale di APS. La creazione di valore pubblico avviene così nel rispetto di valori riconosciuti internamente ed esternamente.

Tutte le misure adottate possono essere visualizzate al link: <https://www.apsholding.it/wp-content/uploads/2021/04/TABELLE-MISURE-ALLEGATE-PTPCT-2021-2023.pdf> che riporta i dettagli relativi al *risk assessment* e alla lotta alla corruzione, in ogni sua forma.



## La trasparenza

APS dedica particolare impegno a mantenere un alto grado di trasparenza verso il Comune e tutti gli utenti a cui rivolge i suoi servizi. Con questa finalità è stata introdotta la sezione "Società Trasparente" sul sito web ufficiale, che riporta tutti i documenti e gli atti, come previsto dal d.lgs. 33/2013, volti ad informare i cittadini, come da loro diritto tutelato dalla normativa vigente. Ciò che è pubblicato è disciplinato dal d.lgs. 33/2013 ma, tuttavia, qualora il pubblico volesse avere accesso a qualche documento o informazione che non risulta pubblicata è necessario richiedere l'accesso civico "semplice", "generalizzato" o "documentale" (ai sensi della legge 241/1990), regolamentato da apposita procedura presente sul sito aziendale al seguente link: <https://www.apsholding.it/societa-trasparente/altri-contenuti/altri-contenuti-accesso-civico/>.

Nell'anno di riferimento, il 2021, non sono pervenute richieste di accesso di alcun tipo.

Specifici controlli vengono intrapresi periodicamente per assicurare che la Società rispetti la normativa vigente riguardante la trasparenza. Nel 2021, a seguito dei monitoraggi effettuati, non sono emerse violazioni della stessa.

Il giudizio elaborato a seguito dell'analisi del RPCT è il seguente: *"la Società adempie tempestivamente agli obblighi di pubblicazione secondo le relative scadenze previste da ciascuno di essi e semestralmente attua una revisione generale dell'intero impianto per valutarne l'aggiornamento complessivo"*.

Annualmente anche l'OdV, in qualità di organismo avente funzioni analoghe all'OIV (Organismo Indipendente di Valutazione) per APS, compila l'attestazione degli obblighi di pubblicazione predisposta da ANAC e pubblicata sul sito aziendale:

<https://www.apsholding.it/societa-trasparente/controlli-e-rilievi-sullamministrazione/attestazione-del-loiv-o-di-altra-struttura-analoga-nellassolvimento-degli-obblighi-di-valutazione/>, a comprova del corretto adempimento a quanto previsto dalla disciplina in materia.





## Dialogo con gli Stakeholder

Gli stakeholder sono tutte le entità o gli individui che possono essere ragionevolmente influenzati, dai prodotti e dai servizi dell'organizzazione o le cui azioni possono ragionevolmente incidere sulla capacità dell'organizzazione di attuare con successo le proprie strategie e raggiungere i propri obiettivi. Rispondere ad una logica di mappatura e coinvolgimento degli stakeholder significa riconoscere che la sostenibilità è un orizzonte collettivo per il cui raggiungimento sono fondamentali relazione e condivisione. La valorizzazione del rapporto con gli stakeholder è connessa alla missione di una società come APS Holding, nata per supportare le istituzioni nell'erogazione di servizi che rispondono all'interesse pubblico.



Gli stakeholder sono tutte le entità o gli individui che possono essere ragionevolmente influenzati, dai prodotti e dai servizi dell'organizzazione o le cui azioni possono ragionevolmente incidere sulla capacità dell'organizzazione di attuare con successo le proprie strategie e raggiungere i propri obiettivi. Rispondere ad una logica di mappatura e coinvolgimento degli stakeholder significa riconoscere che la sostenibilità è un orizzonte collettivo per il cui raggiungimento sono fondamentali relazione e condivisione. La valorizzazione del rapporto con gli stakeholder è connessa alla missione di una società come APS Holding, nata per supportare le istituzioni nell'erogazione di servizi che rispondono all'interesse pubblico.

Gli stakeholder di APS sono:

- Comune di Padova
- Organi sociali e propri componenti
- Dipendenti
- Fornitori
- Partner tecnologici
- Clienti e cittadini
- Consulenti esterni
- Sindacato
- Associazioni di categoria
- Università e centri di ricerca
- Enti di controllo
- La Pubblica Amministrazione nei diversi livelli di programmazione (Regione Veneto, Ministero delle Infrastrutture).

In generale, le modalità di dialogo con gli stakeholder esterni adottate da APS sono frequenti, ordinarie ed istituzionali, in linea con la propria natura e il ruolo svolto nel proprio contesto di riferimento.

Per la propria natura *in-house*, il primo interlocutore per rilevanza di APS è il Comune di Padova. La Società è soggetta all'attività di direzione e coordinamento dell'ente socio e, nel portare a termine i propri incarichi, deve collaborare con lo stesso. Il dialogo tra APS e il Comune di Padova è quindi molto sviluppato: la parte principale avviene, necessariamente, attraverso i mezzi formali propri dell'ente pubblico socio, tra cui Delibere di Giunta comunale, Delibere del Consiglio comunale o del Sindaco. Le fasi più operative e pratiche del rapporto avvengono tramite riunioni tecniche che vedono la partecipazione di assessori e capi settore, canali di dialogo più informali e che favoriscono il confronto tra le parti.

I componenti del Consiglio d'Amministrazione nominati dall'ente socio, svolgono una funzione di raccordo e contribuiscono al raggiungimento degli obiettivi propri di entrambe le parti.

La comunicazione tra APS e gli utenti, le aziende clienti e i fornitori avviene via e-mail e telefono. L'obiettivo della Società è quello di migliorare continuamente la capacità di soddisfare le esigenze e di risolvere le problematiche che possono emergere nei quotidiani rapporti commerciali che APS intrattiene. Con i propri consulenti, collaboratori e partner tecnologici, APS intrattiene un rapporto formale attraverso i canali istituzionali a disposizione della Società.

Per i compiti e le responsabilità che vengono loro affidati, questi stakeholder svolgono un ruolo particolarmente importante per l'attività di APS e, per questo motivo, la Società da sempre mira a creare con loro un rapporto collaborativo e di sviluppo.

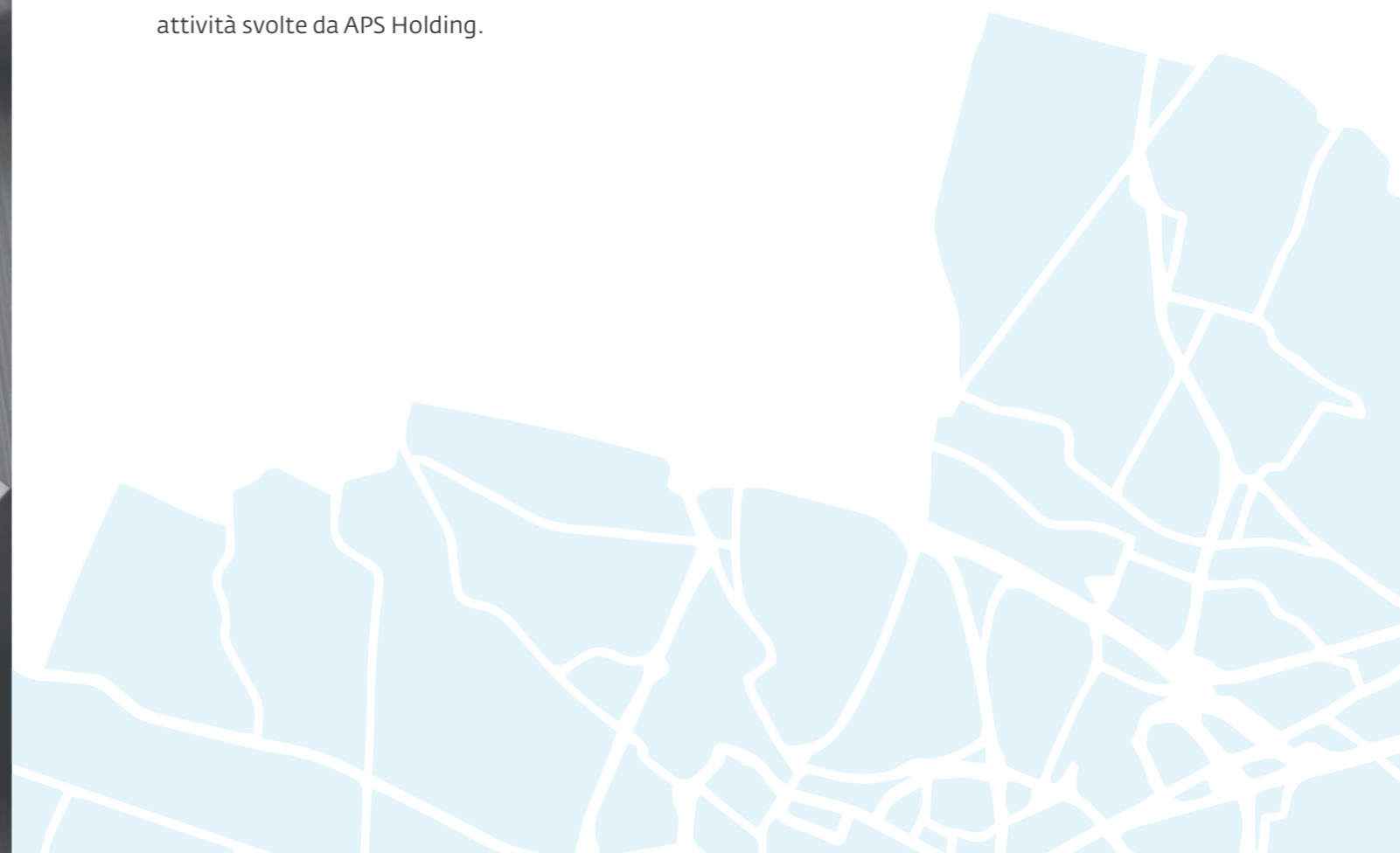
Per quanto riguarda la propria relazione con gli stakeholder della categoria Comunità, APS dialoga principalmente con le Associazioni territoriali e i Comitati locali, per assicurarsi che gli impatti generati dalle proprie attività siano in linea con le esigenze e gli interessi della comunità. Il dialogo con le Banche è avanzato e si sviluppa anche attraverso mezzi più informali, come riunioni o semplici telefonate. Le Associazioni Sindacali sono rappresentate in APS da 5 dipendenti, con i quali la Società dialoga in modo positivo e proficuo.



## Matrice di materialità

Al fine di individuare i temi più rilevanti per la Società e per i suoi stakeholder e, successivamente, definirne l'importanza, è stata effettuata l'analisi di materialità. Questo processo rappresenta una parte cruciale del sistema di rendicontazione delle politiche di sostenibilità perché consente di analizzare e valutare le tematiche rilevate in base agli impatti che queste generano nei confronti della Società e degli Stakeholder.

Per arrivare alla definizione dei temi materiali e al loro posizionamento all'interno della matrice di materialità, è stato necessario definire, inizialmente, la mappa degli stakeholder di APS. Attraverso il coinvolgimento diretto e le interviste ai soggetti più significativi della Società è stata elaborata una mappatura dei portatori di interesse coinvolti direttamente ed indirettamente nelle attività svolte da APS Holding.



In particolare, sono stati intervistati i seguenti stakeholder:

- Assessore e un Capo Settore del Comune di Padova, socio unico di APS Holding;
- I componenti del Consiglio di Amministrazione;
- I componenti del Collegio Sindacale;
- L'Organismo di Vigilanza;
- L'Amministratore Delegato;
- Il Direttore Tecnico;
- La responsabile del Controllo di Gestione e RPCT;
- I responsabili delle varie divisioni relative ai servizi offerti;
- Il responsabile dell'ufficio Risorse Umane;
- La responsabile dell'ufficio Contabilità e Recupero crediti;
- La responsabile dell'ufficio Acquisti e Appalti;
- Un Consulente legale;
- Un Consulente del lavoro;
- Tre tra i più importanti partner tecnologici della Società;
- Un dipendente neoassunto;
- Due Rappresentanti Sindacali Aziendali;
- La direttrice dell'Associazione nazionale del Coordinamento Agenda 21 Locali Italiane;
- L'Università degli Studi di Padova.

Al termine del processo di coinvolgimento, l'analisi delle risposte e delle considerazioni raccolte durante le interviste agli stakeholder esterni ha reso possibile l'individuazione di **15 temi materiali** per APS Holding:

1. Supporto al Comune di Padova e agli enti territoriali per lo sviluppo sostenibile della città e per il miglioramento della qualità di vita della comunità;
2. Innovazione tecnologica e digitale per la trasformazione in "Smart City";
3. Sviluppo di soluzioni, impianti e infrastrutture per l'intermodalità, per la mobilità sostenibile e l'innovazione dei servizi locali;
4. Gestione efficiente dei servizi per la città, delle infrastrutture e dei beni pubblici affidati;
5. Qualità e accessibilità dei servizi offerti (al Comune, ai cittadini, alle imprese ed altri soggetti);
6. Promozione di equità sociale, del rispetto della multiculturalità e di servizi attenti ai diversi bisogni dell'utenza;
7. Correttezza e cura nel rapporto con i cittadini e con gli utenti dei servizi;
8. Consumi energetici, emissioni in atmosfera e *climate change*;
9. Gestione delle risorse idriche, dei rifiuti e del suolo;
10. Qualità dell'ambiente di lavoro, inclusione e pari opportunità;
11. Formazione e aggiornamento costante del personale;
12. Salute e sicurezza sul luogo di lavoro;
13. Dialogo con gli stakeholder e promozione delle partnership pubblico-privato;
14. Etica, legalità e trasparenza;

15. Equilibrio economico-finanziario, attività a supporto dell'azione amministrativa dell'ente socio e capacità di accedere ai finanziamenti (PNRR, PON, POR, etc.).

Dopo aver determinato i temi materiali di APS, è stata condotta un'attività di benchmark, servendosi anche delle indicazioni fornite dai GRI Standards, e sono stati analizzati i punteggi raccolti tramite i questionari sottoposti agli intervistati durante il programma di stakeholder engagement. In questo modo è stato possibile assegnare ai temi materiali un ordine di priorità e, successivamente, posizionarli all'interno della matrice di materialità.

Tematiche e punteggi sono stati, infine, sottoposti all'approvazione e alla conferma del gruppo dirigente, ultimo step per il completamento del processo di analisi di materialità. La matrice di materialità, riportata di seguito, rappresenta l'output del processo ed è costituita graficamente da un asse orizzontale e verticale, che rappresentano rispettivamente il livello di rilevanza del tema per l'azienda e il livello di rilevanza del tema per i suoi stakeholder.





# 03



**La funzione  
di servizio  
pubblico**

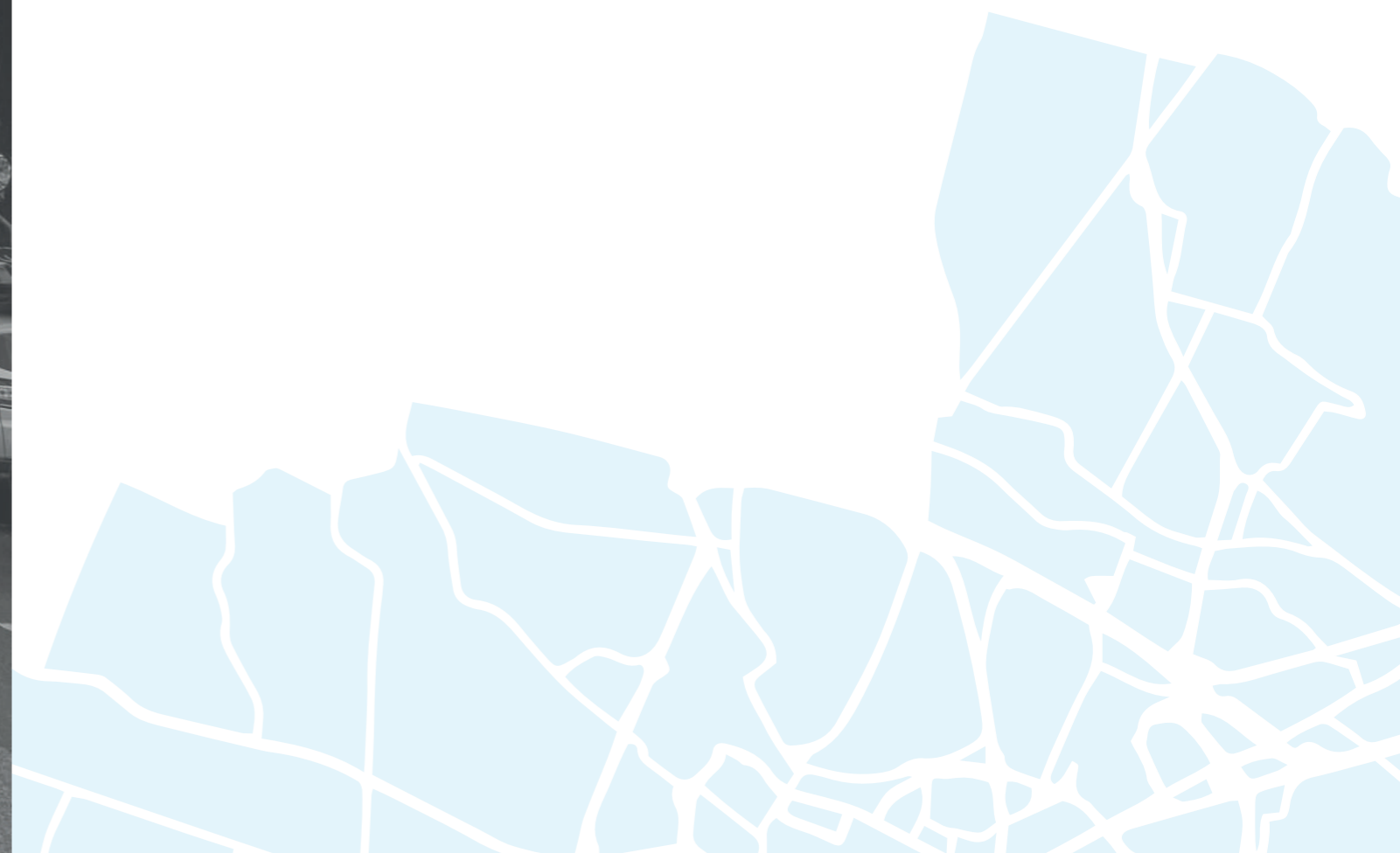




## La funzione di servizio pubblico

APS Holding svolge funzioni mirate alla sostenibilità del territorio.

In tal senso, la sostenibilità di APS Holding si esprime in primis attraverso la realizzazione delle attività programmate per il perseguimento della mission: è nella articolazione dei piani e programmi, dei processi e delle attività che si concretizzano e che si realizzano gli obiettivi di sostenibilità demandati dal Comune di Padova.





# Sviluppo e innovazione per la mobilità sostenibile

## Programmazione del sistema innovativo e integrato per la mobilità sostenibile

La Conferenza Metropolitana di Padova (Co. Me.Pa.) ha definito un proprio Piano Urbano della Mobilità Sostenibile, noto anche come PUMS, introdotto con la Determinazione n. 2016/76/0013. Individua le strategie per le diverse modalità di mobilità dell'ambito cittadino, in particolare guardando alle alternative all'utilizzo di mezzi di trasporto privati.



L'obiettivo generale, infatti, è quello di promuovere le soluzioni più sostenibili a livello intercomunale; più nello specifico, il Piano mira a raggiungere:

- efficacia ed efficienza del sistema della mobilità;
- sostenibilità energetica e ambientale;
- sicurezza della mobilità stradale;

sostenibilità socioeconomica. Tra le strategie considerate e selezionate tra le più promettenti c'è l'espansione della rete tranviaria, in particolare con l'introduzione delle linee denominate SIR3 e, successivamente, SIR2. Quest'ultima creerà un collegamento tra le altre linee, potenziando l'intermodalità e fornendo una pluralità di nuove opzioni ai cittadini (sistema SMART).

APS è stata nominata dal Comune di Padova quale soggetto attuatore delle linee SIR3 e SIR2, opere per le quali si stanno svolgendo tutte le attività previste (indagini preliminari, bandi di gara, progettazioni etc.) come da cronoprogrammi condivisi con il Ministero delle Infrastrutture e della Mobilità Sostenibili (MIMS).



## Linee tranviarie progettate per la città

Il sistema tramviario oggi è composto dalla linea SIR 1 che si estende per 10,5 km, servendosi di 17 corsie preferenziali, e che costituisce un servizio prezioso per i cittadini di Padova, che possono in questo modo spostarsi nella città senza utilizzare mezzi privati. È stato stimato che circa il 20% dei cittadini abbiano scelto questa modalità di spostamento nel 2019, per un totale di 33.000 passeggeri nei giorni feriali o una media di 2.500 passeggeri all'ora nella fascia oraria di maggior utilizzo del tram, dalle 7:00 alle 20:00. Questi dati sono inevitabilmente minori nei giorni feriali; la media è, infatti, di un totale di 15.000 passeggeri nel weekend e giorni di festa riconosciuti a livello nazionale. I chilometri percorsi da SIR 1 ogni giorno sono 3.200, articolati tra le 17 fermate assicurate.

È stato altresì calcolato che la linea SIR 1 ha, complessivamente, la capacità di trasportare 6,5 milioni di utenti ogni anno.

APS ha, inoltre, ricevuto l'incarico di soggetto attuatore della linea SIR3, per la quale si è proceduto con l'aggiudicazione dell'appalto integrato (progettazione esecutiva e realizzazione dell'opera), mentre è in corso la gara per la progettazione definitiva della linea SIR2. Insieme, queste due nuove strutture, costituiranno il sistema SMART che si estende per 83,5 km con 69 fermate complessive, 6 capolinea, 8 interscambi modali e 55 mezzi totali.

Per le tre linee, inoltre, APS ha scelto di utilizzare una tipologia particolare di tram, ovvero i cosiddetti Translhor; questi necessitano di strutture meno estese e meno ingombranti, permettendo un utilizzo del suolo più efficiente. Si parla infatti di:

- 2,2 metri di ingombro dei Translhor, mentre per i tram tradizionali si tratta mediamente di 2,8 metri;
- 10,5 metri di raggio di curvatura, rispetto ad una media di 15 metri per i tram tradizionali.

# 83,5km

estensione

# 69

fermate  
complesive

# 6

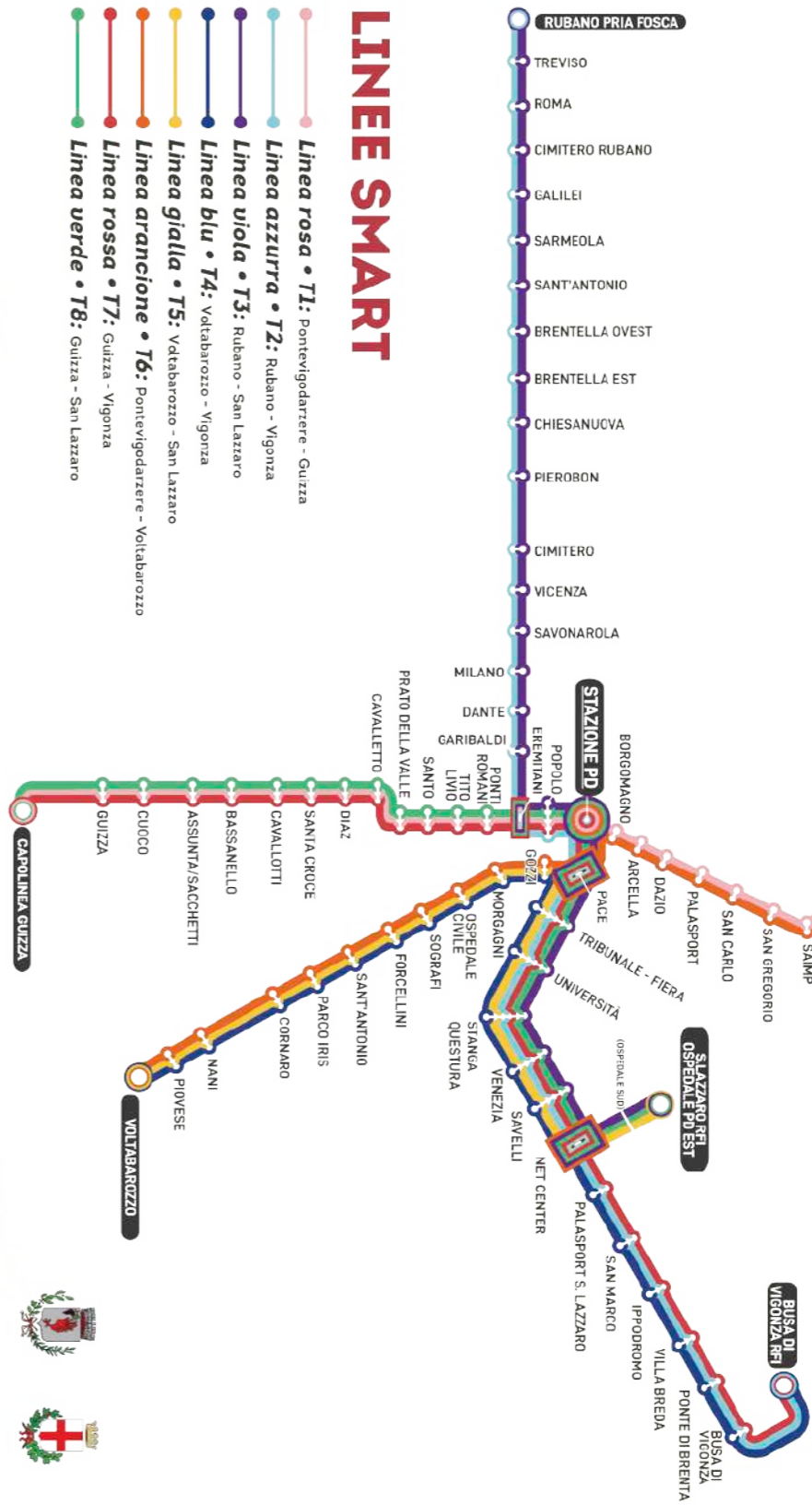
capolinea

# 8

intercambi

# 55

mezzi totali



## Mobilità condivisa: il servizio di Car Sharing

Car Sharing Padova è un servizio di mobilità urbana che permette agli utenti di utilizzare veicoli su prenotazione, pagando solo per l'effettivo tempo e percorso di utilizzo invece di dover sostenere costi destinati ad assicurazioni, carburante e manutenzione ordinaria e straordinaria. Il servizio mette a disposizione dei suoi utenti una flotta sempre crescente di veicoli, prediligendo modelli che determinino impatti realmente inferiori sull'ambiente.

