

2023

Bilancio di Sostenibilità



2023 Bilancio di Sostenibilità



HIGHLIGHTS

92

dipendenti di cui **41%** donne



APS soggetto attuatore delle linee tranviarie SIR3 e SIR2 della città di Padova.

81.600 m²

di superficie e **3.604** posti disponibili nei **14** parcheggi gestiti con **68** sistemi di videosorveglianza installati.

6,8 milioni

di utenti della linea tranviaria SIR1 ogni anno.

185.563 km

km percorsi all'anno dai **1.915** drivers che usufruiscono del servizio di car sharing.

108

celle frigorifere gestite e **5.964** cremazioni effettuate.

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).



80 kg

carta risparmiata con l'introduzione del pagamento tramite l'applicazione Easy Park.

100%

dei rifiuti prodotti da APS Holding avviati a riciclo.

92%

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



800.946 kWh

di energia elettrica prodotti dai **4.160** pannelli fotovoltaici del parco fotovoltaico di Roncajette.

9,6%

dell'energia consumata dalle sedi aziendali è prodotta da impianti fotovoltaici.



+7,67%

fatturato nel 2022, **18.863.809€**.

489.713€

Ricavi lordi totali dei contratti di locazione dei siti per le antenne

SOMMARIO

HIGHLIGHTS	3
LETTERA AGLI STAKEHOLDER	6
AGENDA 2030 E GLI SDGS PER APS HOLDING	7
TASSONOMIA	12
1. IDENTITÀ	16
1.1 Chi siamo	16
1.2 La nostra storia	16
1.3 Proprietà e forma giuridica	17
1.4 Concessioni e partecipazioni	18
2. MISSIONE E STRATEGIE	20
2.1 Il nostro modello per la sostenibilità e la creazione del valore	20
2.2 Missione e valori	20
2.3 Governance	21
2.4 Etica, legalità e trasparenza	25
2.5 Dialogo con gli stakeholder	27
2.6 Matrice di materialità	28
3. LA FUNZIONE DI SERVIZIO PUBBLICO	33
3.1 Sviluppo e innovazione per la mobilità sostenibile	33
3.2 Gestione dell'impianto di cremazione e sala del commiato	39
3.3 Supporto alla realizzazione dei servizi comunali	40
3.4 Gestione del parco fotovoltaico	43
4. RELAZIONE CON CLIENTI ED UTENTI: QUALITÀ, SICUREZZA, PREZZO, INNOVAZIONE	45
4.1 Qualità e sicurezza dei servizi offerti	45
4.2 Digitalizzazione dei servizi ed innovazione tecnologica dei servizi pubblici	50
4.3 Ascolto e soddisfazione degli utenti	53
5. RELAZIONI CON DIPENDENTI, COLLABORATORI E PARTNER	56
5.1 Occupazione e nuove assunzioni	56
5.2 Salute e sicurezza sul lavoro	58
5.3 Formazione	59
5.4 Turnover	62
5.5 Politiche contrattuali	62
5.6 Pari opportunità e politiche di genere	63
5.7 Politiche di conciliazione vita privata-lavoro e welfare aziendale	63
5.8 Relazioni sindacali	64

6. PERFORMANCE AMBIENTALI	66
6.1 Consumi idrici ed energetici	66
6.2 Rifiuti prodotti	71
6.3 Emissioni generate	72
6.4 Misure per ridurre consumi ed emissioni	73
7. RELAZIONI CON LA COMUNITÀ	79
7.1 Comunicazioni istituzionali e relazioni con il territorio	79
8. PERFORMANCE ECONOMICA E DISTRIBUZIONE DEL VALORE AGGIUNTO	81
8.1 Equilibrio economico-finanziario	81
8.2 Investimenti	83
8.3 Finanziamenti pubblici	86
8.4 Selezione dei fornitori e dei partner qualificati	86
NOTA METODOLOGICA	91
INDICE GRI	92

LETTERA AGLI STAKEHOLDER

Per il secondo anno consecutivo abbiamo deciso di impegnarci nella redazione del Bilancio di Sostenibilità, documento che rappresenta la volontà di rendicontare le attività e gli impegni di un'organizzazione secondo i canoni di uno sviluppo capace di durare nel tempo, dove la dimensione economica, quella sociale e quella ambientale si intrecciano.

Per una società come la nostra, quotidianamente chiamata a realizzare servizi che rispondono alle esigenze della cittadinanza e alle aspettative degli stakeholder, in particolare il Comune di Padova, è fondamentale.

La più grande sfida che ci vede protagonisti è la realizzazione del sistema SMART con la costruzione delle linee SIR2 e SIR3. Con l'affidamento dei lavori di progettazione della terza linea si è compiuto un ulteriore passo avanti nel rispetto del cronoprogramma di una progettualità che cambierà 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. Ribadiamo sempre che la coerenza rispetto ai tempi è fondamentale non solo per rimanere nei termini posti dal PNRR, ma soprattutto per la salute e la qualità della vita della cittadinanza. Sostenibilità, nel caso di progettualità complesse come queste, significa anche interpretare con il massimo rigore procedimenti che richiedono efficienza e trasparenza.

Il Bilancio di Sostenibilità ci permette di dare una visione unitaria alle numerose attività di APS Holding. La nostra azienda è associata primariamente ai servizi che riguardano il trasporto pubblico, ma nel report sarà possibile approfondire tutte le azioni tramite cui APS Holding affianca le istituzioni nel rapporto con la comunità.

Nell'ambito dei parcheggi c'è stato un miglioramento grazie all'informatizzazione della gestione e all'avvio di progetti come il Secret Garden capace di trasformare quello che classicamente è un "non luogo" in uno spazio suggestivo in cui funzionalità e arte si incontrano.

Grazie agli investimenti fatti negli scorsi anni sul fronte della gestione cimiteriale siamo arrivati ad eseguire più di 5000 cremazioni delle salme, processo che deve essere eseguito secondo standard ben definiti per tanti aspetti, da quelli ambientali a quelli logistici senza dimenticare l'assistenza alle famiglie in un momento tanto intimo e delicato.

Il bilancio che presentiamo è fatto di numeri e di processi, ma siamo convinti che al centro di numeri e processi ci siano sempre le persone e l'obiettivo che ci siamo dati con la redazione del Bilancio di Sostenibilità è quello di provare a raccontare quanto la componente umana sia importante in ogni servizio. Solo così potremmo essere protagonisti di quello sviluppo sostenibile che fa parte della nostra missione, dei nostri valori, del nostro agire quotidiano.

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.



OBIETTIVI
PER LO SVILUPPO
SOSTENIBILE

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.



- erogare servizi di pubblica utilità per il benessere della collettività;
- generare valore pubblico, stimolando con i propri servizi un progressivo incremento del benessere reale della collettività amministrata dal Comune di Padova;
- mettere in atto tutte le misure e le strategie per garantire la salute e sicurezza dei dipendenti, prevenire infortuni o eventuali malattie professionali.



- garantire la crescita professionale e la formazione continua dei dipendenti, a partire da corsi di formazione e aggiornamento;
- instaurare rapporti di lavoro duraturi, che favoriscano lo sviluppo professionale dei dipendenti, garantendo contestualmente la crescita del valore aziendale.



- evitare qualsiasi forma di discriminazione nei confronti dei propri dipendenti e collaboratori, offrendo pari opportunità nel lavoro e nell'avanzamento professionale;
- promuovere la parità di genere e creare opportunità che agevolino la partecipazione di persone di generi diversi;
- promuovere la piena ed effettiva partecipazione femminile e pari opportunità di leadership ad ogni livello decisionale in ambito politico, economico e della vita pubblica;
- favorire la flessibilità nell'organizzazione del lavoro per agevolare la gestione dello stato di maternità, paternità e in generale della cura dei figli.



- 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;
- ridurre l'impatto ambientale delle infrastrutture di sosta, aumentando la sostenibilità dei parcheggi attraverso impianti per la produzione di energia da fonte rinnovabile;
- 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.

SDGs

Impegni di APS Holding S.p.A.



- promuovere la valorizzazione del capitale umano tramite attività di formazione continua, motivazione e sensibilizzazione del personale a tutti i livelli;
- creare nuovi posti di lavoro garantendo al territorio adeguata copertura e servizi innovativi di qualità;
- assicurare un ambiente di lavoro positivo e armonioso che valorizzi lo sviluppo professionale di tutti e di ciascuno;
- 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;
- 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.



- 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;
- sviluppare sistemi informatizzati di gestione degli stalli di sosta, anche mediante l'installazione di innovativi sensori di parcheggio che ottimizzano i percorsi dei veicoli privati riducendo il congestionamento del traffico e l'inquinamento;
- incentivare l'adozione di forme di trasporto alternative e più sostenibili;
- 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).



- garantire il principio di uguaglianza sociale e parità di trattamento, fornendo servizi per la mobilità accessibili a tutti;
- 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.

SDGs

Impegni di APS Holding S.p.A.



- 🏠 innovare e digitalizzare i servizi per la creazione di città e comunità sostenibili e resilienti;
- 🏠 programmare un sistema innovativo ed integrato per la mobilità sostenibile;
- 🏠 aumentare la vivibilità e la qualità della vita nella città, decongestionando il traffico urbano, consentendo agli utenti di ridurre l'utilizzo dei veicoli privati;
- 🏠 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.



- 🏠 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;
- 🏠 differenziare ed avviare a riciclo quanti più rifiuti possibile.



- 🏠 contribuire alla riduzione delle emissioni di gas ad effetto serra (CO2 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.



- 🏠 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.



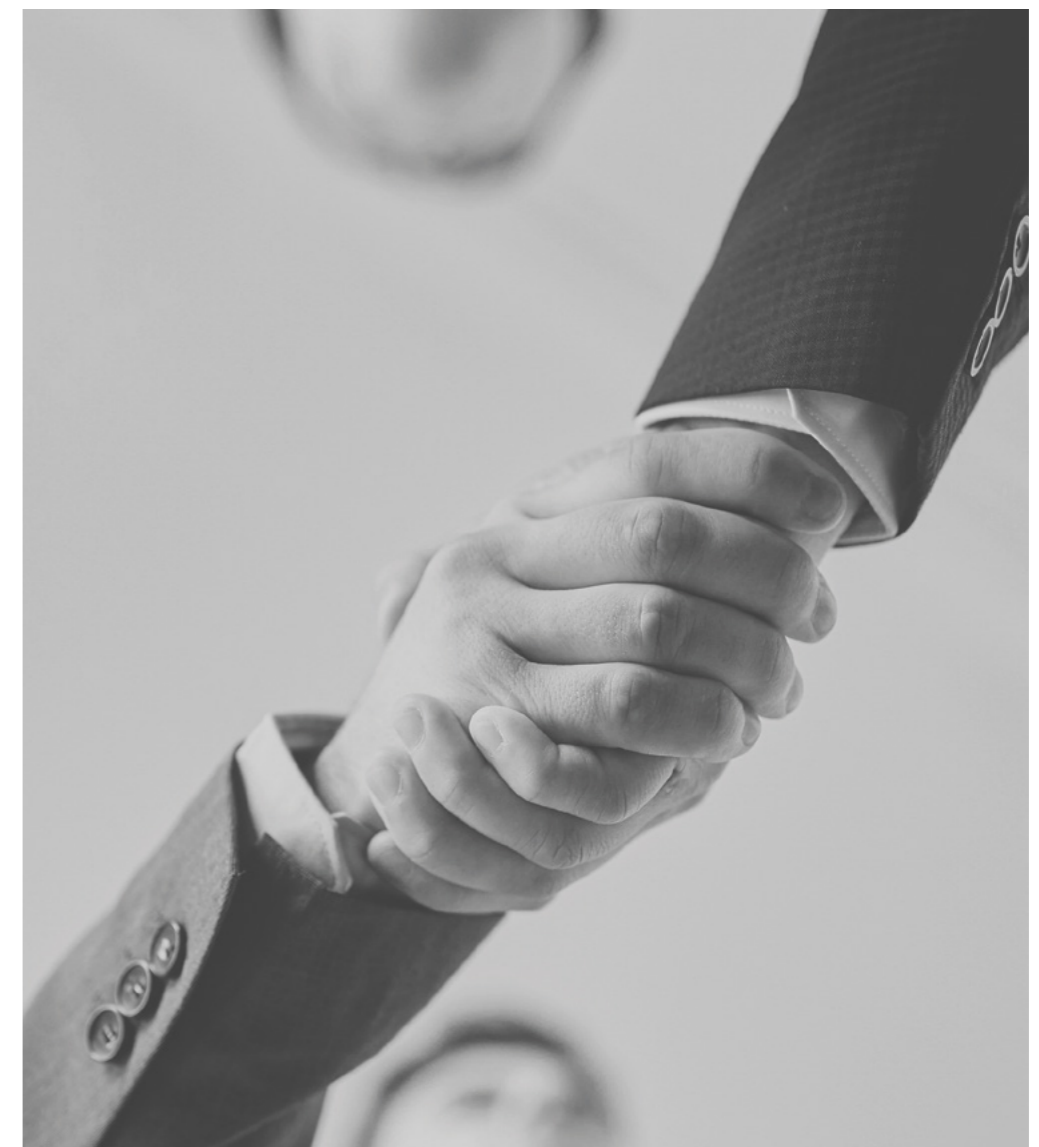
- 🏠 garantire in tutto il proprio operato la lotta alla corruzione e, in particolare, la sua prevenzione, da realizzarsi mediante tutte le misure atte a prevenire, contrastare, disciplinare e sanzionare comportamenti rilevanti per la prevenzione della corruzione e attraverso azioni di monitoraggio anticorruzione;
- 🏠 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;
- 🏠 garantire l'efficienza e la trasparenza dei processi di acquisto.

SDGs

Impegni di APS Holding S.p.A.



- 🏠 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;
- 🏠 rispettare, nei rapporti con gli stakeholder, criteri e comportamenti di correttezza, trasparenza, collaborazione, lealtà e reciproco profitto;
- 🏠 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.



TASSONOMIA

APS Holding 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.

