

**APAM**

servizi per la mobilità



**Bilancio  
di sostenibilità  
2023**



Bilancio  
di sostenibilità  
**2023**

# Indice

lettera agli  
stakeholder  
pag. 6

premessa e nota  
metodologica  
pag. 8

il quadro  
normativo  
pag. 11

cap. 2  
i nostri  
stakeholder  
pag. 22

cap. 1  
chi siamo  
pag. 12

cap. 3  
governance  
pag. 26

cap. 4  
i nostri  
servizi  
pag. 38

cap. 5  
qualità,  
sicurezza e  
innovazione  
pag. 48

cap. 6  
responsabilità  
sociale  
pag. 60

cap. 7  
responsabilità  
economica  
pag. 72

cap. 8  
responsabilità  
ambientale  
pag. 84

cap. 11  
cultura della  
mobilità  
sostenibile  
pag. 110

cap. 10  
attenzione  
al cliente  
pag. 108

cap. 9  
risorse  
umane  
pag. 96

# Lettera agli Stakeholder

APAM è lieta di presentare l'edizione 2023 del Bilancio di sostenibilità, un documento importante e prezioso che racconta in modo approfondito e dettagliato l'impegno dell'Azienda e vuol essere il risultato di un processo di rendicontazione a beneficio di tutti gli stakeholder, per renderli consapevoli e partecipi degli impatti che l'Azienda genera sul piano economico, ambientale e sociale.

La politica di CSR (corporate social responsibility) di APAM si è consolidata nel tempo e sempre più negli ultimi anni è faro e guida della strategia e delle scelte degli amministratori e del management oltre che dell'impegno, della dedizione e dell'energia di tutti i suoi dipendenti.

Veniamo da anni difficili, la pandemia è fortunatamente alle spalle ma ha lasciato cicatrici profonde e dolorose in molti settori produttivi, e il nostro è uno di quelli che più pesantemente è stato colpito. Anche APAM ha molto sofferto e i suoi bilanci ancora ne portano la prova, ma, ciò nonostante, l'impegno è stato massimo, da parte di tutti e a tutti i livelli, per far sì che le difficoltà non si riducessero ad uno scoglio insormontabile, ma diventassero uno sprone per innescare nuovi circuiti virtuosi. La voglia di innovare e di essere protagonista di un territorio che vuole e deve sempre di più puntare sulla sostenibilità è ancora ben viva, e questo Bilancio racconta tutto quello che si è voluto fare, nonostante le fatiche e le incertezze.

La prima e più grande sfida che l'Azienda sta affrontando in questi mesi, come tutte le aziende di trasporto pubblico del Nord Italia e non solo, è quella del reperimento del personale: si tratta di una sfida cruciale che stiamo cercando di affrontare al meglio, poiché le persone sono la vera forza della nostra Azienda, il cuore pulsante di tutti gli sforzi. L'emergenza autisti ha dato vita al progetto APAM Academy che ha come obiettivo la formazione di nuove leve per rimpolpare i numeri dei nostri addetti alla guida.

APAM, inoltre, conferma la propria convinzione nel perseguimento dei goals degli SDGs (obiettivi per lo sviluppo sostenibile) che sono al centro dell'agenda delle Nazioni Unite: abbiamo investito nel metano e oggi la percentuale raggiunta del parco mezzi metanizzato è pari al 68,9%. Il progetto è corredato da un impianto di compressione e distribuzione che rende totalmente autonome le operazioni di rifornimento degli autobus a metano; stiamo inoltre puntando su nuovi progetti d'avanguardia come elettrico e idrogeno, perché puntare costantemente al risparmio energetico è tra i nostri obiettivi primari; convogliamo tutti i nostri sforzi ad incentivare al massimo l'accessibilità ai nostri servizi pubblici, per favorire il più possibile il ricorso ad una mobilità green.

Nonostante la situazione economico-finanziaria, si è continuato ad investire anche per rinnovare la flotta, che ha posizionato APAM tra le eccellenze sia a livello nazionale che europeo per l'anzianità media dei mezzi: l'età media dei bus APAM è di 8,6 anni, mentre la media nazionale è di 10,4 anni e quella europea è di 12 anni.

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

Per raccontare il nostro 2023 abbiamo scelto una linea comunicativa semplice ed essenziale: gli argomenti sopra citati vengono rendicontati nelle prossime pagine, in un dettagliato ma al contempo conciso excursus sulla nostra Azienda, in modo da offrire al lettore una fotografia limpida dell'Azienda che siamo oggi e che vogliamo essere nel futuro.

**Medardo Zanetti**

Presidente  
APAM Esercizio S.P.A.

**Claudio Garatti**

Amministratore Delegato  
APAM Esercizio S.P.A.



## Premessa e nota metodologica

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

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

I dati e gli indicatori numerici pubblicati si riferiscono all'anno 2023, con eventuale confronto con gli anni precedenti.

Il Bilancio è redatto in capitoli in cui vengono affrontate singole tematiche con un approccio qualitativo e quantitativo, alternando tabelle e grafici riassuntivi a commenti scritti, per offrirne una facile e piacevole lettura.





## Il quadro normativo

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

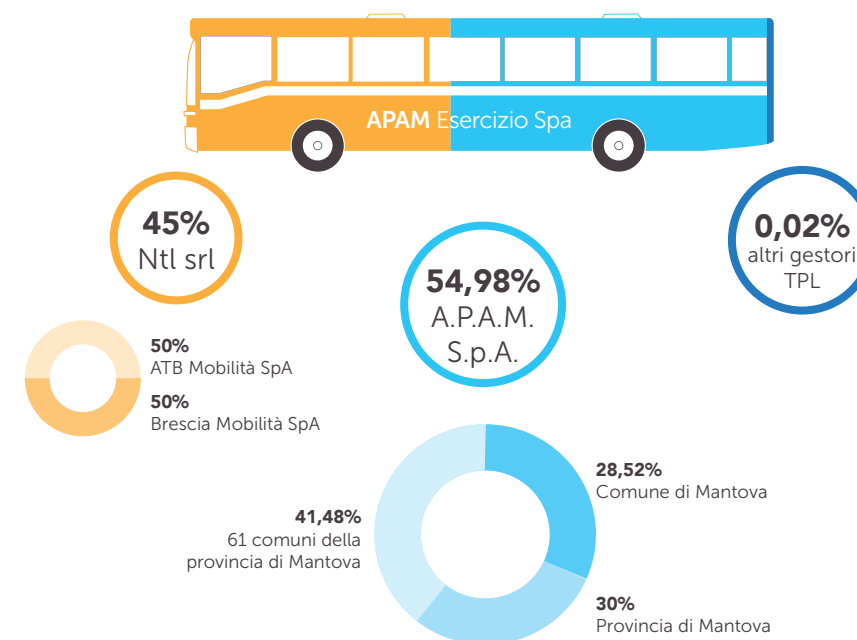
- il D. Lgs. 231/01 e ss.mm.ii in tema di responsabilità amministrativa degli enti;
- il D. Lgs. 231/07 e ss.mm.ii. concernente la prevenzione dell'utilizzo del sistema finanziario a scopo di riciclaggio dei proventi di attività criminose e di finanziamento del terrorismo;
- la Legge 6 novembre 2012, n. 190, e ss.mm.ii. contenente le disposizioni per la prevenzione e la repressione della corruzione e dell'illegalità nella pubblica amministrazione;
- il D. LGS. 14 marzo 2013, n. 33, e ss.mm.ii. contenente le indicazioni in merito alla trasparenza da parte delle Pubbliche Amministrazioni;
- il D. Lgs. 175/2016 e ss.mm.ii., in materia di società a partecipazione pubblica;
- il D. Lgs. 36/2023 e ss.mm.ii., il Codice dei Contratti Pubblici;
- il Regolamento Europeo 679/2016 e il D. Lgs. 196/03 relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali;
- il D. Lgs. 254/16 e ss.mm.ii. inerente la rendicontazione non finanziaria.

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



APAM, Azienda Pubblici Autoservizi Mantova S.p.A., è un'azienda di servizi per la mobilità presente sul mercato dal 1949 che opera nell'ambito del servizio di trasporto pubblico locale nella provincia di Mantova, estendendo i propri servizi anche nei territori delle province limitrofe di Brescia, Verona, Parma e Modena.

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



## Cosa facciamo

Ad APAM sono affidati il servizio di trasporto urbano e di area urbana e il servizio di trasporto interurbano di Mantova, nonché di 2 linee extraurbane nella provincia di Brescia e 3 nel bacino di Parma. Nell'area di Mantova gestiamo i servizi di trasporto pubblico su una rete di 4.183 km, effettuiamo 1.524 corse giornaliere e trasportiamo circa 22.000 passeggeri ogni giorno. Ci occupiamo inoltre della gestione dei servizi di trasporto scolastico in 14 comuni fra le province di Mantova e Brescia e, attraverso APAM viaggi, eroghiamo un servizio personalizzato di noleggio autobus Gran Turismo con conducente.