Per ospitare i veicoli e renderli sempre individuabili dagli utenti, APS cura anche gli stalli in cui sono distribuiti. I guidatori hanno la facoltà di scegliere in quale di questi spazi terminare il loro viaggio, informazione che verrà riportata nell'applicazione Car Sharing Padova permettendo agli altri utenti di determinare quali veicoli siano più vicini alla propria posizione in tempo reale.

Il numero di stalli, così come quello delle stazioni di ricarica per i veicoli che sfruttano l'energia elettrica, è aumentato nel 2021, grazie ai finanziamenti forniti dal Comune di Padova, che è arrivato secondo nella graduatoria predisposta dal Ministero dell'Ambiente relativa a un bando del Programma sperimentale nazionale di mobilità sostenibile casa-scuola e casa lavoro; questo traguardo è stato raggiunto con la presentazione, nel gennaio 2017, del progetto "CAMMIN FACENDO... Mobilità sostenibile a Padova". Questo mira ad offrire a studenti, lavoratori e fruitori per tempo libero un insieme di opportunità alternative al mezzo privato, aumentando gli spostamenti in bicicletta, favorendo l'uso del trasporto pubblico locale ed integrandolo con il bike sharing e il car sharing. Grazie a tale progetto è stata completata la messa in esercizio del nuovo servizio di Car Sharing e la flotta si è arricchita di 7 nuovi veicoli a trazione elettrica, un'autovettura ibrida plug-in e due furgoni.

Numero veicoli per alimentazione

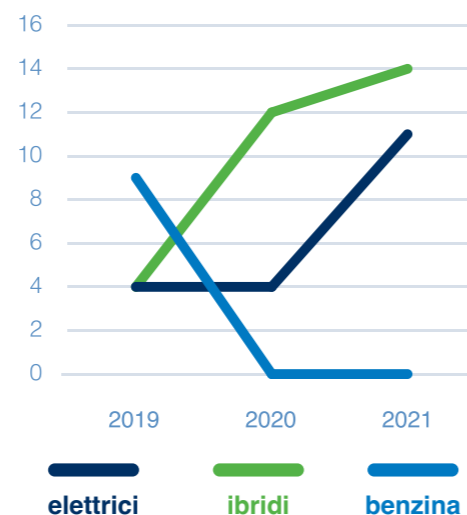


Grafico 6 - Numero di veicoli per alimentazione e per anno

Numero di stalli per car sharing

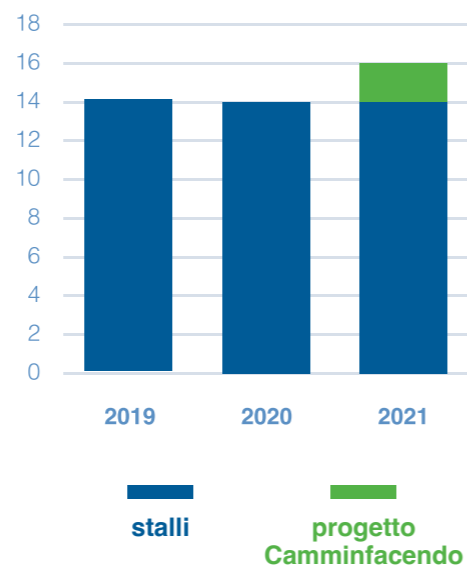


Grafico 7 - Numero di stalli dedicati al servizio di car sharing, per anno

Numero di colonnine per la ricarica

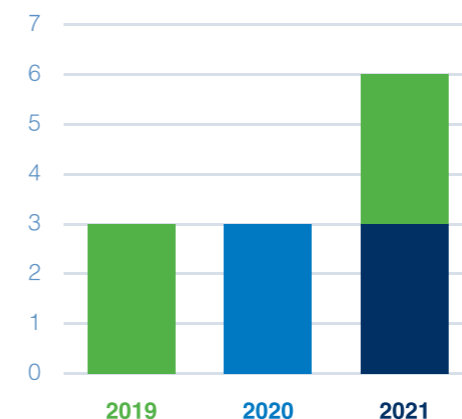


Grafico 8 - Numero di colonnine per la ricarica introdotte per il servizio di car sharing, per anno

Chilometri percorsi dalla flotta

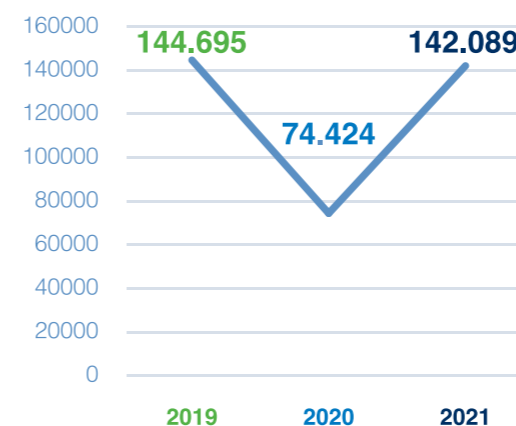


Grafico 9 - Chilometri percorsi complessivamente dalla flotta dedicata al servizio di car sharing, per anno

Media dei chilometri percorsi mensilmente dalla flotta

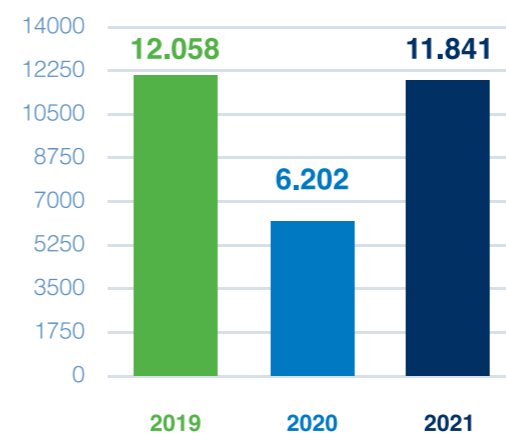


Grafico 10 - Media dei chilometri percorsi mensilmente dalla flotta dedicata al car sharing, per anno

Il servizio di car sharing, che costituisce un tassello fondamentale anche per l'integrazione tra i diversi mezzi di trasporto pubblico, ha subito un brusco calo in termini di utenti serviti e chilometri percorsi nel 2020, con l'introduzione di misure per la limitazione del rischio di contagio, in particolare nei periodi di lockdown. L'accesso alla flotta ha registrato nel 2021 una nuova crescita, confermando che la diminuzione dell'attenzione verso il car sharing era causata da fattori esterni, ed è cresciuto notevolmente anche il numero di guidatori (*driver*) che si sono iscritti al servizio.

Numero di driver del servizio di car sharing

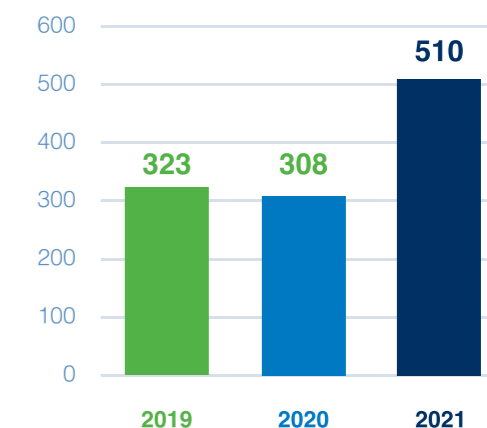


Grafico 11 - Numero di autisti che usufruiscono del servizio di car sharing, per anno

## Gestione sostenibile della sosta

A seguito della concessione da parte del Comune di Padova, APS si occupa del controllo della regolarità della sosta a pagamento, così come della manutenzione - ordinaria e straordinaria - degli spazi dedicati ai parcheggi.

La superficie gestita è pari a 81.388 m<sup>2</sup> ed è suddivisa in 15 parcheggi, di cui 8 "in struttura" e 7 "scambiatori", ovvero situati nelle vicinanze di stazioni e/o fermate di mezzi pubblici, consentendo agli utenti di ridurre l'utilizzo dei veicoli privati. Questo non solo riduce le emissioni di CO<sub>2</sub>, polveri sottili e gas serra derivanti dall'utilizzo di combustibili fossili, ma permette anche di ridurre il traffico cittadino. Complessivamente, queste due tipologie di parcheggi in concessione ad APS nel 2021 contano 3516 posti, di cui 77 riservati alle persone con disabilità; la gestione di quest'ultima tipologia è di competenza del settore mobilità e traffico del Comune di Padova. Si aggiungono inoltre i 3148 posti auto su strada, 180 dei quali sono dedicati esclusivamente alle persone disabili, e distribuiti nelle zone di principale interesse e della cintura urbana, quali:

- Zona Savonarola – Ferrovia
- Zona Specola – Corso Milano
- Zona Piazze
- Zona Santo
- Zona Portello – Ospedali
- Zona Prato della Valle – Città Giardino
- Altri parcheggi della cintura urbana, principalmente a nord del centro storico.

È inoltre presente un parcheggio destinato ad un massimo di 30 camper; si trova a nord di Padova ed in una posizione strategica, che consente ai camperisti di raggiungere velocemente a pie-

di diverse fermate di autobus e tram. I seguenti dati e grafici illustrano la capienza e l'effettiva occupazione media dei parcheggi in struttura e scambiatori. Il tasso è stato calcolato per i parcheggi in struttura, grazie ai servizi del sistema di gestione automatizzata PARKIT. Si evidenzia che la concessione ad APS del parcheggio Boschetti è terminata a fine 2019. Sono altresì presenti 160 parcometri nel Comune (150 nel 2019) dotati di piccoli pannelli solari e accumulatori di energia, per garantirne il funzionamento e ridurre l'impatto ambientale.

Nel corso del 2021 il Comune di Padova ha affidato ad APS la gestione di alcune importanti aree di sosta centrali quali, ad esempio, Piazza Conciapelli e Piazza De Gasperi e sono allo studio alcune soluzioni per la gestione dell'area Prandina e Via Matteotti per aumentare la disponibilità di nuovi stalli ad alta redditività. L'installazione dei sensori di rilevazione della sosta sugli stalli delle strisce blu è completa al 90-95%, così come la definizione della piattaforma software è quasi conclusa, dal momento che si stanno ultimando i collegamenti. Il vantaggio di un controllo di tutto il sistema della sosta tramite un unico gestore, quale APS, consiste nel fatto che, a seguito dei dati a disposizione, sarà possibile utilizzare, oltre alle app telefoniche, i pannelli a messaggio variabile la cui realizzazione è stata affidata con procedura di gara conclusasi nel mese di marzo 2020 e la cui installazione è stata completata a metà giugno 2021.

Posti per tipologia di parcheggio

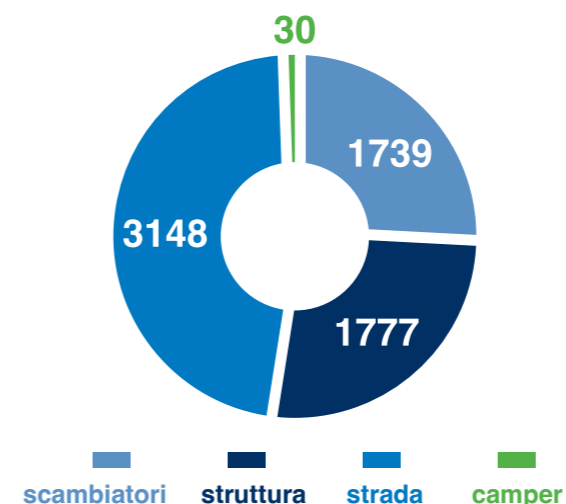


Grafico 12 - Numero di posti per tipologia di parcheggio

Numero di posti per disabili per parcheggio

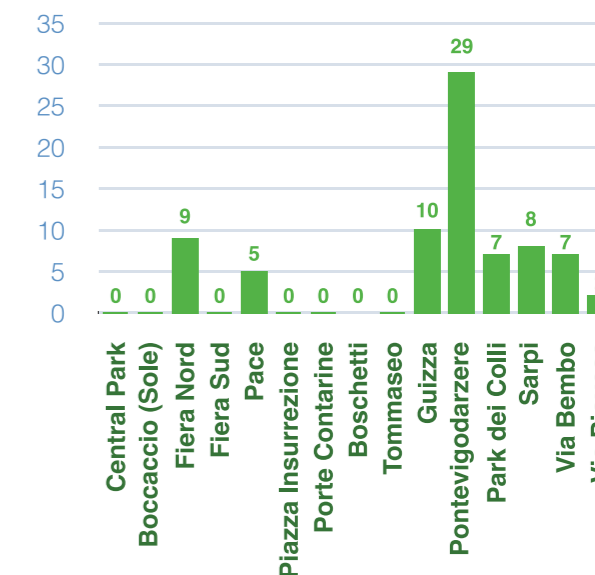


Grafico 14 - Numero di posti dedicati ai disabili, per parcheggio

Numero di posti per parcheggio

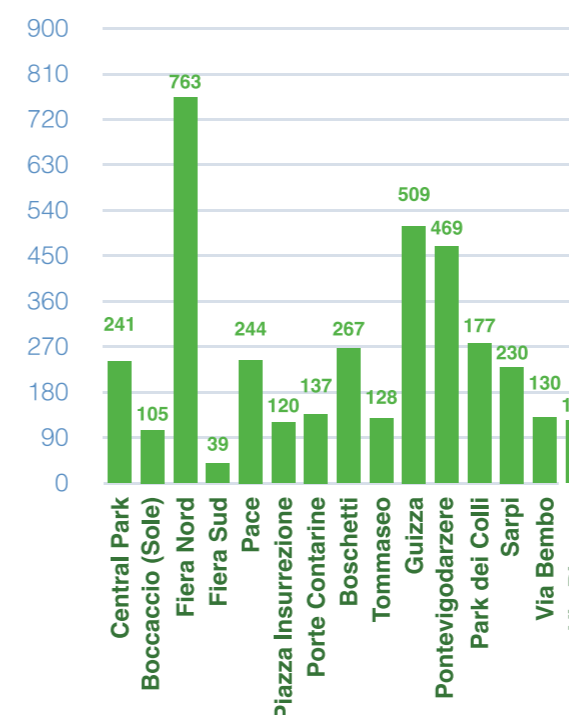


Grafico 13 - Numero di posti per parcheggio gestito

Tasso di occupazione dei parcheggi

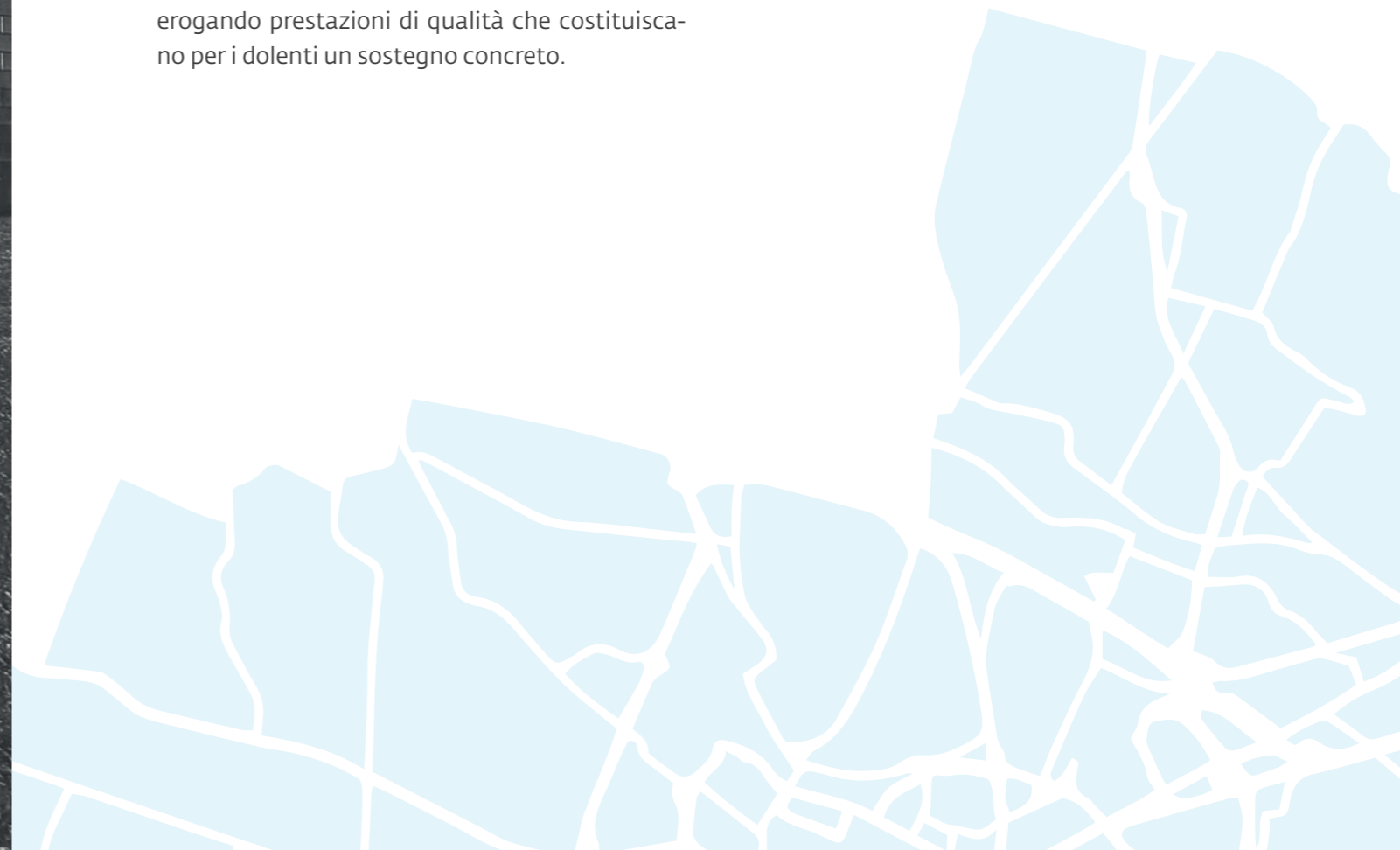
	2019	2020	2021
<b>BOSCHETTI</b>	35,60%	nd	nd
<b>CENTRAL PARK</b>	35,60%	47,80%	47,80%
<b>FIERA NORD</b>	52,50%	57,20%	71,00%
<b>INSURREZIONE</b>	60,00%	60,00%	60,00%
<b>CONTARINE</b>	18,70%	78,60%	78,60%
<b>TOMMASEO</b>	33,20%	40,00%	40,00%

Tabella 5 - Tasso di occupazione dei parcheggi gestiti, per anno



## Gestione dell'impianto di Cremazione e Sala del Commiato

La cremazione, ovvero il procedimento di riduzione in cenere della salma, viene effettuato in un apposito impianto sul lato Est del Cimitero Maggiore. La sua creazione è stata voluta dal Comune di Padova nel 2010, riconoscendo la crescita del numero di persone che, in tutta Italia, desiderano affidarsi alla cremazione, intesa anche come riduzione di resti inconsunti dopo la prima tumulazione/inumazione. La realizzazione e gestione dell'impianto sono state affidate dal Comune ad APS Holding, perché ne promuovesse la modernizzazione ed il miglioramento, garantendo attenzione e rispetto a tutti gli interlocutori, ed erogando prestazioni di qualità che costituiscono per i dolenti un sostegno concreto.





Il forno crematorio, con le sue 3 linee, è stato progettato per assicurare la massima silenziosità, servendosi di tecnologie all'avanguardia per la ventilazione e l'estrazione dei fumi. Presso l'impianto sono anche presenti delle celle frigorifere idonee ad ospitare i feretri in attesa del momento della cremazione; nel 2020, anche alla luce della situazione drammatica presentata dalla pandemia da Covid-19, è stato modificato l'impianto aumentando la capacità di accoglienza delle salme in attesa, portando il numero di celle frigorifere da 108 a 168.

## Sala del Commiato

La Sala del Commiato, inaugurata nel 2012, è a disposizione dei Dolenti per la celebrazione di funzioni laiche o religiose, anche mediante l'apposito impianto audio e video. L'ultimo saluto al defunto può essere organizzato in modi diversi, nel rispetto di credi religiosi e sensibilità differenti, in un ambiente moderno con una capienza massima di 200 persone; nel 2021, tuttavia, per garantire il distanziamento sociale e limitare la diffusione del virus da Covid-19, la capienza era limitata a 170 posti. L'utilizzo della Sala del Commiato è in ogni caso consentito, a prescindere che il feretro sia destinato alla cremazione, all'inumazione o alla tumulazione.

La Sala del Commiato è anche dotata di una specifica sala, collegata da un impianto video a circuito chiuso al forno crematorio, da cui è possibile assistere alla cremazione.

### Numero di cremazioni effettuate

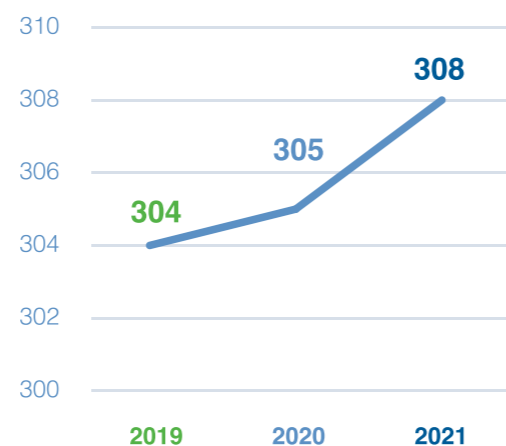
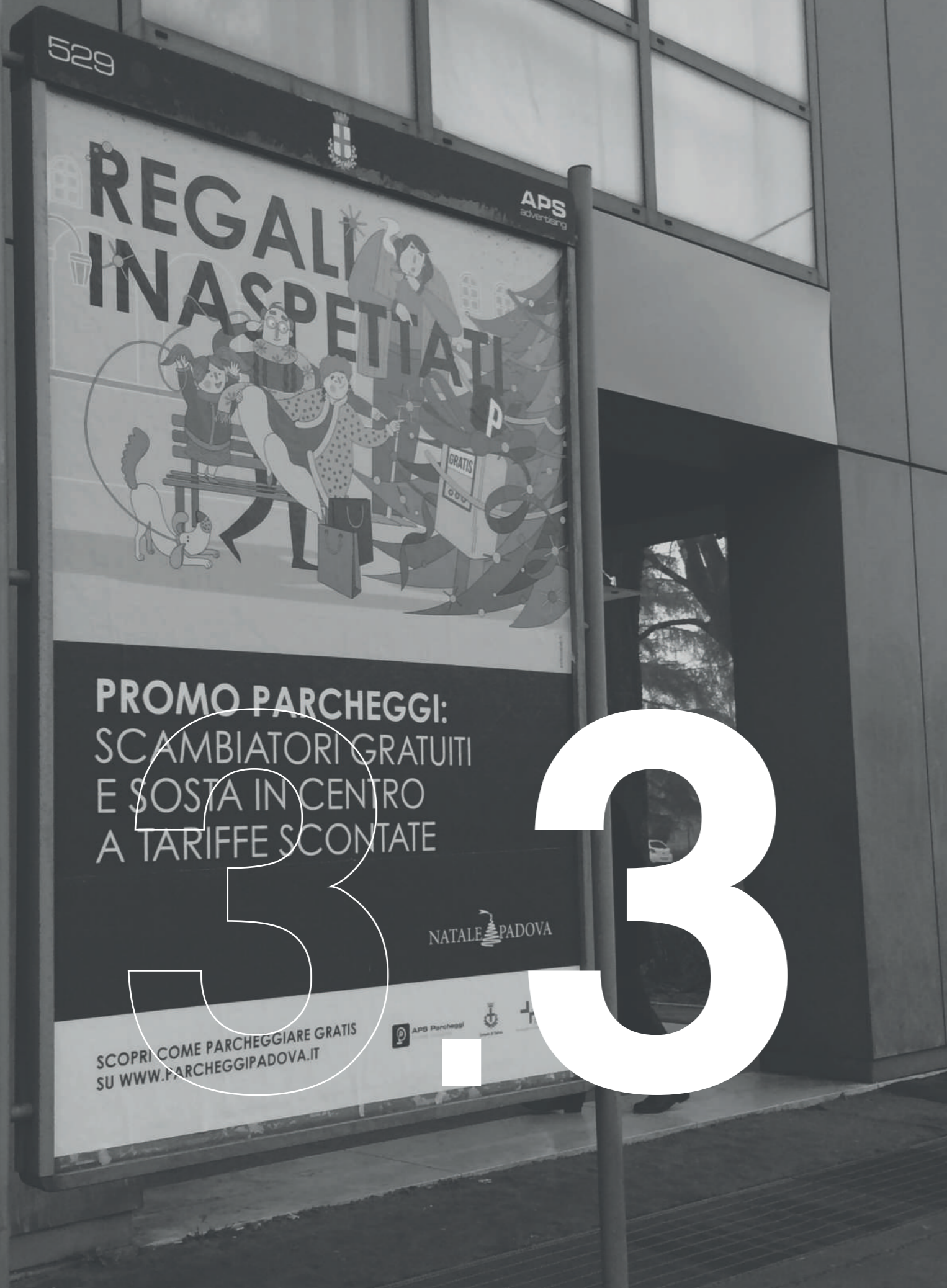


Grafico 15 - Numero di cremazioni effettuate, per anno





## Supporto alla realizzazione dei servizi comunali

### Advertising e decoro urbano

All'interno del Comune di Padova, chi desidera affiggere manifesti o locandine - nell'esercizio di attività economiche oppure per comunicazioni istituzionali, sociali o prive di rilevanza economica - deve presentare richiesta al Servizio pubbliche affissioni presso APS Holding. La Società, infatti, gestisce questo servizio per il Comune, amministrando il servizio delle pubbliche affissioni secondo la normativa vigente.