COSA 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 Consi-

glio 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 misurare e di 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. APS non rientra nemmeno nell'ambito di applicazione della Corporate Sustainability Reporting Directive (CSRD), la nuova Direttiva UE approvata dal Consiglio il 28 novembre 2022 che sostituisce il termine "Dichiarazione non finanziaria" (DNF) con "Bilancio di sostenibilità" ed estende l'obbligo di rendicontazione ad una platea di imprese più ampia. Ciò nonostante, 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 2022 rappresenta la seconda edizione per APS Holding S.p.A. secondo l'aggiornamento dei nuovi standard GRI, dopo l'edizione 2021 e 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 2021 (*Universal Standards- opzione with reference*), gli standard adottati dalla Commissione UE nell'ambito della CSRD tramite un apposito Atto delegato del 31 luglio 2023 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").

Gli Standard Universali sono stati rivisti con lo scopo di rendere il reporting un processo (e un documento) più completo, pertinente e aderente **ai principi internazionali** di:

- 🔗 **governance responsabile;**
- 🔗 **due diligence**, adottata per identificare, prevenire e mitigare gli impatti negativi - effettivi e potenziali, diretti e indiretti - dell'organizzazione;
- 🔗 **rispetto dei diritti umani:** un principio che ora indirizza in modo trasversale l'intero sistema GRI.

La nuova edizione GRI 2021, inoltre, coerentemente con le disposizioni della CSRD, adotta un nuovo approccio, prevedendo il passaggio a un concetto di **doppia materialità**, secondo cui le questioni ESG (ambientali, sociali e di governance) creano rischi e opportunità materiali da un doppio punto di vista. La Direttiva Europea Non-Financial Reporting Directive (NFRD) stabilisce che le aziende debbano rendicontare su come i **problemi di sostenibilità** influenzano la loro attività e come impattano, dall'altra parte, **anche sulle persone e sull'ambiente**. La logica di doppia materialità è una duplice analisi del rischio: non più solamente dal lato interno, ma includendo anche considerazioni su un effetto "ritorno" del potenziale rischio. L'analisi dell'impatto e del rischio viene effettuata attraverso un'apposita **due diligence** con focus su due fronti: gli impatti subiti dall'azienda e gli impatti generati, ossia una valutazione di quali sono gli effetti che l'azienda provoca sulla società e sull'ambiente circostante e come le questioni ESG influenzano le prestazioni finanziarie e la sostenibilità dell'organizzazione.

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 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**), 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 generato, 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.



1 Identità



1. IDENTITÀ

1.1 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 2022, 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. Detiene, in aggiunta, il 21,10% di Busitalia Veneto, la società di trasporto pubblico integrato in cui è confluito il servizio di trasporto precedentemente gestito dalla stessa APS Holding.

1.2 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.; quest’ultima società si occupava del trasporto pubblico locale (TPL), della gestione di acqua, gas e della raccolta rifiuti. Manifestando la volontà di quotarsi in borsa, ha dovuto intraprendere un processo di scorporazione di quelle attività non compatibili con gli standard borsistici e “assistite” dalla contribuzione pubblica, come il trasporto pubblico ed altre attività connesse, andando a così a

creare due Società distinte: AcegasAps S.p.A., quotata in borsa, e APS Holding S.p.A.

Dalla costituzione sino al 30/04/2015, il *core business* della società è sempre stato rappresentato dalla gestione del TPL e, attraverso società controllate dalla gestione della sosta urbana (prima APS Parcheggi srl e poi APS Opere e Servizi srl), della pubblicità e delle affissioni (APS Advertising srl) e le telecomunicazioni (Ne-t by Telerete Nordest srl). Nel corso degli anni sono avvenute diverse operazioni straordinarie di seguito si elencano:

- 📍 **30/04/2015:** conferimento del ramo TPL urbano (autobus e tram) ed extraurbano alla neocostituita BusItalia Veneto S.p.A.;
- 📍 **2015:** fusione per incorporazione della società controllata APS Advertising srl, a decorrere dal 01/01/2015;
- 📍 **2016:** fusione per incorporazione della società controllata APS Opere e Servizi S.r.l. e conte-

stuale fusione inversa di Finanziaria APS S.p.A. (socio di APS Holding);

- 📍 **2018:** cessione della partecipazione della società controllata Ne-t by Telerete Nordest srl.

In data 26/09/2019 è stata accolta con esito positivo la domanda presentata dal Comune di Padova ad ANAC ed APS Holding è stata riconosciuta come organismo *in house* del Comune di Padova.

In data 07/12/2022 la Società ha sottoscritto con la Banca Europea per gli Investimenti (BEI) un prestito di Euro 34 milioni, assistito da Garanzia Green di SACE, per la realizzazione della nuova linea tranviaria SIR3 della città di Padova.

Il finanziamento stipulato rappresenta la prima tranche dell’ammontare complessivo di Euro 43,5 milioni approvato dal Consiglio di Amministrazione della BEI destinato anche al progressivo ammodernamento del materiale rotabile della linea SIR1, che verrà ultimato nel 2026, anche attraverso l’implementazione di batterie di ultima generazione, migliorando performance e durabilità e garantendo maggiore autonomia per le tratte prive di catenaria.

A margine di ciò si ricorda che, a dicembre 2021 la BEI e APS Holding S.p.A. hanno definito un accordo incluso nel Programma ELENA (European Local Energy Assistance) sotto forma di Assistenza Tecnica a fondo perduto, a copertura dei costi di sviluppo di soluzioni innovative di mobilità integrata fino a massimo Euro 1,6 milioni.

1.3 PROPRIETÀ E FORMA GIURIDICA

APS Holding è la società *in house* del Comune di Padova, è soggetta a direzione e coordinamento del Comune di Padova in quanto sottoposta al controllo analogo e il Comune rappresenta il Socio Unico della società.

APS Holding è anche il soggetto attuatore, nominato dal Comune di Padova per la realizzazione delle due nuove linee tranviarie SIR3 e SIR2.

1.4 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.

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	13.12.2023
Affidamento car sharing	16.03.2024
Affidamento gestione autovelox	29.02.2024
Affidamento gestione fibra ottica	10.11.2029

Tabella 1 - Concessioni e rispettiva scadenza

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%;

2 Missione e strategie

2. MISSIONE E STRATEGIE

2.1 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.

2.2 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; anche attività come i parcheggi sono gestite con la finalità di ridurre quanto possibile l'inquinamento, tramite la fornitura di strumenti che limitino il traffico parassitario. Le attività a maggiore rischio di inquinamento, come il crematorio, vengono sottoposte a monitoraggi continui da parte di società terze.

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.

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.



Figura 1 - Principi etici di APS

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 51 anni.



Figura 2 – Membri del Consiglio di Amministrazione

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

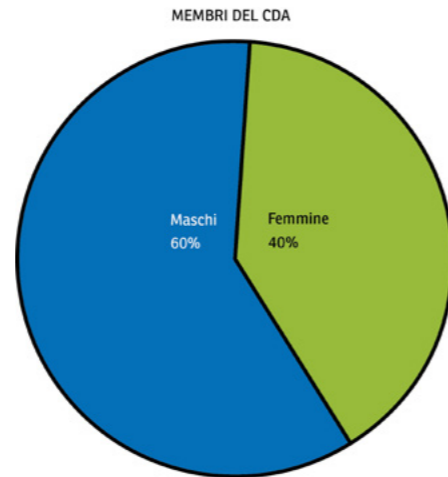


Grafico 1 – Membri del Consiglio di Amministrazione, per genere

Nel triennio di riferimento, il CdA si è riunito almeno una volta al mese. Nel 2022, per garantire la gestione ordinaria dell'azienda in un periodo storico particolarmente complesso, il CdA si è ritrovato per un totale di 21 riunioni nel corso dell'anno.

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.

NUMERO DI RIUNIONI DEL CDA

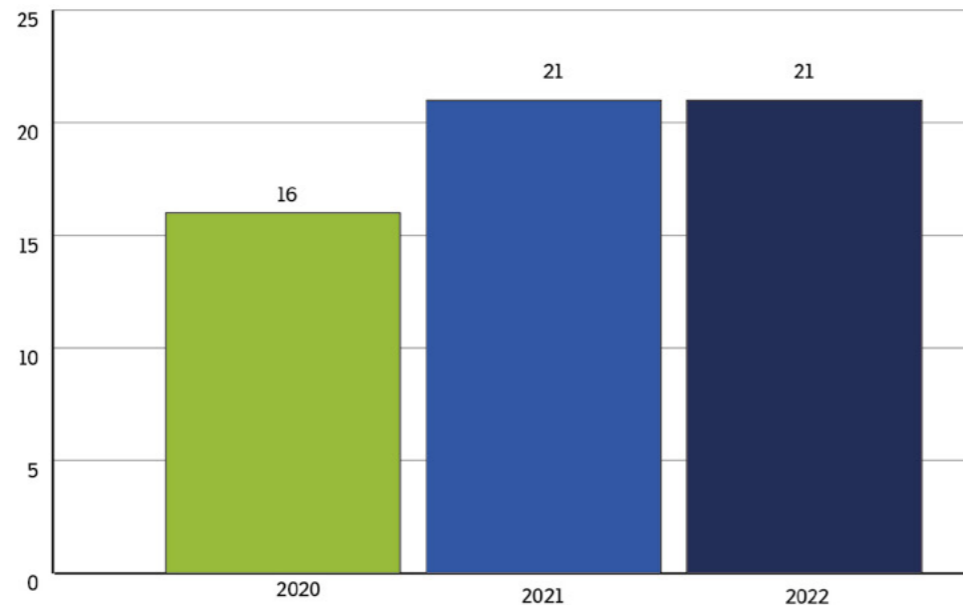


Grafico 2 – Numero di riunioni del Consiglio di Amministrazione, per anno

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

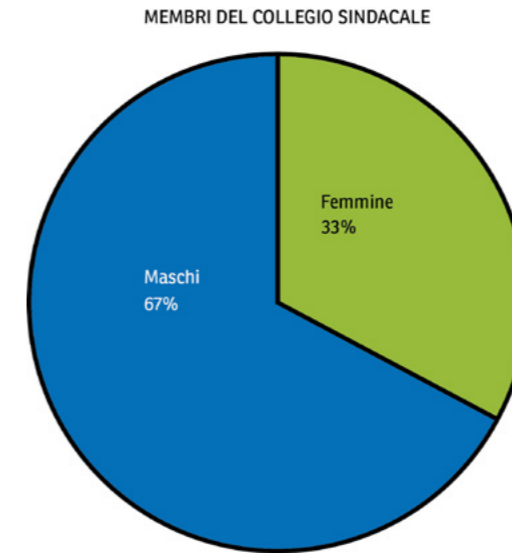


Grafico 3 – Membri del Collegio Sindacale, per genere

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.

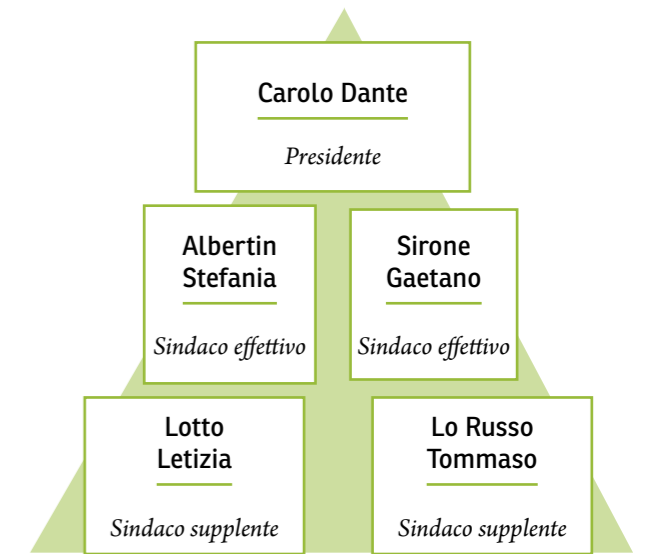


Figura 3 – Membri del Collegio Sindacale

NUMERO DI RIUNIONI DEL COLLEGIO SINDACALE

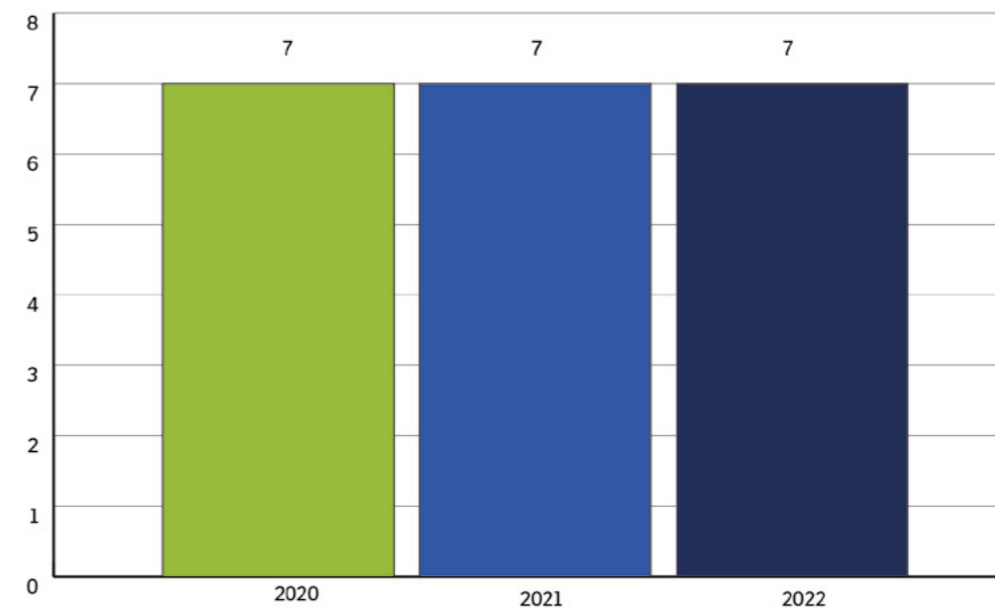


Grafico 4 – Numero di riunioni del Collegio Sindacale, per anno

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.