# Chi siamo

cap. 1

# La storia di APAM

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

**1949**

**1953**  
Viene sancita la nascita ufficiale di APAM grazie al passaggio dell'amministrazione dal Comune alla Provincia di Mantova

**1966**

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

**1969**

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

**1956**

APAM ottiene l'autonomia amministrativa

**1988**

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

**1974**

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

**1973**

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

**1996**

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

**1999**

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

**2002**

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

**2003**

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

**2008**

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

**2004**

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

**2012**

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

**2014**

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

**2016**

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

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

**2020**

**2019**

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

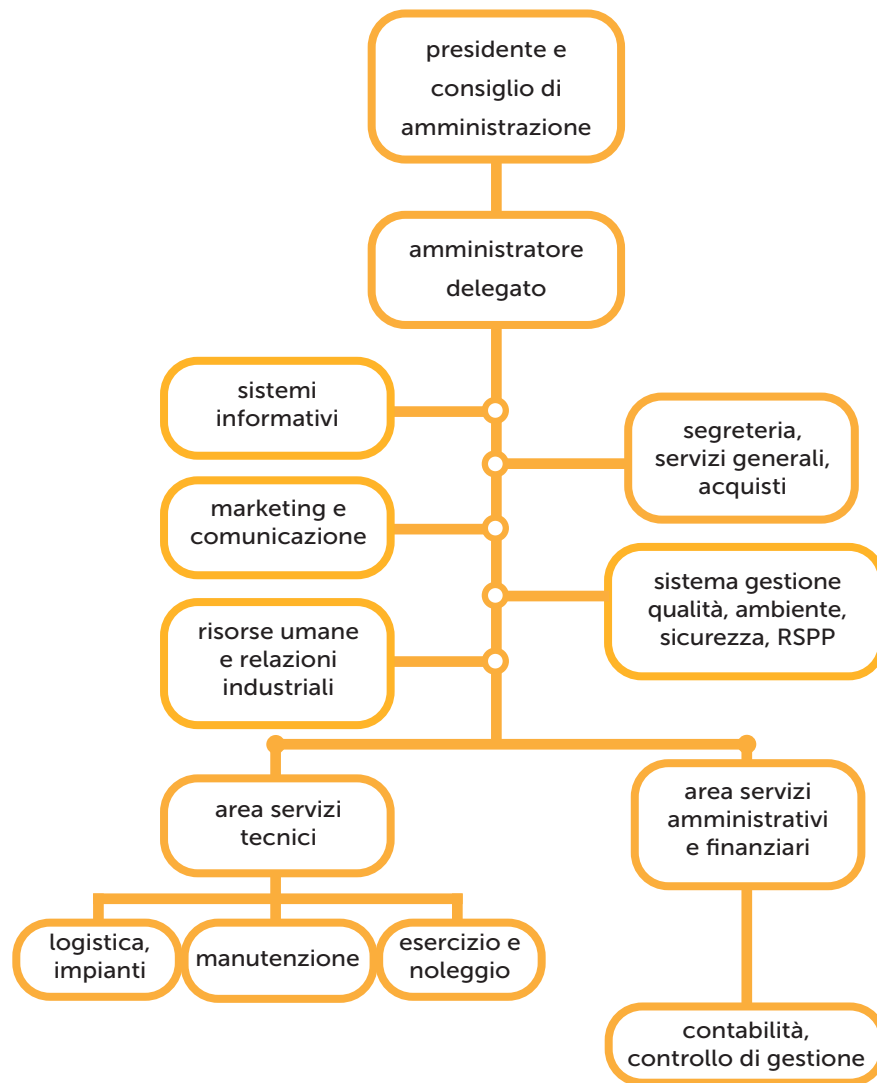






## Struttura organizzativa

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





# Vision

## “I viaggi sono i viaggiatori”

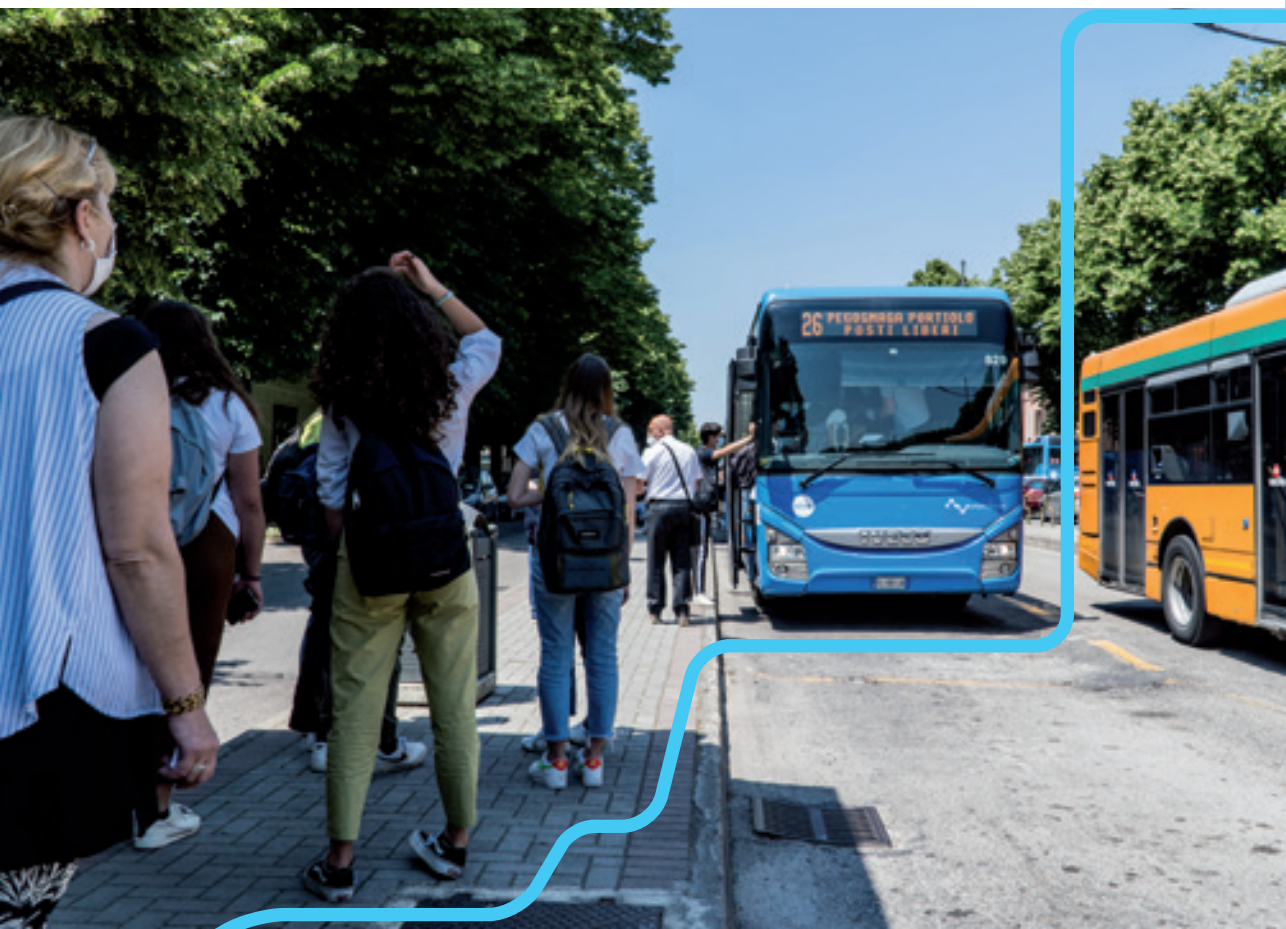
*Fernando Pessoa*

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

*Salite, oblierate, provate.*

# Mission

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



# I nostri valori

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

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



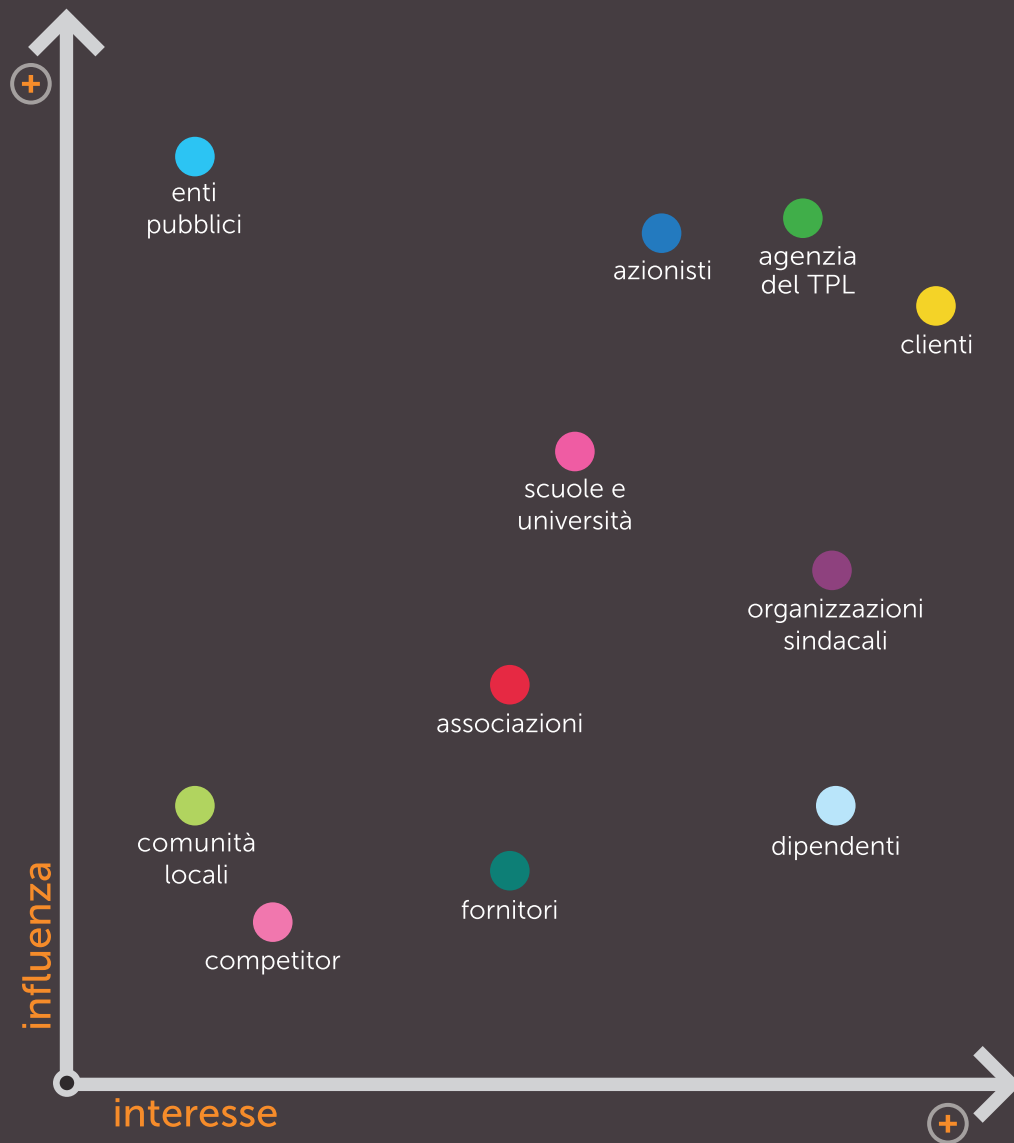
Per un'azienda come APAM, che gestisce la mobilità e le cui azioni hanno conseguenze concrete nella vita dei cittadini e della comunità ed effetti tangibili sull'ambiente e sull'economia del territorio, gli stakeholder (i portatori di interesse) sono tutti quei soggetti interessati direttamente o indirettamente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



# I nostri stakeholder

cap. 2

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



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

In quest'ottica, APAM si è dotata di diversi strumenti al fine di svolgere la propria attività di erogazione di un servizio pubblico nel rispetto delle esigenze degli utenti, dei propri dipendenti, della valorizzazione dell'ambiente e del territorio, in un'ottica di:

- economicità, efficacia, efficienza, imparzialità, pubblicità, legalità, trasparenza, correttezza e lealtà;
- valorizzazione delle risorse umane;
- tutela dell'ambiente e della sicurezza sul lavoro;
- tutela della privacy.