La concessione degli spazi pubblicitari commerciali e il servizio di pubbliche affissioni sono scaduti il 31/12/2021; è stata concessa dal Comune di Padova una proroga tecnica al 30/04/2022 e, a far data dal 01/05/2022, il Comune di Padova con delibera del Consiglio Comunale ha provveduto all'affidamento in house di alcuni servizi di supporto al Comune di Padova per l'applicazione del canone unico patrimoniale, di concessione degli impianti pubblicitari comunali e delle fioriere comunali comprese quelle pubblicitarie per una durata di 10 anni.



## Servizi informatici e telematici (S.I.T.)

L'Ufficio Servizi al Comune – S.I.T. Servizi Informatici e Telematici si occupa della Gestione e Manutenzione di tutto il parco macchine informatico del Comune di Padova costituito da circa 2000 postazioni di lavoro. Tra le mansioni dei suoi 9 dipendenti specializzati rientrano quindi una pluralità di compiti:

- L'installazione nuove postazioni, la manutenzione e assistenza da remoto e on-site per problemi riguardanti gli hardware su pc, stampanti, monitor, plotter, scanner, lettori codici a barre e periferiche varie, sistemi di videoconferenze, Cisco Webex (il software scelto per videochiamate e videoconferenze);
- La manutenzione dei software gestionali del Comune e software di produttività individuali;
- L'assistenza a sedute del Consiglio Comunale in Videoconferenza;
- Il supporto nella gestione del magazzino;
- Il supporto tecnico nell'individuazione degli acquisti di hardware e software;
- Implementazione di alcuni progetti specifici, quali quello di migrazione alla piattaforma in cloud di Office 365 e di allestimento nuova procedura di Stampa Gestita Papercut.

Il numero di interventi effettuati, in particolare per l'assistenza agli operatori e la manutenzione, ha subito un calo a causa dell'emergenza sanitaria, ma nel 2021 si è rilevata una nuova crescita. Il medesimo andamento si può ritrovare conseguentemente nel numero medio di interventi effettuati al giorno.

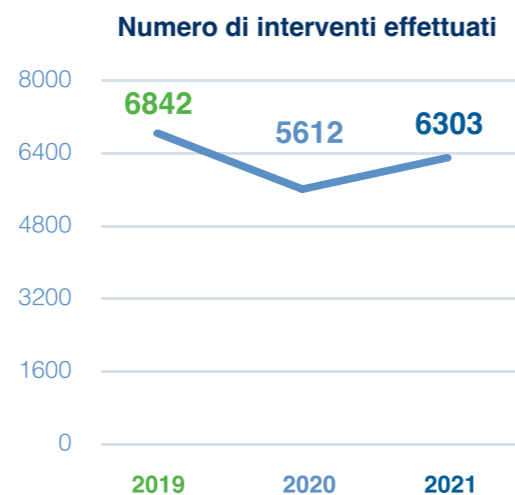


Grafico 16 - Numero di interventi di assistenza informatica effettuati, per anno

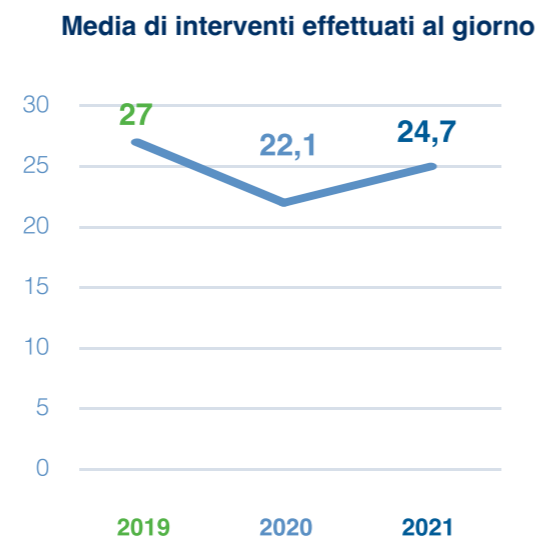


Grafico 17 - Numero medio di interventi di assistenza informatica effettuati per giorno, per anno al Comune di Padova

L'Ufficio S.I.T. ha anche il compito di realizzare programmi (software) che assicurino lo svolgimento efficiente delle mansioni, anche per l'Amministrazione Comunale. Nel 2021 ne sono stati creati 10, 6 nel 2020 e 5 nel 2019. Generalmente, i software mirano a semplificare e assicurare la gestione sicura di:

- Magazzino;
- Risorse umane;
- Rapporto con i fornitori;
- Concorsi pubblici;
- Interventi dell'Help Desk;
- Votazioni;
- Servizi erogati da APS.

## Efficienza dei servizi comunali

APS collabora strettamente con il Comune di Padova anche nell'erogazione di diversi servizi alla cittadinanza di cui non ha diretta gestione, come ad esempio la guardiania e la sorveglianza di ambienti quali asili, palestre, musei e centri culturali, ma anche per l'organizzazione di eventi nella città.

Nel triennio di riferimento, il numero di asili e palestre per cui vengono forniti i suddetti servizi (rispettivamente 3 e 2) è rimasto invariato, mentre a causa del diffondersi della pandemia da Covid-19 l'Amministrazione Comunale ha scelto di chiudere, temporaneamente, la sala multimediale del museo Eremitani; il numero di musei serviti da APS Holding è quindi passato da 3 a 2.

Nel centro di Padova, inoltre il Palazzo della Ragione ed il centro culturale San Gaetano vengono concessi dall'Amministrazione Comunale per la realizzazione di eventi quali concerti, convegni, mostre e tanto altro. APS ha erogato i servizi di controllo e/o guardiania con i propri dipendenti (tra 1 e 7, in base al numero degli ospiti) registrando un calo significativo nel 2020 a causa del contesto pandemico ma anche una notevole ripresa nel 2021.

**Numero di eventi a cui APS ha prestato supporto**

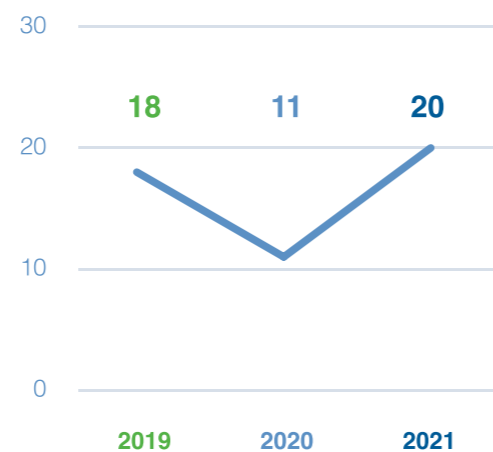


Grafico 18 - Numero di eventi a cui APS ha prestato supporto, per anno

**Dipendenti di APS al Comune**

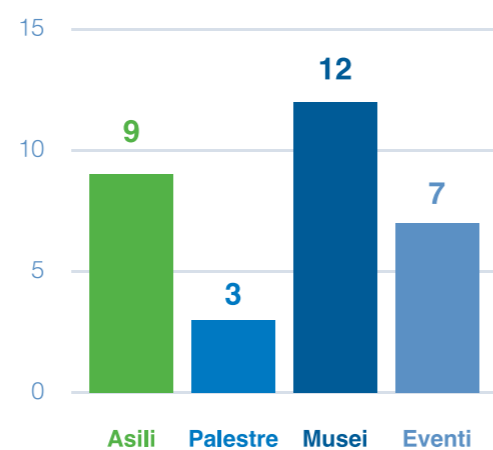


Grafico 19 - Numero di dipendenti di APS per attività di supporto al comune

## Servizi logistici e di manutenzione

APS collabora strettamente con il Comune di Padova anche nell'erogazione di diversi servizi alla cittadinanza di cui non ha diretta gestione, come ad esempio la guardiania e la sorveglianza di ambienti quali asili, palestre, musei e centri culturali, ma anche per l'organizzazione di eventi nella città.

Nel triennio di riferimento, il numero di asili e palestre per cui vengono forniti i suddetti servizi (rispettivamente 3 e 2) è rimasto invariato, mentre a causa del diffondersi della pandemia da Covid-19 l'Amministrazione Comunale ha scelto di chiudere, temporaneamente, la sala multimediale del museo Eremitani; il numero di musei serviti da APS Holding è quindi passato da 3 a 2.

Nel centro di Padova, inoltre il Palazzo della Ragione ed il centro culturale San Gaetano vengono concessi dall'Amministrazione Comunale per la realizzazione di eventi quali concerti, convegni, mostre e tanto altro. APS ha erogato i servizi di controllo e/o guardiania con i propri dipendenti (tra 1 e 7, in base al numero degli ospiti) registrando un calo significativo nel 2020 a causa del contesto pandemico ma anche una notevole ripresa nel 2021.

## Gestione del parco fotovoltaico

APS Holding è proprietario e gestisce il parco fotovoltaico di Roncajette dal 2011, data della sua entrata in funzione. Il parco si estende per circa 30.000m<sup>2</sup> (di cui 20.000m<sup>2</sup> coperti dai pannelli) nel Comune di Ponte San Nicolò, sul territorio precedentemente destinato ad una discarica, quindi considerato "compromesso" e destinato ad essere dismesso. Sono, complessivamente, 4160 i pannelli operativi nella struttura, per una potenza di picco di 998,40 kWp, e collegati da circa 6km di alluminio schermato alle cabine di alta tensione.

Energia prodotta per anno

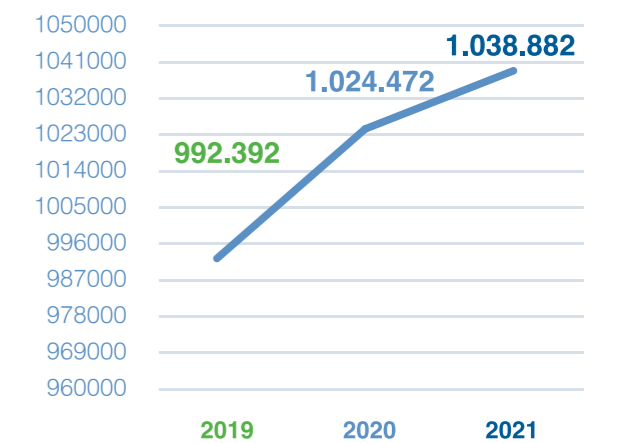


Grafico 20 - Energia elettrica prodotta dal parco fotovoltaico di Roncajette, (kWh per anno)

3.4



# 04

**Relazione  
con clienti ed  
utenti: qualità,  
sicurezza, prezzo,  
innovazione**





## Qualità dei servizi offerti

### Progettazione della linea tranviaria orientata agli utenti

La Conferenza Metropolitana di Padova (Co. Me.Pa.) ha definito un proprio Piano Urbano della Mobilità Sostenibile, noto anche come PUMS, introdotto con la Determinazione n. 2016/76/0013. Individua le strategie per le diverse modalità di mobilità dell'ambito cittadino, in particolare guardando alle alternative all'utilizzo di mezzi di trasporto privati.



## Qualità del servizio di Car Sharing

APS mira ad una crescente integrazione tra i servizi offerti, in particolare quelli relativi alla mobilità e alla sosta. L'utilizzo crescente delle opzioni di car sharing e delle linee tranviarie consente ai cittadini di ridurre il loro impatto ambientale, soprattutto relativo alla rispettiva carbon footprint ("impronta di carbonio", ovvero la stima delle emissioni di CO<sub>2</sub> e altri gas serra generate da beni, servizi o singoli individui). APS cerca quindi di promuovere queste soluzioni e, per quanto riguarda il car sharing, ha messo a disposizione degli abbonati diversi veicoli, rispondendo alle varie esigenze di trasporto dei cittadini, e con una predilezione per i veicoli ibridi ed elettrici:

- La categoria Medio include Toyota Yaris Hybrid;
- La categoria Premium include Toyota Corolla Hybrid;
- La categoria EV comprende Renault Zoe e Opel Corsa-e;
- La categoria VAN comprende Ford Transit Custom MHEV.

Informazioni di dettaglio relative ai veicoli (quali il numero di posti a sedere, la presenza del cambio automatico etc.) sono visibili al momento della prenotazione del sito ufficiale così come dall'applicazione, entrambi accessibili 24 ore al giorno e 365 giorni all'anno. Questi sistemi informatici, estremamente flessibili, consentono di selezionare la vettura e la tariffa più adeguata alle proprie esigenze.

La manutenzione dei veicoli, così come rate di noleggio, bollo, assicurazione e rifornimento, sono garantiti ogni giorno da APS. La sicurezza dei veicoli viene garantita e l'utilizzo di mezzi dall'età media di 2,8 anni assicura la loro efficienza. L'utilizzo delle vetture del car sharing permet-

te, inoltre, di sostare gratuitamente nelle aree di parcheggio a pagamento, tipicamente individuate dalle strisce blu, e di accedere alle zone a traffico limitato.

### Chilometri mediamente percorsi per viaggio

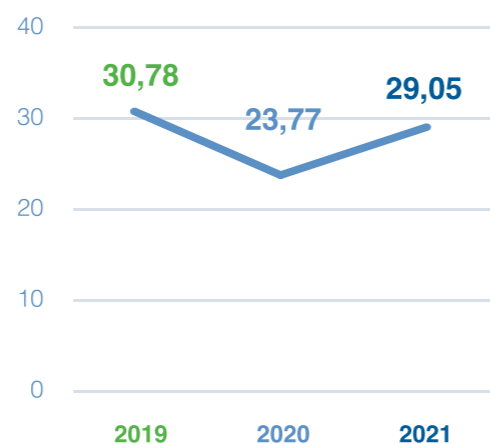


Grafico 21 - Chilometri percorsi mediamente dai veicoli del servizio di car sharing, per viaggio, per anno

### Durata media del viaggio

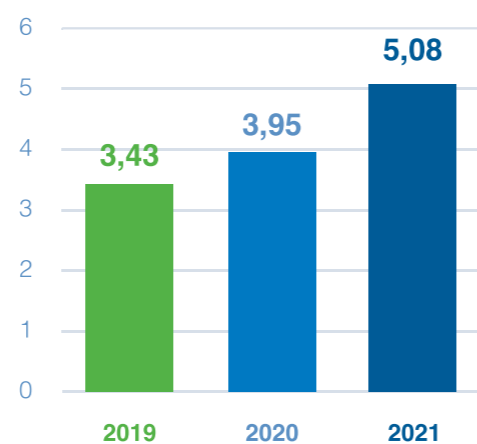


Grafico 22 - Durata media dei viaggi dei veicoli del servizio di car sharing, per anno

## Qualità del servizio di gestione della sosta

Gestire degli spazi dedicati alla sosta significa, per APS, curare gli ambienti e promuovere il miglioramento continuo della qualità e dell'accessibilità del servizio.

L'impegno per garantire la massima disponibilità del servizio si declina anche negli orari di apertura: 8 parcheggi in struttura e scambiatori su 15 sono, infatti, a disposizione 24 ore su 24, così come tutti i parcheggi su strada e quello destinato ai camper. Complessivamente quindi, i posti disponibili a qualsiasi orario sono 5456.

Una struttura dedicata ai servizi igienici è presente nel parcheggio di Porte Contarine, nel centro di Padova (via Giacomo Matteotti).

## Qualità dei servizi di cremazione e della sala del Commiato

Tutte le informazioni fondamentali relative ai servizi legati alla cremazione e alla Sala del Commiato sono raccolte nella Carta dei Servizi vigente, adottata con delibera di Giunta Comunale nel 2018. Sottoscrivendo questo documento, APS assume una serie di impegni nei confronti della propria utenza riguardo alla qualità dei servizi e le loro modalità di erogazione di questi servizi, fornendo anche tutte le necessarie indicazioni sulle modalità di relazione con gli utenti e sulla loro tutela. La Carta sancisce, in particolare, il principio di uguaglianza e parità di trattamento, assicurando il massimo rispetto per i defunti ed i Dolenti, fin dalla progettazione di strutture, operazioni e servizi, modificabili per consentire lo svolgimento di diversi riti.

Anche il mantenimento della silenziosità è di primaria importanza. Tutti i locali sono stati progettati e costruiti per rispettare la soglia di rumore dei 40 decibel, e nella Sala del Commiato è possibile avere cori e musica dal vivo solo nelle fasce orarie di minor afflusso di Dolenti per altri conferimenti.

Dall'arrivo del feretro nella struttura al momento della cremazione passano mediamente 3 giorni. Le ceneri potranno essere consegnate alla persona che ne ha titolo a partire dal giorno lavorativo successivo a quello della cremazione, mentre il tempo massimo fissato dal Comune di Padova per la giacenza è di 30 giorni. Al termine di questo periodo, l'urna viene ritirata dai servizi cimiteriali e depositata presso i locali cimiteriali in attesa del ritiro.



## Qualità del servizio di advertising

APS gestisce complessivamente 1.400 impianti dedicati alle affissioni, temporanee e permanenti. La Società offre opzioni molto diverse (per dimensioni, presenza di illuminazione, posizionamento etc.), come riportato nella tabella seguente. Dati precisi sulla locazione e la tipologia di impianto sono presenti al sito <https://www.aps-advertising.it/i-nostri-spazi/>.

APS si impegna anche a condurre controlli realizzati per tutte le campagne/spazi pianificati ogni 14 giorni, mentre nell'anno si svolgono 26 rilievi fotografici, che ne accertano lo stato e contribuiscono alla soddisfazione e fidelizzazione dei clienti. Si rileva però che l'interesse verso queste forme di advertising è in calo, presumibilmente a causa della maggiore diffusione di pubblicità online, ragion per cui il numero di impianti è progressivamente diminuito negli anni.

Principali impianti di advertising	
POSTER	160
BACHECA	134
STENDARDO	245
PALINA	268
VIDEO	39

Tabella 6 - Numero di impianti di advertising per tipologia

## Qualità della gestione dei siti per le antenne

APS, in anni passati, ha sottoscritto un contratto con ACEGSAPS per la locazione degli spazi finalizzata all'installazione di impianti di trasmissione dati e telefonia. La Società è quindi un intermediario tra la proprietà e compagnie telefoniche o organizzazioni di gestione impianti; ciò significa che APS cura la concessione degli spazi e il controllo degli accessi, garantendo la massima sicurezza dell'immobile. Con questa finalità, APS collabora con uno studio di ingegneria, che valuta i progetti esecutivi presentati e rilascia un parere - positivo o negativo - propedeutico all'autorizzazione da parte della proprietà ACEGAPS.

Il numero di compagnie telefoniche che si servono di almeno un'antenna differisce da quello dei contratti di locazione, ai quali è destinato il canone semestrale.

Dati 2021	
Numero locatari	8
Numero contratti di locazione	35
Media di contratti di locazione per locatario	4.375
Numero di operatori telefonici serviti	5
Media di antenne per operatore telefonico	7
Ricavi lordi totali dei contratti di locazione da Bilancio 2021	457.471,00 €

Tabella 7 - Informazioni sulla gestione dei siti per le antenne

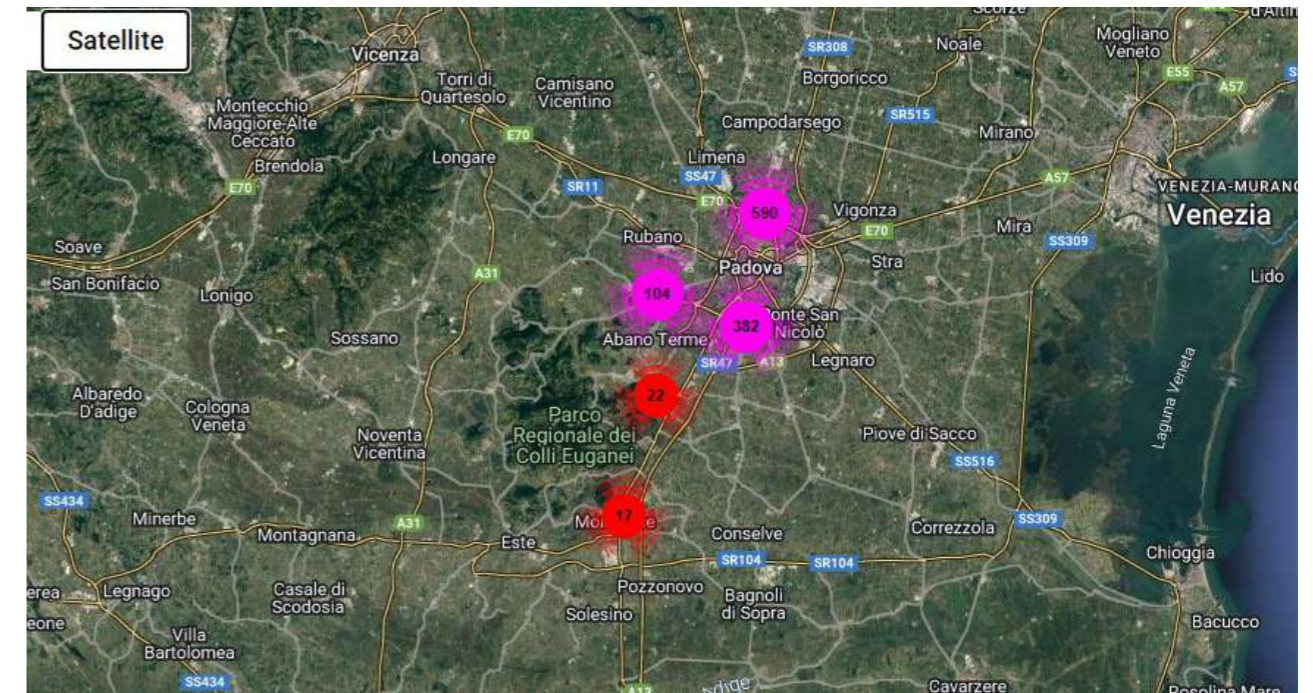


Figura 5 - Distribuzione degli impianti di advertising sul territorio regionale. Aggiornato al 06.04.2022

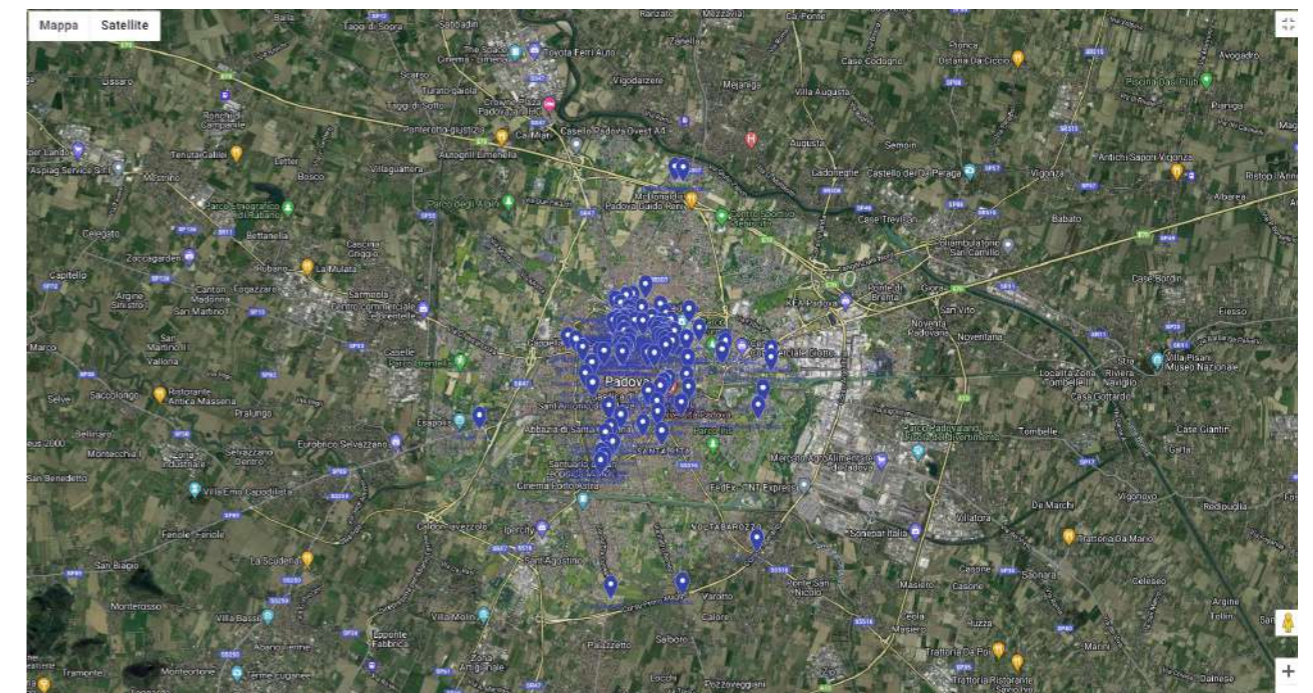


Figura 6 - Distribuzione dell'intera rete dei parcheggi pubblici gestiti da APS. Aggiornato al 14.07.2022. <https://www.parcheggiapadova.it/parcheggi/sostare-a-padova/#parcheggi>



## Sicurezza dei servizi erogati

### Sicurezza delle linee tranviarie progettate

L'utilizzo delle linee tranviarie sottopone i passeggeri ad un rischio di incorrere in incidenti stradali ben inferiore rispetto ai viaggi in automobile o persino in autobus (per quanto la differenza sia meno marcata, in quest'ultimo caso). I rischi sono limitati non solo dalla presenza di corsie preferenziali, ma anche dalla presenza di dispositivi all'avanguardia all'interno del tram stesso. È stato inoltre richiesto a tutti i passeggeri di rispettare la normativa vigente per quanto riguarda il distanziamento sociale e l'utilizzo di mascherine, per prevenire la diffusione del virus da Covid-19.