Figura 4 – Membri dell'Organismo di Vigilanza

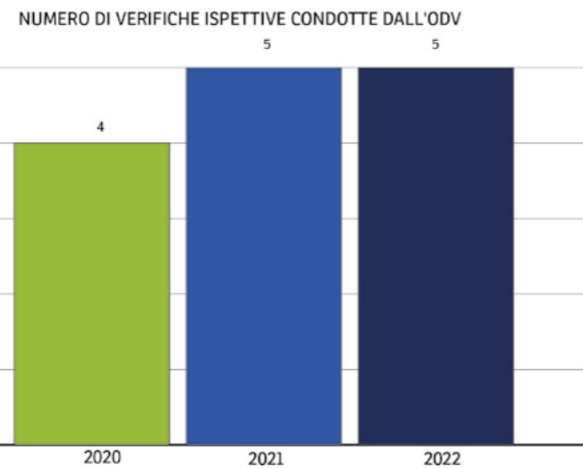


Grafico 5 – Numero di verifiche ispettive condotte dall'Organismo di Vigilanza, per anno

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.

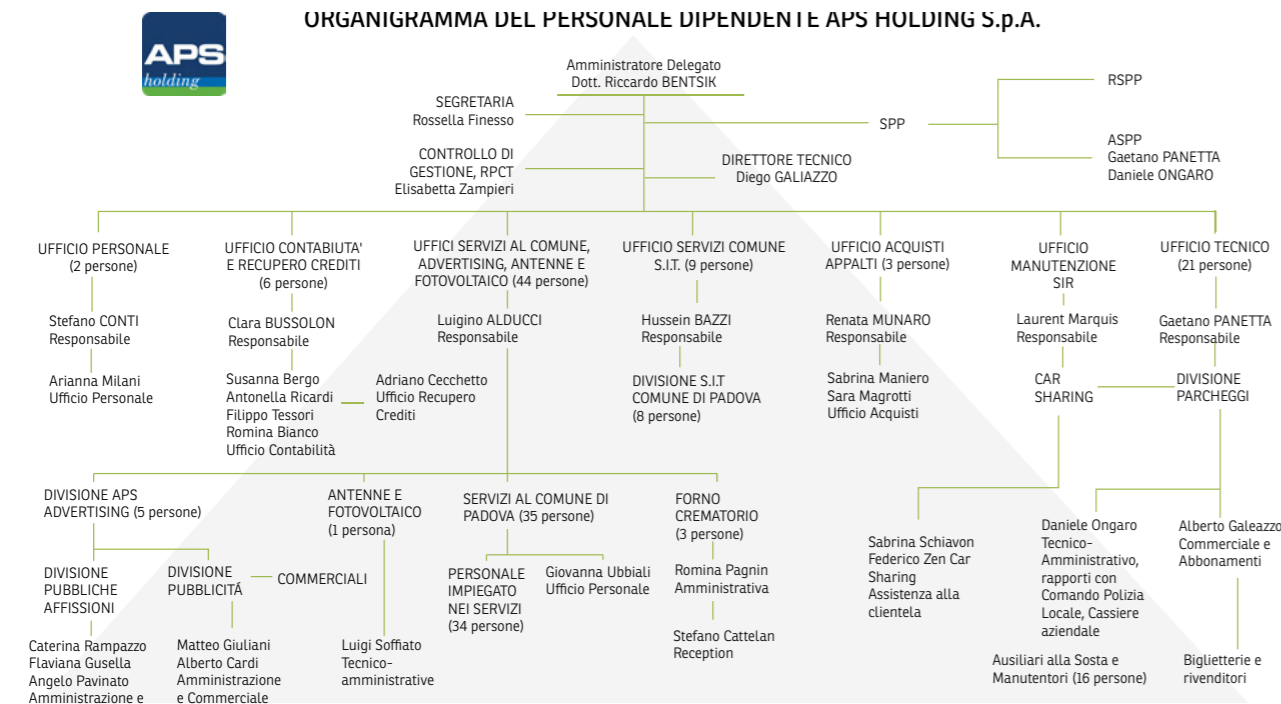


Figura 5 – Organigramma aziendale



2.4 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 2023-2025, è pubblicato sul sito di APS Holding S.p.A. al link: https://www.apsholding.it/wp-content/uploads/2023/03/ALLEGATO-B-al-Modello-di-Organizzazione-Gestione-e-Controllo-ex-d.lgs.-231-2001-MISURE-DI-PREVENZIONE-DELLA-CORRUZIONE-INTEGRATI_CdA-27.03.23.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 2022 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 2022 saranno poste in essere negli anni 2023-2024-2025, come programmato nel PTPCT 2023-2025.

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.

L'adozione del PTPCT e il suo aggiornamento periodico, insieme ai monitoraggi periodici nonché alla formazione erogata in materia al personale, consentono di diffon-

dere 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 2022 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 e 2022, 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/societa-trasparente/disposizioni-general/ptpc-e-ptti/> che riporta tutti i documenti di dettaglio 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, secondo quanto 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 2022, sono pervenute n. 15 richieste di accesso documentale. Specifici controlli vengono intrapresi periodicamente per assicurare che la Società rispetti la normativa vigente riguardante la trasparenza. Nel 2022, 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-delloiv-o-di-altra-struttura-analoga-nellassolvimento-degli-obblighi-di-valutazione/>, a comprova del corretto adempimento a quanto previsto dalla disciplina in materia.



2.5 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 connaturata alla missione di una società come APS Holding, nata per supportare le istituzioni nell'erogazione di servizi che rispondono all'interesse pubblico.



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.

2.6 MATRICE DI MATERIALITÀ

Per questa edizione 2022 si conferma l'analisi di materialità svolta per il Report di sostenibilità 2021, tuttavia è bene sottolineare il nuovo approccio verso la doppia materialità adottato sia dal GRI 2021 che dalla CSRD che estende il concetto di materialità e che dovrà essere tenuto in conto in parte già nell'attuale edizione e in misura maggiore in quelle a venire.

L'approccio di «doppia materialità» viene adottato considerando i fattori di sostenibilità che influenzano l'azienda e come l'azienda impatta sulla società e sull'ambiente. I temi materiali sono definiti come:

“ Argomenti che riflettono gli impatti più significativi dell'organizzazione sull'economia, sull'ambiente e sulle persone, inclusi sui diritti umani.

Non è quindi più sufficiente identificare e gestire i temi materiali che risultano rilevanti per l'azienda e per i principali stakeholder, ma è necessario effettuare una valutazione appunto “doppia” per identificare due direzioni nelle quali inquadrare le questioni ESG (ambientali, sociali e di governance): come queste influenzano le prestazioni finanziarie di un'azienda e il suo valore nel tempo (impatti subiti) e quali sono gli effetti che l'azienda provoca sulla società e l'ambiente circostante (impatti generati).

Questo processo comporta di conseguenza la necessità, da una parte, di considerare le questioni che oggi non sono finanziariamente rilevanti ma che potrebbero diventarle domani (materialità dinamica) e dall'altra di monitorare nel continuo le aspettative degli stakeholder per avere il polso, istante per istante, delle nuove priorità, per cogliere trend e anticipare rischi trasformandoli in opportunità.

Il concetto di **due diligence**, definito

“ il processo attraverso il quale un'organizzazione identifica, previene, mitiga e rende conto di come affronta i suoi effetti negativi effettivi e potenziali sull'economia, sull'ambiente e persone

(inclusi i diritti umani) è identificato come il meccanismo per identificare e gestire gli impatti generati.

I temi più rilevanti per APS Holding e per i suoi stakeholder, identificati nel 2021, sono stati confermati anche per il 2022, in base alle risultanze emerse dall'analisi di materialità effettuata nel 2021, per il precedente Report. Questo processo ha rappresentato 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 hanno generato 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 stata definita 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, gli stakeholder di riferimento coinvolti da APS per la definizione della materialità sono rappresentati da:

- 🏠 Assessore e un Capo Settore del Comune di Padova, socio unico di APS Holding;
- 🏠 Componenti del Consiglio di Amministrazione;
- 🏠 Componenti del Collegio Sindacale;
- 🏠 Organismo di Vigilanza;
- 🏠 Amministratore Delegato;
- 🏠 Direttore Tecnico;
- 🏠 Responsabile del Controllo di Gestione e RPCT;
- 🏠 Responsabili delle varie divisioni relative ai servizi offerti;
- 🏠 Responsabile dell'ufficio Risorse Umane;
- 🏠 Responsabile dell'ufficio Contabilità e Recupero crediti;

- 📍 Responsabile dell'ufficio Acquisti e Appalti;
- 📍 Consulente legale;
- 📍 Consulente del lavoro;
- 📍 Tre tra i più importanti partner tecnologici della Società;
- 📍 Un dipendente neoassunto;
- 📍 Due Rappresentanti Sindacali Aziendali;
- 📍 Direttrice dell'Associazione nazionale del Coordinamento Agenda 21 Locali Italiane;
- 📍 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, che sono stati confermati anche per l'attuale edizione:

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 stakeholders 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.

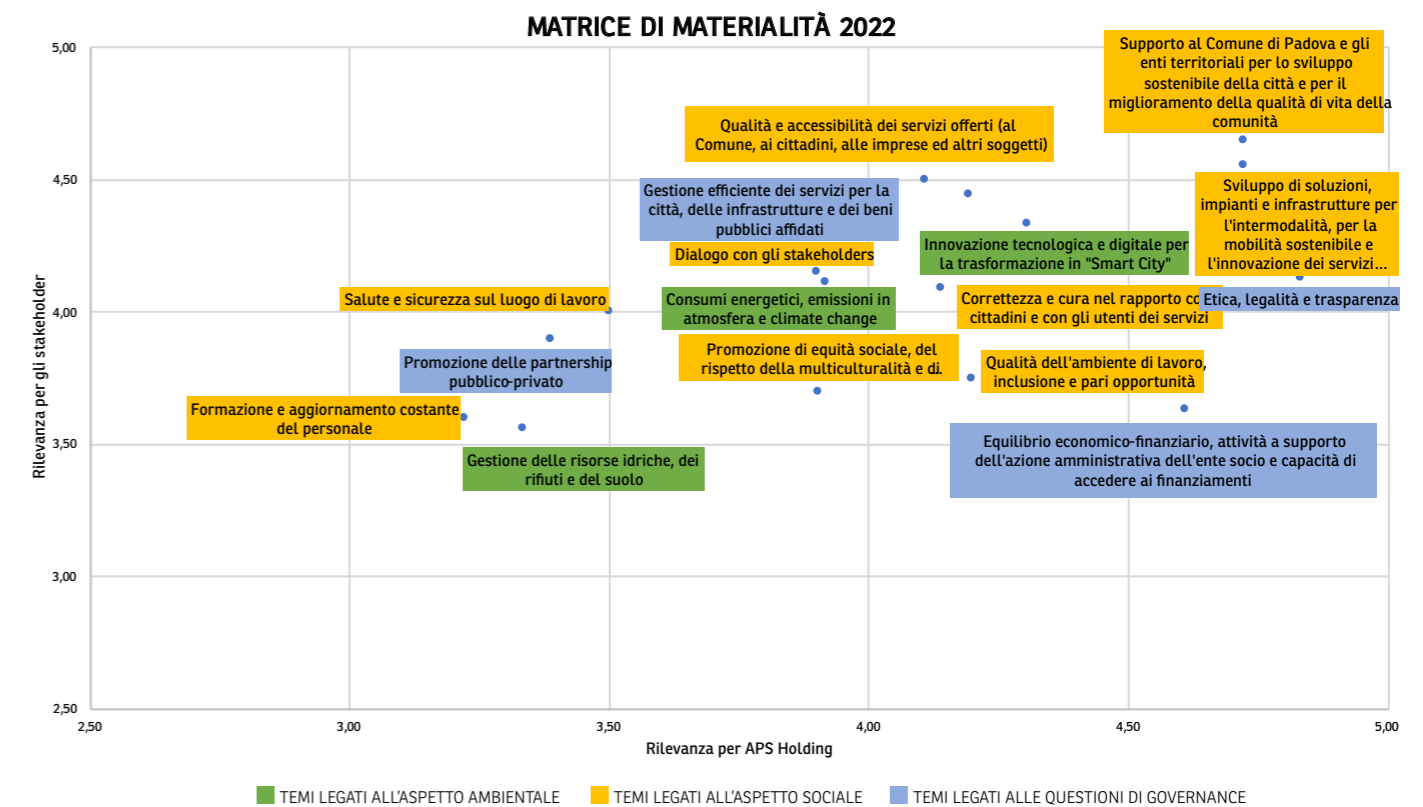


Figura 6 – Matrice di materialità 2022 di APS Holding S.p.A.

3 Le funzioni di servizio pubblico

3. LA FUNZIONE DI SERVIZIO PUBBLICO

APS Holding svolge funzioni di servizio pubblico 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.

3.1 SVILUPPO E INNOVAZIONE PER LA MOBILITA' SOSTENIBILE



PROGRAMMAZIONE DEL SISTEMA INNOVATIVO E INTEGRATO PER LA MOBILITA' 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. Tale Piano 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): in particolare nel 2022 è stato sottoscritto il contratto con l'Associazione Temporanea di Imprese (ATI) a cui è stata affidata l'ideazione e l'implementazione delle linee SIR3, per un tratto che va dalla Stazione di Padova alla località Voltabarozzo. Nel corso dell'anno, poi, è stato dato inizio alla progettazione esecutiva delle opere. Per quanto riguarda la linea tranviaria, SIR2, è stato dato il consenso per la fornitura, da parte della Società Alstom Transport S.a., di 26 mezzi rotabili di ultima generazione; inoltre è stato intrapreso l'iter per la pubblicazione del bando di gara e la consegna del progetto finale all'impresa incaricata con la conseguente partenza della fase di ideazione.

LINEE TRANVIARIE PROGETTATE PER LA CITTA'

Il sistema tranviario oggi è composto dalla linea SIR1 che si estende per 10,5 km, servendosi di 17 corsie preferenziali, pari al 70% sul totale, 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 2022, per un totale di 33.000 passeggeri nei giorni feriali o una media di 1.500 passeggeri all'ora. Questi dati sono inevitabilmente minori nei giorni festivi; la media è, infatti, di un totale compreso tra i 15.000 e i 20.000 passeggeri nel weekend e giorni di festa riconosciuti a livello nazionale. I chilometri percorsi da SIR1 ogni giorno sono 4.000, articolati tra le 24 fermate assicurate, compresi i capolinea.