In particolare, nel perseguire i suddetti obiettivi, la Società si è dotata dei seguenti principali strumenti:

- Codice Etico e di Comportamento;
- Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ex D.Lgs. 231/2001;
- Misure di Prevenzione della Corruzione e a favore della Trasparenza;
- Sistema di controllo interno;
- Misure per la sicurezza dei dati personali
- Sistemi di Gestione Qualità, Ambiente e Sicurezza.
- Regolamenti e procedure aziendali.

## Codice Etico e di Comportamento

La Società ha adottato un proprio Codice Etico e di Comportamento, il quale costituisce l'insieme delle regole di condotta che i dipendenti, gli amministratori ed i soggetti esterni che a qualsiasi titolo si relazionino con la Società (fornitori, consulenti e collaboratori ad esempio) sono tenuti ad osservare per garantire l'imparzialità, l'efficienza e la trasparenza dell'attività svolta, al fine non solo di mantenere un elevato livello di qualità del servizio offerto agli utenti, di primaria importanza considerato il carattere pubblico dello stesso, ma altresì di prevenire la nascita di

# Governance

cap. 3



fenomeni di illegalità e di corruzione all'interno della realtà societaria, mediante la promozione di valori quali l'etica e l'integrità, e di tutti quei principi morali e deontologici ai quali sono tenuti ad uniformarsi tutti i destinatari ivi individuati.

## Modello di Organizzazione Gestione e Controllo ex D.lgs. 231/2001

La Società ha adottato un proprio Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo tenendo conto delle misure adottate da essa adottato ad impedire o a prevenire la commissione dei reati previsti e sanzionati dal D.Lgs. 231/2001.

Tale modello costituisce a tutti gli effetti un Regolamento interno della Società e si pone come obiettivi principali quelli di:

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

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

## Misure di prevenzione della corruzione e a favore della trasparenza

La Legge 6 novembre 2012, n. 190, e ss.mm.ii. ha introdotto nell'ordinamento italiano un sistema organico di prevenzione della corruzione che si caratterizza, per formulazione e attuazione, su due diversi livelli di strategie: nazionale e decentrato.

Una delle misure previste per prevenire il fenomeno corruttivo è rappresentata dalla trasparenza, la cui normativa di riferimento è il Decreto Legislativo 14 marzo 2013, n. 33, e ss.mm.ii.

Nell'ottica di dotarci di un sistema di controllo interno e di gestione dei rischi, per contrastare l'insorgere di fenomeni di corruzione e illegalità abbiamo:

- nominato il Responsabile della Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza della Società, al quale è affidato un ruolo propulsivo e di monitoraggio;
- adottato, quale prima attuazione della L. 190/2012 nel mese di dicembre 2014, il Piano Triennale di Prevenzione della Corruzione (P.T.P.C.) ed il Programma Triennale per la Trasparenza e l'Integrità (P.T.T.I.) per il triennio 2015-2017;
- adottato, entro il mese di gennaio di ogni anno, l'Aggiornamento del Piano Triennale di Prevenzione della Corruzione e del Programma Triennale per la Trasparenza e l'Integrità (confluiti, per effetto del D.lgs. 97/2016 nel documento unico denominato "Piano Triennale della Prevenzione della corruzione e della trasparenza, c.d. P.T.P.C.T.") e valevole per il successivo triennio, recependo le indicazioni di cui al Piano Nazionale Anticorruzione emesso da A.N.A.C. nell'anno di riferimento (PNA);

Il P.T.P.C.T. costituisce elemento fondante dell'impianto 231, ed è legato allo stesso da un rapporto di interdipendenza, favorendo il coordinamento tra l'operato dell'Organismo di Vigilanza esterno e del RPCT aziendale,

sinergia che si pone come obiettivo quello di realizzare un'efficace azione preventiva integrata.

L'adozione di tali misure rappresenta prova dell'impegno della Società a condurre la propria attività secondo i principi di correttezza, integrità e trasparenza, in conformità agli standard etici e nel pieno rispetto delle normative nazionali ed internazionali, al fine di contrastare, mediante l'adozione di concrete misure di prevenzione, il verificarsi di condotte corruttive.

## Il Sistema di Controllo Interno

Oltre ai sistemi di gestione certificati, APAM, nell'ambito dei sistemi di controllo interno, ha nominato le seguenti figure.

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

Rappresenta il soggetto preposto all'implementazione della strategia della prevenzione della corruzione della Società, cui sono affidate le funzioni ed i compiti specificati nella normativa vigente in materia, come interpretata dall'A.N.A.C. In particolare, tale Responsabile si occupa di predisporre il Piano Triennale di Prevenzione della Corruzione ed i relativi aggiornamenti annuali, sottoponendoli all'approvazione dell'organo di indirizzo ed, in seguito all'entrata in vigore di tali documenti, di verificarne l'efficacia, apportare eventuali modifiche e di monitorare l'attuazione delle misure specifiche e generiche in esso previste.

Annualmente redige altresì una Relazione recante i risultati dell'attività svolta tra cui il rendiconto sull'attuazione delle misure di prevenzione definite nei PTPC.

In materia di trasparenza, il Responsabile si occupa di svolgere attività di coordinamento, controllo e verifica sull'adempimento da parte della Società degli obblighi di pubblicazione previsti dalla normativa vigente in materia, assicurando la continuità, la completezza, la chiarezza e l'aggiornamento delle informazioni pubblicate, segnalando i casi di inadempimento/adempimento parziale.

I dati oggetto di pubblicazione obbligatoria, ai sensi del D.Lgs. 33/2013 e ss.mm. ii., sono pubblicati nella sezione "Società

Trasparente" del sito di Apam Esercizio Spa all'indirizzo [www.apam.it](http://www.apam.it). Per quanto attiene alla materia della trasparenza, il Responsabile svolge costantemente attività di monitoraggio, avvalendosi del supporto e della collaborazione di tutte le funzioni aziendali interessate, le quali sono tenute a fornire, tempestivamente, tutte le informazioni richieste al fine del corretto svolgimento dell'attività di verifica e di controllo.

### L'Internal Auditing

La Società si avvale di un servizio di Internal Auditing, il quale mediante attività di audit si rende garante del sistema di controllo interno sui processi aziendali che hanno impatto sul Piano Triennale di Prevenzione della Corruzione.

L'attività si esplica per mezzo di controlli periodici, mediante l'acquisizione di evidenze del rispetto delle procedure stabilite dalla società e segnalando eventuali anomalie.

### L'Organismo Indipendente di Valutazione

L'art. 1, co. 8 bis della L. 190/2012, disciplina la figura dell'Organismo Indipendente di Valutazione (OIV), al quale, tra le altre, viene attribuita la



funzione di attestazione degli obblighi di pubblicazione, di ricezione delle segnalazioni aventi ad oggetto i casi di mancato o ritardato adempimento agli obblighi di pubblicazione da parte del Responsabile della Prevenzione della Corruzione e per la Trasparenza.

Tale norma, stando alla Deliberazione ANAC n. 1134/2017, trova applicazione anche nelle Società partecipate pubbliche, le quali devono pertanto individuare il soggetto più idoneo allo svolgimento delle suddette funzioni.

Le Società ha quindi provveduto a nominare un proprio Organismo Indipendente di Valutazione al quale sono stati attribuiti i compiti previsti dalla citata Delibera A.N.A.C., nonché gli ulteriori compiti ad esso spettanti in virtù delle normative o di eventuali interpretazioni in materia

## La Funzione Antiriciclaggio

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

Il Responsabile della Funzione Antiriciclaggio ha compiti di supervisione e coordinamento delle politiche e procedure interne per la gestione dei rischi di riciclaggio per conto di APAM in alcune e specifiche aree, ne verifica l'adozione e il rispetto, acquisisce eventuali segnalazioni di operazioni sospette dai dipendenti e – a seguito di valutazione – è garante per la trasmissione all'Ente preposto (Unità d'Informazione Finanziaria) della Banca d'Italia.

## Misure per la Sicurezza dei dati personali

### Il Responsabile della Protezione dei dati

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

Nel 2019 il sistema è stato integrato nella mappatura dei processi aziendali e sono stati condotti i primi audit che hanno permesso di mettere a punto la valutazione d'impatto e le misure di prevenzione in essere.

Inoltre, nell'ambito della sicurezza informatica - anche per effetto delle prescrizioni del Codice dell'Amministrazione Digitale - sono stati attivati interventi finalizzati ad un miglioramento dei sistemi esistenti.

La Società ha nominato un proprio Responsabile della Protezione dei Dati interno, in attuazione di quanto prescritto dal Regolamento UE 679/2016 con compiti di carattere consultivo in tema di protezione di dati personali e di controllo sull'osservanza del Regolamento nell'ambito dell'Azienda.

## Sistemi di Gestione Qualità, Ambiente e Sicurezza

Gli standard ISO (International Organization for Standardization) sono norme tecniche internazionalmente riconosciute per la realizzazione di prodotti, la gestione di processi o la fornitura di servizi e materiali.

APAM ha scelto di aderire ad alcune certificazioni volontarie per implementare i propri sistemi di controllo sulla gestione della qualità (ISO 9001), dell'ambiente (ISO 14001), della sicurezza e della salute sul luogo di lavoro (ISO 45001).