3 SALUTE  
E BENESSERE



## Sicurezza dei veicoli di car sharing

APS cura la sicurezza dei suoi utenti anche attraverso l'attenzione ai veicoli disposti per il car sharing. La Società assicura per esempio gli interventi di pulizia, manutenzione ordinaria e straordinaria condotta da terzi così come l'assistenza diretta alla clientela.

Misure precauzionali aggiuntive sono state introdotte nel periodo della pandemia; sono stati organizzati periodicamente lavaggi che includessero un'adeguata igienizzazione degli interni. Oltre a questo, la Società ha messo a disposizione di autisti e passeggeri dispenser di igienizzanti nonché panni appositi per ripulire i punti di contatto al termine della corsa. APS si è sempre impegnata a rispettare la normativa vigente, riportando avvisi riguardanti l'uso obbligatorio della mascherina quando questo era in vigore.

In questo indicatore rientrano interventi di pulizia, manutenzione ordinaria e straordinaria, assistenza clientela, ecc.

**Numero di interventi di manutenzione**

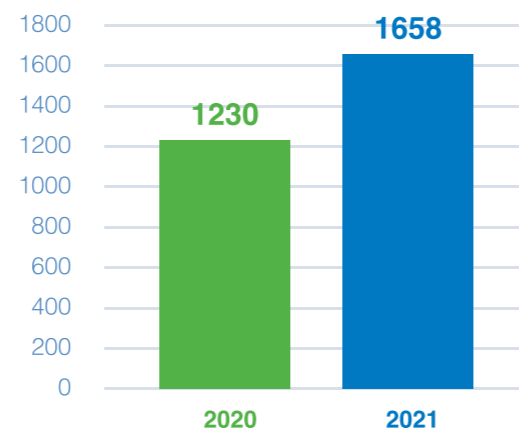


Grafico 23 - Numero di interventi di manutenzione effettuati, per anno

## Sicurezza dei parcheggi

La sicurezza dei parcheggi in struttura viene promossa mediante la presenza di videocamere, installate in posizioni strategiche che permettano la lettura targhe in ingresso e uscita, per una media di 6 telecamere a parcheggio. Le misure per accrescere la sicurezza delle aree di sosta sono riportate nei diversi regolamenti di cui ciascun parcheggio in struttura è dotato, riportanti attenzioni declinate in base alle caratteristiche di ciascuno, così come è stato definito un unico testo, Condizioni generali di utilizzo dei parcheggi, per le misure da adottare nei parcheggi scambiatori.

Il numero dei sistemi di videosorveglianza è andato aumentando nel tempo, alla luce della responsabilità di APS su un numero crescente di parcheggi. Sono altresì previsti percorsi pedonali dedicati e opportunamente segnalati con segnaletica verticale ed orizzontale, ad indicare il percorso più sicuro per i pedoni in entrata o uscita.

**Numero di sistemi di videosorveglianza**

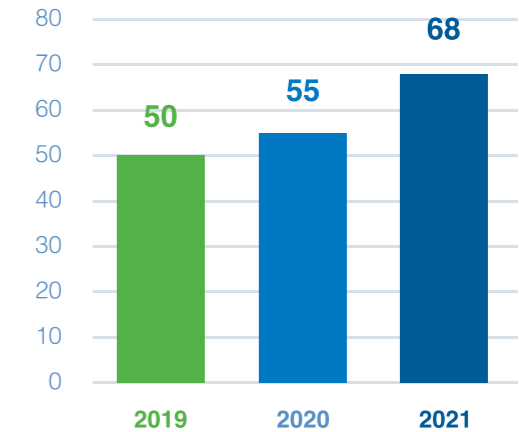


Grafico 24 - Numero di sistemi di videosorveglianza installati, per anno

## Sicurezza dell'impianto di cremazione e della sala del Commiato

Gli impianti del forno crematorio, così come tutte le attrezzature ed infrastrutture di sicurezza presenti, sono sottoposti a controlli ed interventi di manutenzione periodici, nel rispetto della normativa vigente. Tali operazioni possono richiedere il fermo degli impianti, per cui vengono segnalate ai Servizi Cimiteriali del Comune di Padova, almeno 5 giorni lavorativi precedenti. Ogni 6 mesi, inoltre, vengono effettuate delle rilevazioni sui fumi emessi dal forno crematorio, comunicando ad ARPAV (Agenzia Regionale per la Prevenzione e Protezione Ambientale del Veneto) i risultati, che dal 2017 vengono anche pubblicati sul sito web ufficiale di APS.

Importanti protocolli per la sicurezza sono anche stati introdotti a seguito dell'emergenza sanitaria da Covid-19. Per limitare il rischio di contagio, è stato ridotto il numero di persone che possono accedere ai diversi ambienti della Sala del Commiato, per mantenere il distanziamento sociale, sono stati introdotti controlli di temperatura e l'obbligo di portare la mascherina, oltre che a distribuire postazioni per l'igienizzazione delle mani e potenziare gli interventi di pulizia e disinfezione degli arredi al termine di ogni celebrazione.



# Prato della Valle

## Car Sharing Padova

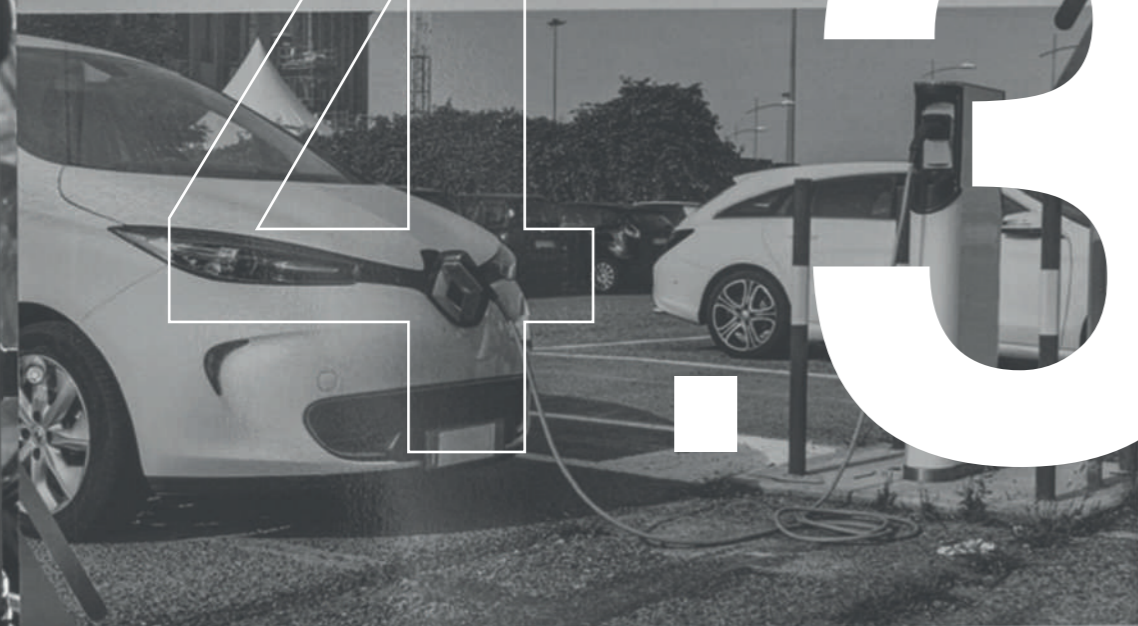


Info/Help

### ← **Prelievo del veicolo**

- Per aprire il veicolo: **1** entra nell'app, **2** vai alla sezione corsa, digita Apri per l'apertura via bluetooth **3** oppure digita il tuo PIN;
- Inizia il tuo viaggio in totale libertà!

*Per le auto elettriche: prima di salire scollega il cavo dall'auto poi dalla colonnina e riponilo nel bagagliaio.*



## Politiche tariffarie

La funzione sociale di APS si concretizza anche nella capacità di offrire servizi di qualità ad un prezzo attento alle esigenze anche economiche di cittadini.

Sono state anche introdotte promozioni specifiche per gli studenti universitari e per tutti coloro che siano abbonati ai mezzi pubblici urbani, creando così maggiore flessibilità per gli utenti. Complessivamente, nel 2021 sono state registrate 299 attivazioni di Piani Tariffari, ciascuno dei quali poteva includere uno o più guidatori.

### Politiche tariffarie relative al car sharing

La politica tariffaria relativa al servizio di car sharing mira ad incentivare l'adozione di forme di trasporto alternative e più sostenibili. Ciascun utente dovrà pagare una quota oraria, determinata dalla vettura scelta, a cui si somma la quota chilometrica, che viene calcolata sulla base della distanza percorsa. Il pagamento, tipicamente digitalizzato, può avvenire comodamente dall'applicazione, che offre l'opzione di memorizzare uno o più metodi di pagamento associati a ogni utente. Sono inoltre disponibili cinque Piani Tariffari, che permettono una riduzione dei costi per chi si avvalga periodicamente del servizio e variano in base al numero di guidatori che si alterneranno alla guida; uno di questi è attivo esclusivamente per enti e pubbliche amministrazioni per "uso aziendale", consentendo l'accesso ai veicoli per un massimo di 50 utenti.

11 CITTÀ E COMUNITÀ SOSTENIBILI



## Politiche tariffarie relative al servizio di gestione della sosta

Le diverse aree di sosta hanno caratteristiche diverse, sia riguardanti la distanza da punti di interesse o mezzi pubblici, che la presenza di misure per la sicurezza o per il pagamento particolari. Ciò incide sulle tariffe applicate ai parcheggi che mirano anche ad incoraggiare gli utenti all'utilizzo delle strutture o spazi più distanti dal centro storico, riducendo il traffico e l'inquinamento in una zona molto ricca di storia ed opportunità, che attira studenti, lavoratori e fruitori del tempo libero. I due parcheggi scambiatori all'uscita della tangenziale – ovvero quelli di via Bembo e via Piovese – sono, per queste ragioni, mantenuti gratuiti. Attenzioni particolari sono previste per le diverse fasce orarie o, nel caso del parcheggio Fiera Nord (via Goldoni), per agevolare il raggiungimento di eventuali manifestazioni fieristiche in corso.

Tipicamente, le tariffe variano anche alla luce delle fasce orarie e del giorno (festivo o feriale) in cui il veicolo viene parcheggiato ed affidato alla struttura. È prevista, in diversi casi, una tariffa forfettaria per lunghe soste, così come una dedicata esclusivamente a bus e camper in visita. Sono, infine, presenti opzioni per gli abbonamenti mensili; il numero di questi può raggiungere, al massimo, il 50% della capacità del singolo parcheggio, come richiesto dall'Amministrazione Comunale.





## Digitalizzazione dei servizi ed innovazione tecnologica dei servizi pubblici

### Digitalizzazione delle attività d'ufficio e della sede

La digitalizzazione delle attività d'ufficio e l'attenzione verso il consumo di carta ed inchiostro rappresentano le due tematiche principali che APS pone alla base degli investimenti per favorire la sostenibilità generale della propria sede. La Società, anche a fronte di investimenti ad hoc, si impegna a ricercare le soluzioni più innovative che possano portare a dei vantaggi in termini organizzativi e, soprattutto, ambientali.

In particolare, l'impegno nel ridurre i consumi di carta e d'inchiostro (il quale ha un impatto ambientale significativo non solo per quanto riguarda la sua produzione, ma anche per lo smaltimento delle cartucce) ha portato APS ad introdurre il software di gestione stampa PaperCut nel 2021. Questo programma permette la tracciabilità di ogni stampa effettuata, garantendo maggiore trasparenza e controllo sulle operazioni e sulle quantità di materiali utilizzate, promuovendone il calo. Consente inoltre di proteggere i documenti e dati sensibili, permettendo il prelievo delle stampe solo a chi le ha ordinate, grazie ad un identificativo e password per ogni

utente. L'utilizzo del programma si accompagna alla scelta di utilizzare stampanti multifunzionali, per un totale di 10 a noleggio.

Per quanto riguarda il servizio SIT/help desk fornito al Comune di Padova, gli elementi di valutazione includono il tempo di intervento e la risoluzione dei problemi segnalati dagli utenti, con una procedura interna di gestione dei Ticket e relativi. Mediamente, gli interventi risolti da remoto vengono effettuati entro i 60 minuti dalla segnalazione, mentre quelli on site (per cui gli operatori si recano sul posto) entro le 24/48 ore a seconda della complessità.

Nel corso degli anni, il Comune di Padova ha affidato sempre più servizi e progetti ad APS, a dimostrazione della soddisfazione generale rispetto a tutte le attività erogate in questo ambito. Nel triennio di riferimento si registra anche una mancanza di reclami.

Tra il 2020 ed il 2021, APS ha inoltre progettato l'ampliamento della rete di fibra ottica (25 km), progetto parzialmente finanziato dal Comune di Padova.



## Digitalizzazione della linea tranviaria

Per semplificare l'utilizzo della linea tranviaria – così come delle due che verranno realizzate – sono a disposizione degli utenti diversi sistemi di pagamento di biglietti o abbonamenti, promossi dal gestore Busitalia Veneto S.p.A. Ai biglietti tradizionali si aggiungono forme di pagamento contactless, mediante POS o apposita applicazione. Tali opzioni sono state di particolare utilità durante le fasi più critiche della pandemia da Covid-19, permettendo di ridurre alcuni contatti.

## Digitalizzazione del servizio di car sharing

L'applicazione Car Sharing Padova è il principale strumento che rende agevole e flessibile l'utilizzo dei veicoli predisposti al servizio di mobilità condivisa (noto anche come sharing *mobility*). Con l'assistenza di partner esterni, APS aggiorna periodicamente sia l'applicazione che il sito web associato. Queste piattaforme digitali permettono la totale digitalizzazione sia del processo di iscrizione al servizio che dell'effettivo utilizzo: attraverso l'app dedicata è infatti possibile aprire il veicolo "sbloccandolo" e, al termine del viaggio, chiuderlo e bloccarlo.

## Digitalizzazione dei servizi di sosta

L'impegno di APS per contribuire a rendere sempre più smart il Comune di Padova riguarda anche i suoi parcheggi. In particolare, tutti i pagamenti possono essere effettuati presso i parcometri con un'ampia varietà di soluzioni digitali, POS e contactless. Il cliente può pagare la sosta anche servendosi di apposite applicazioni, sms, carte di credito o debito, e sistemi quali Google Pay, Samsung Pay e Apple Pay.

Nel 2021 sono stati inoltre installati 1474 sensori per il monitoraggio della sosta sulle strisce blu, al fine di riportare in tempo reale sul sito web il tasso di occupazione, una soluzione che permette agli autisti di individuare velocemente gli spazi più adatti a soddisfare le proprie necessità, risparmiando tempo ed evitando la generazione di emissioni di gas serra durante gli spostamenti infruttuosi. Riconoscendo l'utilità di questo servizio, APS mira ad accrescere gradualmente il numero di sensori installati.

Queste informazioni sono recuperabili non solo dal sito web, ma anche dall'applicazione Easy Padova realizzata ed aggiornata dal personale di APS. Si è rilevato un suo crescente utilizzo, in particolare per quanto riguarda i pagamenti.

## Percentuale dei pagamenti effettuati mediante l'applicazione Easy Padova

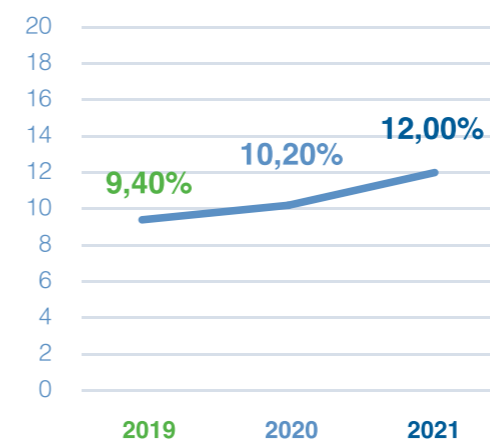


Grafico 25 - Percentuale dei pagamenti effettuati utilizzando l'applicazione EASY PADOVA

## Digitalizzazione dei servizi relativi agli impianti di cremazione

L'intero impianto è stato concepito al fine di ridurre al minimo i fattori di rischio imputabili all'errore umano, per ogni fase del processo di cremazione.

Dal ricevimento del feretro alla riconsegna dell'urna cineraria, infatti, tutte le operazioni condotte ed i soggetti coinvolti sono registrati elettronicamente; le informazioni raccolte sono riportate negli appositi badge RFID (13,56 MHz), che sono inseriti nell'urna al momento del conferimento.



# Ascolto e soddisfazione degli utenti

## Soddisfazione degli utenti dei servizi di car sharing

L'applicazione Car Sharing Padova prevede anche uno strumento di segnalazione. Gli utenti possono, per esempio, riportare condizioni anomale del veicolo (quali uno striscio esterno) e inconvenienti (come lo stallo abusivamente occupato al rientro). La Società si impegna a rispondere ad ogni segnalazione entro il giorno lavorativo successivo. Nel 2020 APS ha ricevuto 216 avvisi, 295 nel 2021.

È inoltre presente un servizio di reperibilità dedicato esclusivamente alle emergenze, che garantisce assistenza qualora il servizio risulti compromesso.



## Soddisfazione degli utenti dei servizi di gestione della sosta

indirizzo è presente sul sito web ufficiale di APS, nella sezione dedicata ai servizi relativi alla sosta, così come il numero verde degli specifici call centre nel caso di due parcheggi scambiatori. Tipicamente queste segnalazioni riguardano possibili irregolarità nel calcolo o nel pagamento della tariffa e vengono risolte quanto più velocemente possibile dal personale di APS. La crescita nel numero dei messaggi ricevuti è presumibilmente causata dall'aumento degli spazi gestiti dalla Società.



Grafico 26 Numero di segnalazioni sull'errato utilizzo degli spazi di sosta, per anno

## Soddisfazione degli utenti dei servizi di cremazione e della sala del Commiato

APS Holding ha istituito una modalità sistematica di rilevazione del grado di soddisfazione del servizio, servendosi di un questionario reperibile presso la Sala del Commiato e sul sito web ufficiale. Tale questionario, a partecipazione volontaria ed anonima, riguarda il rispetto delle tempistiche e condizioni concordate, ma anche le condizioni generali dei locali della Sala del Commiato ed il comportamento dei lavoratori. È altresì possibile anche sporgere reclami e segnalazioni dal medesimo sito internet, rispetto ai quali APS Holding si impegna a fornire risposta entro 20 giorni lavorativi. Nel 2021 è stata ricevuta solo 1 segnalazione, relativa all'impossibilità di assistere alla cremazione del defunto a causa dei protocolli applicati per il rispetto del distanziamento sociale. Le informazioni fondamentali relative al questionario e al modulo per le segnalazioni sono anche disponibili consultando la Carta dei Servizi.

## Soddisfazione dei clienti dei servizi di advertising

La ricerca della soddisfazione dei clienti è un punto cruciale dell'attività di APS Holding ed in particolare dei servizi di advertising offerti. Per questo, tutte le segnalazioni e richieste vengono prese in considerazione puntualmente dagli uffici; tipicamente, le contestazioni possono riguardare distacchi delle affissioni a causa del maltempo, ramaglie che coprono gli impianti o il deterioramento delle affissioni permanenti. Ciascuna problematica è affrontata con puntualità e trasparenza verso il cliente.

# 05

**Relazioni con  
dipendenti,  
collaboratori  
e partner**





# 51

## Occupazione e nuove assunzioni

Negli ultimi anni il numero di dipendenti assunti da APS è aumentato per soddisfare le esigenze aziendali e del mercato, in continuo cambiamento. Sono le persone che compongono l'organico della Società che consentono l'offerta di servizi di alta qualità, nonché la creazione di un ambiente di lavoro positivo e armonioso, ed è esplicito compito di APS valorizzarne lo sviluppo. La Società evita qualsiasi forma di discriminazione nei confronti dei propri dipendenti e collaboratori, offrendo pari opportunità nel lavoro e nell'avanzamento professionale.



### Numero totale dei lavoratori

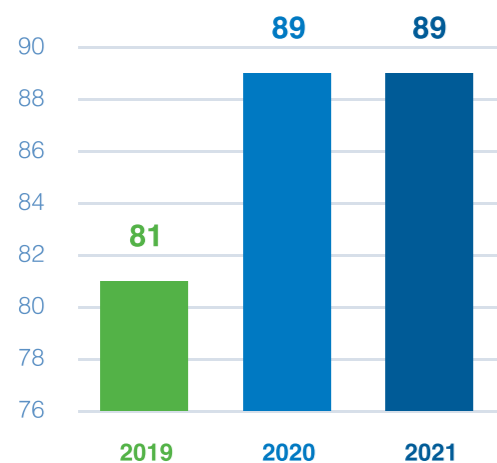


Grafico 27 - Numero di lavoratori, per anno

### Inquadramento per genere

	uomini			donne		
	2019	2020	2021	2019	2020	2021
<b>Dirigenti</b>	1	1	1	-	-	-
<b>Quadri</b>	4	4	4	2	2	2
<b>Impiegati</b>	16	17	17	14	16	16
<b>Operai</b>	24	31	29	20	19	20

Tabella 8 - Inquadramento dei dipendenti, per genere, per anno

### Anzianità aziendale al 2021

<b>Meno di 5 anni</b>	32
<b>Tra 6 e 15 anni</b>	23
<b>Tra 16 e 25 anni</b>	29
<b>Oltre 26 anni</b>	3

Tabella 9 - Numero di dipendenti per anzianità aziendale

APS Holding, come esplicito nel Codice Etico adottato, inoltre, condanna esplicitamente qualsiasi forma di molestia verso il proprio personale, vieta qualsiasi indagine su idee, preferenze, gusti personali e si impegna a proteggerne i dati personali. Attraverso il Codice Etico, sottoscritto dal personale al momento dell'assunzione, vengono esplicitate anche le modalità di relazione con i clienti al fine di:

- sviluppare e mantenere con essi favorevoli e durature relazioni, improntate alla massima efficienza, collaborazione e cortesia;
- rispettare impegni ed obblighi assunti nei loro confronti;
- fornire informazioni accurate, complete, veritiere e tempestive in modo da consentire al cliente una decisione consapevole;
- richiedere ai clienti di attenersi ai principi del presente Codice Etico;
- operare nell'ambito della normativa vigente e richiederne il puntuale rispetto.

APS presta particolare attenzione al tema delle discriminazioni non solo nell'operatività nei suoi processi di assunzione. In particolare, il Codice Etico dichiara che: "Nell'ambito dei processi di gestione e sviluppo del personale, così come in fase di selezione, le decisioni prese sono basate sulla corrispondenza tra profili attesi e profili posseduti dai dipendenti e/o su considerazioni di merito". Competenze, capacità ed efficienza sono quindi i criteri di principale attenzione nel processo di selezione, mentre il personale che si occupa della gestione di tale processo garantisce rispetto, onestà e ripudio di ogni discriminazione. APS è anche dotata di un apposito "Regolamento di assunzione del personale", pubblicato sul sito aziendale [https://www.apsholding.it/wp-content/uploads/2020/09/bando-concorso\\_Regolamento\\_di\\_assunzioni\\_del\\_personale.pdf](https://www.apsholding.it/wp-content/uploads/2020/09/bando-concorso_Regolamento_di_assunzioni_del_personale.pdf), che illustra nel det-

taglio tutte le fasi del processo di selezione nonché dei contenuti dei bandi di concorso pubblico, garantendo la massima trasparenza.

Si segnala, inoltre, che APS rispetta tutte le norme in vigore riguardanti la selezione del personale, incluse quelle per l'assunzione di persone appartenenti a categorie protette (si veda, in particolare, la legge Bosetti & Gatti, n. 68 del 1999). Nel 2019-2020 presenta quindi nel suo organico 6 persone disabili, divenute 7 nel 2021.