È stato altresì calcolato che la linea SIR1 ha, complessivamente, la capacità di trasportare 6,8 milioni di utenti ogni anno, con ogni mezzo che ha una capienza massima di 220 persone.

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 2,8/3,0 metri;
- 📏 10,5 metri di raggio di curvatura, rispetto ad una media di 12 metri per i tram tradizionali.

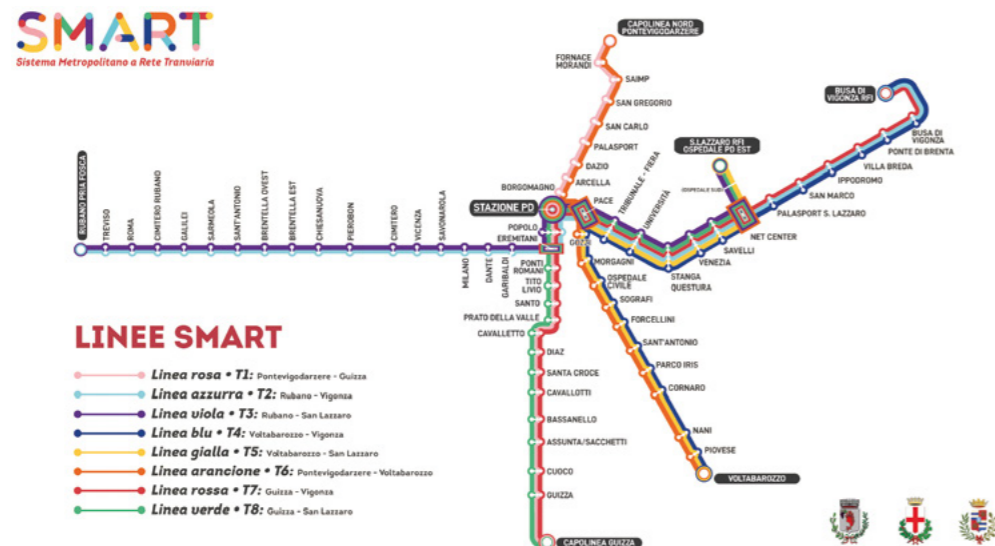


Figura 4 – Mappa delle linee del Sistema Metropolitano di Rete Tranviaria di Padova (SMART)

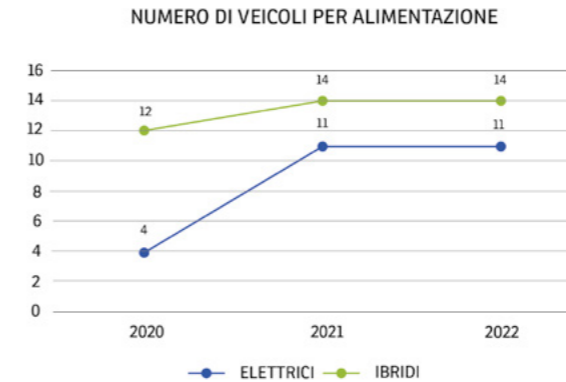


Grafico 6 – Numero di veicoli per alimentazione e per anno

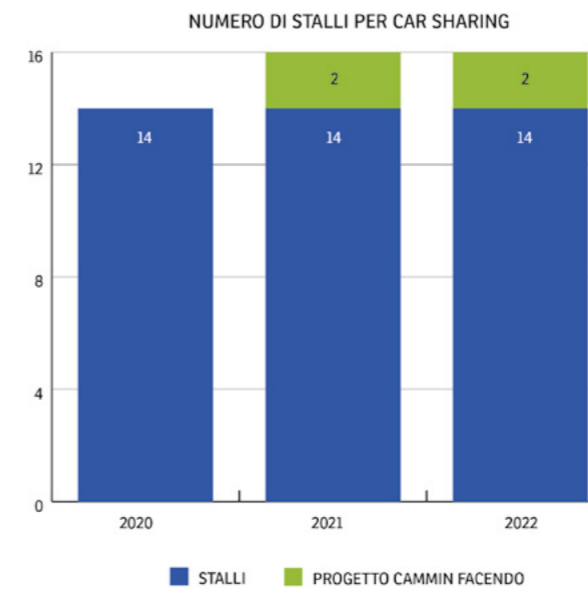


Grafico 7 – Numero di stalli dedicati al servizio di car sharing, per anno

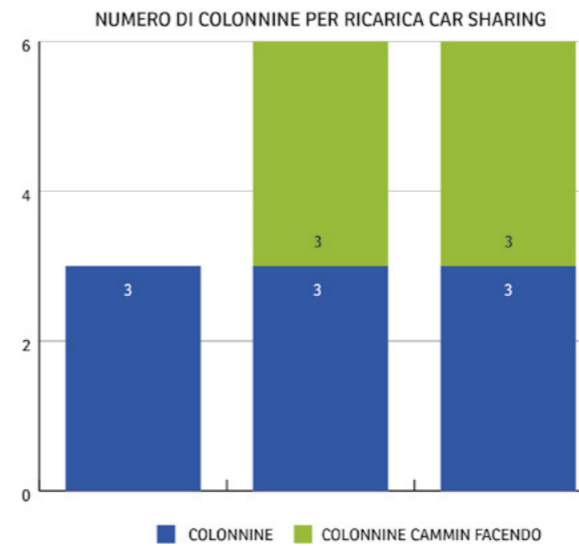


Grafico 8 – Numero di colonnine per la ricarica introdotte per il servizio di car sharing, per anno

MOBILITA' 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, dopo essere risultato in aumento nel 2021 rispetto all'anno precedente, 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, è rimasto stabile nel 2022. Nel gennaio 2017, fu presentato il 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, nel 2021, del nuovo servizio di Car Sharing e la flotta, per il 2022, ha confermato i 7 veicoli a trazione elettrica, un'autovettura ibrida plug-in e due furgoni.

Il servizio di car sharing costituisce un tassello fondamentale anche per l'integrazione tra i

diversi mezzi di trasporto pubblico: dopo aver registrato numeri molto bassi in termini di utenti serviti e chilometri percorsi nel 2020, per via dell'introduzione di misure per la limitazione del rischio di contagio, in particolare nei periodi di lockdown, si è ripreso nel 2021 e 2022 facendo segnare una nuova crescita. Ciò a conferma che la diminuzione dell'attenzione verso il car sharing era causata da fattori esterni, ed è quadruplicato nel 2022 anche il numero di guidatori (*driver*) che si sono iscritti al servizio.

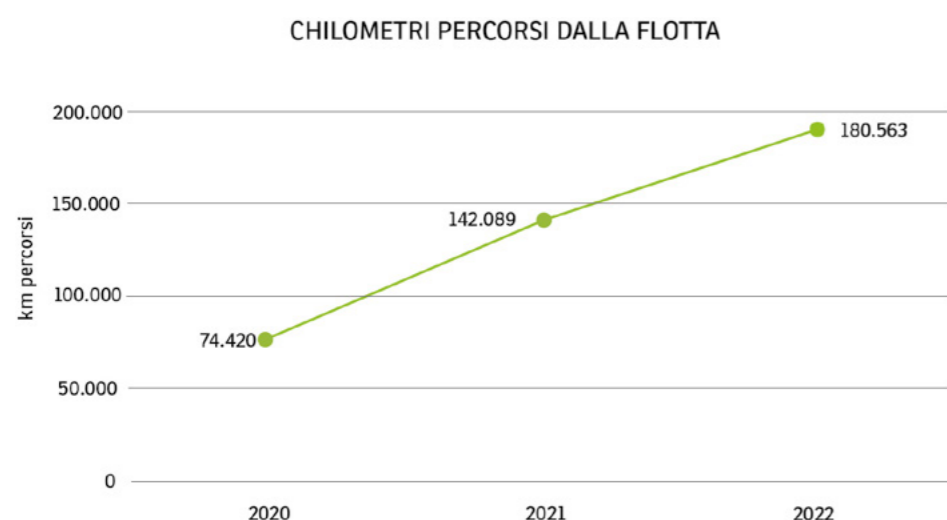


Grafico 9 – Chilometri percorsi complessivamente dalla flotta dedicata al servizio di car sharing, per anno

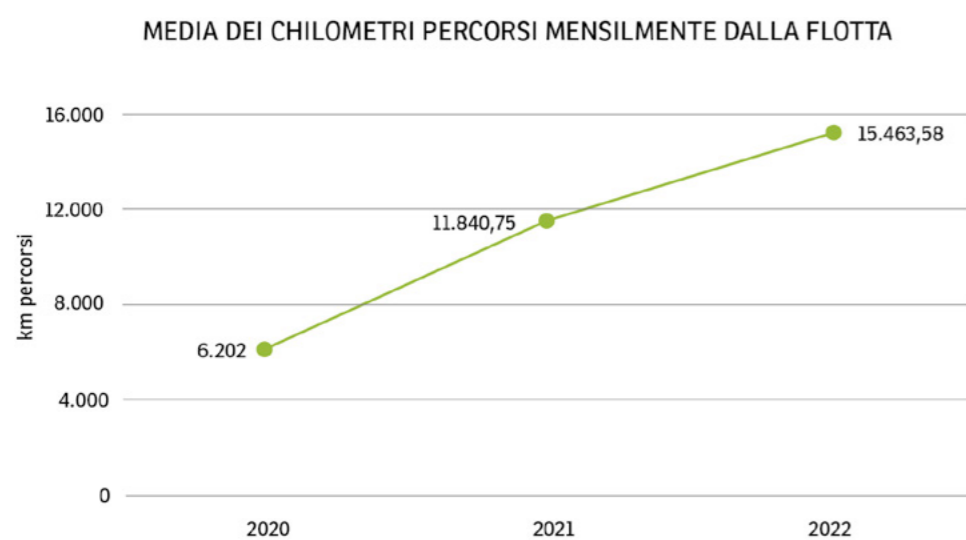


Grafico 10 – Media dei chilometri percorsi mensilmente dalla flotta dedicata al car sharing, per anno

NUMERO DI DRIVER DEL SERVIZIO DI CAR SHARING

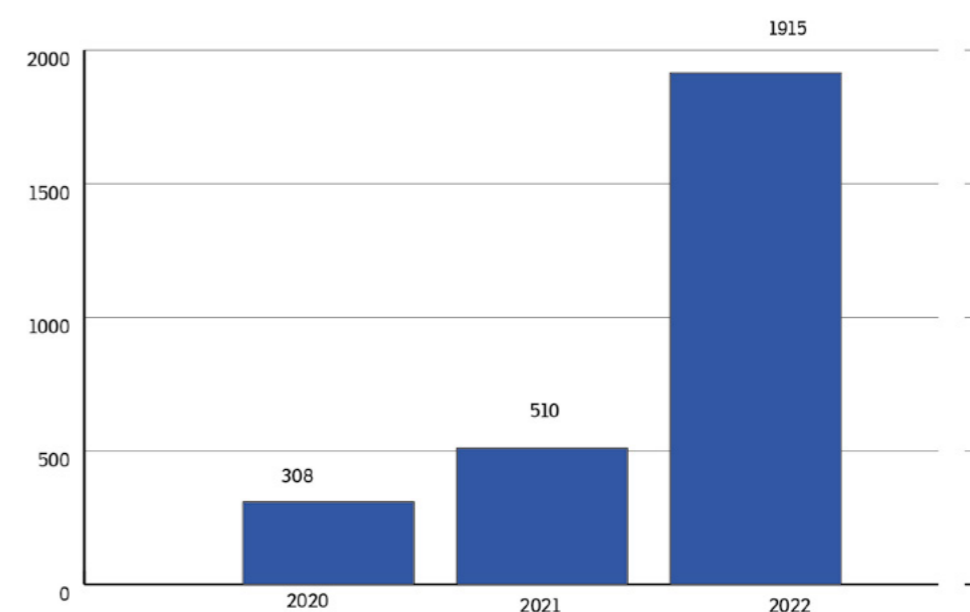


Grafico 11 – Numero di autisti che usufruiscono del servizio di car sharing, per anno

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 81.600 m² ed è suddivisa in 14 parcheggi, di cui 7 “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 CO₂, 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 2022 contano 3.604 posti, di cui 82 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 3.181 posti auto su strada, 181 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 35 camper; si trova a nord di Padova ed in una posizione strategica, che consente ai camperisti di raggiungere velocemente a piedi 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 Pace è terminata il 21/03/2022. Sono altresì presenti 160 parcometri nel Comune 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, 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.