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

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



Tutti gli indicatori che incidono nel processo decisionale e nella definizione delle strategie aziendali sono analizzati, riesaminati e, in caso di necessità, rimodulati periodicamente durante i comitati direzionali. Proprio i comitati hanno il compito di verificare i processi chiave e valutare la necessità di istituire nuovi indicatori o di modificare quelli esistenti, se ritenuti non più significativi.

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

Il sistema di gestione, nei vari ambiti indicati, viene annualmente verificato da ente esterno accreditato.



## Regolamenti e Procedure Aziendali

APAM Esercizio nell'ambito del sistema di gestione qualità, ambiente e sicurezza ha adottato alcune procedure aziendali dirette a disciplinare varie tematiche, sostanzialmente preordinate all'efficiente ed efficace attività aziendale, improntate ai principi di corretta amministrazione e gestione delle attività alla Società affidate, a garanzia dei controlli dei processi correlati. Tali procedure, soggette ad aggiornamento ogni qual volta se ne profili la necessità/opportunità, recepiscono gli elementi a garanzia del sistema di cui al D.Lgs. 231/2001.

## Organi di Controllo

### Il Collegio Sindacale e l'Organo di revisione

La Società, oltre al Consiglio di Amministrazione quale organo di indirizzo, ha nominato il Collegio Sindacale, composto da tre membri effettivi e due membri supplenti, ed una Società di revisione legale dei conti, la cui carica ha durata triennale, ai quali competono tutte le funzioni normativamente previste.

### Organismo di Vigilanza

La Società ha nominato un proprio Organismo di Vigilanza esterno in composizione monocratica ai sensi del D.Lgs. 231/2001 e ss.mm.ii.

Tale Organismo svolge attività di vigilanza sul funzionamento e sull'osservanza del Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo, sulla sua adeguatezza ed effettività, nonché attività di monitoraggio in coordinamento con gli altri organi preposti ai controlli societari, quali gli Organi di Controllo e di Revisione, il Responsabile della Prevenzione della Corruzione, l'Internal Auditing, il Responsabile Antiriciclaggio, l'Organismo Indipendente di Valutazione, il Responsabile della Protezione dei Dati Personali. L'Organismo di Vigilanza riceve le segnalazioni in merito alla violazione del Codice Etico e del Modello di Organizzazione, Gestione e

Controllo e può svolgere indagini e ogni ulteriore attività indicata nel Modello di Organizzazione e di Gestione ex D.Lgs. 231/2001, nel Regolamento dell'Organismo di Vigilanza o prevista dalla normativa vigente in materia.

L'Organismo di Vigilanza deve proporre eventuali aggiornamenti al Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ex D.Lgs. 231/2001 nel caso in cui ciò si renda necessario, e deve dare informativa, almeno con cadenza annuale, agli organi competenti della Società circa le attività svolte in occasione delle verifiche tenutesi nel corso dell'anno.

Vigila inoltre sulla corretta gestione delle segnalazioni in materia di Whistleblowing (dipendente che segnala condotte illecite) da parte del R.P.C.T.



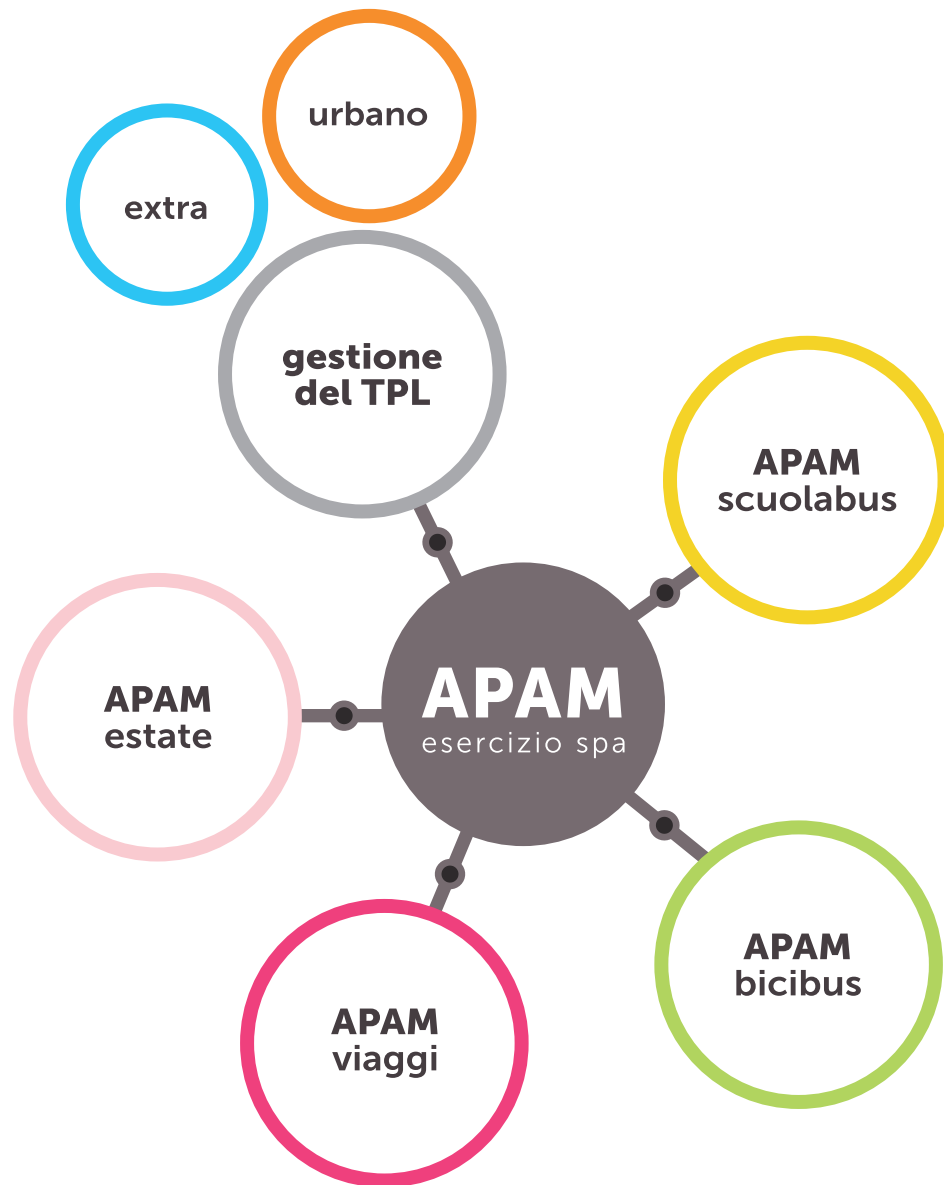


# I nostri servizi

cap. 4



# I servizi erogati



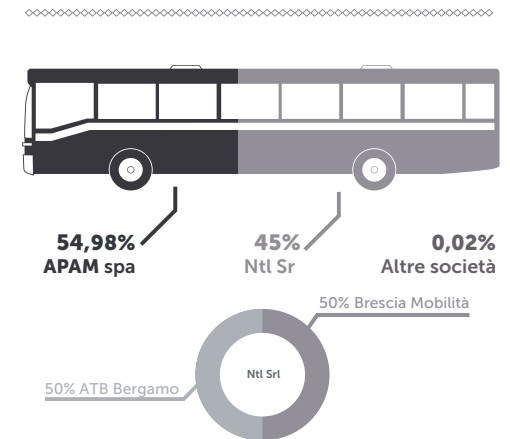
**km 7.432.506**  
percorsi totali

**9.169.169**  
viaggiatori  
bacino di Mantova

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

77% personale viaggiante e sala operativa  
12% impiegati  
11% officina  
**372** dipendenti

**60** linee  
**km 2.314** di rete



**315** autobus  
**207** rivendite presenti sul territorio di città e provincia oltre all'Infopoint APAM in Piazza Cavallotti a Mantova

**1524** corse giornaliere in periodo invernale su giornata feriali  
**80** info point a Mantova e in provincia

Il trasporto pubblico urbano si sviluppa attraverso 13 linee e interessa la città di Mantova, l'area suburbana di Mantova (Castelletto Borgo, Formigosa, Boma) e i comuni di Curtatone, Porto Mantovano, San Giorgio Bigarello e Borgo Virgilio. Il trasporto pubblico interurbano interessa l'intero territorio provinciale e si sviluppa attraverso una rete di 45 linee e 2 navette, alcune delle quali coprono parte del territorio delle province limitrofe (Brescia, Verona, Parma e Modena).



## La nostra flotta

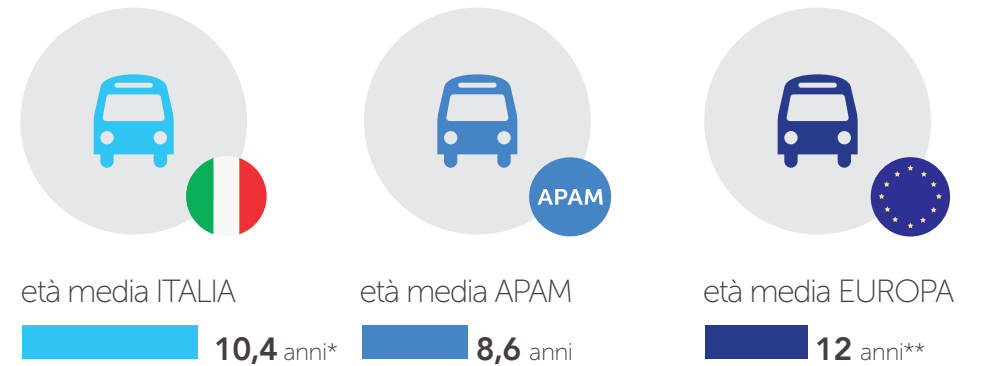
Investimenti costanti nel rinnovamento della flotta hanno posizionato APAM tra le eccellenze sia a livello nazionale che europeo per l'anzianità media dei mezzi: l'età media dei bus APAM è di 8,6 anni, mentre la media nazionale è di 10,4 anni e quella europea è di 12 anni.