### Numero di concorsi indetti

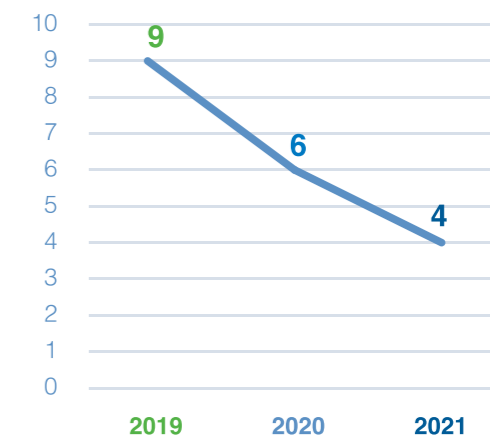


Grafico 28 - Numero di concorsi per l'assunzione di nuovi dipendenti, per anno



## Salute e sicurezza sul lavoro

### Misure per la sicurezza sul luogo di lavoro

La salute e sicurezza dei dipendenti rappresenta un tema di particolare importanza per APS, che si impegna a mettere in atto tutte le azioni e strategie per prevenire infortuni o eventuali malattie professionali che possano colpire i suoi lavoratori e collaboratori nell'esercizio delle loro mansioni.

Il rispetto della normativa è, ancora una volta, fondamentale. Il Decreto Legislativo 81/08 è specialmente rilevante per assicurare la protezione delle persone. Per metterlo in atto, è necessaria l'elaborazione di una strategia generale di prevenzione che integri la tecnologia, l'organizzazione e le condizioni di lavoro, i rapporti sociali, i principi ergonomici, definendo chiaramente i doveri di:

- Datore di lavoro;
- Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione (RSPP);
- Addetto al Servizio di Prevenzione e Protezione (ASPP);
- Medici competenti;
- Dipendenti.

APS possiede un organigramma in materia di sicurezza che delinea i diversi ruoli nel Servizio di prevenzione e protezione dai rischi (SPP), rinvenibile sempre sul sito ufficiale della Società e che si riporta di seguito. L'applicazione del D.Lgs. n. 231 del 2001 richiede inoltre l'adozione di specifiche attenzioni tese alla responsabilizzazione delle imprese anche in merito ai danni subiti dai dipendenti in sede lavorativa.



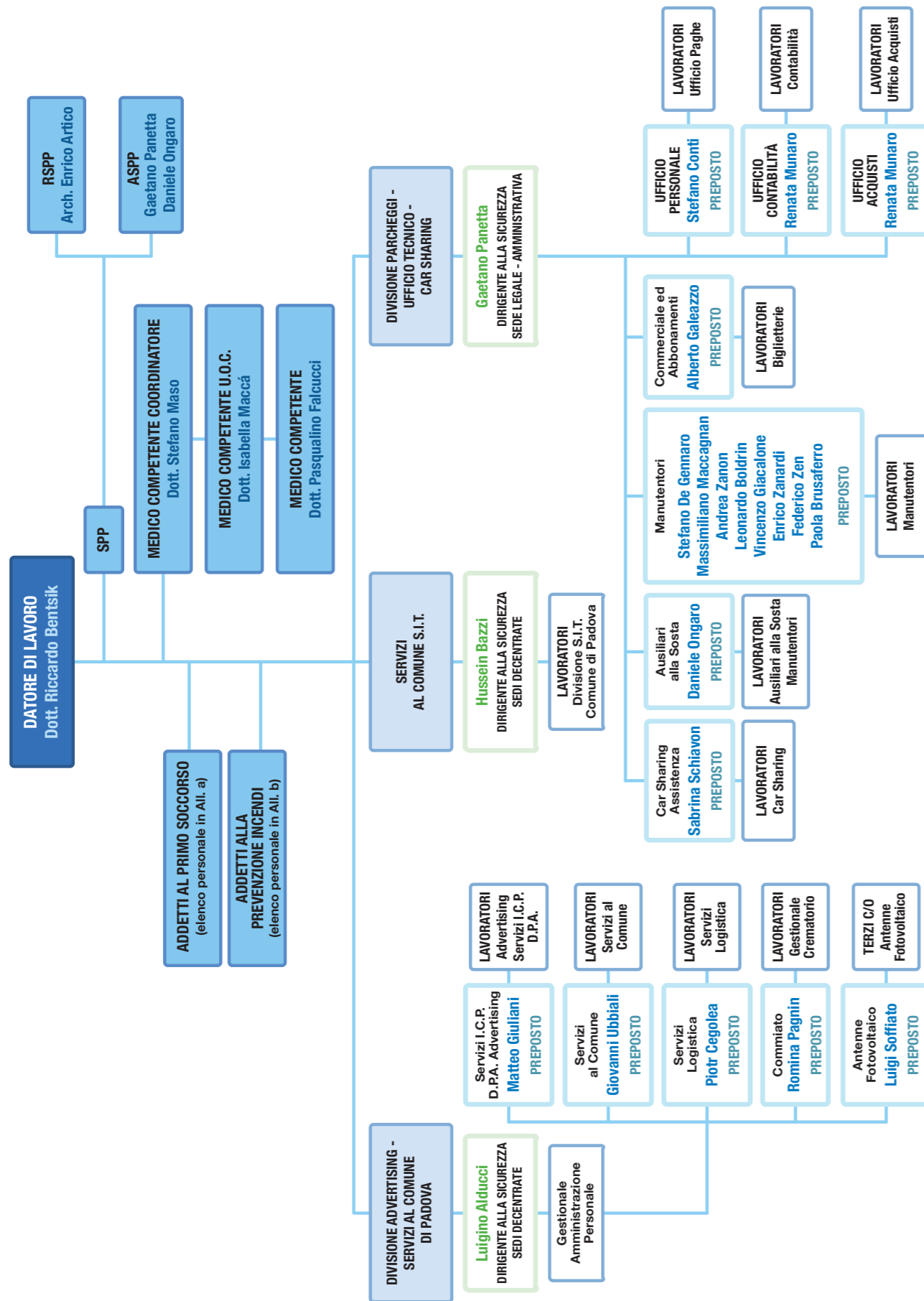


Figura 7 - Organigramma per la gestione della sicurezza interna ad APS

Gli infortuni nel 2021 si sono verificati a seguito di malattia dovuta al virus da Covid-19, l'aggressione di un dipendente ad opera di un individuo estraneo alla Società e ad una caduta durante lo svolgimento delle proprie mansioni.

## Gestione delle emergenze sanitarie: pandemia da covid-19

Il sopraggiungere del virus da Covid-19 in Italia ha scosso profondamente molte delle attività produttive ed erogatrici di servizi sul territorio nazionale. La stessa APS ha dovuto fronteggiare diverse sfide per limitare i contagi e proteggere i propri dipendenti dal rischio di contrazione del virus. Con questa finalità la Società ha introdotto l'Ordine di servizio A.P.S. Holding Spa n. 1, n. 2 e n. 3 del 2020, e successivamente l'Ordine di servizio A.P.S. Holding Spa n. 1 del 2021; i documenti sono stati uno strumento fondamentale per fornire a tutti i lavoratori informazioni aggiornate e tempestive relativamente all'evoluzione della pandemia e, grazie alle azioni quotidiane di ciascuno, hanno consentito di evitare focolai. Nel periodo di emergenza, è stata altresì introdotta l'opzione di smart working (ex DPCM 01/03/2020 e seguenti) per gli impiegati. Durante le fasi in cui era più difficile contrastare il virus, nel 2020, 26 persone si sono avvalse di questa modalità, mentre nel 2021 il numero è sceso a 19. La Società ha, inevitabilmente, dovuto introdurre misure quali la cassa integrazione guadagni (CIG), in particolare per i lavoratori sospesi dalla possibilità di eseguire le rispettive mansioni o che lavorino a orario ridotto. Con la ripresa delle attività ordinarie, fortunatamente il numero di dipendenti che ne usufruiscono è calato da 43 nel 2020 a 22 nel 2021.

Per quanto attiene la gestione dell'emergenza pandemica da COVID-19 occorsa negli anni 2020 e 2021, APS Holding S.p.A. ha provveduto alla fornitura ai dipendenti di materiali e dispositivi di prevenzione e protezione personale, quali materiali disinfettanti, gel, mascherine, ecc. e prestazioni specifiche (tamponi, sanificazioni ...).

Per materiali per l'emergenza COVID-19, APS Holding S.p.A. ha speso 13.711,37 euro nel 2020 e 6.792,08 euro nel 2021, mentre per prestazioni sanitarie sono stati spesi 5.955,40 euro nel 2020 e 23.911,22 euro nel 2021.

	2019	2020	2021
<b>Numero di infortuni</b>	1	0	2
<b>Indice di frequenza degli infortuni</b>	10,0545	0	13,81425
<b>Indice di gravità degli infortuni</b>	0,030163	0	0,462777
<b>Operai</b>	24	31	29

Tabella 10 - Infortuni sul lavoro, per anno



## Formazione

### Formazione per la sicurezza sul luogo di lavoro

APS si impegna a mantenere degli standard di sicurezza elevati nei propri luoghi di lavoro, garantendo ai propri dipendenti condizioni lavorative ideali e sicure. Per questo motivo, l'azienda richiede ai propri lavoratori di frequentare corsi di formazione e aggiornamento in materia di sicurezza. In particolare, nel 2021, sono state erogate 48 ore di corsi di formazione e 34 ore di corsi di aggiornamento su varie tematiche che hanno coinvolto, in totale, 66 partecipanti. La preferenza generale per i corsi in presenza, dovuta anche al maggior coinvolgimento dei partecipanti, ha portato all'adozione di questa modalità nel 2021, sempre nel rispetto della normativa vigente riguardante le misure precauzionali rispetto al virus Covid-19.





CORSI IN MATERIA SICUREZZA	Partecipanti	Ore	On-line o in presenza
<b>PREVENZIONE INCENDI RISCHIO ALTO - Aggiornamento</b>	1	8	Presenza
<b>PREVENZIONE INCENDI RISCHIO MEDIO - Aggiornamento</b>	6	5	Presenza
<b>PREVENZIONE INCENDI RISCHIO MEDIO - Formazione</b>	1	8	Presenza
<b>FORMAZIONE PRIMO SOCCORSO - Aggiornamento</b>	10	4	Presenza
<b>FORMAZIONE SICUREZZA ACCORDO STATO REGIONI - Aggiornamento</b>	7	6	Presenza
<b>FORMAZIONE SICUREZZA ACCORDO STATO REGIONI - Formazione generale</b>	1	4	Online
<b>FORMAZIONE SICUREZZA ACCORDO STATO REGIONI - Formazione specifica</b>	3	8	Presenza
<b>FORMAZIONE OBBLIGATORIA SICUREZZA (ACCORDO STATO/REGIONI) - RISCHIO BASSO</b>	6	8	Presenza
<b>FORMAZIONE OBBLIGATORIA SICUREZZA (ACCORDO STATO/REGIONI) - RISCHIO BASSO - Aggiornamento</b>	6	6	Presenza
<b>FORMAZIONE OBBLIGATORIA SICUREZZA (ACCORDO STATO/REGIONI) - RISCHIO MEDIO</b>	11	12	Presenza
<b>FORMAZIONE ANTINCENDIO - RISCHIO MEDIO</b>	3	8	Presenza
<b>FORMAZIONE ANTINCENDIO RISCHIO MEDIO - Aggiornamento</b>	11	5	Presenza

Tabella 11 - Caratteristiche dei corsi di formazione relativi alla sicurezza sul lavoro erogati da APS nel 2021

La formazione relativa alla sicurezza sul lavoro è disciplinata dalla normativa vigente (in particolare dal Decreto Legislativo 81/2008) e richiede di essere periodicamente rinnovata, per accer-

tare che tutti i lavoratori siano al corrente delle possibili problematiche che potrebbero insorgere durante lo svolgimento delle rispettive mansioni.

## Sviluppo competenze

In aggiunta ai corsi di sicurezza richiesti dalla normativa, APS incoraggia e propone ai propri lavoratori la partecipazione a corsi di formazione specifica in svariati ambiti, con l'obiettivo di accrescere le loro skills e conoscenze.

I corsi, ad eccezione di quello per il patentino del muletto, sono stati erogati interamente online, per un totale di 358 ore di formazione specifica che hanno coinvolto 164 partecipanti.

CORSI DI FORMAZIONE	Partecipanti	Ore	On-Line o in Presenza
<b>"COME PROGETTARE UNA FORMAZIONE EFFICACE PER LA SICUREZZA SUL LAVORO"</b>	1	8	Online
<b>CONTABILITÀ GENERALE - CORSO BASE</b>	2	24	Online
<b>CORSO PRATICO SUL MONITORAGGIO DELLE OPERE PUBBLICHE</b>	1	4	Online
<b>"CORSO WEB DEVELOPER FULL STACK":</b> - Modulo front end - Modulo back end - Fondamenti di programmazione	1	295	Online
<b>FORMAZIONE GENERALE 231/01</b>	32	1	Online
<b>FORMAZIONE PARTE SPECIALE 231/01</b>	42	2	Online
<b>L'AGGIORNAMENTO DEL PTCPT, I RAPPORTI COL PIAO, LA RELAZIONE ANNUALE E GLI ADEMPIMENTI ANTICORRUZIONE</b>	1	5	Online
<b>L'ATTUAZIONE DEL PIANO TRIENNALE DI PREVENZIONE DELLA CORRUZIONE</b>	77	5	Online
<b>NOVITA' BILANCIO 2020 SOCIETÀ A CONTROLLO PUBBLICO</b>	1	4	Online
<b>PATENTINO MULETTO</b>	6	10	Presenza

Tabella 12 - Caratteristiche dei corsi di formazione non obbligatoria erogati da APS

## Formazione dei neoassunti

Al momento dell'assunzione o, in alternativa, nei primi giorni di lavoro, vengono richiesti ai dipendenti neoassunti gli eventuali attestati in materia di sicurezza in loro possesso, derivanti da corsi precedentemente frequentati.

Se il dipendente neoassunto non disponesse dei certificati necessari per legge, o fossero necessari degli aggiornamenti, APS si impegna a promuovere la partecipazione del neo-assunto al primo corso organizzato internamente, se disponibile, oppure ad effettuare l'iscrizione del lavoratore ad un corso organizzato presso un ente accreditato, anche in modalità e-learning. Quest'ultima modalità è utilizzata in particolar modo per la formazione obbligatoria generale e specifica riguardante l'accordo stato/regioni.





## Turnover

Come già precisato in precedenza, l'evoluzione dell'organico di APS è determinata da fattori tanto esterni quanto interni, ed è principalmente legata alla necessità dell'azienda di dotarsi di una struttura adeguata a soddisfare i bisogni e le richieste degli utenti e dei clienti. Viene quindi di seguito riportato il turnover, ovvero il flusso di lavoratori presso APS, specificando la variazione complessiva dell'organico ed il tasso di compensazione, il quale viene calcolato come il rapporto percentuale tra numero di entrati e di uscite.

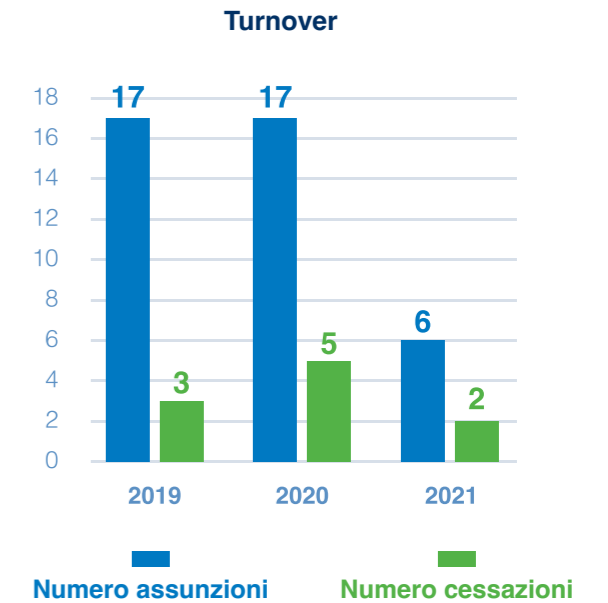


Grafico 29 - Numero di nuovi assunti e di cessazioni, per anno

	2019	2020	2021
<b>Variazione</b>	14	12	4
<b>Tasso di compensazione</b>	566,67	340	300

Tabella 13 - Tasso di compensazione, per anno

3.5

## Politiche contrattuali

A seconda del ruolo in cui i nuovi dipendenti vengono assunti, APS applica diversi contratti, seguendo le disposizioni del Consiglio Nazionale dell'Economia e del Lavoro (CNEL). Questi presentano differenze in diversi ambiti, per esempio gli standard minimi di trattamento economico annuale complessivo. Guardando all'organico di APS si nota una netta prevalenza dei contratti basati sul CCNL commercio, contratto collettivo prevalente in azienda, alla luce delle diverse esigenze delle divisioni aziendali.

Il rispetto dei CCNL si estende in tutti gli ambiti, inclusa la definizione dei premi di produttività.

APS predilige l'instaurazione di rapporti di lavoro duraturi, che favoriscano lo sviluppo professionale dei dipendenti, strettamente collegato alla crescita aziendale. Il numero di contratti a tempo determinato, di conseguenza, è basso rispetto al totale dell'organico. Al 15 ottobre 2021, 9 dipendenti erano assunti non a tempo indeterminato: 6 uomini e 3 donne. Le informazioni più rilevanti a questo riguardo sono rese pubbliche sulla sezione del sito Società Trasparente.

Contratti applicati

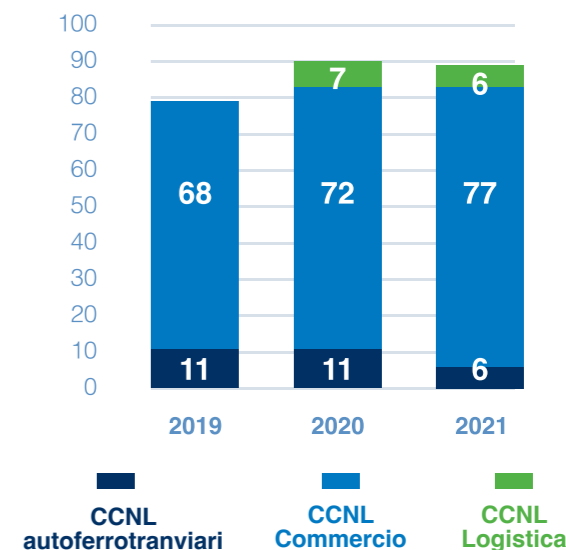


Grafico 30 - Numero di contratti applicati, per tipologia di CCNL, per anno

	2019	2020	2021
<b>Premi erogati</b>	64.365,55 €	38.500,00 €	20.750,00 €
<b>Premi erogati/ numero di dipendenti</b>	814,75 €	427,78 €	233,15 €

Tabella 13 - Tasso di compensazione, per anno

**8** LAVORO DIGNITOSO E CRESCITA ECONOMICA

**1** SCONFIGGERE LA POVERTÀ



## Pari opportunità e politiche di genere

Il ripudio di ogni forma di discriminazione comporta anche la creazione di opportunità che agevolino la partecipazione di persone di generi diversi. Per questo APS applica scrupolosamente la normativa che tutela e promuove la parità di genere, con principale riferimento alla Legge Golfo-Mosca (n.120/2011), che ha introdotto l'obbligo normativo della riserva di posti a favore del genere sottorappresentato negli organi di amministrazione e dei collegi sindacali delle società quotate in borsa e delle partecipate.

APS ha inoltre fatto proprio il goal 5 dell'Agenda 2030 che, al suo punto 5.5, prevede la promozione della *"piena ed effettiva partecipazione femminile e pari opportunità di leadership ad ogni livello decisionale in ambito politico, economico e della vita pubblica"*.





57

## Politiche di conciliazione vita privata-lavoro e welfare aziendale

### Politiche per la conciliazione tra vita privata e lavorativa

L'equilibrio tra vita privata e lavorativa è considerato necessario ad assicurare il benessere di ogni persona e APS si impegna a promuoverlo. L'impegno della Società si traduce nella ricerca di soluzioni contrattuali che possano offrire ai lavoratori la possibilità di condurre una vita professionale appagante, senza dover sacrificare la cura della famiglia ed il perseguimento dei propri interessi; nel 2019-2020 23 persone hanno per questo scelto un impegno part-time, 22 l'hanno confermato nel 2021.

Nel Codice Etico, inoltre, APS fa preciso riferimento al rispetto del periodo della gestazione e del legame tra genitori e figli, dichiarando che "compatibilmente con l'efficienza generale del lavoro, sono favorite quelle flessibilità nell'organizzazione del lavoro che agevolano la gestione dello stato di maternità, paternità e in generale della cura dei figli".

La mancanza di giorni di congedo di maternità e paternità concessi nel 2021 è dovuta quindi all'assenza di tale necessità espressa dai dipendenti di APS.



## Welfare aziendale

Lo sviluppo di solide strategie di welfare aziendale consente ad APS di accrescere il benessere dei suoi lavoratori, che nel 2021 e negli anni precedenti hanno giovato di buoni acquisti e per il carburante nello specifico.

La Società si è anche impegnata, in passato, ad organizzare eventi di coinvolgimento dei dipendenti, migliorando il dialogo interno e la qualità dell'ambiente di lavoro. Dopo i 2 momenti di incontri organizzati nel 2019, tuttavia, l'emergenza sanitaria ha impedito di ripetere queste iniziative. Resta però a disposizione dei lavoratori un ambiente ricreativo di 35 m2, chiamato dai dipendenti "*panic room*", dedicato alle pause a cui hanno diritto i lavoratori.



58

# Relazioni sindacali

Il rapporto tra Società e sindacati si mantiene professionale e costruttivo. Nel 2021 si è registrata l'attività di 7 sigle sindacali.

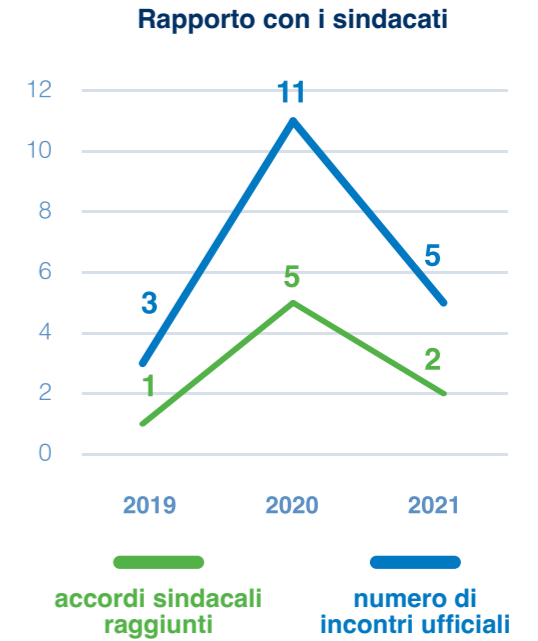


Grafico 31 - Numero di incontri ufficiali con i sindacati, per anno

**8** LAVORO DIGNITOSO E CRESCITA ECONOMICA

**17** PARTNERSHIP PER GLI OBIETTIVI



# 006

**Performance  
ambientali**





# Consumi idrici ed energetici

## Consumi della sede e della flotta aziendale

Annualmente, l'edificio che ospita la sede di APS consuma mediamente 449.350 kWh; il valore include non solo gli effettivi consumi di corrente elettrica dovuti alle attività di ufficio della Società, ma anche da quanto utilizzato da Bus Italia Veneto, che occupa il piano terra dell'edificio. Il dato include anche i consumi generati dal sistema di riscaldamento, totalmente alimentato ad energia elettrica.

La sede è altresì dotata di una flotta aziendale, costituita principalmente di veicoli di proprietà e utilizzati dai dipendenti principalmente per effettuare:

- Manutenzione (dei parcheggi e non);
- Trasporto merce;
- Servizi ausiliari;
- Assistenza S.I.T. in loco;
- Logistica.

Complessivamente, si contano 12 veicoli. Quelli di proprietà di APS hanno un'età media di 3 anni; 2 vetture sono plug-in (alimentate da corrente elettrica), mentre le restanti sono a benzina o gasolio e distinte da una classe di euro superiore alla quarta.

ALIMENTAZIONE		CLASSE DI EURO	
<b>Benzina</b>	7	<b>Euro 4</b>	1
<b>Gasolio</b>	3	<b>Euro 5</b>	4
<b>Elettrica</b>	2	<b>Euro 6</b>	7



Si contano, mediamente, 130.000 km percorsi ogni anno dalla flotta aziendale (non considerando, quindi, gli spostamenti delle vetture in car sharing).

APS si impegna anche a monitorare i suoi consumi idrici, riconoscendo la crescente importanza di questa risorsa e come sia necessario migliorarne progressivamente la gestione. I dati relativi all'utilizzo di acqua segnalano un netto calo nel 2020, causato dalla mancanza dagli uffici di parte del personale, che operava in smart working.