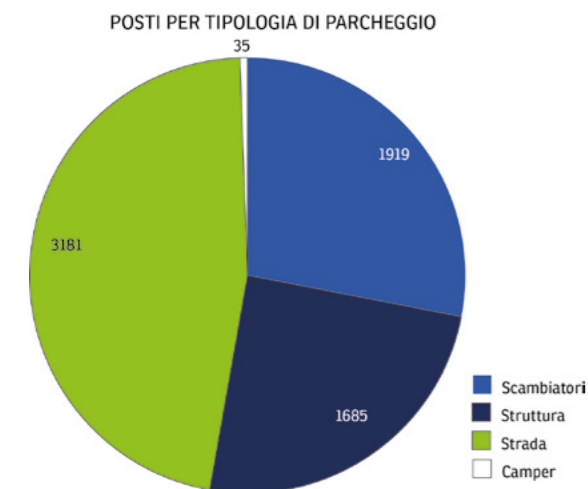


Grafico 12 – Numero di posti per tipologia di parcheggio

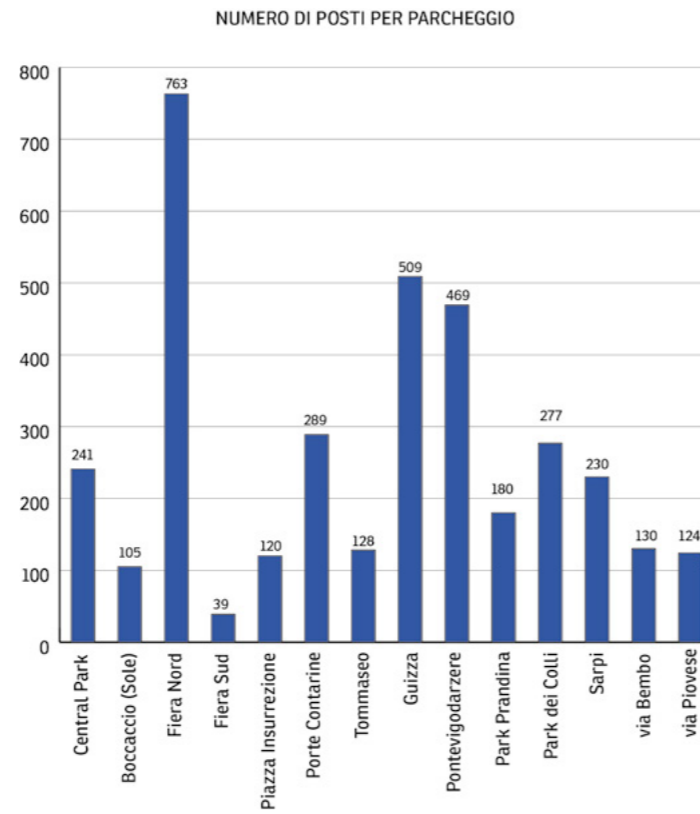


Grafico 13 – Numero di posti per parcheggio gestito

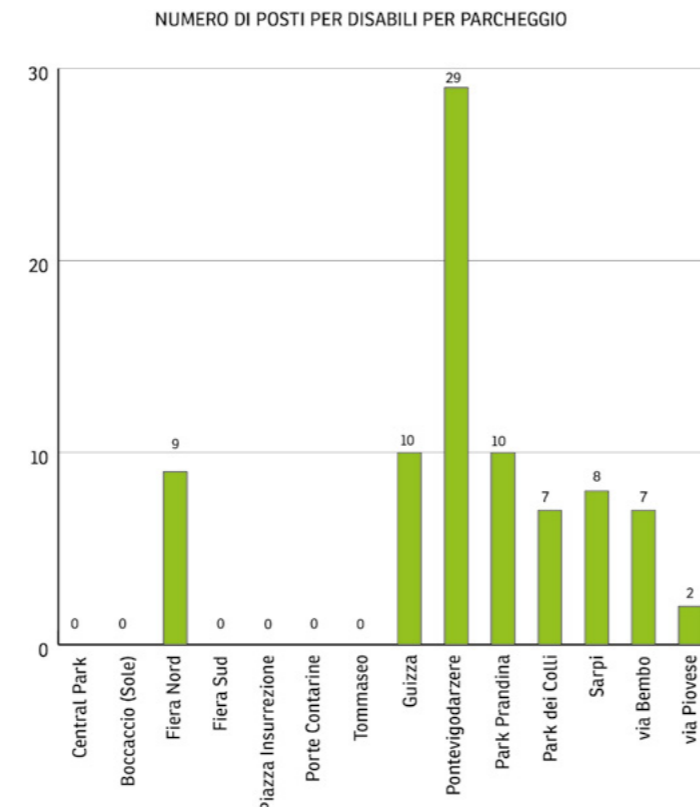


Grafico 14 – Numero di posti dedicati ai disabili, per parcheggio

	2020	2021	2022
CENTRAL PARK	47,80%	47,80%	47,80%
FIERA NORD	57,20%	71,00%	72,00%
INSURREZIONE	60,00%	60,00%	60,00%
CONTARINE	78,60%	78,60%	79,00%
TOMMASEO	40,00%	40,00%	40,00%

Tabella 2 – Tasso di occupazione dei parcheggi gestiti, per anno

3.2 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

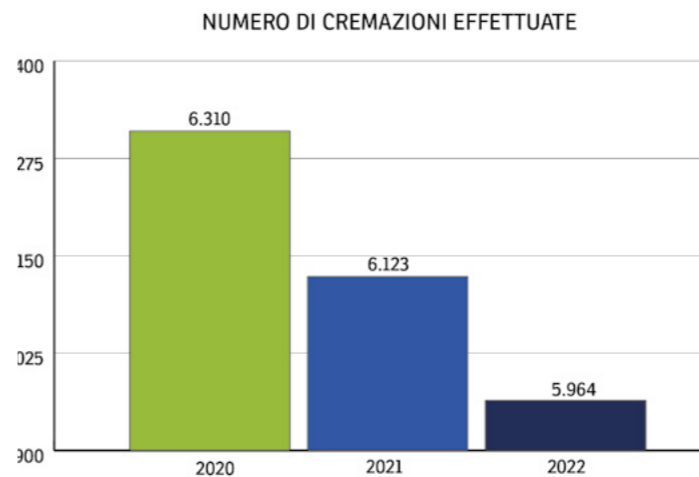


Grafico 15 – Numero di cremazioni effettuate, per anno

miglioramento, garantendo attenzione e rispetto a tutti gli interlocutori, ed erogando prestazioni di qualità che costituiscano 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 temporaneamente l'impianto aumentando la capacità di accoglienza delle salme in attesa, portando il numero di celle frigorifere da 108 a 168. Questa capacità è stata resa disponibile sino al 2021, mentre dal 2022, con la fine dell'emergenza pandemica, la capacità dell'impianto è stata ripristinata a 108 celle frigorifere.

Nel 2022, inoltre, sono state implementate le aree esterne coperte all'impianto crematorio, al fine di garantire le attività di stoccaggio esterno dei materiali di consumo cercando di limitare gli intralci interni nelle aree operative.

Nel 2022 sono state effettuate 5.964 cremazioni. La durata media delle operazioni di cremazione è di 70 minuti, mentre si impiegano circa 45 minuti per le attività crematorie di resti inconsunti dopo la prima tumulazione.

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 (140 posti a sedere e 60 in piedi); 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.

3.3 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.

Inoltre, sempre nel corso del 2022, si è predisposto un piano di manutenzione degli impianti pubblicitari che comprende la dismissione di alcuni manufatti, segnalati anche dalla Polizia Locale, in quanto in posizioni non in linea con il nuovo Codice della Strada, e il riposizionamento di altri, adeguati alle nuove disposizioni.

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:

- 🔧 installazione di nuove postazioni, 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);
- 🔧 manutenzione dei *software* gestionali del Comune e *software* di produttività individuali;

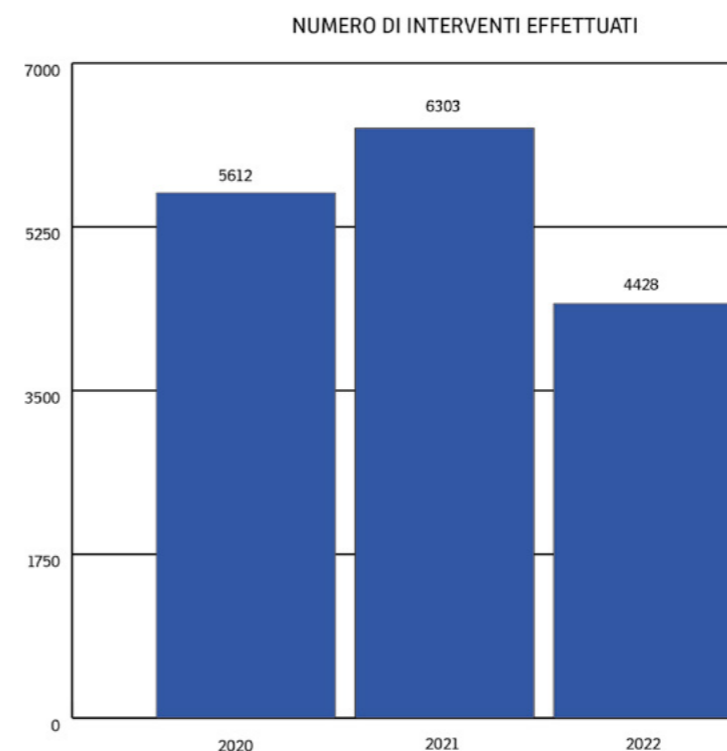


Grafico 16 – Numero di interventi di assistenza informatica effettuati, per anno

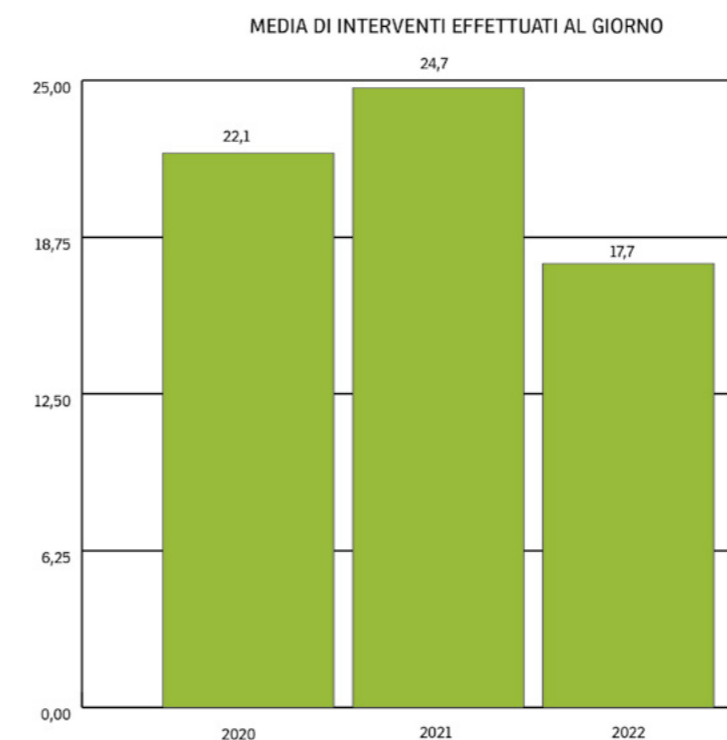


Grafico 17 – Numero medio di interventi di assistenza informatica effettuati per giorno, per anno al Comune di Padova

- 🔧 assistenza a sedute del Consiglio Comunale in Videoconferenza;
- 🔧 supporto nella gestione del magazzino;
- 🔧 supporto tecnico nell'individuazione degli acquisti di *hardware* e *software*;
- 🔧 gestione, post-migrazione della piattaforma in cloud di Office 365;
- 🔧 supporto al progetto di migrazione e sostituzione di 120 multifunzione per la nuova procedura di Stampa Gestita Papercut;
- 🔧 collaudo ed inventariazione di 750 nuove postazioni portatili per il lavoro agile;
- 🔧 migrazione di 1.350 postazioni al nuovo Antivirus "ApexOne".

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. Nel 2022 sono stati effettuati 4.428 interventi su un totale di 2.200 postazioni: Il medesimo andamento si può ritrovare conseguentemente nel numero medio di interventi effettuati al giorno.

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 2022 ne sono stati creati 12, 10 nel 2021 e 6 nel 2020. 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.

Rispetto all'anno precedente, il numero di asili, palestre e musei per cui vengono forniti i suddetti servizi (rispettivamente 3, 2 e 2) è rimasto invariato. Ciascun lavoratore di APS ha dedicato 36 ore settimanali per i servizi agli asili, 40 ore settimanali per i servizi alle palestre mentre sono state fornite in totale ben 476 ore di supporto nei musei e centri culturali.

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 (in totale ne sono stati coinvolti 9).

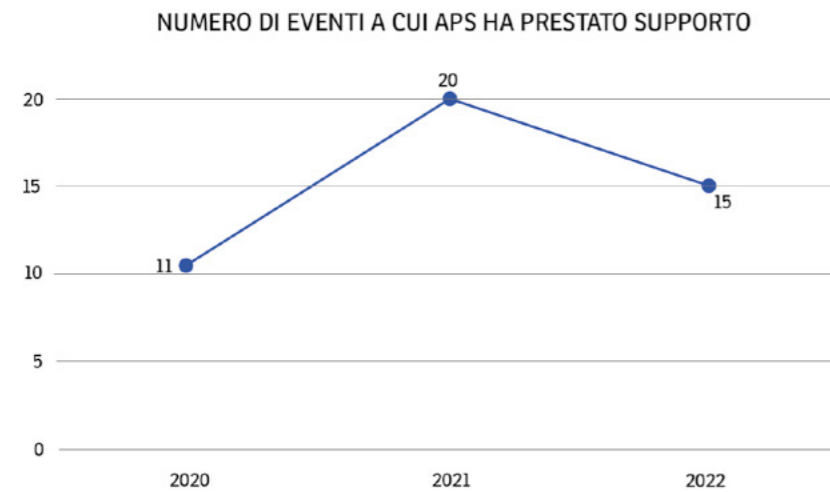


Grafico 18 – Numero di eventi a cui APS ha prestato supporto, per anno

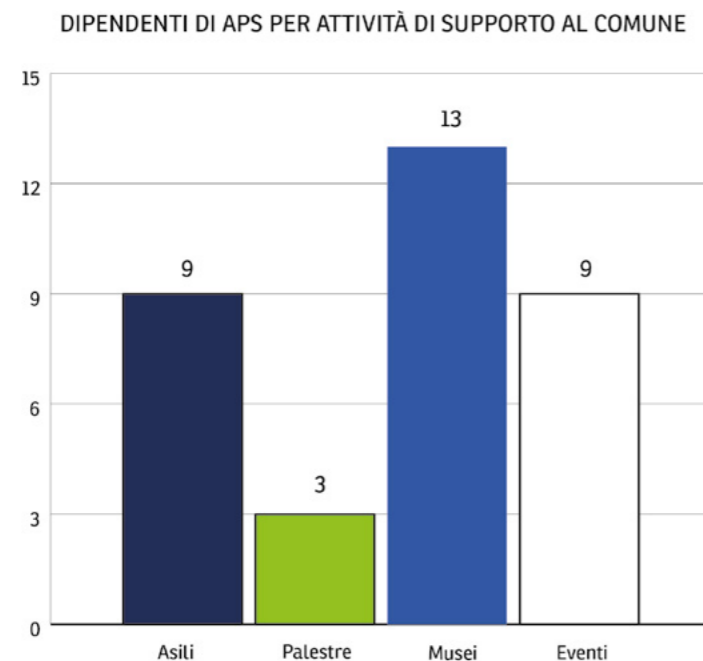


Grafico 19 – Numero di dipendenti di APS per attività di supporto al comune

SERVIZI LOGISTICI E DI MANUTENZIONE

Dal 1° dicembre 2020, APS ha preso in carico i servizi logistici e di manutenzione per l'Amministrazione Comunale, in particolare per il Settore Provveditorato e per il Gabinetto del Sindaco. Ad APS sono pervenute 1.246 richieste di questa tipologia nell'anno 2022.