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

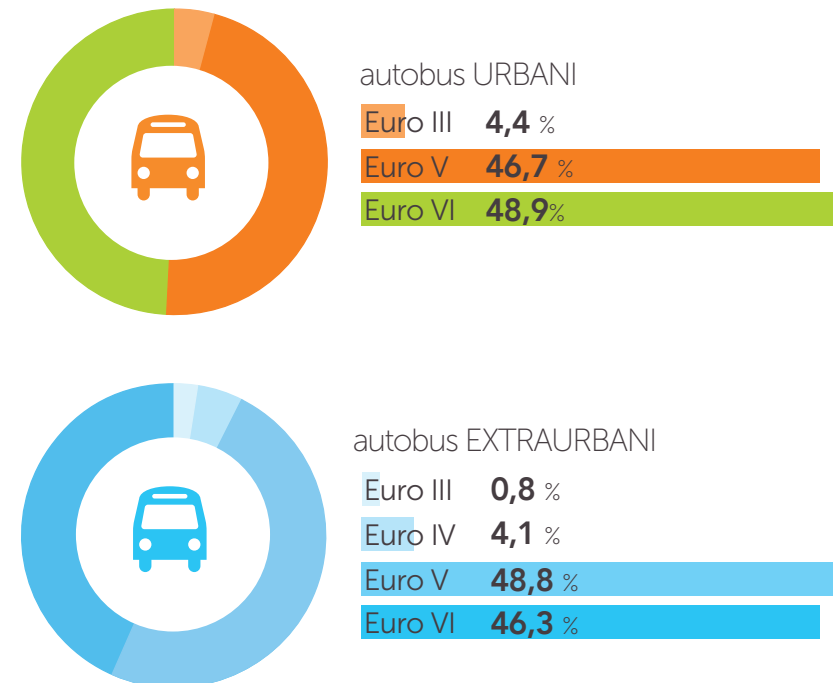
- sistema per il monitoraggio e la gestione informatizzata della flotta;
- impianto di spegnimento incendio;
- telecamere di videosorveglianza;
- dispositivo di salita carrozzine.



anzianità parco mezzi di linea



classi di emissione parco mezzi di linea



\* dati del Ministero delle Infrastrutture e della Mobilità sostenibili al 30/06/2022  
 \*\* dati ACEA a febbraio 2024

## APAM scuolabus

APAM scuolabus è il settore che si occupa di trasporto scolastico, proponendo diverse soluzioni, dalla scuola dell'infanzia fino alla scuola secondaria di primo grado. I nostri scuolabus viaggiano su percorsi concordati con i vari comuni e periodicamente aggiornati in base alle esigenze, in modo da ridurre al minimo la distanza tra le fermate e le abitazioni degli alunni. La gestione dei servizi di trasporto scolastico è stata aggiudicata mediante gare d'appalto pubblico promosse dai Comuni interessati.

Attualmente con APAM scuolabus serviamo i comuni di Acquafredda, Asola, Borgo Virgilio, Castenedolo, Curtatone, Dosolo, Gazoldo degli Ippoliti, Gonzaga, Mariana Mantovana, Monzambano, San Benedetto Po, San Giorgio Bigarello, Suzzara e Viadana.

comuni serviti	14
autobus scolastici	54
autisti dedicati	42
km percorsi	520.154
linee scolastiche	43



## APAM viaggi

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

- 1 bus Gran Turismo Mercedes modello "Tourino" da 33 posti;
- 1 bus con pedana per il trasporto di una carrozzina;
- 1 bus Gran Turismo Setra da 56 posti;
- 1 bus Gran Turismo Mercedes da 54 posti;
- 1 bus Mercedes da 61 posti con bagno;
- 1 bus Mercedes da 57 posti;
- 2 bus Gran Turismo Iveco Magelys da 55 e 56 posti.

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





## APAM estate

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



## APAM bicibus

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

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

Il servizio è prenotabile online su [www.apam.it](http://www.apam.it) o presso l'APAM Infopoint di Piazza Cavallotti 10 a Mantova: la domenica e nei giorni festivi ogni corsa prenotata entro i termini (entro le ore 12:00 del venerdì precedente o entro 2 giorni lavorativi precedenti il giorno festivo) è sempre garantita.





# Qualità, sicurezza e innovazione

cap. 5

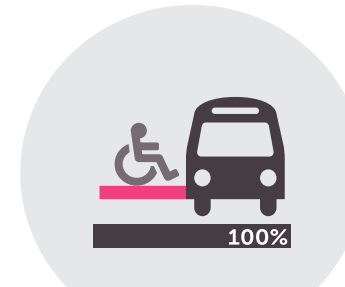




## Accessibilità

Nel rispetto delle normative ci impegniamo a favorire l'accesso al trasporto pubblico per tutti gli utenti, cercando le soluzioni migliori per le persone con disabilità. Tutta la flotta di autobus impiegata in linea è dotata di pedana di sollevamento per la salita a bordo di persone in carrozzina. In fase di formazione del personale distribuiamo un vademecum che contiene precise indicazioni sui comportamenti e le procedure da prestare nei confronti delle persone con diverse disabilità.

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



TUTTA LA FLOTTA DI  
AUTOBUS È DOTATA  
DI PEDANA DI SOLLEVAMENTO



COMPLETATA LA RICONVERSIONE  
DELL'INTERO SISTEMA DI  
SINTETIZZAZIONE VOCALE

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





## Comfort e sicurezza

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

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

La Centrale Operativa, in funzione dalle ore 5.00 alle ore 23.00, garantisce l'efficienza e la sicurezza delle linee APAM attraverso eventuali sostituzioni di personale ad inizio servizio ed un continuo collegamento con tutti i mezzi in movimento tramite il sistema IBOX che permette di monitorare la posizione dei mezzi anche in funzione di eventuali incidenti o blocchi alla circolazione improvvisi. Viene inoltre garantita la loro efficienza attraverso un sistema di manutenzioni programmate all'interno delle

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

Un importante servizio a garanzia della continuità del trasporto pubblico viene dato dal Pronto Intervento: 3 squadre di 2 operatori organizzati in 3 turni coprono tutto l'intervallo di tempo in cui gli autobus sono in circolazione, ovvero dalle ore 5.20 alle ore 22.30.

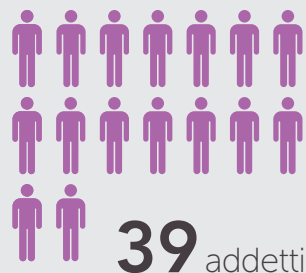
I percorsi e le fermate degli autobus sono progettati con la partecipazione degli Enti, che rilasciano un particolare nulla osta di sicurezza stradale.

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

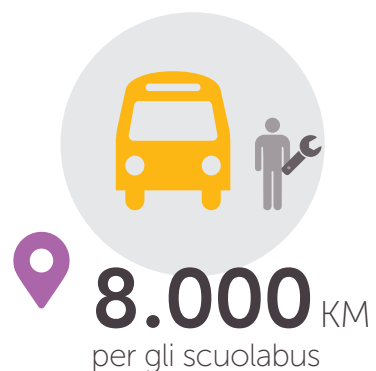
Tutti i nostri autisti sono sottoposti ai controlli definiti dal DM 88/99 e ss.mm.ii "Regolamento recante norme concernenti l'accertamento ed il controllo dell'idoneità fisica e psicoattitudinale del personale addetto ai pubblici servizi di trasporto". Tali verifiche – di competenza della Direzione Sanitaria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



## Officina



## Frequenza km di intervento



## Sistemi antincendio

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

## Videosorveglianza

Tutti i depositi e i locali aziendali sono monitorati da un sistema di videosorveglianza installato per garantire la sicurezza del personale e la tutela del patrimonio aziendale\*. Inoltre, nell'ambito delle politiche di tutela della sicurezza a bordo autobus, al fine di garantire maggiore tutela sia ai conducenti che agli utenti del servizio, abbiamo installato telecamere di sicurezza su tutti i bus della flotta urbana e siamo arrivati a 92 bus della flotta interurbana.

## Dispositivi salvavita

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

\* nel rispetto dei principi in materia di protezione dei dati personali e dello statuto dei lavoratori







## Innovazione digitale

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

### Sito web

Il nostro sito [www.apam.it](http://www.apam.it) consente di trovare tutte le informazioni sui nostri servizi (tariffe, modalità di accesso), sulla viabilità delle linee, sulle iniziative in corso e anche sugli eventi.

Attraverso la sezione shop è inoltre possibile rinnovare l'abbonamento e acquistare i servizi stagionali APAM.

### APAM mobile

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

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

### TAP TO GO

Con l'inizio del servizio di trasporto invernale APAM ha introdotto un'innovativa modalità di pagamento, che permette di accedere al trasporto pubblico urbano in modo ancora più veloce ed immediato utilizzando la carta di credito o il bancomat contactless per poter acquistare il titolo di viaggio da 75 minuti per viaggiare all'interno di tutta la zona A+B di Mantova.



## Mooneygo

Dal mese di maggio 2022 è disponibile la nuova app Mooneygo (precedentemente myCicero) per acquistare i titoli di viaggio in modo comodo e veloce dal proprio smartphone. Con MooneyGo si possono acquistare i biglietti del trasporto sia urbano che interurbano utilizzando il credito bancario e senza alcun costo aggiuntivo.

## DropTicket

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



Il Trasporto Pubblico Locale svolge un ruolo importante sul territorio in cui opera e sulla comunità di persone a cui offre i propri servizi. Questo ruolo richiede un'assunzione di responsabilità da parte delle aziende di TPL nello sviluppo delle dinamiche economiche, sociali, ambientali e culturali del contesto nel quale agiscono.

Oltre agli impatti economici ed ambientali illustrati nei precedenti capitoli, APAM produce valore per il territorio anche dal punto di vista sociale.

## Sistema tariffario e agevolazioni

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

### Le tariffe del servizio pubblico

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

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

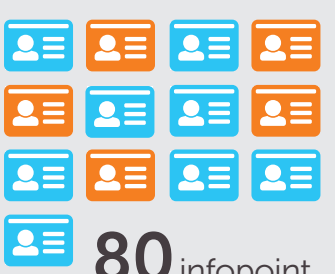
Per entrambe le tipologie di servizio i titoli disponibili sono il biglietto occasionale e l'abbonamento, con tutte le loro varianti.