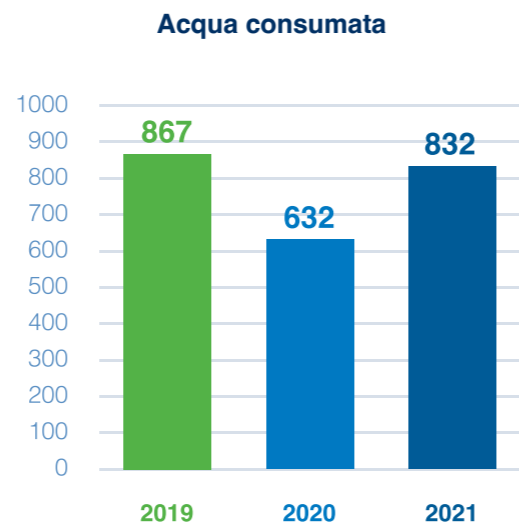


Grafico 32 - Acqua consumata dagli uffici (litri per anno)

## Consumi della rete tranviaria

La linea SIR 1, che percorre mediamente 1.168.000 km all'anno (ovvero 3.200 km per 365 giorni), da Nord a Sud della città, è a disposizione dei suoi utenti grazie all'utilizzo di energia elettrica, preferibilmente derivante da fonti rinnovabili invece che combustibili fossili. Il monitoraggio dei consumi mette in evidenza una minore richiesta di kWh nel 2020, un anno profondamente segnato dalla pandemia da Covid-19, la quale ha portato i legislatori a mettere in atto restrizioni particolari riguardanti i servizi di trasporto pubblico locale. Già nel corso del 2021, i consumi registrati sono tornati a dei livelli paragonabili a quelli del 2019, segno della ripresa del settore e del Paese stesso.

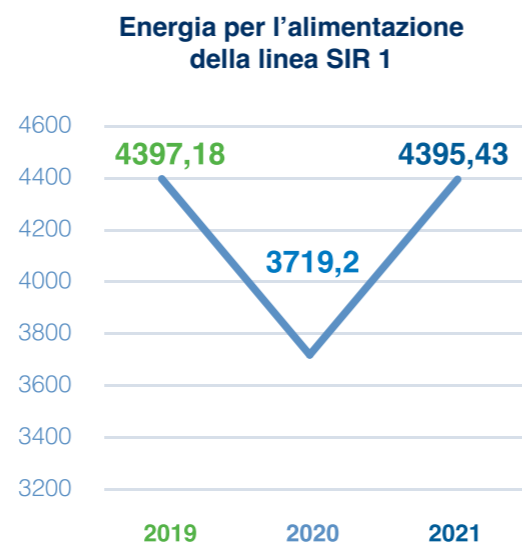


Grafico 33 - Energia destinata all'alimentazione della linea tranviaria SIR 1 (MkWh per anno)

L'energia non raggiunge il rotabile solamente grazie alla linea aerea di contatto, su cui scorre un dispositivo posto sul tetto del mezzo, ma viene altresì immagazzinata in un'apposita batteria. Le quantità conservate, per quanto ridotte rispetto al consumo totale, sono sufficienti a consentire al tram di inoltrarsi in parti del suo percorso in cui non è stato possibile realizzare le infrastrutture necessarie per il tradizionale approvvigionamento mediante la linea aerea.

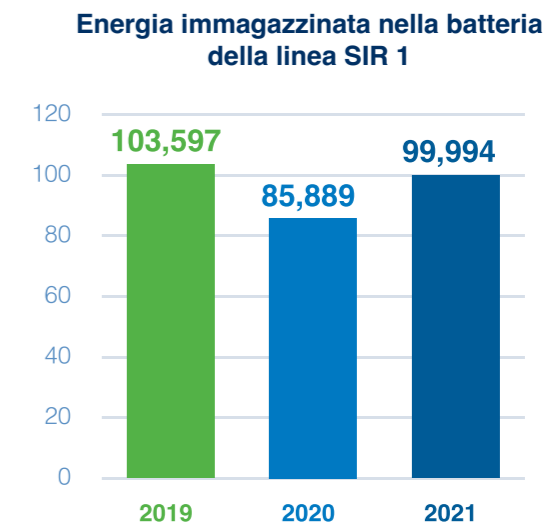


Grafico 34 - Energia immagazzinata nella batteria del Translor SIR 1 (MkWh per anno)

## Consumi del servizio di gestione della sosta

Diverse risorse risultano fondamentali per assicurare la gestione di un servizio di sosta sicuro e di qualità, in primis l'energia elettrica. Questa viene principalmente utilizzata per garantire l'illuminazione.

Importanti quantità di acqua vengono inoltre utilizzate per la pulizia degli spazi dedicati alla sosta, così come al mantenimento dei sistemi antincendio, dotati di cisterne che devono costantemente essere fornite d'acqua per assicurare il corretto funzionamento degli impianti, nonché per la loro pulizia periodica.

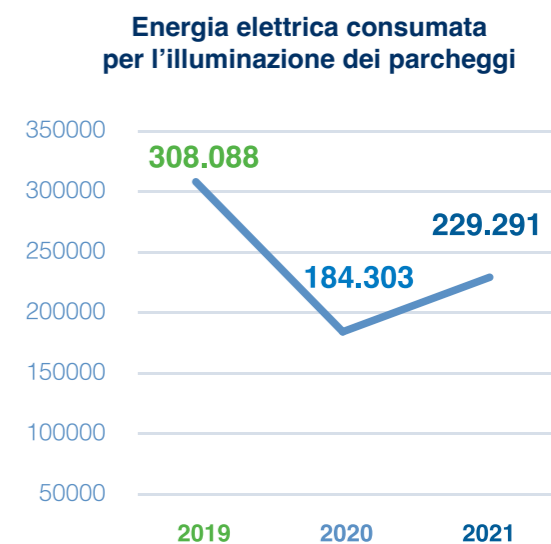


Grafico 35 - Energia utilizzata per l'illuminazione dei parcheggi (kWh per anno)

Come si evince dai dati, durante i periodi di lock down si sono registrate delle riduzioni nei consumi, sia di acqua che di elettricità, dovute alla chiusura di alcuni parcheggi. È rimasto pressoché invariata, invece, la quantità di acqua destinata al mantenimento degli impianti antincendio, per garantirne la sicurezza.

#### Acqua utilizzata per i sistemi antincendio

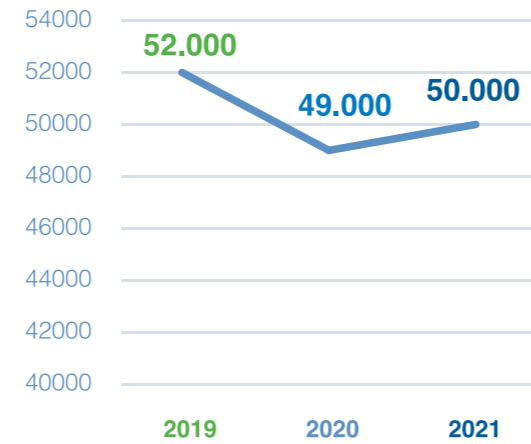


Grafico 36 - Acqua raccolta dai sistemi antincendio dei parcheggi gestiti (litri per anno)

#### Acqua utilizzata per la pulizia

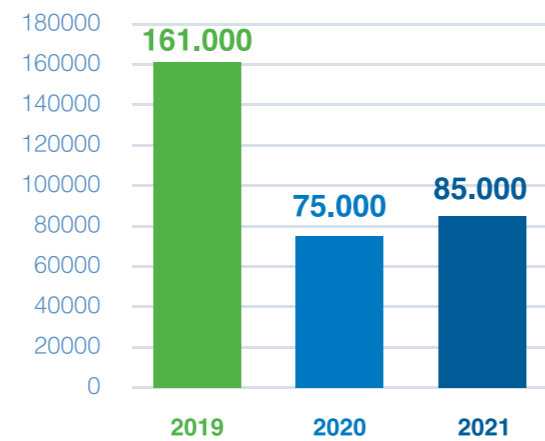


Grafico 37 - Acqua utilizzata per la pulizia dei parcheggi gestiti (litri per anno)

## Consumi dei servizi di cremazione e della sala del Commiato

Guardando ai consumi del forno crematorio e della Sala del Commiato nel triennio di riferimento, si rileva immediatamente un picco nei consumi di corrente elettrica nel 2020. Ciò è stato causato dall'utilizzo della Sala del Commiato come cella refrigerata, a seguito del numero elevato di vittime causate dalla pandemia. Si nota invece un calo nei consumi di gas naturale presso l'impianto di cremazione, a seguito dell'introduzione, nel 2020, dei nuovi forni, che hanno permesso un risparmio sulle risorse impiegate. La Sala del Commiato è, invece, riscaldata grazie ad un sistema a pompa di calore.

#### Energia consumata dalla sala del commiato

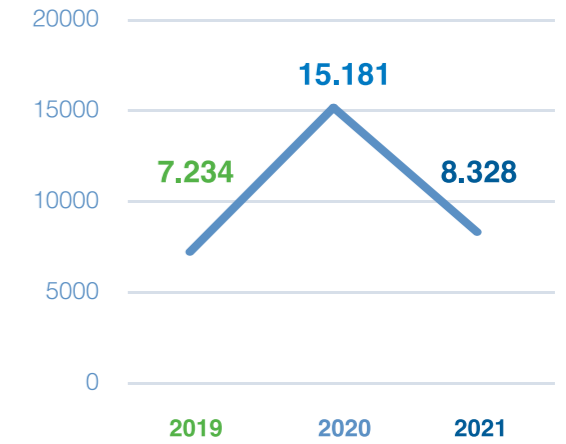


Grafico 38 - Energia consumata dalla Sala del Commiato (kWh per anno)

#### Gas consumato dell'impianto di cremazione

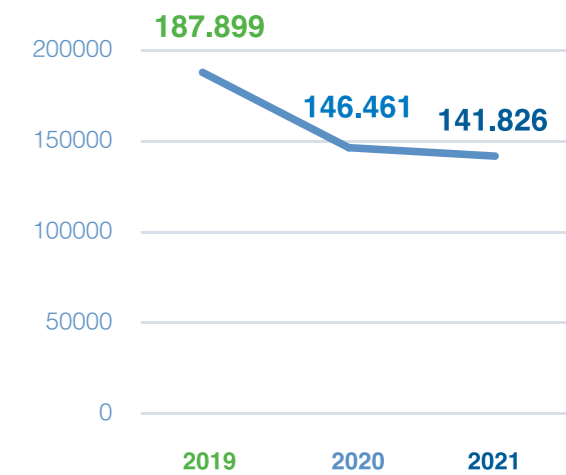


Grafico 39 - Gas consumato dall'impianto di cremazione (m³ per anno)

Relativamente ai consumi idrici, invece, mettono in luce le maggiori attività dell'impianto di cremazione nel 2020 (e parzialmente nel 2021) ed un ridotto uso della Sala del Commiato, temporaneamente adibita ad ospitare le salme.

#### Acqua consumata dall'impianto di cremazione

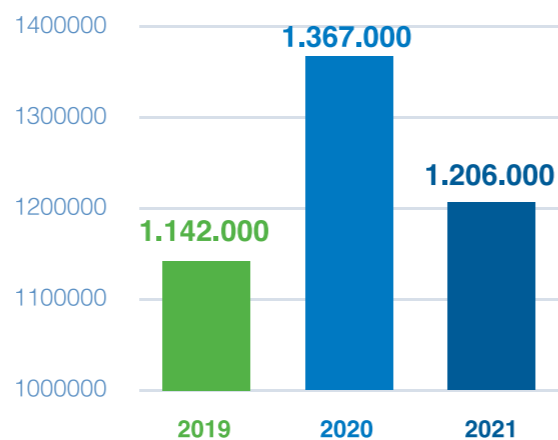


Grafico 40 - Acqua consumata dall'impianto di cremazione (litri per anno)

#### Acqua consumata dalla sala del Commiato

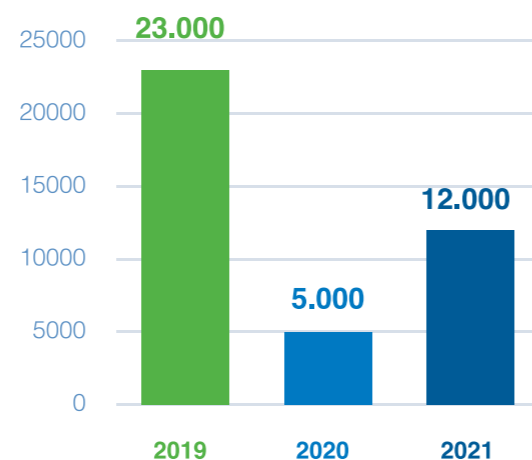


Grafico 41 - Acqua consumati dalla Sala del Commiato (litri per anno)

## Consumi del servizio di advertising

La presenza di spazi di affissione dotati di un proprio apparato per l'illuminazione ne garantisce la visibilità ad ogni ora del giorno e della notte, catturando l'attenzione dei passanti. Ciò determina, anno dopo anno, il consumo di energia elettrica secondo le tendenze riportate nel grafico sottostante. Nel 2020 si è registrato un calo dei consumi a seguito dello spegnimento di alcuni impianti durante i periodi di lockdown.

#### Energia consumata per l'advertising

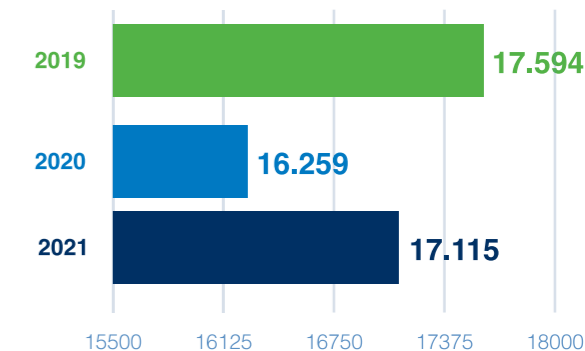


Grafico 42 - Energia utilizzata per l'illuminazione di spazi di affissione gestiti (kWh per anno)



# 6.2

## Emissioni e rifiuti prodotti

### Emissioni e rifiuti dall'attività della sede e della flotta aziendale

APS, ed in particolare la sua sede operativa, si impegna a differenziare ed avviare a riciclo quanti più rifiuti possibile. Si è notato un netto miglioramento nel 2020 rispetto al 2019, avendo introdotto la possibilità di separare i rifiuti organici, ed il risultato – pressoché 100% dei rifiuti prodotti avviati a riciclo – è stato consolidato nel 2021.

Particolare attenzione è prestata alla differenziazione dei toner esausti rispetto agli altri rifiuti, al fine di assicurarne il corretto smaltimento presso ditte specializzate. Il calo nel 2020 può essere attribuito alla presenza di un numero minore di dipendenti negli uffici, data la possibilità di lavorare in smart working.

Per quanto riguarda le emissioni di gas ad effetto serra prodotte dalla sede di APS Holding S.p.A., vengono emesse mediamente 217,22 tonnellate di CO<sub>2</sub> equivalente all'anno, dovute ai consumi medi stimati in 449.350 kWh di energia elettrica. Non è stata inclusa nel calcolo, invece, la corrente elettrica utilizzata per autoconsumo prodotta dai 3 impianti fotovoltaici, considerata ad "emissioni zero".

#### Rifiuti prodotti dalla sede

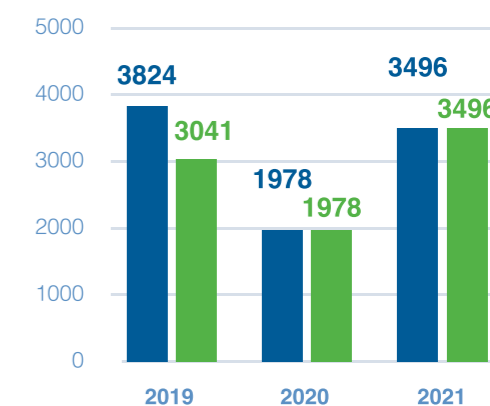


Grafico 43 - Rifiuti prodotti dalla sede ed avviati a riciclo (kg per anno)

#### Numero di toner consumati

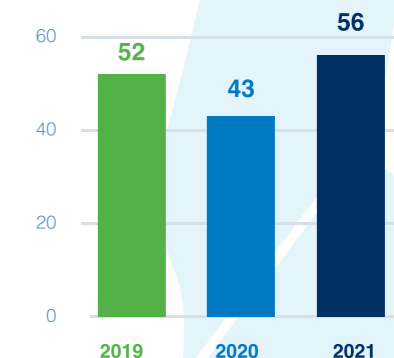


Grafico 44 - Toner consumati dagli uffici di APS (numero toner per anno)



7 ENERGIA PULITA E ACCESSIBILE



8 LAVORO DIGNITOSO E CRESCITA ECONOMICA



11 CITTÀ E COMUNITÀ SOSTENIBILI



12 CONSUMO E PRODUZIONE RESPONSABILI



13 LOTTA CONTRO IL CAMBIAMENTO CLIMATICO

## Emissioni causate dai servizi di cremazione e della sala del Commiato

Con la combustione di materiale organico libera, inevitabilmente, diversi composti in forma gassosa vengono parzialmente filtrati nei camini. Tra questi composti, alcuni sono noti per i loro effetti avversi per uomo e ambiente quando presenti in alte concentrazioni, e sono pertanto sottoposti ad una stretta regolamentazione. Attualmente, le attività condotte nel forno crematorio del Cimitero Maggiore di Padova, in concessione ad

APS Holding, devono rispettare una serie di parametri relativi alla frequenza dei controlli, alle operazioni di manutenzione e rendicontazione ma anche direttamente alle quantità massime che possono essere rilasciate nell'atmosfera. In particolare, il Provvedimento 6657/EM della Provincia di Padova protocollo 122856/13 del 05/09/2013, in vigore fino al 27/07/2027, autorizza la Società ad emettere le quantità di seguito riportate.

FASE	CREMAZIONE CON IMPIANTO A REGIME	CREMAZIONE CON BYPASS DEL FILTRO A TASCHE
<b>PORTATA</b>	5500 Nm <sup>3</sup> /h	5500 Nm <sup>3</sup> /h
<b>Polveri</b>	10 mg/Nm <sup>3</sup>	160 g/h
<b>Monossido di carbonio (CO)</b>	450 g/h	900 g/h
<b>Carbonio organico totale (COT)</b>	60 g/h	90 g/h
<b>Acido cloridrico (HCl)</b>	45 g/h	600 g/h
<b>Ossidi di zolfo (SOx)</b>	200 g/h	320 g/h
<b>Ossidi di azoto (NOx)</b>	1950 g/h	3000 g/h
<b>Mercurio (Hg)</b>	1 g/h	2 g/h
<b>Metalli totali</b>	2,8 g/h	30 g/h
<b>Diossine (PCDD, PCDF)</b>	5,5E-007 g/h	2,00E-006 g/h
<b>Idrocarburi Policiclici Aromatici (IPA)</b>	0,06 g/h	0,5 g/h
<b>Acidi fluoridrico (HF)</b>	5,5 g/h	20 g/h

Tabella 15 - Limiti nelle quantità di gas, metalli e polveri che l'impianto di cremazione può emettere secondo la normativa vigente

Le quantità riportate riguardano sia le operazioni di cremazione svolte con impianto a regime che quelle in cui si verifichi una situazione di emergenza, con l'attivazione del bypass del filtro a tasche.

APS Holding si impegna ad effettuare tutti i controlli richiesti – semestralmente o annualmente, secondo quanto indicato dalla normativa – anche con il supporto dell'associazione di ricerca applicata ECO Research, accreditata da ILAC (International Laboratory Accreditation Cooperation).

In particolare, durante l'ultimo controllo sono state rilevate quantità emesse ben al di sotto dei limiti fissati dalla normativa, come segnalato di seguito. I valori riportati sono la media di tre prelievi della durata ciascuno di 60 minuti, condotti in tempi distinti come previsto da D.Lgs. 152/2006 allegato alla parte V con modifiche apportate dal Decreto Legislativo 4 marzo 2014, n. 46. - Attuazione della direttiva 2010/75/UE relativa alle emissioni industriali (prevenzione e riduzione integrate dell'inquinamento).

CAMINO	FASE	INQUINANTI										
		POLVERI	CO	C.O.T	HCl	SO <sub>2</sub>	NO <sub>2</sub>	Hg	Metalli totali	PCDD+PCDF	IPA	HF
		mg/Nm <sup>3</sup>	(g/h)	(g/h)	(g/h)	(g/h)	(g/h)	(g/h)	(g/h)	(g/h)	(g/h)	(g/h)
1	CREM	< 0,5	48	< 2,2	7,4	19,8	1428	0,0026	0,263	8,44x10 <sup>-9</sup>	0,00006	0,44

Tabella 16 - Emissioni di gas, metalli e polveri registrate per il primo camino dell'impianto di cremazione

# 6.3

## Misure per ridurre consumi ed emissioni

### Riduzione dei consumi delle sedi

La riduzione dei consumi di energia generata dalla lavorazione di combustibili fossili passa anche attraverso la scelta di servirsi di fonti alternative e rinnovabili. In particolare, 3 impianti fotovoltaici di dimensioni contenute sono stati installati negli anni sopra le sedi aziendali, contribuendo a moderarne l'impatto ambientale. Rispetto ad un consumo medio di 449.350 kWh presso la sede di APS, nel 2021 il 12,8% dell'energia consumata è stata prodotta da tali impianti (complessivamente).

Energia prodotta dai 3 impianti fotovoltaici

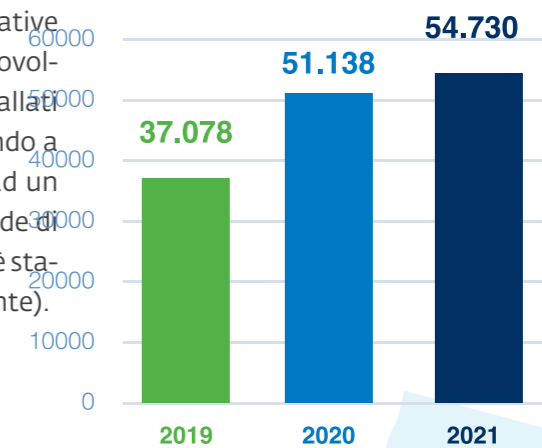


Grafico 45 Energia prodotta dai 3 impianti fotovoltaici di proprietà di APS (kWh per anno)



I 3 impianti, di proprietà di APS, sono:

- Presso la Sala del Commiato, potenza di 12 kW;
- Presso la sede di APS, potenza di 19 kW;
- Presso uno degli edifici di proprietà di APS Holding concesso in locazione a Busitalia Veneto, potenza di 29 kW.

L'obiettivo resta quello di ridurre i consumi di energia proveniente da combustibili fossili. Nel 2022 si prevede di allacciare alla rete e rendere operativo un impianto di 50 pannelli fotovoltaici posizionato sopra la nuova tettoia per il ricovero degli autoveicoli, mentre presso la sede di APS si sta provvedendo ad installare lampadine a basso consumo energetico.

Nel corso del 2021 sono, inoltre, state introdotte delle strategie per la riduzione di consumi di altra natura; l'installazione del software per la gestione delle stampe PaperCut, in primis, porterà nel tempo a ridurre i consumi di carta ed inchiostro. È stato anche realizzato il collegamento all'impianto idrico di un distributore di acqua, che ha permesso una drastica riduzione dell'uso di bottigliette di plastica da parte dei dipendenti con conseguente riduzione anche dei rifiuti di questo tipo. APS ha destinato 3.465€ all'introduzione del distributore.

#### Risme di carta utilizzata nella sede

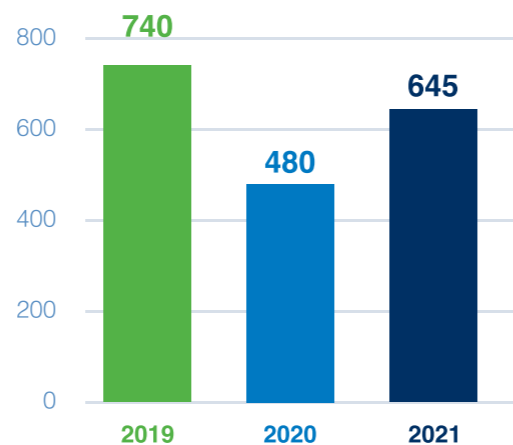


Grafico 46 - Numero di risme di carta consumate dagli uffici della sede, per anno

## Riduzione delle emissioni delle linee tranviarie

Scegliere mezzi di trasporto pubblici per soddisfare le proprie esigenze relative ai trasporti, come alternativa ai veicoli privati, consente un'innegabile riduzione delle emissioni di gas climalteranti e polveri sottili, ovvero sostanze che comportano sia un peggioramento della qualità dell'aria cittadina (con ripercussioni sulla salute dei suoi abitanti) che l'esacerbarsi del riscaldamento globale.

Anno dopo anno, quindi, l'utilizzo della linea SIR 1 ha portato a ridurre l'impatto che l'intera cittadinanza ha sull'ambiente. È stata calcolata una stima delle CO<sub>2</sub> equivalenti risparmiate nel triennio di riferimento, come riportato di seguito; complessivamente, solo in questi 36 mesi, il tram ha permesso di "risparmiare" 10.452,11325 tonnellate di CO<sub>2</sub> equivalenti. Per quanto riguarda la scelta di servirsi delle auto, elettriche ed ibride, disponibili per il car sharing, è stato stimato che ha portato ad evitare l'emissione di 32 tonnellate di CO<sub>2</sub> equivalente all'anno, rispetto all'utilizzo di auto a benzina Euro 6.