Tali servizi includono operazioni di facchinaggio con trasporto e recupero materiale, gestione dei magazzini del Comune di Padova (in particolare per quanto concerne i materiali elettorali, quelli di uso comune nelle scuole, uffici, ma anche attrezzature specifiche per le scuole/asili comunali). Queste funzioni rendono possibile l'allestimento e lo smantellamento di istituti educativi e uffici in occasione di traslochi e/o manutenzioni, servendosi di appositi mezzi aziendali. Nel 2022, sono stati dedicati ai servizi di logistica 4 mezzi di APS.

3.4 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 30.000m² (di cui 20.000m² 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 6 km di alluminio schermato alle cabine di alta tensione.

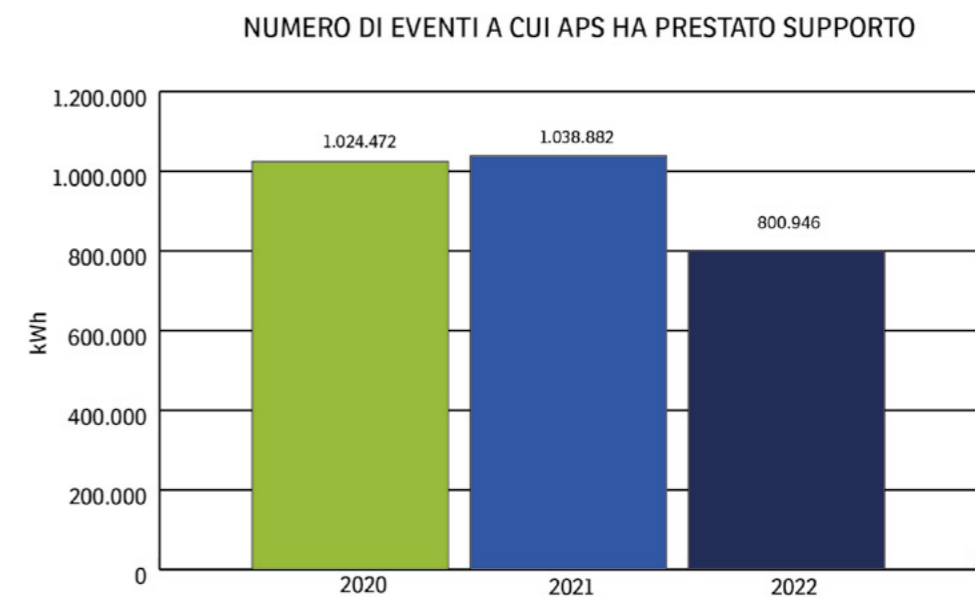


Grafico 20 – Energia elettrica prodotta dal parco fotovoltaico di Roncajette, (kWh per anno)

4 Relazione con clienti ed utenti

4. RELAZIONE CON CLIENTI ED UTENTI: QUALITÀ, SICUREZZA, PREZZO, INNOVAZIONE



4.1 QUALITÀ E SICUREZZA DEI SERVIZI OFFERTI

PROGETTAZIONE DELLA LINEA TRANVIARIA ORIENTATA AGLI UTENTI

Durante le fasi di progettazione delle linee tranviarie è indispensabile, per APS, pianificare una serie di misure per migliorare l'esperienza dei cittadini rispetto all'utilizzo del servizio. Sono, in particolare, state studiate attentamente l'accessibilità delle fermate, la qualità cromatica delle finiture, il design e le caratteristiche estetiche delle pensiline e, di fondamentale importanza, il coordinamento tra la posizione delle fermate e delle altre forme di trasporto pubblico locale, così come la presenza di percorsi per non vedenti ed impianti semaforici che favoriscano il raggiungimento in sicurezza delle fermate.

In tutto, 180 corse per direzione sono garantite dalla linea SIR1 (360 direzionali), ovvero tra 8 e 10 passaggi ogni ora, per un servizio offerto dalle ore 06.00 alle ore 01.00 circa.

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 CO₂ 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 3,8 anni assicura la loro efficienza. L'utilizzo delle vetture del car sharing permette, inoltre, di sostare gratuitamente nelle aree di parcheggio a pagamento, tipicamente individuate dalle strisce blu, e di accedere alle zone a traffico limitato (con esclusione delle zone riservate ai tram).

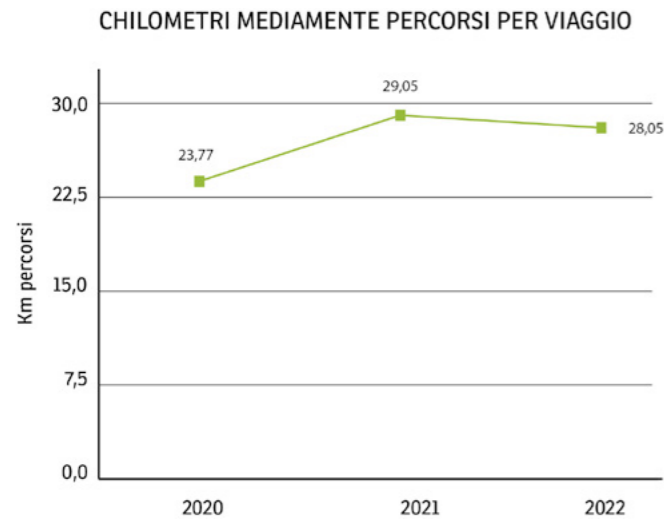


Grafico 21 – Chilometri percorsi mediamente dai veicoli del servizio di car sharing, per viaggio, per anno

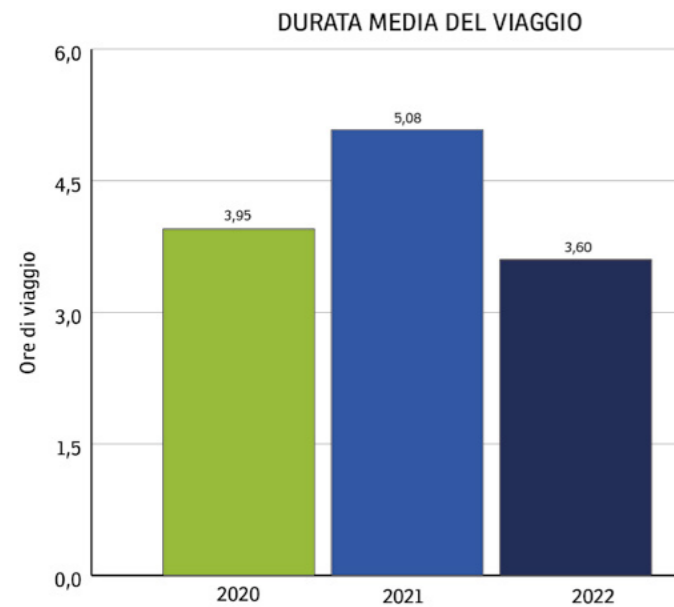


Grafico 22 – Durata media dei viaggi dei veicoli del servizio di car sharing, per anno

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: 6 parcheggi in struttura e scambiatori su 14 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 1.587.

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

Da menzionare anche l'intervento della Polizia Locale, su segnalazione, per allontanare dagli spazi destinati alla sosta soggetti estranei e riconducibili a personale sgradevole e tossicodipendente. Nel 2022 sono state effettuate 30 segnalazioni.

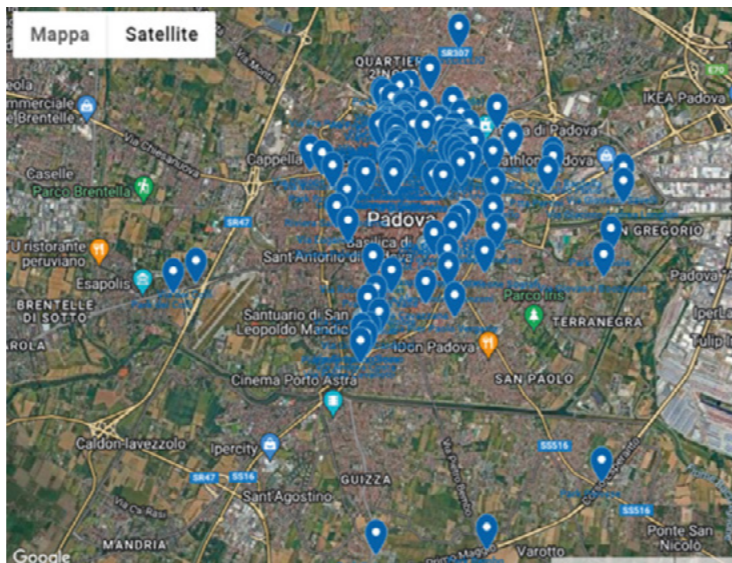


Figura 5 – Distribuzione dell'intera rete dei parcheggi pubblici gestiti da APS. Aggiornato al 20.07.2023. <https://www.parcheggiadovato.it/parcheggi/sostare-a-padova/#parcheggi>

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 dalla 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, 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 oltre 1.800 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. Controlli, vengono svolti anche su richiesta dei clienti o degli affissatori.

PRINCIPALI IMPIANTI DI ADVERTISING	
POSTER	144
BACHECA TRAM	119
STENDARDO BIFACCIALE	195
TABELLA	9
SPAZI SU TOPOGRAFICI	290
PALINA DI FERMATA BUS	873
CONVOGLI TRAM	20
AUTOBUS	196

Tabella 3 – Numero di impianti di advertising per tipologia

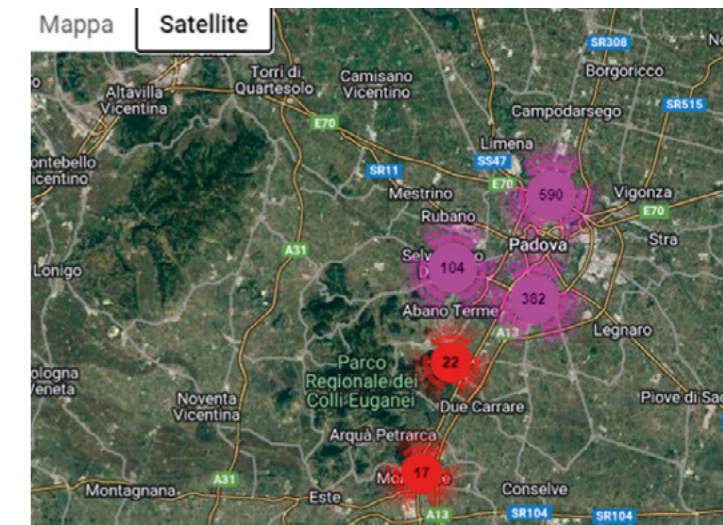


Figura 6 – Distribuzione degli impianti di advertising sul territorio regionale. Aggiornato al 20.07.2023

QUALITÀ DELLA GESTIONE DEI SITI PER LE ANTENNE

APS, in anni passati, ha sottoscritto un contratto con AcegasApsAmga 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 AcegasApsAmga.

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 2022	
Numero locatari	8
Numero contratti di locazione	39
Numero di siti in cui sono posizionate le antenne	11
Media di contratti di locazione per locatario	4,9
Numero di operatori telefonici serviti	8
Ricavi lordi totali dei contratti di locazione da Bilancio 2022	489.712,69€

Tabella 4 – Informazioni sulla gestione dei siti per le antenne

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.

SICUREZZA DEI VEICOLI DI CAR SHARING

APS cura la sicurezza degli utenti del servizio 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.

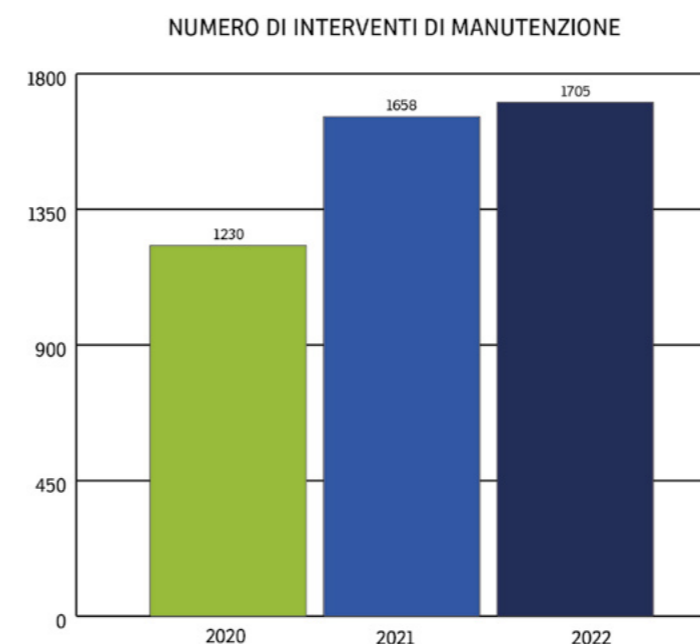


Grafico 23 – Numero di interventi di manutenzione effettuati, per anno

Nel 2022 sono stati eseguiti 1.705 interventi di manutenzione, in aumento rispetto agli anni precedenti: In questo indicatore rientrano interventi di pulizia, manutenzione ordinaria e straordinaria, assistenza clientela, ecc.

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.

Per quanto riguarda invece il numero di incidenti segnalati, 9 nel 2022, va sottolineato come si faccia riferimento a sinistri tra veicoli che circolano all'interno dei parcheggi gestiti da APS, mentre non si ravvisano sinistri causati da malfunzionamenti/inefficienze dei dispositivi presenti negli spazi gestiti.

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.