# Responsabilità sociale

cap. 6



I titoli di viaggio APAM sono acquistabili presso:



**80** infopoint



**207** rivendite autorizzate



**6** emittitrici automatiche



in forma di **Mobile Ticket** tramite le app **DropTicket** e **MooneyGo**

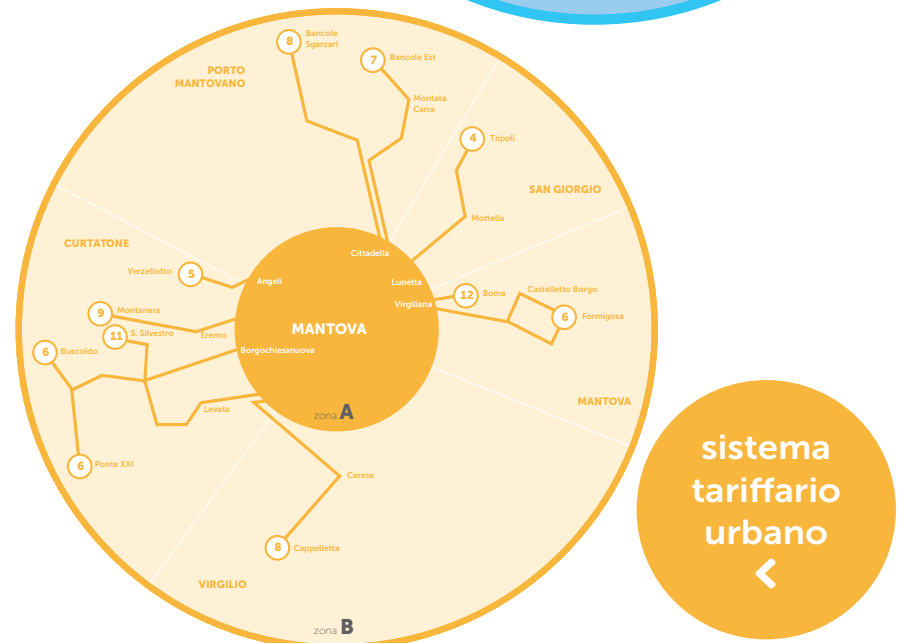
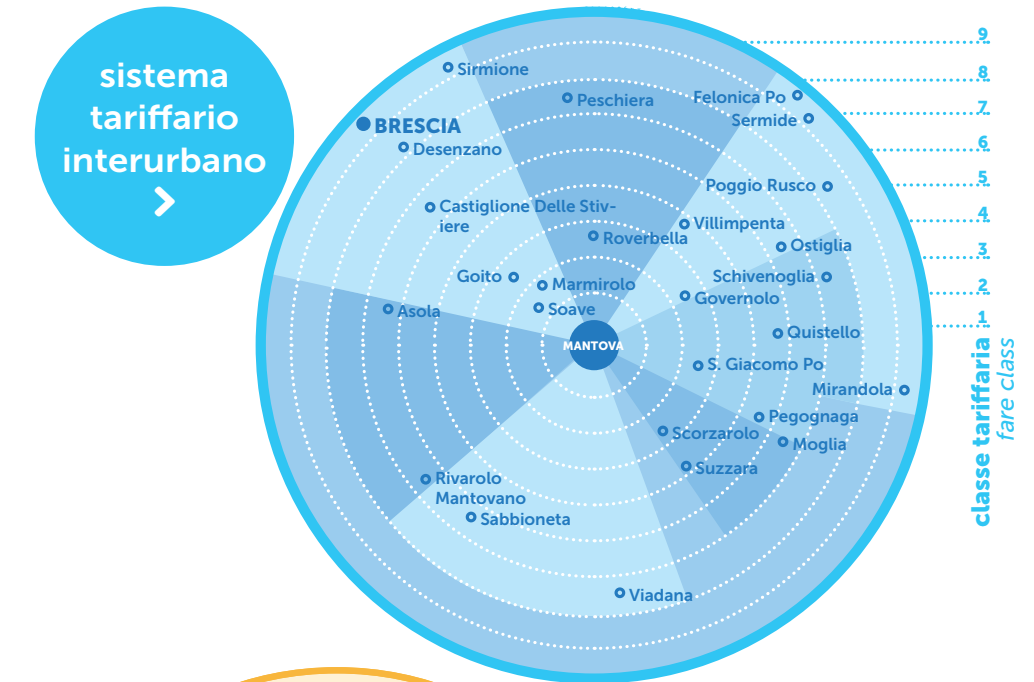


direttamente **a bordo bus**



Il rinnovo degli abbonamenti è effettuabile anche tramite **shop online**

I sistemi tariffari







7E MONTATA CARRI

847

noi andiamo a metano

01-09  
LUGLIO 2023  
THE  
SPORTWEEK  
XI

847

IN 6085V

5 VERCELLOTTO TO

AERE SOCIALI ANNO



## Tariffe speciali

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

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



## Agevolazioni

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

### Famiglie

I bambini di altezza inferiore al metro viaggiano gratis se accompagnati da un passeggero munito di biglietto o abbonamento.

I ragazzi fino ai 14 anni viaggiano gratis se in possesso della tessera Io Viaggio in Famiglia e se accompagnati da un maggiorenne familiare regolarmente in possesso di un titolo di viaggio valido.

Inoltre, a fronte di due o più abbonamenti sottoscritti simultaneamente da minorenni appartenenti allo stesso nucleo familiare, vengono applicate scontistiche specifiche.

### Scuola

Gli studenti possono sottoscrivere abbonamenti a prezzo agevolato.

### Over 65

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

### Io Viaggio

È possibile utilizzare i nostri servizi di trasporto pubblico anche con Io Viaggio Ovunque in Provincia, Io Viaggio Ovunque in Lombardia, Io Viaggio Treno-Città, Io Viaggio in Famiglia, i titoli di viaggio emessi da Regione Lombardia.

## Controllerie

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

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

Per garantire un costante monitoraggio e controllo a bordo dei nostri mezzi, abbiamo avviato un progetto formativo che mira all'assunzione di personale di guida tramite un percorso di apprendimento delle linee e dei percorsi e, successivamente l'acquisizione della patente e del CQC, con la qualifica di verificatore di titoli di viaggio, raggiungendo così una doppia finalità: offrire un'attività remunerativa al nuovo dipendente abbinata al periodo di studio e contemporaneamente una formazione sul campo e una conoscenza dell'azienda a 360°.



riepilogo  
controlli sul  
**servizio**

URBANO

**3.252** 2023

**1.989** 2022

**1.490** 2021

verifica conformità  
automezzo alle  
necessità del servizio

verifiche linee  
(orari, coincidenze,  
percorsi, viabilità)

2023 **2.369**

2022 **1.423**

2021 **1.255**

**5.025** 2023

**2.083** 2022

**2.481** 2021

verifiche strutture  
(accessibilità, fermate  
aggiorn. tabelle)

riepilogo  
controlli sui  
**passeggeri**

URBANO

**5.013** 2023

**2.087** 2022

**6.825** 2021

verifiche sui  
passeggeri (rispetto  
del reg. di viaggio)

totale  
utenti  
controllati

2023 **48.702**

2022 **20.781**

2021 **46.923**

**1.878** 2023

**3.963** 2022

**3.279** 2021

numero  
sanzioni  
emesse



riepilogo  
controlli sul  
**servizio**

INTERURBANO

<b>4.500</b> 2023	verifica conformità
<b>2.510</b> 2022	automezzo alle
<b>1.606</b> 2021	necessità del servizio

verifiche linee (orari, coincidenze, percorsi, viabilità)	<b>2023 2.993</b>
	<b>2022 1.686</b>
	<b>2021 1.057</b>

<b>3.756</b> 2023	verifiche strutture
<b>2.011</b> 2022	(accessibilità, fermate
<b>1.892</b> 2021	aggiorn. tabelle)

riepilogo  
controlli sui  
**passengeri**

INTERURBANO

<b>3.476</b> 2023	verifiche sui
<b>1.714</b> 2022	passengeri (rispetto
<b>4.791</b> 2021	del reg. di viaggio)

totale utenti controllati	<b>2023 74.703</b>
	<b>2022 52.539</b>
	<b>2021 71.927</b>

<b>3.667</b> 2023	numero
<b>2.830</b> 2022	sanzioni
<b>3.733</b> 2021	emesse





# Responsabilità economica

cap. 7





APAM riceve una quota di contribuzione pubblica pari al 68,20% del valore della produzione al fine di gestire un servizio di pubblica utilità, ma persegue obiettivi di efficacia ed efficienza dei propri servizi basati su un'accurata attenzione agli aspetti economico-finanziari, sullo sviluppo della propria competitività sul mercato, sull'innovazione e sul miglioramento della propria capacità di comprendere e rispondere alle esigenze del territorio nel quale opera.

Il flusso di risorse economiche che raggiunge le aziende che gestiscono i servizi di TPL si redistribuisce sul territorio in varie forme e incide significativamente sullo sviluppo indiretto di posti di lavoro e sullo sviluppo di tante aziende del territorio ad esse connesse.

Oltre alla quota stipendiale, rientrano nel meccanismo redistributivo le seguenti voci:

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

## Dati economici

Il Codice Civile definisce i parametri patrimoniali e finanziari sui quali il Bilancio di Esercizio – disponibile sul sito [www.apam.it](http://www.apam.it) – deve fornire le informazioni sui risultati economici.

Per quanto riguarda il Bilancio di sostenibilità, i dati rendicontati quantificano sinteticamente gli effetti delle attività aziendali sui principali portatori d'interesse. Le tabelle riportano i dati relativi al consolidato approvato e pubblicato da APAM Esercizio SpA.