#### Emissioni di CO<sub>2</sub> eq. evitate grazie alla linea SIR 1

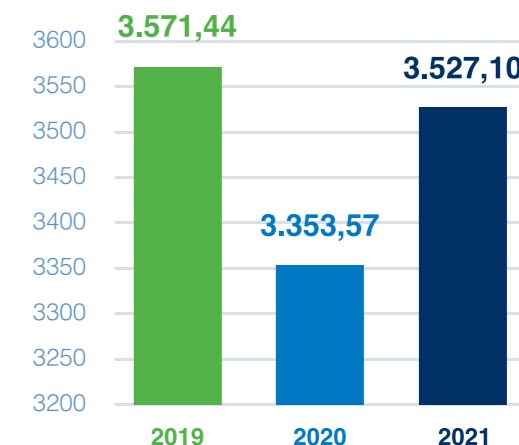


Grafico 47 - Stima delle emissioni di CO<sub>2</sub> equivalenti non emesse da mezzi privati grazie alla presenza della linea tranviaria SIR 1, per anno

## Riduzione dei consumi e delle emissioni generate dai servizi di sosta

APS si è sempre impegnata nella riduzione dei consumi di materie prime, ed intende continuare a migliorarsi. Nel tempo sono state introdotte una serie di novità con questi obiettivi, anche considerando esclusivamente i servizi di gestione della sosta rispetto alla complessità della Società.

È stato possibile stimare il risparmio di carta avvenuto grazie al passaggio a forme di pagamento elettronico tramite l'applicazione Easy Park (mentre non è possibile accedere ai dati raccolti da altre applicazioni per il pagamento, non gestite da APS).

**Numero ticket con Easy Park**

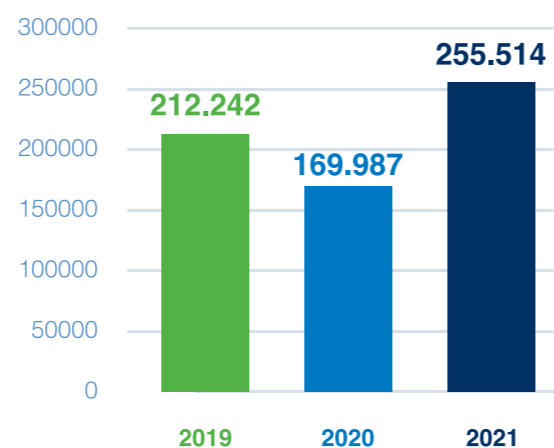


Grafico 48 - Numero di ticket per parcheggi acquistati presso l'applicazione Easy Park, per anno

**Carta risparmiata**

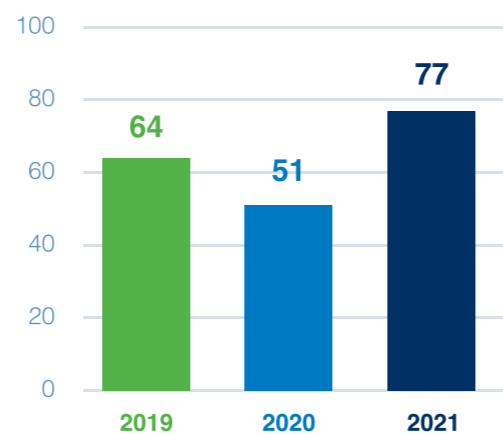


Grafico 49 - Stima dei chili di carta risparmiata con l'introduzione del pagamento tramite l'applicazione Easy Park, per anno

Si aggiunge, attraverso l'utilizzo dell'applicazione Easy Padova, la possibilità di individuare velocemente i parcheggi disponibili, permettendo agli autisti in cerca di aree di sosta di risparmiare tempo e carburante. Per la stessa finalità sono stati inoltre installati una serie di pannelli a messaggio variabile, riportanti informazioni sui parcheggi, in alcune zone in cui si rileva un traffico particolarmente intenso, ovvero:

- Tangenziale, tra le uscite 11 e 10;
- Tangenziale, tra le uscite 12-11;
- Via Marconi, presso il distributore;
- Via Bembo, vicino alla tangenziale, uscita 11;
- Via Guizza, vicino al parcheggio.
- Via dei Colli, di fronte a delle scuole;
- Via Chiesanuova, vicino alla rotonda di via Magarotto;
- Incrocio tra Via Tommaseo e Via Redipuglia;
- Via Venezia, vicino a Piazza della Stanga;
- Via Pontevigodarzere, presso l'incrocio con via Sibilla de Cetto.

Tutti i parcometri, come già citato, sono alimentati da un sistema di alimentazione unico, con tensione di lavoro di 6 V, invece di 12 o 24 V come quella dei parcometri generalmente utilizzata. Questo consente di operare a bassa tensione, con correnti di riposo basse (<0,8 mA) e consente l'utilizzo di piccoli pannelli solari integrati nella struttura principale e dotati di accumulatori di dimensione ridotta. Sono inoltre presenti batterie a zinco-aria, che permettono un'integrazione per i giorni poco assolati.

## Riduzione delle emissioni e dei rifiuti derivanti dai servizi di cremazione e della sala del Commiato

Polveri, gas e metalli pesanti vengono prodotti durante le operazioni di cremazione, ma le attività di manutenzione ordinaria dei sistemi filtranti consentono ad APS Holding di evitare che la totalità dei composti si riversi nell'ambiente. I feretri avviati al forno crematorio, inoltre, devono essere in legno dolce privo di verniciatura e/o di imbottiture interne realizzate con materiali sintetici; con queste attenzioni, si limita la quantità di idrocarburi che vengono portati a combustione.

Inoltre, i rifiuti classificabili come materiali ferrosi estratti da ceneri pesanti (CER 190102) e metalli (CER 200140) vengono destinati alla società olandese Orthometals, che ricicla tutti i metalli post-cremazione, collaborando con oltre 700 forni crematori in 20 Paesi.

Sono invece opportunamente avviati a smaltimento i residui che si depositano nei filtri del forno crematorio, con le quantità relative al triennio di riferimento riportate nella seguente tabella.

SOMMA DI CER 190102 E CER 200140 (kg)	
Materiali ferrosi estratti da ceneri pesanti	
Metallo	
2019	1955,0
2020	2139,4
2021	1779,0

Tabella 17 - Massa di rifiuti, tra cui metalli e materiali ferrosi estratti da ceneri pesanti, per anno

CER 101401 (kg)	
Rifiuti prodotti dalla depurazione dei fumi, contenenti mercurio	
2019	4259,6
2020	6099,0
2021	4943,0

Tabella 18 - Massa di rifiuti prodotti dalla depurazione dei fumi, per anno

## Produzione di energia rinnovabile

Mediamente, il 93% dell'energia generata dal parco fotovoltaico di Roncajette (Ponte San Nicolò - PD) non viene utilizzata da APS per lo svolgimento delle sue attività, bensì viene introdotta nella rete di distribuzione, alimentando una vasta gamma di attività ed evitando l'emissione di significative quantità di gas ad effetto serra, stimate in 478 tonnellate di CO<sub>2</sub> equivalenti evitate all'anno.

Energia del parco fotovoltaico di Roncajette

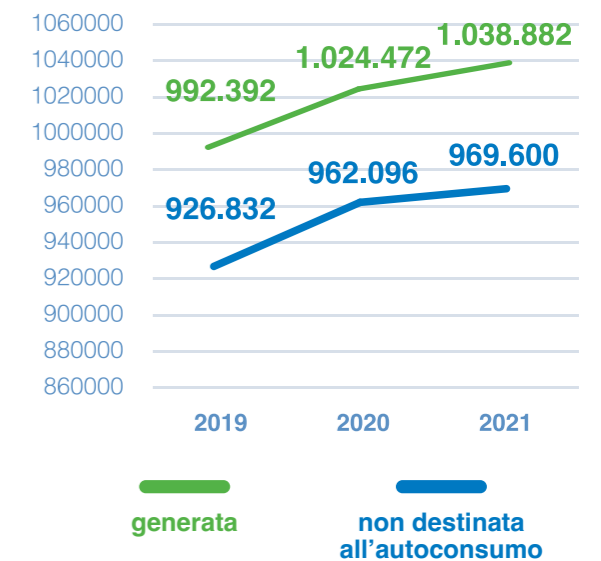


Grafico 50 - Energia elettrica prodotta dal parco fotovoltaico di Roncajette rispetto all'energia destinata all'autoconsumo (kWh per anno)



# 07

**Relazioni con  
la Comunità**





## Comunicazioni istituzionali e relazioni con il territorio

Il sito web ufficiale di APS, nella sua complessità, rappresenta lo strumento fondamentale per le comunicazioni con tutti gli stakeholder, dai cittadini agli enti di controllo, dai fornitori alla Pubblica Amministrazione. Il sito web è per questo suddiviso in una serie di pagine distinte, volte ad agevolare l'individuazione delle informazioni ricercate; per la stessa finalità è altresì presente la comoda funzione di ricerca. Vengono anche messi a disposizione diverse opzioni per contattare il personale di APS: numero di telefono, di fax e indirizzo e-mail. Una volta ricevute le comunicazioni, queste verranno smistate e trasmesse agli Uffici interessati.

Le comunicazioni periodiche riguardanti la promozione delle diverse attività aziendali – relative a tutti i servizi offerti – vengono riportate altresì sul sito web ufficiale, ma sono anche diffuse grazie alla collaborazione con diverse emittenti televisive locali. Mediamente, vengono trasmessi un paio di spot pubblicitari l'anno.

APS, nelle figure dell'Amministratore Delegato e di alcuni responsabili delle divisioni interne operative, prende parte a convention, fiere ed eventi organizzati a livello nazionale ed internazionale, legati a tematiche quali gestione della sosta, mobilità e, più generalmente, sostenibilità.

In questo modo, la Società intende essere sempre aggiornata riguardo le principali novità del settore e approfondire i trend futuri di sviluppo e di innovazione del servizio. I rappresentanti di APS partecipano a questi eventi sia come ospiti ma, a riprova dell'alto standard di qualità dei propri servizi, vengono anche spesso invitati in veste di relatori per descrivere e presentare APS come un modello di riferimento nel settore.

Purtroppo, a causa della pandemia, nel 2021 non è stato possibile per APS prendere parte a queste manifestazioni. La Società conta di riprendere questo tipo di attività istituzionale nel 2022, avendo già programmato la partecipazione ad Intertraffic Amsterdam 2022, fiera internazionale dei parcheggi, e alla convention biennale di AIPARK, l'associazione italiana degli operatori sosta e mobilità.

APS non intrattiene delle relazioni dirette con gli enti di riferimento nel proprio territorio. Negli anni, la Società ha assunto in tirocinio degli studenti universitari in collaborazione con l'Università di Padova ma anche questa collaborazione ha fortemente risentito della pandemia. Si conta comunque di ripristinare questo tipo di attività nel breve termine, favorendo collaborazioni reciproche che migliorino il dialogo con le principali realtà istituzionali del territorio.



# 08

**Performance  
economica e  
distribuzione del  
valore aggiunto**



## Equilibrio economico-finanziario

I principali dati relativi alla stabilità economica e finanziaria di APS sono elaborati come richiesto dalla normativa vigente per le società in house di enti pubblici, sottoposte ad un controllo analogo.

Le informazioni contenute nei Bilanci di Esercizio, in particolare, mettono in luce come le performance economiche di APS abbiano risentito dell'emergenza pandemica, portando ad un calo del 15,54% del fatturato 2020, con una ripresa del 13,02% nel 2021 per effetto del buon andamento della campagna vaccinale contro il Covid-19 e dei conseguenti provvedimenti governativi tendenti alla prudenziale e graduale riapertura delle attività economiche. Tra i settori più colpiti si ritrovano quelli maggiormente esposti agli effetti della pandemia, ovvero la gestione della sosta, il car sharing e le pubbliche affissioni, che hanno registrato una nuova crescita nel corso del 2021. Al contrario si è verificato un aumento considerevole dei ricavi dalle attività di cremazione nel 2020, così come una crescita dei costi sostenuti (in particolare costi per le materie prime, per i servizi e per il personale) per la descrizione delle cui motivazioni si rimanda a quanto riportato nei documenti di Bilancio.

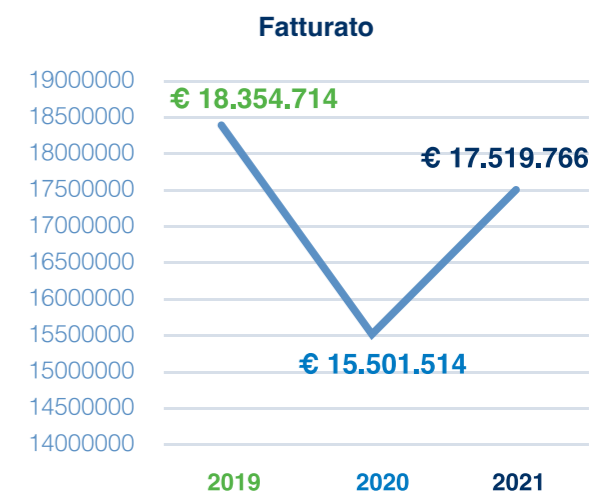


Grafico 51 - Valore del fatturato generato (Euro per anno)



Grafico 52 Differenza tra valore e costi della produzione, per anno

**8** LAVORO DIGNITOSO  
E CRESCITA  
ECONOMICA



	2019			2020			2021		
	Importo	Percentuale rispetto al TOTALE	Importo	Percentuale rispetto al TOTALE	Importo	Percentuale rispetto al TOTALE	Importo	Percentuale rispetto al TOTALE	Variazione rispetto al 2020
<b>Suddivisione ricavi delle vendite e delle prestazioni</b>									
Proventi da attività parcheggi	7.614.051,00 €	41,48%	5.047.237,00 €	32,56%	6.558.487,00 €	37,43%	29,94%		
Proventi da affitti immobiliari e spazi antenne	4.328.087,00 €	23,58%	4.254.151,00 €	27,44%	4.190.536,00 €	23,92%	-1,50%		
Proventi per canoni leasing affitto immobili	1.650.000,00 €	8,99%	1.650.000,00 €	10,64%	1.650.000,00 €	9,42%	0,00%		
Proventi per servizi sale, informatici ecc. al Comune di Padova	1.684.425,00 €	9,18%	1.584.533,00 €	10,22%	1.633.683,00 €	9,32%	3,10%		
Proventi da pubblicità	1.578.613,00 €	8,60%	1.247.378,00 €	8,05%	1.380.458,00 €	7,88%	10,67		
Proventi da servizio di cremazione	1.012.452,00 €	5,52%	1.299.860,00 €	8,39%	1.261.338,00 €	7,20%	-2,96%		
Proventi da noleggio e gestione autovelox	280.567,00 €	1,53%	257.344,00 €	1,66%	257.344,00 €	1,95%	0,00%		
Proventi da attività car sharing	89.035,00 €	0,49%	69.360,00 €	0,45%	112.511,00 €	1,47%	62,21%		
Proventi da vendita energia elettrica	48.997,00 €	0,27%	34.614,00 €	0,22%	105.083,00 €	0,64%	203,59%		
Proventi per servizi di servizio di facchinaggio, trasloco e movimentazione di arredi e beni di proprietà del Comune di Padova	-€	0,00%	28.271,00 €	0,18%	340.989,00 €	0,60%	1.106,14%		
Altri proventi diversi	68.478,00 €	0,37%	28.746,00 €	0,19%	29.337,00 €	0,17%	2,06%		
<b>Totale ricavi delle vendite e delle prestazioni</b>	<b>18.354.705,00 €</b>	<b>100,00%</b>	<b>15.501.514,00 €</b>	<b>100,00%</b>	<b>17.519.766,00 €</b>	<b>100,00%</b>	<b>13,02%</b>		

Tabella 19 - Quadro dei ricavi delle vendite e delle prestazioni





## Investimenti

Il Valore generato è stato altresì distribuito tra una pluralità di stakeholder interni ed esterni di APS, come evidenziato dai grafici seguenti.



PROSPETTO DI RIPARTO DEL VALORE AGGIUNTO	ESERCIZI (val./arr.)		
	2021	2020	2019
<b>A. Remunerazione del Personale</b>	<b>3.904.866</b>	<b>3.408.118</b>	<b>3.300.413</b>
Personale non dipendente			
Personale dipendente	3.904.866	3.408.118	3.300.413
a) remunerazioni dirette			
b) remunerazioni indirette			
c) quote di riparto del reddito			
<b>B. Remunerazione della Pubblica Amministrazione</b>	<b>359.670</b>	<b>483.482</b>	<b>1.106.845</b>
Imposte dirette	359.670	483.482	1.106.845
Imposte indirette			
- sovvenzioni in c/esercizio			
<b>C. Remunerazione del Capitale di Credito</b>	<b>777.342</b>	<b>810.945</b>	<b>762.075</b>
Oneri per capitali a breve termine	777.342	810.945	762.075
Oneri per capitali a lungo termine			
<b>D. Remunerazione del Capitale di Rischio</b>	<b>351.006</b>	<b>107.090</b>	<b>1.608.340</b>
Risultato di esercizio	351.006	107.090	1.608.340
<b>E. Remunerazione dell'Azienda</b>	<b>7.222.154</b>	<b>7.217.418</b>	<b>7.083.906</b>
+/- Variazioni riserve			
(Ammortamenti)	7.222.154	7.217.418	7.083.906
<b>F. Liberalità</b>			
<b>VALORE AGGIUNTO GLOBALE NETTO</b>	<b>12.615.038</b>	<b>12.027.053</b>	<b>13.861.579</b>

Tabella 20 - Prospetto di riparto del Valore Aggiunto Globale, per anno

### Distribuzione del Valore Aggiunto Globale Netto 2021

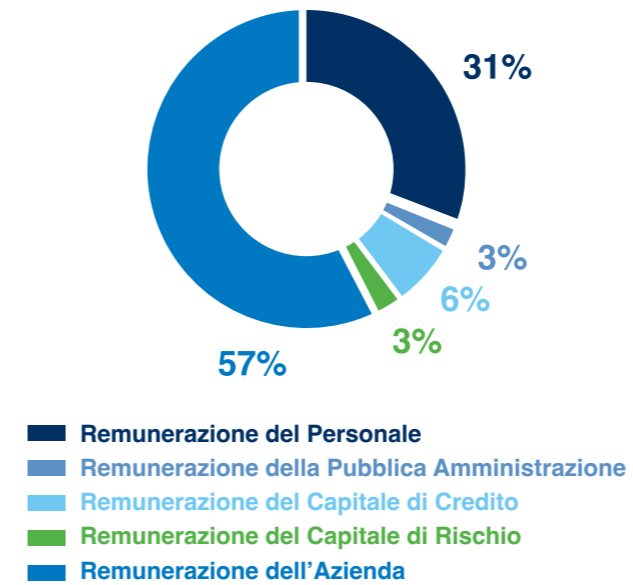


Grafico 53 - Distribuzione del Valore Aggiunto Globale Netto per gli stakeholder

### Distribuzione del Valore Aggiunto Globale Netto

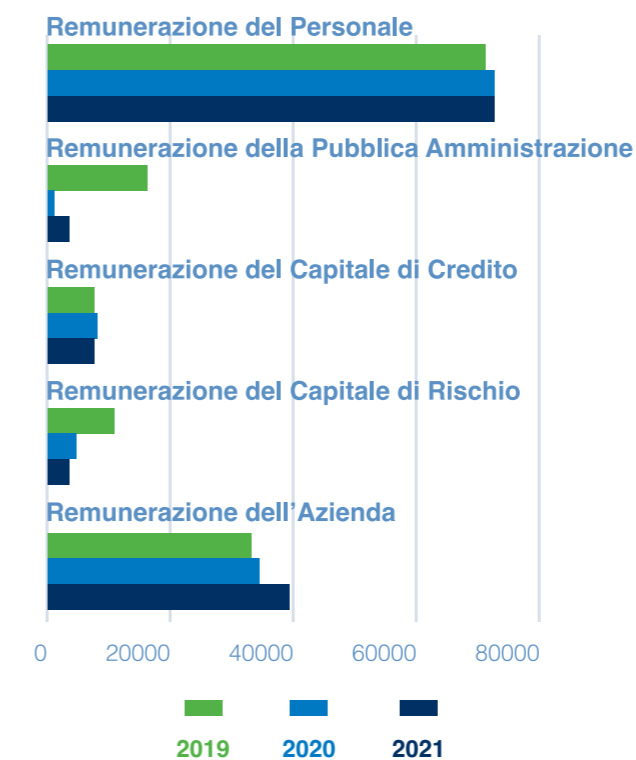


Grafico 54 - Distribuzione del Valore Aggiunto Globale Netto, per anno

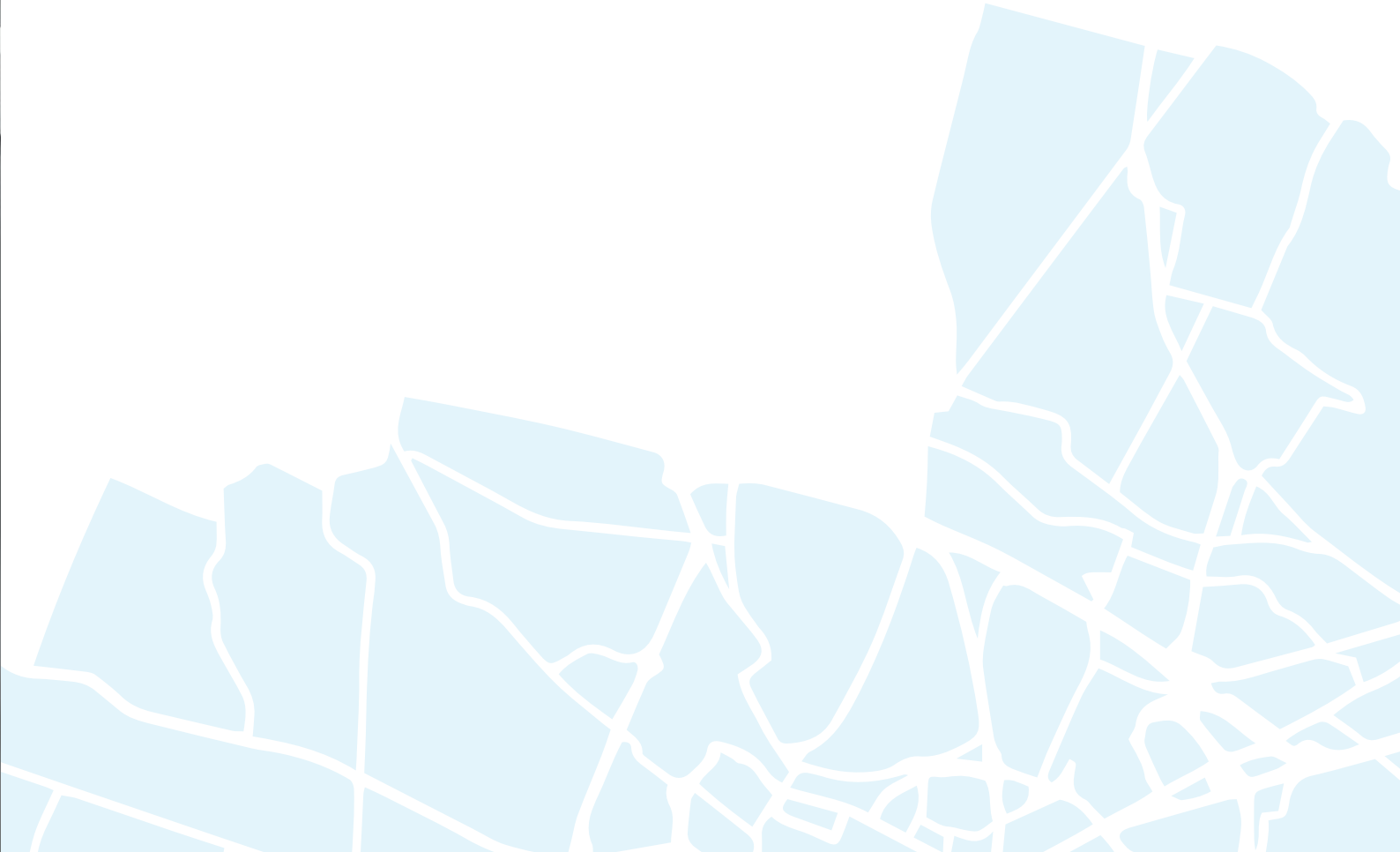


8.3

## Finanziamenti pubblici

Nel corso del triennio 2019-2021, APS ha avuto l'opportunità di usufruire di finanziamenti che le hanno consentito di portare avanti alcuni progetti intrapresi. Prestando particolare attenzione a garantire la massima trasparenza ed a rispettare la normativa vigente (in particolare, la Legge n.124 del 4 agosto 2017, articolo 1, commi 125-129), APS si impegna a riportare le informazioni riguardanti sovvenzioni, contributi ed i diversi vantaggi economici ricevuti all'interno del proprio Bilancio di Esercizio, pubblicato sul sito web ufficiale e liberamente consultabile.

Sinteticamente si riportano nelle tabelle seguenti i finanziamenti ricevuti dai diversi enti, specificandone l'importo e la finalità a cui erano indirizzati, in particolare per la realizzazione della rete tranviaria SIR 3.