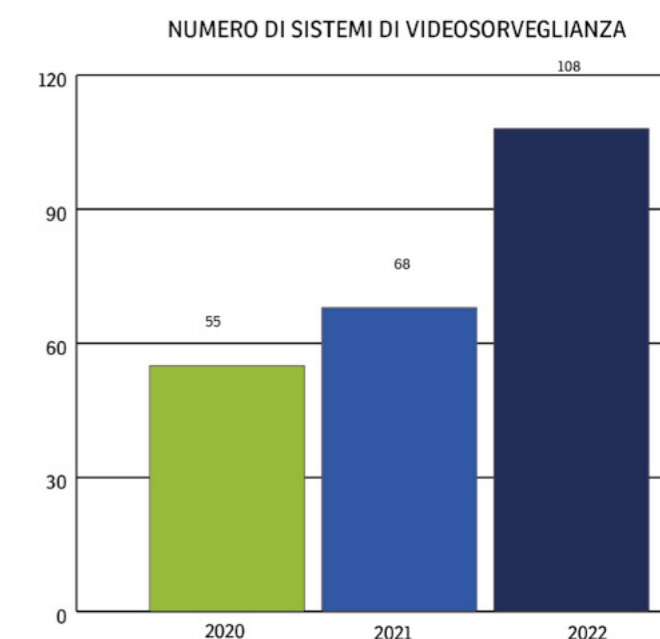


Grafico 24 – Numero di sistemi di videosorveglianza installati, per anno

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. 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 2022 sono state registrate 491 attivazioni di Piani Tariffari, ciascuno dei quali poteva includere uno o più guidatori.

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.



4.2 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 stampanti.

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. 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 2021 ed il 2022, APS ha inoltre progettato ed eseguito l'ampliamento della rete di fibra ottica, 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 tra il 2020 e il 2021, 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.

Al 2022 sono stati installati, inoltre, 1.474 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.

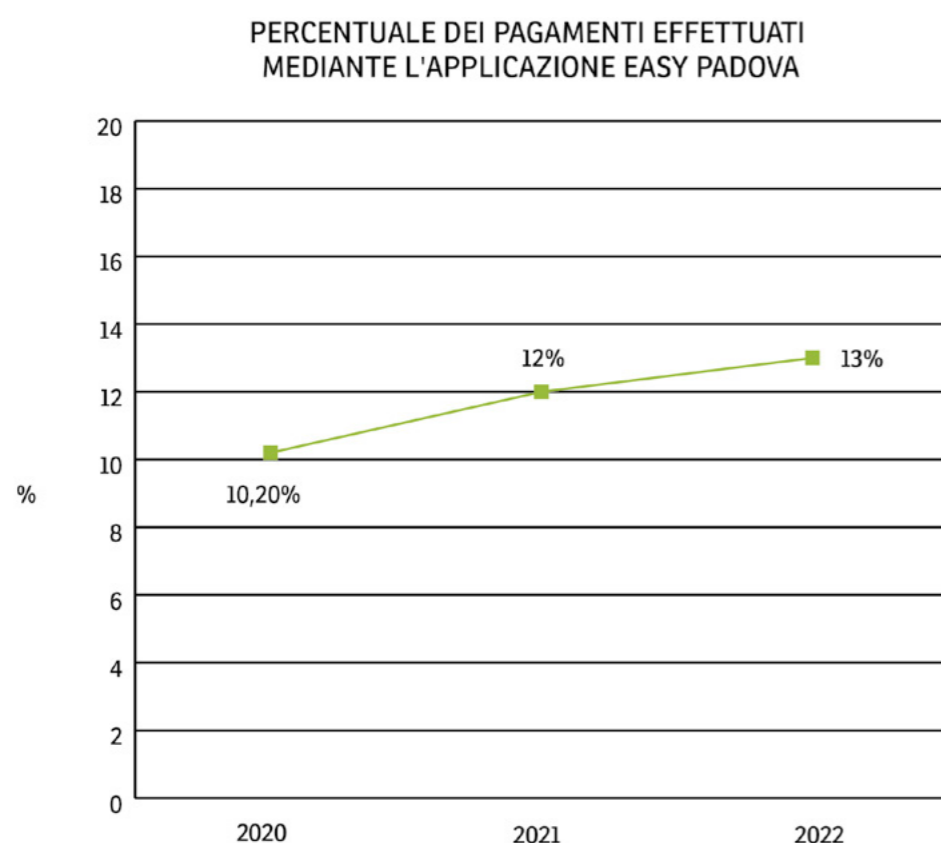


Grafico 25 – Percentuale dei pagamenti effettuati utilizzando l'applicazione EASY PADOVA

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.

4.3 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 rilevazioni dello stato del veicolo (quali uno striscio esterno) e inconvenienti (come lo stallo abusivamente occupato al rientro) le emergenze sono invece gestite tramite un servizio di reperibilità. Queste segnalazioni nella maggior parte dei casi non compromettono l'utilizzo del servizio per l'utente. La Società si impegna a rispondere ad ogni segnalazione entro il giorno lavorativo successivo.

Nel 2020 APS ha ricevuto 216 avvisi, 295 nel 2021 e 391 nel 2022.

SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI DEI SERVIZI DI GESTIONE DELLA SOSTA

Le diverse segnalazioni degli utenti vengono raccolte tramite l'account e-mail predisposto, il cui 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. Nel 2022 si registra una diminuzione nel numero di messaggi ricevuti rispetto all'anno precedente.

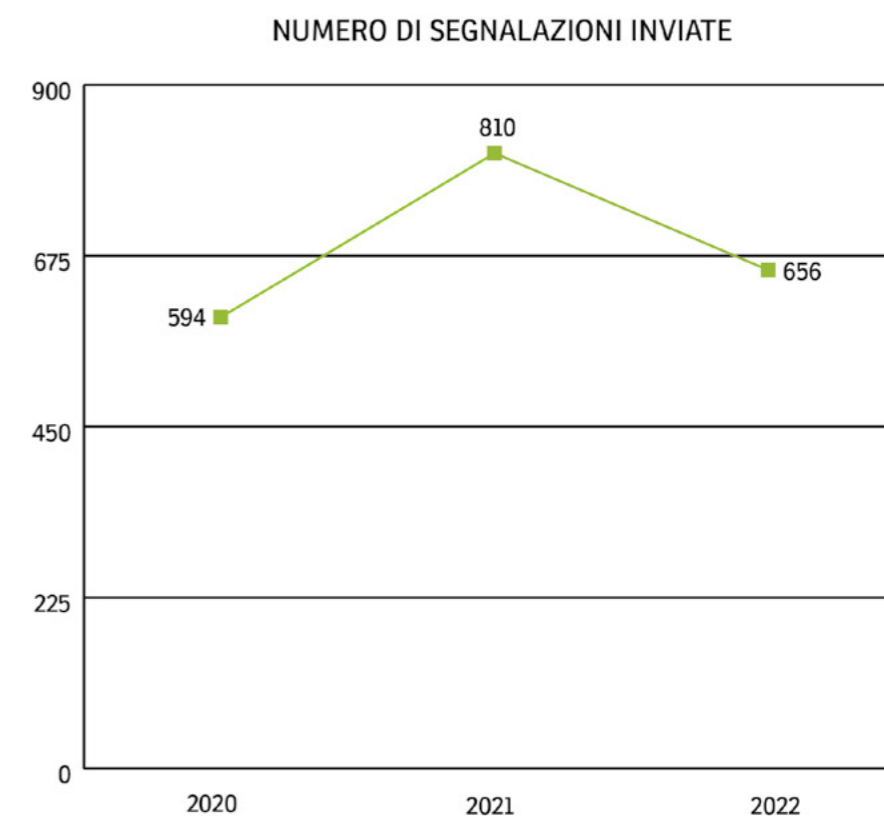


Grafico 26 – Numero di segnalazioni sull'errato utilizzo degli spazi di sosta, per anno

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 2022 non sono state ricevute segnalazioni. 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/pubbliche affissioni offerti: APS quindi, al fine di cogliere il livello di soddisfazione degli utenti, metterà a disposizione, presumibilmente entro il 2023 un questionario di rilevazione. Da menzionare come tutte le segnalazioni e richieste vengono prese in considerazione puntualmente dagli uffici; tipicamente, le contestazioni più frequenti sono causate da ritardi nei tempi di affissione per la statica, nella poca comunicazione di fermo mezzi per quanto riguarda la dinamica oppure per distacchi delle affissioni a causa del maltempo, per le ramaglie che coprono gli impianti o per il deterioramento delle affissioni permanenti. Ciascuna problematica è affrontata con puntualità e trasparenza verso il cliente: le segnalazioni, infatti, vengono girate all'affissatore che interviene entro 24/48 ore.



5 Relazioni



5. RELAZIONI CON DIPENDENTI, COLLABORATORI E PARTNER

5.1 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'erogazione dell'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.

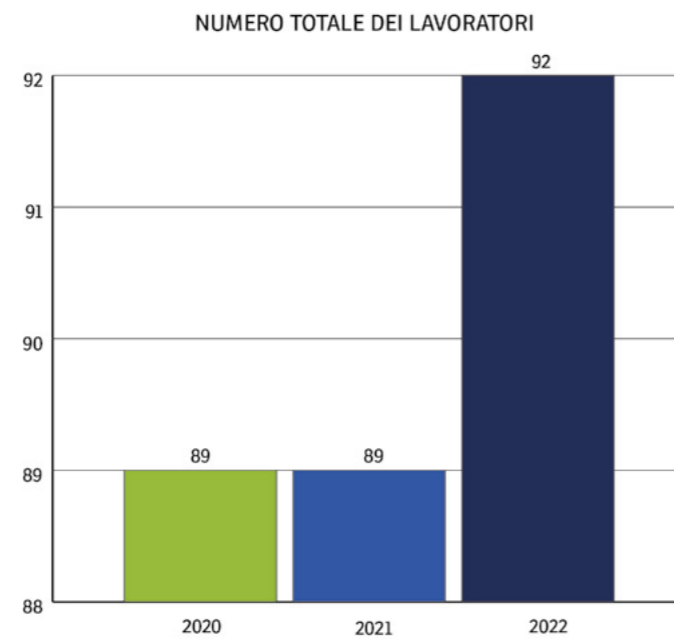


Grafico 27 – Numero di lavoratori, per anno

INQUADRAMENTO PER GENERE						
	Uomini			Donne		
	2020	2021	2022	2020	2021	2022
Dirigenti	1	1	2	-	-	-
Quadri	4	4	4	2	2	2
Impiegati	17	17	21	16	16	16
Operai	31	29	27	19	20	20

Tabella 5 – Inquadramento dei dipendenti, per genere, per anno

ANZIANITÀ AZIENDALE AL 2022

Meno di 5 anni	43
Tra 6 e 15 anni	18
Tra 16 e 25 anni	29
Oltre 26 anni	2

Tabella 6 – 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, che illustra nel dettaglio tutte le fasi del processo di selezione nonché dei contenuti dei bandi di concorso pubblico, garantendo la massima trasparenza.

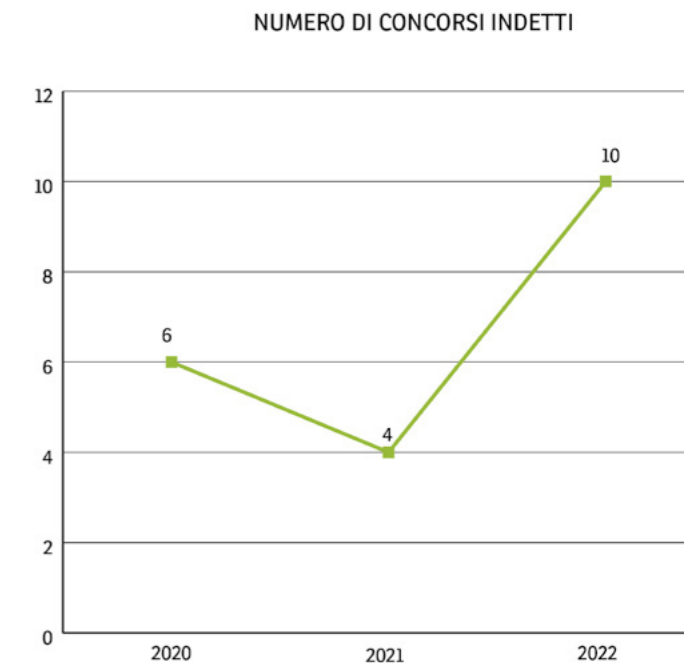


Grafico 28 – Numero di concorsi per l'assunzione di nuovi dipendenti, per anno

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 2022 presenta quindi nel suo organico 7 persone disabili.



5.2 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.

ORGANIGRAMMA GENERALE DELL'ORGANIZZAZIONE E GESTIONE DELLA SICUREZZA AI SENSI DEL D.LGS.81/2008 e s.m.i.