Valore Economico Generato VEG	2022	2023
ricavi generati direttamente dal sistema	7.565.966 €	8.711.174 €
ricavi da corrispettivi di servizi o per contributi di enti pubblici	23.722.234 €	20.893.380 €
altri ricavi e proventi	718.103 €	716.660 €
proventi finanziari	2.942 €	5.111 €
<b>totale VEG</b>	<b>32.009.245 €</b>	<b>30.326.325 €</b>

Valore Economico Distribuito VED	2022	2023
costi operativi	12.637.996 €	11.934.999 €
remunerazione del personale al netto di contributi	13.073.886 €	12.687.277 €
pagamenti alla Pubblica Amministrazione	3.662.368 €	3.735.920 €
oneri finanziari	131.289 €	295.719 €
altri	127.435 €	201.189 €
<b>totale VED</b>	<b>29.632.974 €</b>	<b>28.855.104 €</b>

Valore Economico Residuo VEG - VED	2.376.271 €	1.471.221 €
valore economico ammortamenti/accantonamenti	2.358.043 €	2.161.529 €
<b>Risultato d'esercizio</b>	<b>18.228 €</b>	<b>-690.308 €</b>

	2022	2023
Investimenti sostenuti dalla Società	6.015.400 €	6.652.300 €
Contributi ricevuti a fronte degli investimenti	2022 4.098.600 €	2022 3.818.100 €







## Gli acquisti

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

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

L'ammissibilità di un operatore economico alla qualificazione prima e alla partecipazione alla procedura di affidamento poi è sempre sottoposta alla verifica del possesso dei requisiti previsti dagli artt. 94 e 58 dal D.Lgs 36/2023 (nuovo Codice Appalti).

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

- Decreto Legislativo 9 Aprile 2008 n. 81 – T.U. sulla salute e sicurezza sul lavoro;
- Decreto Legislativo 136/2023 – Nuovo Codice Appalti;
- Legge 13 Agosto 2010 n. 136 – Piano straordinario contro le mafie;
- Decreto Legislativo 8 Giugno 2001 n. 231 – Disciplina della responsabilità amministrativa degli enti.



appalti per forniture di beni

2021	11.011.787 €
2022	18.212.444 €
2023	15.371.582 €



appalti per forniture di servizi

2021	4.153.634 €
2022	2.166.718 €
2023	1.531.470 €



**TOTALE**  
appalti  
assegnati

2021	15.165.421 €
2022	20.379.162 €
2023	16.903.052 €



## Gli investimenti

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

Da questo punto di vista, con la presentazione nel 2017 del progetto di metanizzazione del parco autobus, APAM si è ritagliata un ruolo da protagonista nel quadro dello sviluppo sostenibile del territorio, nell'ottica di offrire un servizio di qualità nel pieno rispetto dell'ambiente. Il progetto di metanizzazione prevede la scelta del metano come nuova fonte di alimentazione principale per il nostro parco mezzi, con l'obiettivo di metanizzare il 100% del parco bus urbano e il 30% del parco interurbano.

Nel corso del 2022 sono stati acquistati 6 nuovi autobus urbani per un investimento pari a € 1.422.000, interamente finanziati con risorse statali a favore del Comune di Mantova; per effetto di tali investimenti la situazione del progetto di metanizzazione, al termine del 2022, fotografava il parco mezzi dedicato al TPL con l'urbano metanizzato al 61,5% e l'interurbano al 10,9%.

parco mezzi URBANI



investimento

2020	432.900 €
2021	293.600 €
2022	0 €
2023	1.422.000 €

finanziato:

2020	389.248 €
2021	293.600 €
2022	0 €
2023	1.071.604 €

parco mezzi EXTRAURBANI



investimento

2020	179.900 €
2021	0 €
2022	4.717.800 €
2023	4.364.800 €

finanziato:

2020	0 €
2021	0 €
2022	2.770.991 €
2023	3.337.890 €





## L'impianto a metano

Dopo l'avvio dei lavori nell'anno 2019, nel corso del 2020 è stato inaugurato il nuovo impianto di compressione e distribuzione del metano all'interno del deposito di Mantova, un investimento che ha portato totale autonomia all'Azienda nelle operazioni di rifornimento degli autobus a metano, con importanti impatti sul bilancio aziendale e sulla qualità dell'ambiente per effetto delle notevoli riduzioni di inquinanti nell'aria.

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



APAM sta lavorando ad un importante piano di rinnovamento del proprio parco urbano che porterà a Mantova bus elettrici e a idrogeno. Dal 2024 prenderà il via il nuovo programma di investimenti con l'acquisto di 4 autobus elettrici e 5 ad idrogeno con relative infrastrutture.



## Il nostro impegno

APAM promuove da molti anni una politica volta ad incentivare il trasporto pubblico e a migliorare la salute e lo stile di vita della collettività.

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



alla riduzione delle emissioni in atmosfera da movimento mezzi;



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



al contenimento dei consumi di energia, materie prime e sostanze pericolose o dannose per l'ambiente;



al pieno rispetto della normativa di rilievo ambientale;



al miglioramento della consapevolezza sugli aspetti ambientali, anche sensibilizzando i fornitori all'adozione di sistemi di gestione per la salute, per la sicurezza e per l'ambiente;



al mantenimento della massima attenzione sui rischi da emergenze ambientali.

# Responsabilità ambientale



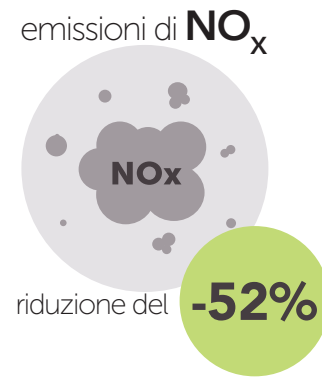
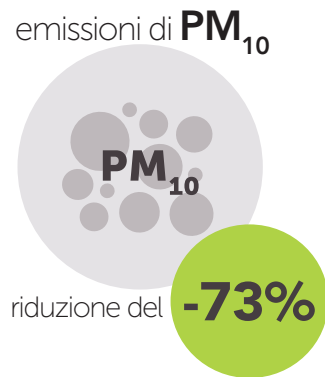
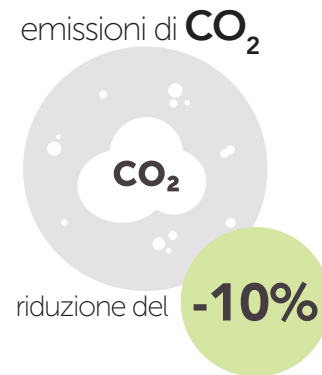
## Aria

Nel 2017 abbiamo presentato il progetto di metanizzazione del parco autobus che prevede la scelta del metano come fonte di alimentazione principale per il parco mezzi e che, con l'introduzione nella flotta urbana di 2 nuovi autobus urbani a metano, ci ha permesso di raggiungere l'importante tappa intermedia di avere un parco urbano metanizzato al 61,5%. L'obiettivo del progetto rimane di arrivare ad avere il 100% della flotta urbana (da 29 a 43) e il 30% della flotta interurbana (da 12 a 35) con autobus alimentati a metano entro il 2025.

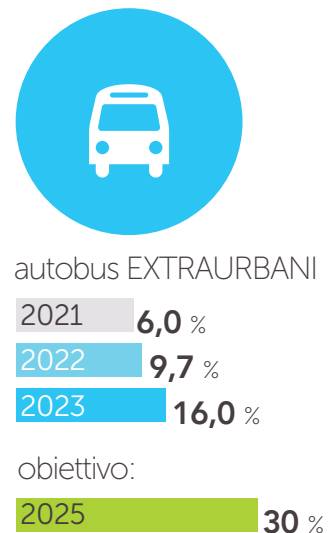
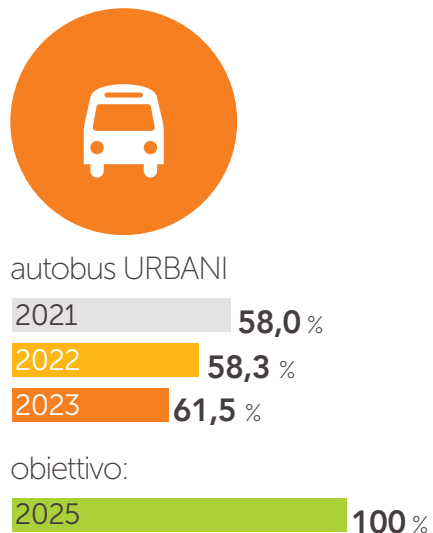
Grazie all'entrata in funzione del nuovo impianto di compressione e distribuzione del metano all'interno del deposito di Mantova e la totale autonomia all'Azienda nelle operazioni di rifornimento degli autobus, si potrà evidenziare un'ulteriore riduzione delle emissioni di inquinanti nell'aria perché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



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



processo di metanizzazione della flotta di linea



## Energia

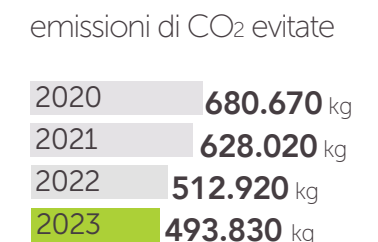
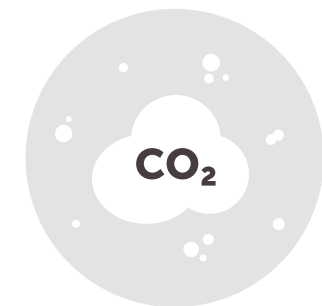
Un'impresa sostenibile è un'impresa che ha un impatto negativo minimo, o potenzialmente un effetto positivo, sull'ambiente, la comunità, la società o l'economia globale o locale.

### Diagnosi energetiche

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

### Impianto fotovoltaico

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









## Acqua

Una discreta parte dei consumi di acqua in APAM sono connessi al lavaggio dei veicoli dedicati al Trasporto Pubblico Locale. Tali scarichi industriali sono autorizzati e monitorati secondo il procedimento di Autorizzazione Unica Ambientale (AUA) e, previo trattamento di depurazione, convogliano in fognatura. Gli scarichi sono monitorati secondo modalità e periodicità definite dalle autorizzazioni.

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



consumo annuo di acqua  
per il lavaggio bus

2021	<b>687</b> mc
2022	<b>601</b> mc
2023	<b>813</b> mc



## Rifiuti

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

Forte è la nostra attenzione verso il contenimento delle quantità prodotte, anche prediligendo materiali maggiormente riciclabili. I rifiuti speciali vengono conferiti in modo differenziato a trasportatori autorizzati per essere avviati a recupero o smaltimento.