SOGGETTO EROGANTE	VALORE CONTRIBUTO 2019	STATO PRATICA	RAGIONE DEL CONTRIBUTO
Fondimpresa	€ 5.924	Erogato	Attività di formazione del personale
Gestione dei Servizi Energetici – GSE S.p.A.	€ 305.810	Erogato	Contributo Tariffa Incentivante Impianti Fotovoltaici
Comune di Padova	€ 5.040.000	Erogato in parte	Contributo per la realizzazione della rete tranviaria SIR 3

Tabella 21 - Valore e stato della pratica relativamente ai finanziamenti ricevuti nell'anno 2019

SOGGETTO EROGANTE	VALORE CONTRIBUTO 2020	STATO PRATICA	RAGIONE DEL CONTRIBUTO
Gestione dei Servizi Energetici – GSE S.p.A.	€ 334.875	Erogato in parte	Contributo Tariffa Incentivante Impianti Fotovoltaici
Comune di Padova	€ 4.480.000	Determinato	Contributo per la realizzazione della rete tranviaria SIR 3
Comune di Padova	€ 2.000.000	Determinato	Contributo Progetto "Padova Urbs Picta"

Tabella 22 - Valore e stato della pratica relativamente ai finanziamenti ricevuti nell'anno 2020

SOGGETTO EROGANTE	VALORE CONTRIBUTO 2021	STATO PRATICA	RAGIONE DEL CONTRIBUTO
Fondimpresa	€ 5.350	Determinato	Contributo per l'attività di formazione del personale
Agenzia delle Entrate	€ 2.072	Determinato	Credito d'imposta sanificazione
Comune di Padova	€ 20.000	Determinato	Contributo per lo Studio Transportistico e della Sosta
Ministero dell'Ambiente	€ 80.000	Determinato	Contributi progetto Camin Facendo
Gestione dei Servizi Energetici – GSE S.p.A.	€ 357.466	Erogato in parte	Contributo Tariffa Incentivante Impianti Fotovoltaici
Comune di Padova	€ 6.080.000	Determinato	Contributo per la realizzazione della rete tranviaria SIR 3
Comune di Padova	€ 500.000	Determinato	Contributo Progetto "Padova Urbs Picta"

Tabella 23 - Valore e stato della pratica relativamente ai finanziamenti ricevuti nell'anno 2021

# Selezione dei fornitori e dei partner qualificati

## Selezione dei fornitori

APS, per assicurare il rispetto della normativa vigente e garantire l'efficienza e la trasparenza dei processi di acquisto, ha adottato internamente il Regolamento per l'acquisizione di lavori, forniture e servizi di importo inferiore alla soglia di rilevanza comunitaria. Come suggerito dal titolo del documento, questo contiene tutte le disposizioni e principi riguardanti i contratti "sotto soglia" ai sensi dell'art. 36 del Decreto Legislativo n.50/2016 e s.m.i. L'attività contrattuale di APS deve pertanto applicare i criteri di:

- perseguimento dei fini istituzionali della Società;
- realizzazione della massima economicità, fermo restando l'obiettivo del perseguimento della qualità dei prodotti/servizi resi;
- trasparenza della scelta dei sistemi negoziali e dei contraenti;
- pubblicità delle procedure;
- garanzia di conformità dei lavori, servizi e forniture in affidamento;
- controllo interno.



Per quanto riguarda, invece, gli acquisti sopra soglia di norma, APS bandisce delle apposite procedure aperte alla partecipazione di qualsiasi Operatore Economico che sia in possesso dei requisiti indicati.

Per quanto riguarda gli affidamenti diretti, regolamentati dall'art.36 D. Lgs. 50/2016, viene utilizzato anche l'Albo Fornitori della piattaforma di e-procurement Net4market.

Nel 2021 è stata introdotta una condizione nei contratti siglati con tutti i fornitori, condizione che richiede agli interlocutori di APS di prendere visione del Codice di Comportamento e di sottostare agli obblighi che ne derivino. Il 65% dei fornitori della Società ha sottoscritto contratti contenenti questa condizione.

## Selezione di consulenti e partner tecnologici

L'instaurazione di rapporti di collaborazione con consulenti e partner tecnologici avviene nella massima trasparenza; ogni anno, gli uffici di APS completano il documento "Consulenze e collaborazioni" per la sezione Società Trasparente del sito web, file in cui vengono riportati tutti i nominativi dei soggetti coinvolti, nonché una descrizione sintetica dell'incarico affidato, la durata del rapporto ed i compensi destinati.

Ogni anno, APS realizza i suoi servizi per il Comune, i cittadini ed i propri clienti grazie a collaborazioni di natura diversa (consulenza giuslavoristica e legale, ma anche ingegneristica, tecnica etc.).

### Numero di fornitori per tipologia di acquisto

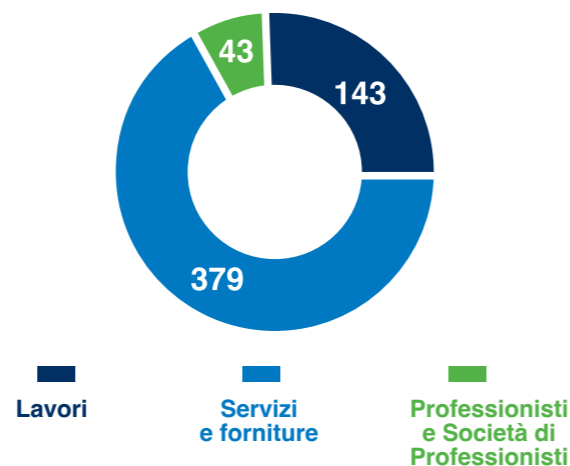


Grafico 55 - Numero di fornitori per tipologia di acquisto

	Numero di enti collaboratori e partner	Euro destinati a collaboratori e partner
2019	41	638.980,51 €
2020	33	467.407,40 €
2021	46	680.684,32 €

Tabella 24 - Collaborazioni con partner esterni, per anno

## Procedure di acquisto

Il numero di acquisti effettuati da APS ed il loro valore non presenta variazioni significative nel triennio di riferimento, oscillando attorno ai 2.440.630,77 € distribuiti tra una media di 575 ordini. Al fine di garantire la massima trasparenza, APS pone a disposizione resoconti dettagliati riguardanti i propri acquisti sul proprio sito web, nella sezione Società Trasparente.

Tra i bandi di gara pubblicati nel 2021, si segnala la presenza di 3 procedure riportanti i Criteri Ambientali Minimi (CAM), resi parte integrante del Codice Appalti nel 2016, volti a individuare il prodotto o il servizio migliore sotto il profilo ambientale lungo il ciclo di vita, tenuto conto della disponibilità di mercato. I 3 bandi di riferimenti riguardano la futura realizzazione della linea SIR 3.

### Numero di ordini effettuati

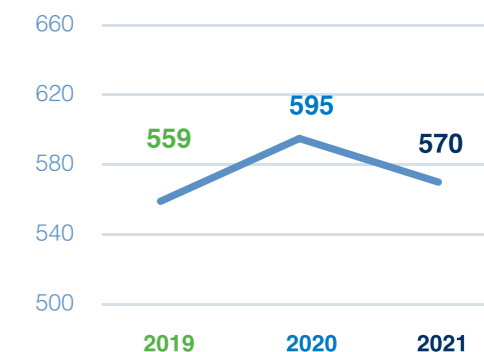


Grafico 56 - Numero di ordini effettuati, per anno

### Valore degli ordini effettuati

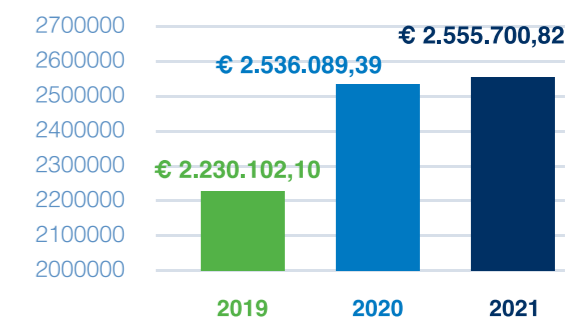


Grafico 57 - Valore degli ordini effettuati, per anno

	2019	2020	2021
Numero di procedure negoziate	9	4	4
Valore delle procedure negoziate	857.849,62 €	537.903,14 €	1.345.934,00 €
Numero di affidamenti diretti, affidamenti diretti in adesione ad accordo quadro/convenzione e affidamenti in economia	606	628	644
Valore degli affidamenti diretti, affidamenti diretti in adesione ad accordo quadro/convenzione e in economia	14.925.705,76 €	2.812.071,85 €	20.430.491,01 €
Numero di bandi di gara presentati	5	3	1
Valore delle gare pubbliche	3.795.972,87 €	1.175.000,00 €	50.324.587,30 €

Tabella 25 - Numero e valore delle diverse procedure di acquisto, per tipologia e per anno

## Acquisti sostenibili

L'attenzione per la sostenibilità si traduce, per APS, in scelte concrete che coinvolgono l'intera catena di produzione del valore. In particolare, nel 2021 la Società ha proceduto all'acquisto presso fornitori che hanno dimostrato attenzioni verso la sostenibilità, sia nella sua dimensione sociale che in quella ambientale, per esempio con il raggiungimento di certificazioni quali:

- UNI EN ISO 14001:2015, Certificazione per il Sistema di Gestione Ambientale, per 114 fornitori;
- SA 8000, Certificazione Etica, per 30 fornitori;
- BS OHSAS 18001, Certificazione per il Sistema di Gestione della Salute e Sicurezza per i Lavoratori, per 26 fornitori;
- EMAS, per 3 fornitori.





# 09

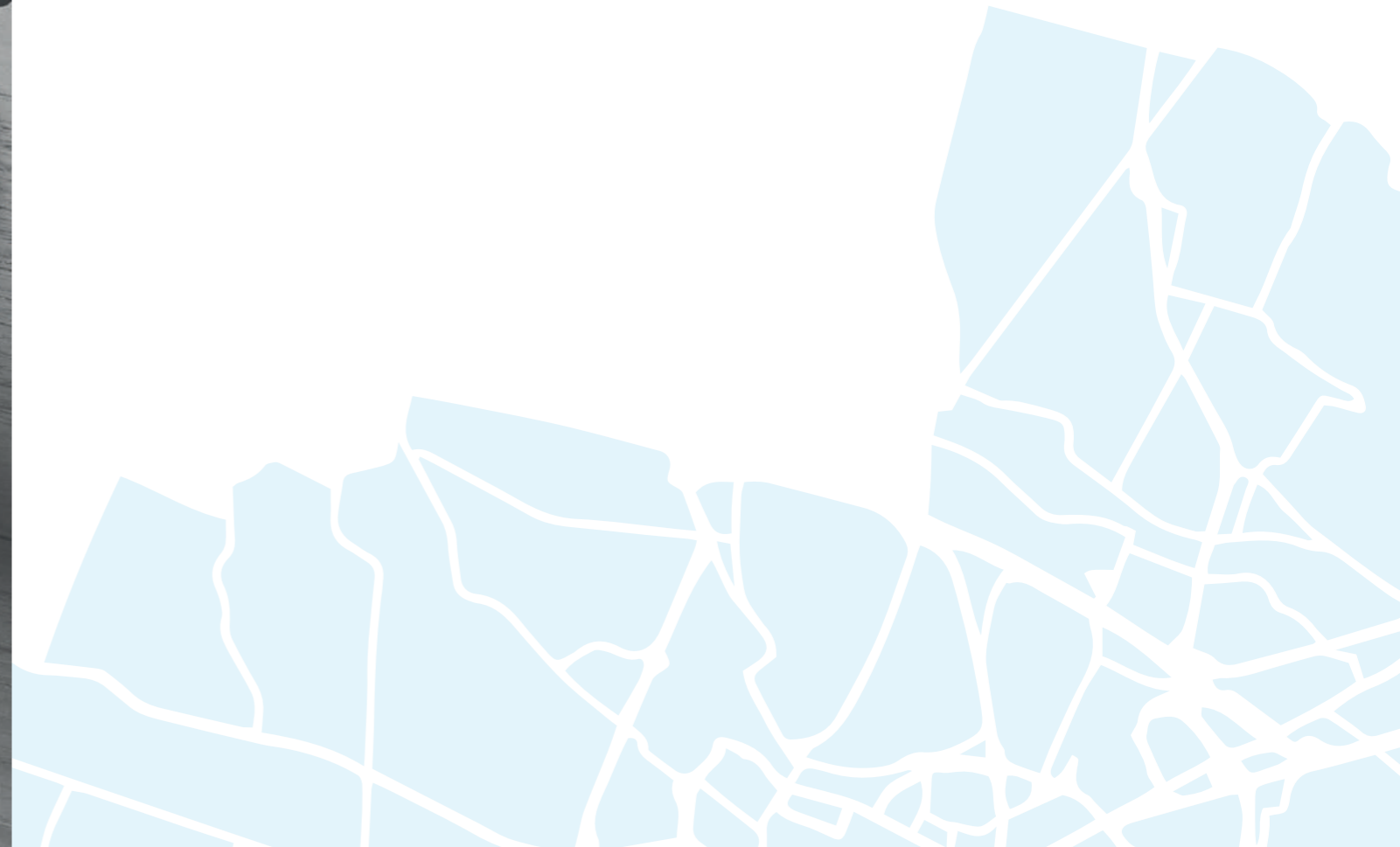
**I nostri  
obiettivi di  
miglioramento**







Lo sviluppo e la sostenibilità di APS sono strettamente legati alla sua capacità di erogare servizi innovativi e di qualità. La direzione in cui la Società intende crescere e la sua mission hanno consentito di fissare dei precisi obiettivi di breve e lungo periodo, come riportato nella seguente tabella, e riguardanti tutti i settori in cui APS crea valore.



## Obiettivi futuri

OBIETTIVI	
Breve periodo	Lungo periodo
Ammodernamento degli impianti di advertising	
Riorganizzazione aziendale in vista dei futuri impegni	
Restauro del rustico adiacente il forno crematorio	
Realizzazione di una nuova sala del commiato	
Aggancio alla rete di un nuovo impianto fotovoltaico, sulla tettoia per il ricovero degli autoveicoli.	
	Realizzazione delle nuove linee tranviarie SIR 3 e SIR2
	Completamento del sistema SMART

## Nota metodologica

APS non rientra nell'ambito di applicazione del decreto legislativo del 30 dicembre 2016, n. 254 di Attuazione della direttiva 2014/95/UE del Parlamento europeo e del Consiglio del 22 ottobre 2014, recante indicazioni riguardo la comunicazione di informazioni di carattere non finanziario e di informazioni sulla diversità da parte di certe imprese e di determinati gruppi di grandi dimensioni. Ciononostante, la società è mossa dal desiderio di raggiungere una maggiore trasparenza verso tutti i suoi stakeholder, dai singoli cittadini fino alla Pubblica Amministrazione, e il gruppo dirigente ha individuato nel Bilancio di Sostenibilità la soluzione più adeguata e completa.

Per la redazione di tale Bilancio sono stati utilizzati dati quantitativi e qualitativi relativi all'esercizio dell'anno 2021 e, dove possibile, elaborando serie storiche con le informazioni relative agli anni 2019 e 2020.

Punto di riferimento principale per la definizione degli indicatori sono state le linee guida suggerite dal GRI Sustainability Reporting Standard 2018 (GRI Standards, opzione Core) e gli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile (SDGs) definiti dall'Agenda 2030 dell'ONU, riconosciuti a livello internazionale come gli strumenti più completi. Al termine del Bilancio, come appendice, verrà per questo riportato il GRI Index che indica, in forma sintetica, i contenuti presenti nel testo ed in conformità ai GRI Standards.

A seguito dell'individuazione dei temi materiali, secondo le modalità riportate nel capitolo 2.7, la società ha identificato gli indicatori di performance economica, ambientale, sociale e di governance più adatti alla rappresentazione trasparente delle attività di APS e dei risultati conseguiti. Dove possibile, è stata privilegiata l'inclusione di grandezze misurabili direttamente, mentre le stime riportate sono fondate su metodologie descritte e puntualmente segnalate. Dati ed informazioni sono stati forniti da tutte le strutture aziendali, con la coordinazione effettuata presso il Consiglio di Amministrazione e la Responsabile per la Prevenzione dalla Corruzione e della Trasparenza.

# Indice gri

GRI STANDARD	INFORMATIVA	PAGINA	NOTE/ OMISSIONI
<b>GRI 102: Informativa Generale 2016</b>			
<b>Profilo dell'organizzazione</b>			
102-1	Nome dell'organizzazione		
102-2	Attività, marchi, prodotti e servizi		
102-3	Luogo della sede principale		
102-4	Luogo delle attività		
102-5	Proprietà e forma giuridica		
102-6	Mercati serviti		
102-7	Dimensione dell'organizzazione		
102-8	Informazioni sui dipendenti e sugli altri lavoratori		
102-9	Catena di fornitura		
102-10	Modifiche significative all'organizzazione e alla sua catena di fornitura		
102-12	Iniziative esterne		
<b>Strategia</b>			
102-14	Dichiarazione di un alto dirigente		
102-15	Impatti chiave, rischi e opportunità		

GRI STANDARD	INFORMATIVA	PAGINA	NOTE/ OMISSIONI
<b>Etica ed Integrità</b>			
102-16	Valori, principi, standard e norme di comportamento		
<b>Governance</b>			
102-18	Struttura della governance		
102-19	Delega dell'autorità		
102-22	Composizione del più alto organo di governo e dei rispettivi comitati		
102-23	Presidente del massimo organo di governo		
102-24	Nomina e selezione del massimo organo di governo		
102-26	Ruolo del massimo organo di governo nello stabilire finalità, valori e strategie		
<b>Coinvolgimento degli stakeholder</b>			
102-27	Conoscenza collettiva del massimo organo di governo		
102-30	Efficacia dei processi di gestione del rischio		
102-33	Comunicazione delle criticità		
102-35	Politiche retributive		
102-40	Elenco dei gruppi di stakeholder		
102-43	Modalità di coinvolgimento degli stakeholder		
102-44	Temi e criticità chiave sollevati		

GRI STANDARD	INFORMATIVA	PAGINA	NOTE/ OMISSIONI
<b>Pratiche di rendicontazione</b>			
102-45	Entità incluse nel Bilancio		
102-46	Processo per la definizione dei contenuti del Bilancio		
102-47	Aspetti materiali identificati		
102-50	Periodo di rendicontazione del Bilancio di Sostenibilità		
102-51	Data di pubblicazione del Bilancio più recente		
102-52	Periodicità di rendicontazione		
102-53	Contatti e indirizzi utili per richiedere informazioni sul Bilancio ed i suoi contenuti		
102-54	Dichiarazione di rendicontazione in conformità con i GRI Standard		
102-55	Indice dei contenuti GRI		
102-56	Assurance esterna		

GRI STANDARD	INFORMATIVA	PAGINA	NOTE/ OMISSIONI
<b>GRI 200: Performance Economiche 2016</b>			
<b>Performance Economiche 2016</b>			
202-1	Valore economico direttamente generato e distribuito		
202-4	Assistenza finanziaria ricevuta dal governo		
<b>Presenza sul mercato 2016</b>			
<b>Impatti economici indiretti 2016</b>			
203-1	Investimenti infrastrutturali e servizi finanziati		
<b>Pratiche di approvvigionamento 2016</b>			
204-1	Proporzione di spesa verso fornitori locali		
<b>Anticorruzione 2016</b>			
205-1	Operazioni valutate per i rischi legati alla corruzione		
205-3	Episodi di corruzione accertati e azioni intraprese		
<b>Comportamento anticoncorrenziale 2016</b>			
206-1	Azioni legali per comportamento anticoncorrenziale, antitrust e pratiche monopolistiche		

GRI STANDARD	INFORMATIVA	PAGINA	NOTE/ OMISSIONI
<b>GRI 300: Performance Ambientale 2016</b>			
<b>Energia 2016</b>			
302-1	Energia consumata all'interno dell'organizzazione		
302-2	Energia consumata al di fuori dell'organizzazione		
302-5	Riduzione del fabbisogno energetico di prodotti e servizi		
<b>Acqua e scarichi idrici 2018</b>			
303-5	Consumo di acqua		
<b>Emissioni 2016</b>			
305-1	Emissioni dirette di GHG (Scope 1)		
305-2	Emissioni indirette di GHG da consumi energetici (Scope 2)		
305-5	Riduzione delle emissioni di GHG		
<b>Rifiuti 2020</b>			
306-3	Rifiuti generati		
306-5	Rifiuti destinati allo smaltimento		
<b>Valutazione ambientale dei fornitori 2016</b>			
308-1	Nuovi fornitori che sono stati valutati utilizzando criteri ambientali		
308-2	Impatti ambientali negativi nella catena di fornitura e azioni intraprese		

GRI STANDARD	INFORMATIVA	PAGINA	NOTE/ OMISSIONI
<b>GRI 400: Performance Sociale</b>			
<b>Occupazione 2016</b>			
401-1	Nuove assunzioni e turnover		
401-2	Benefit previsti per i dipendenti a tempo pieno, ma non per i dipendenti part-time o con contratto a tempo determinato		
401-3	Congedo parentale		
<b>Salute e sicurezza sul lavoro 2018</b>			
403-1	Sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro		
403-5	Formazione dei lavoratori in materia di salute e sicurezza sul lavoro		
403-9	Infortuni sul lavoro		
<b>Formazione ed educazione 2016</b>			
404-1	Ore medie di formazione annua per dipendente		
<b>Diversità e pari opportunità 2016</b>			
405-1	Diversità negli organi di governo e tra i dipendenti		
<b>Comunità locali 2016</b>			
413-1	Attività che prevedono il coinvolgimento delle comunità locali, valutazioni d'impatto e programmi di sviluppo		
<b>Privacy dei clienti 2016</b>			
418-1	Denunce comprovate riguardanti le violazioni della privacy dei clienti e perdita di dati dei clienti		

GRI STANDARD	INFORMATIVA	PAGINA	NOTE/ OMISSIONI
<b>TEMA MATERIALE 1</b>			
<b>Supporto al Comune di Padova e gli enti territoriali per lo sviluppo sostenibile della città e per il miglioramento della qualità di vita della comunità</b>			
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro		
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti		
103-3	Valutazione delle modalità di gestione		
<b>TEMA MATERIALE 2</b>			
<b>Innovazione tecnologica e digitale per la trasformazione in "Smart City"</b>			
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro		
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti		
103-3	Valutazione delle modalità di gestione		
<b>TEMA MATERIALE 3</b>			
<b>Sviluppo di soluzioni, impianti e infrastrutture per l'intermodalità, per la mobilità sostenibile e l'innovazione dei servizi locali</b>			
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro		
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti		
103-3	Valutazione delle modalità di gestione		

GRI STANDARD	INFORMATIVA	PAGINA	NOTE/ OMISSIONI
<b>TEMA MATERIALE 4</b>			
<b>Gestione efficiente dei servizi per la città, delle infrastrutture e dei beni pubblici affidati</b>			
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro		
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti		
103-3	Valutazione delle modalità di gestione		
<b>TEMA MATERIALE 5</b>			
<b>Qualità e accessibilità dei servizi offerti (al Comune, ai cittadini, alle imprese ed altri soggetti)</b>			
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro		
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti		
103-3	Valutazione delle modalità di gestione		
<b>TEMA MATERIALE 6</b>			
<b>Promozione di equità sociale, del rispetto della multiculturalità e di servizi attenti ai diversi bisogni dell'utenza</b>			
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro		
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti		
103-3	Valutazione delle modalità di gestione		

GRI STANDARD	INFORMATIVA	PAGINA	NOTE/ OMISSIONI
<b>TEMA MATERIALE 7</b>			
<b>Correttezza e cura nel rapporto con i cittadini e con gli utenti dei servizi</b>			
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro		
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti		
103-3	Valutazione delle modalità di gestione		
<b>TEMA MATERIALE 8</b>			
<b>Consumi energetici, emissioni in atmosfera e climate change</b>			
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro		
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti		
103-3	Valutazione delle modalità di gestione		
<b>TEMA MATERIALE 9</b>			
<b>Gestione delle risorse idriche, dei rifiuti e del suolo</b>			
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro		
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti		
103-3	Valutazione delle modalità di gestione		



GRI STANDARD	INFORMATIVA	PAGINA	NOTE/ OMISSIONI
<b>TEMA MATERIALE 10</b>			
<b>Qualità dell'ambiente di lavoro, inclusione e pari opportunità</b>			
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro		
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti		
103-3	Valutazione delle modalità di gestione		
<b>TEMA MATERIALE 11</b>			
<b>Formazione e aggiornamento costante del personale</b>			
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro		
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti		
103-3	Valutazione delle modalità di gestione		
<b>TEMA MATERIALE 12</b>			
<b>Salute e sicurezza sul luogo di lavoro</b>			
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro		
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti		
103-3	Valutazione delle modalità di gestione		

GRI STANDARD	INFORMATIVA	PAGINA	NOTE/ OMISSIONI
<b>TEMA MATERIALE 13</b>			
<b>Dialogo con gli stakeholders e promozione delle partnership pubblico-privato</b>			
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro		
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti		
103-3	Valutazione delle modalità di gestione		
<b>TEMA MATERIALE 14</b>			
<b>Etica, legalità e trasparenza</b>			
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro		
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti		
103-3	Valutazione delle modalità di gestione		
<b>TEMA MATERIALE 15</b>			
<b>Equilibrio economico-finanziario, attività a supporto dell'azione amministrativa dell'ente socio e capacità di accedere ai finanziamenti (PNRR, PON, POR, etc.)</b>			
103-1	Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro		
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti		
103-3	Valutazione delle modalità di gestione		