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



rifiuti pericolosi

2021	<b>69.128</b> kg
2022	<b>149.157</b> kg
2023	<b>196.964</b> kg



rifiuti non pericolosi

2021	<b>262.310</b> kg
2022	<b>226.507</b> kg
2023	<b>214.180</b> kg



rifiuti totali

2021	<b>331.438</b> kg
2022	<b>375.664</b> kg
2023	<b>411.144</b> kg





## Progetti

### Progetto "life cat4heavy"

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

Il progetto ha una durata di 54 mesi e si sviluppa attraverso varie azioni. In particolare, APAM parteciperà come caso studio: dopo i test di laboratorio, un innovativo sistema di controllo delle emissioni basato sul rimodernamento dei catalizzatori verrà installato su alcuni mezzi della nostra flotta interurbana e testato in ambiente reale per verificare le prestazioni del prototipo e la sua conformità con standard di emissioni superiori a EURO VI.





# Risorse umane

cap. 9



## Il personale APAM

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

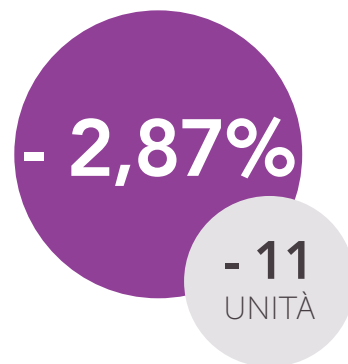
Per mantenere un'elevata qualità del servizio abbiamo adottato e manteniamo le migliori pratiche nella selezione, nella formazione continua e nella tutela della salute e della sicurezza sul posto di lavoro.

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



totale personale APAM negli ultimi 5 anni

2023	372
2022	383
2021	414
2020	419
2019	415



variazione personale APAM dal 2023

2023	-2,87%	- 11 unità
2022	-3,28%	- 13 unità
2021	4,3%	18 unità
2020	5,4%	23 unità
2019	4,5%	19 unità

## Progetto APAM Academy

Nel corso del 2023 APAM presenta un nuovo progetto di selezione che mira a creare un' Academy per avviare giovani alla carriera di autista.

Il progetto prevede, con il supporto e l'affiancamento di personale APAM, un percorso di formazione gratuito per l'acquisizione della patente D e del CQC persone e l'opportunità di entrare immediatamente in Azienda con contratto di somministrazione come verificatore e garantire la partecipazione alle lezioni di scuola guida.

Al termine del percorso formativo si apre la possibilità di essere assunti a tempo indeterminato come autista.



# I numeri del personale

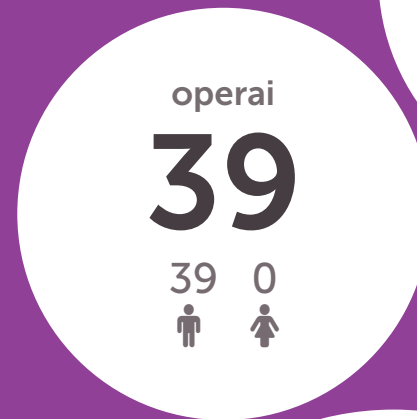
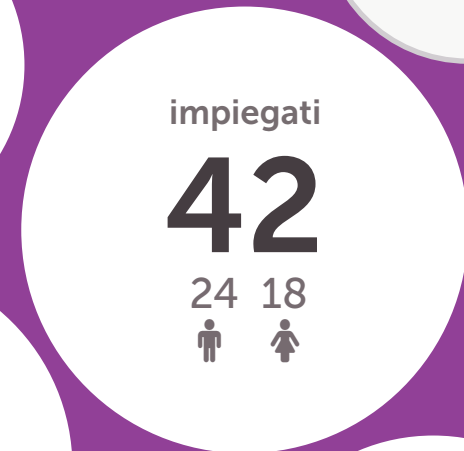
Il totale complessivo dei dipendenti al 31/12/2023 ammonta a 372 unità rispetto al totale di 383 dipendenti al 31/12/2022. L'età media dell'intero organico è di circa 46 anni e le persone tra i 31 e i 50 anni sono circa il 60% di tutte le risorse umane.



età media dei dipendenti APAM nell'anno 2023



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



i numeri del personale nel **2023** <

**TOT**  
**372**



## Selezione del personale

Quando si tratta di individuare e selezionare collaboratori e consulenti, le procedure avvengono con assoluta imparzialità, autonomia, indipendenza di giudizio e trasparenza.

Abbiamo inoltre attivato convenzioni di collaborazione con le università di Bologna, Milano, Trento e Verona e con altre realtà operanti sul territorio per la ricerca di nuovi profili da selezionare.

La nostra Azienda favorisce infatti stage curricolari ed extracurricolari per offrire la possibilità ai giovani di avvicinarsi al mondo del lavoro, sviluppando le loro prime esperienze nel mondo della mobilità sostenibile.

Tramite convenzioni con istituti professionali nell'area di manutenzione meccanica, agevoliamo l'alternanza Scuola-Lavoro tramite l'apprendistato di 1° livello per aiutare i giovani studenti a maturare un'esperienza pratica di lavoro nel mondo del trasporto pubblico locale.

## La formazione

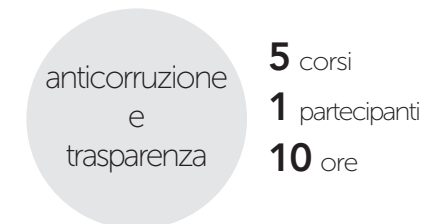
APAM pone particolare attenzione alla formazione del suo "capitale umano". L'intento, in questo senso, è quello di assicurare il rispetto dei requisiti di competenza necessari per l'ottimale svolgimento delle mansioni previste dai vari ruoli lavorativi. Viene poi elaborato un piano formativo annuale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

Da tale analisi e dall'erogazione della formazione obbligatoria deriva uno specifico scadenario che garantisce il costante aggiornamento tecnico e professionale e lo sviluppo delle competenze trasversali. Le macro aree di indirizzo per l'analisi dei fabbisogni formativi sono:

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

**“La formazione è un percorso che non prevede capolinea.”**

Crediamo fortemente nella formazione continua dei dipendenti che, nel 2023, hanno partecipato a 6.419 ore di formazione.



## Il sistema incentivante

Il sistema incentivante coinvolge il 100% dei dipendenti. Sono previsti premi annuali legati alla presenza e altri collegati ai risultati ottenuti. Al personale con funzioni direttive e apicali sono assegnati invece obiettivi di settore e individuali.

## Le relazioni sindacali

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

## Lavoro e sicurezza

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

Il nostro impegno è continuo sia nella formazione interna, in collaborazione con i dipendenti, sia con gli enti di riferimento: il risultato è che il numero degli infortuni è comunque limitato.



\* numero di infortuni verificatisi in 100.000 ore lavorate



\*\*giorni di assenza per infortunio dal lavoro su 1000 ore lavorate



## Welfare aziendale

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

I nostri dipendenti possono usufruire di una nutrita serie di servizi e convenzioni.

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

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

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

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

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

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

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

**Ticket mensa:** disponibile dal mese di novembre.

**Fondo TPL salute:** tutti i dipendenti sono iscritti al Fondo Sanitario TPL Salute dall'Azienda, che si occupa del versamento della quota annuale di € 144 per iscritto, comprensiva del contributo di solidarietà di € 0,90. Il Fondo TPL Salute offre servizi per la prevenzione e cura delle patologie su tutto il territorio nazionale, dalla prenotazione delle prestazioni specialistiche e degli esami diagnostici al rimborso delle spese mediche fino all'erogazione di prestazioni di assistenza sanitaria odontoiatrica, all'interno di un selezionato network di strutture sanitarie.





# Attenzione al cliente

cap. 10



## Il cliente al centro

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

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

### Social Customer Care

Il nostro servizio di Social Customer Care è attivo tutti i giorni dell'anno dalle ore 7.30 alle ore 19.00.

Creato per instaurare un filo diretto con i nostri clienti, il servizio punta su un sistema di informazione basato su cortesia e professionalità, offrendo risposta immediata a tutte le richieste dei clienti sui vari servizi offerti.

### Social

APAM è tra le prime aziende di servizi in Italia ad aver introdotto le piattaforme social Twitter (@apam\_mn), Facebook (www.facebook.com/apam.mn) e Instagram (apam.mn) tra i canali di dialogo con i clienti.

È attivo inoltre un numero WhatsApp dedicato ai clienti per interagire in tempo reale e risolvere eventuali difficoltà in modo istantaneo, avere informazioni ovunque e in qualsiasi momento, ma anche per dare suggerimenti o fare segnalazioni.

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



telefono  
**0376 230339**



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



instagram  
**@apam.mn**



sito internet  
**www.apam.it**



whatsapp  
**348 2317678**



facebook  
**@apam.mn**



twitter  
**@apam\_mn**

numero  
totale dei  
contatti



telefono, mail, social, lettere  
**18.791** 2023



messaggi whatsapp  
**26.396** 2023



reclami scritti  
**749** 2023



contestazione multe  
**309** 2023



richieste di info  
**17.030** 2023



reclami verbali  
**677** 2023



suggerimenti e consigli  
**26** 2023

## Infopoint

L'APAM Infopoint di Piazza Cavallotti 10 a Mantova garantisce alla nostra clientela un servizio di front office professionale e competente, in grado di curare la vendita di tutti i servizi offerti ma anche di gestire tutte le richieste che possano pervenire da parte di ciascun utente. A disposizione dei nostri utenti ci sono inoltre l'Infopoint Turismo e Mobilità in viale della Stazione a Brescia e 80 Infopoint dislocati tra Mantova e provincia.

Per chi volesse acquistare il solo biglietto per utilizzare l'autobus, ci sono altri 215 punti vendita tra le province di Mantova, Brescia, Modena e Verona. Sono inoltre disponibili 6 distributori automatici presso i principali capolinea a Mantova.

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





# Cultura della mobilità sostenibile

cap. 11





## Eventi per i cittadini, il territorio, la comunità

APAM sostiene le realtà culturali, sociali e benefiche del territorio, collaborando con esse nella realizzazione di eventi e progetti a beneficio della comunità e dell'intero territorio.

In particolare, viene rivolta grande attenzione a tutte quelle iniziative i cui effetti possono avere ricadute positive sulla mobilità delle persone, al fine di consolidare una cultura della sostenibilità di ampio respiro che abbracci l'intera città e non solo.





## **Bilancio di sostenibilità 2023 di APAM**

Sviluppo editoriale: Area Marketing e Comunicazione APAM

Fotografie: archivio APAM

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