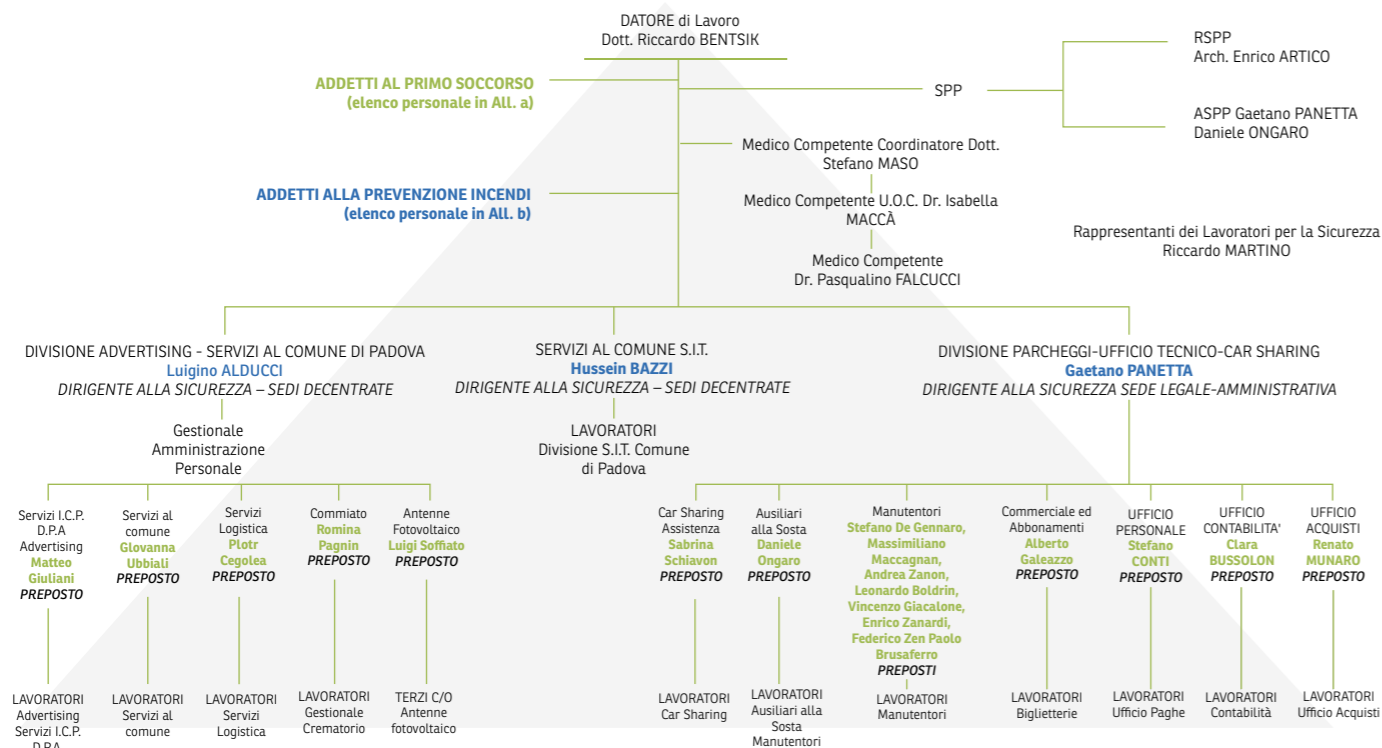


Figura 7 – Organigramma per la gestione della sicurezza interna ad APS

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.

	2020	2021	2022
Numero di infortuni	0	2	6
Indice di frequenza degli infortuni	0	13,81	44,46
Indice di gravità degli infortuni	0	0,46	0,049

Tabella 7 – Infortuni sul lavoro, per anno

In tema di salute e sicurezza sul luogo di lavoro, il 2022 ha visto la lenta ma graduale uscita dal periodo pandemico dovuto alla circolazione del virus Covid-19 con la fine dello stato di emergenza nazionale e il graduale ritorno alla normalità. In tal modo non si è più reso necessario il ricorso allo smart working per i dipendenti o addirittura alla cassa integrazione e si è abbandonato progressivamente l'utilizzo di dispositivi di protezione e prevenzione individuale.

5.3 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 2022, sono state erogate 72 ore di corsi di formazione e 23 ore di corsi di aggiornamento su varie tematiche che hanno coinvolto, in totale, 44 partecipanti. La preferenza generale per i corsi in presenza, dovuta anche al maggior coinvolgimento dei partecipanti, ha portato all'adozione di questa modalità nel 2022.

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

CORSI IN MATERIA SICUREZZA	Partecipanti	Ore	On-line o in presenza
PREVENZIONE INCENDI RISCHIO ELEVATO Aggiornamento	7	8	Presenza
PREVENZIONE INCENDI RISCHIO MEDIO Aggiornamento	7	5	Presenza
PREVENZIONE INCENDI RISCHIO MEDIO Formazione	1	8	Presenza
FORMAZIONE PRIMO SOCCORSO - Aggiornamento	12	4	Presenza
FORMAZIONE SICUREZZA ACCORDO STATO REGIONI Aggiornamento	7	6	Presenza
FORMAZIONE SICUREZZA ACCORDO STATO REGIONI FORMAZIONE SPECIFICA RISCHIO MEDIO	1	8	Online
FORMAZIONE PARTICOLARE ED AGGIUNTIVA PER PREPOSTI- DL 81/2008 E ACCORDO STATO REGIONI 21/12/2011	5	8	Presenza
FORMAZIONE SPECIFICA RISCHIO BASSO	2	8	Online
FORMAZIONE GENERALE E SPECIFICA RISCHIO BASSO	1	8	Online
FORMAZIONE RAPPRESENTANTE LAVORATORI PER LA SICUREZZA	1	32	Presenza

Tabella 8 – Caratteristiche dei corsi di formazione relativi alla sicurezza sul lavoro erogati da APS nel 2022

SVILUPPO DELLE 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, alcuni erogati online altri in presenza, hanno compreso un totale di 98,25 ore di formazione specifica a cui hanno partecipato 40 dipendenti.

CORSI DI FORMAZIONE	Partecipanti	Ore	On-Line o in Presenza
LE NOVITA' DI INIZIO ANNO. DALLA LEGGE DI BILANCIO ALLA RIFORMA DEL CUNEO FISCALE	1	2	Online
IL COLLOCAMENTO OBBLIGATORIO	1	2	Online
PRIME INDICAZIONE SUL SISTEMA ANTICORRUZIONE GLI ORIENTAMENTI ANAC SU PTPCT E PIAO	1	2	Online
REGOLAMENTO ACQUISTI SOTTO SOGLIA PROT. 8200/2021	11	1	Presenza
RIFORMA DEL CUNEO FISCALE. NUOVE ALIQUOTE E RIFORMA DEL SISTEMA DELLE DETRAZIONI FISCALI	1	2	Online
CERTIFICAZIONE UNICA 2022	1	2	Online
FORMAZIONE PREPOSTI ADDETTI ALLA PIANIFICAZIONE, CONTROLLO E APPOSIZIONE SEGNALETICA STRADALE PER ATTIVITA' IN PRESENZA DI TRAFFICO	5	12	Presenza
I DECRETI DI APRILE. DALLA FINE DELL'EMERGENZA ALLE MISURE DEL DECRETO UCRAINA	1	2	Online
CCNA- IMPLEMENTING AND ADMINISTERING CISCO SOLUTIONS	1	35	Presenza
FORMAZIONE ADDETTI ALLA CONSERVAZIONE DEGLI ATTI DIGITALI	6	2,25	Presenza
FORMAZIONE PROCEDURA OPERATIVA DI SICUREZZA PER L'UTILIZZO DEL RIMORCHIO T.A.T.S.	5	1,5	Presenza
BONUS 200 EURO. TUTTO QUELLO CHE C'E' DA SAPERE	1	2	Online
DISPOSIZIONI IN MATERIA DI PARI OPPORTUNITA' IN MATERIA DI LAVORO	1	2	Online
"TUTTE LE NOVITA' DI SETTEMBRE. DECRETO TRASPARENZA E SMART WORKING"	1	2	Online
DESTREGGIARSI TRA AGEVOLAZIONI E BONUS. PROBLEMI RISOLTI E CASI PRATICI	1	2	Online
OVERVIEW LEGGE DI BILANCIO 2023. LE NOVITA' IN ARRIVO PER AZIENDE E DIPENDENTI	1	2	Online
MASTER ESPERTO PAGHE E CONTRIBUTI	1	24,5	Online

Tabella 9 – 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.

5.4 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 usciti.

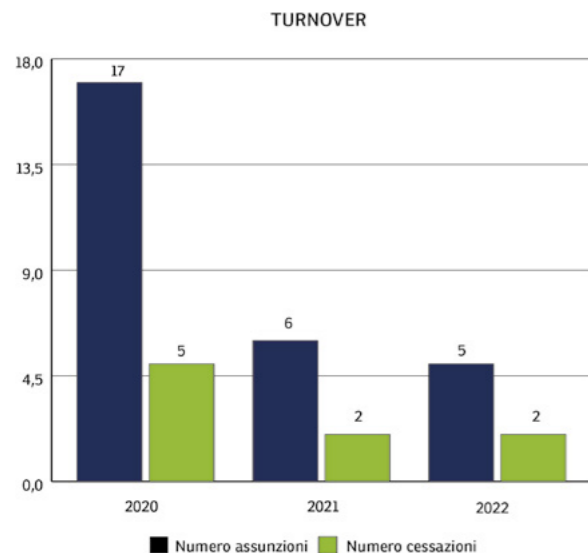


Grafico 29 – Numero di nuovi assunti e di cessazioni, per anno

	2020	2021	2022
Variazione	12	4	3
Tasso di compensazione	340	300	250

Tabella 10 – Tasso di compensazione, per anno



5.5 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.

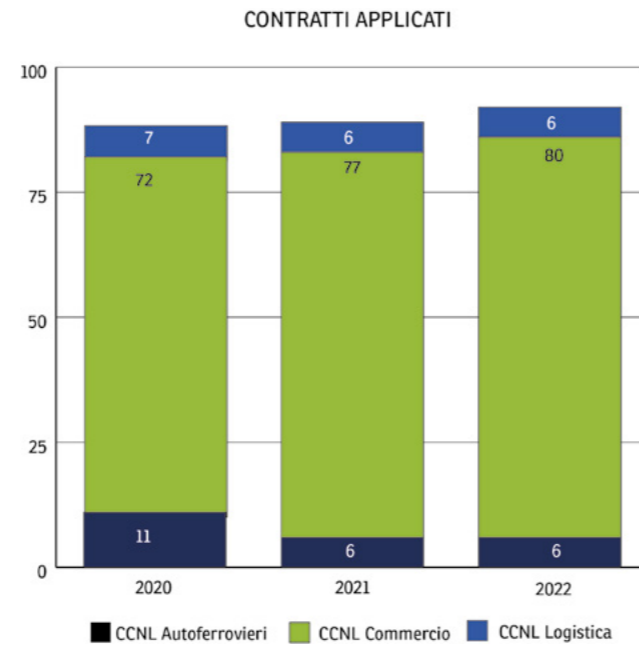


Grafico 30 – Numero di contratti applicati, per tipologia di CCNL, per anno

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

	2020	2021	2022
Premi erogati	38.500,00 €	20.750,00 €	37.600,00€
Premi erogati/numero di dipendenti	427,78 €	233,15 €	408,70€

Tabella 11 – Valore dei premi erogati, complessivo e per dipendente, per anno

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 31 dicembre 2022, 5 dipendenti (1 dirigente, 1 impiegato e 3 operai) erano assunti non a tempo indeterminato: 3 uomini e 2 donne. Le informazioni più rilevanti a questo riguardo sono rese pubbliche sulla sezione del sito Società Trasparente.



5.6 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.

Per quanto riguarda le donne in organico in APS nel 2022, se ne segnalano 38 su un totale di 92 lavoratori, che equivale al 41% sul complesso. Di queste 2 ricoprono una posizione apicale, rientrando nella categoria professionale dei quadri.

Delle 38 dipendenti, ben 37 sono assunte con un contratto a tempo indeterminato: ciò testimonia la volontà di APS di stabilire un rapporto di lavoro continuativo nel tempo.



5.7 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 2021 22 persone hanno per questo scelto un impegno part-time, numero che è salito a 25 nel 2022.

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.

Nel 2022 si segnala la mancanza di giorni di congedo di maternità dovuta all’assenza di tale necessità espressa dai dipendenti di APS, mentre sono stati concessi 27 giorni di congedo parentale.

WELFARE AZIENDALE

Lo sviluppo di solide strategie di welfare aziendale consente ad APS di accrescere il benessere dei suoi lavoratori, che nel 2022 e negli anni precedenti hanno giovato di buoni acquisto e per il carburante nello specifico.

È a disposizione dei lavoratori un ambiente ricreativo di 35 m2, chiamato dai dipendenti “panic room”, dedicato alle pause a cui hanno diritto i lavoratori.



5.8 RELAZIONI SINDACALI

Il rapporto tra Società e sindacati si mantiene professionale e costruttivo. Nel 2022 si è registrata l’attività di 7 sigle sindacali.

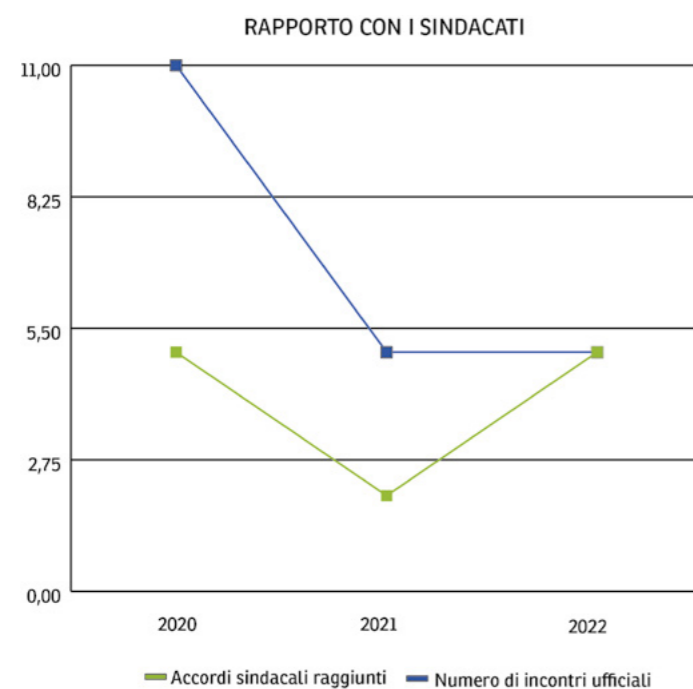


Grafico 31 – Numero di incontri ufficiali con i sindacati, per anno



6 Performance ambientali



6. PERFORMANCE AMBIENTALI

6.1 CONSUMI IDRICI ED ENERGETICI

CONSUMI DELLA SEDE E DELLA FLOTTA AZIENDALE

I consumi della sede di APS Holding riguardano i consumi energetici ed idrici.

Annualmente, l'edificio che ospita la sede di APS consuma mediamente 468.922 kWh. Il dato include anche i consumi generati dal sistema di riscaldamento, totalmente alimentato ad energia elettrica. Il valore include non solo gli effettivi consumi di corrente elettrica dovuti alle attività di ufficio della Società, ma anche quelli generati da BusItalia Veneto, che occupa il piano terra dell'edificio.

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 costante aumento dei consumi durante il triennio 2020-2022; tale aumento era assolutamente atteso da APS in quanto nel 2020 la maggior parte del personale operava in smart working, a causa della pandemia e nel 2021 ma soprattutto 2022, con la graduale uscita dall'emergenza, i dipendenti sono tornati a lavorare negli uffici.

ACQUA CONSUMATA

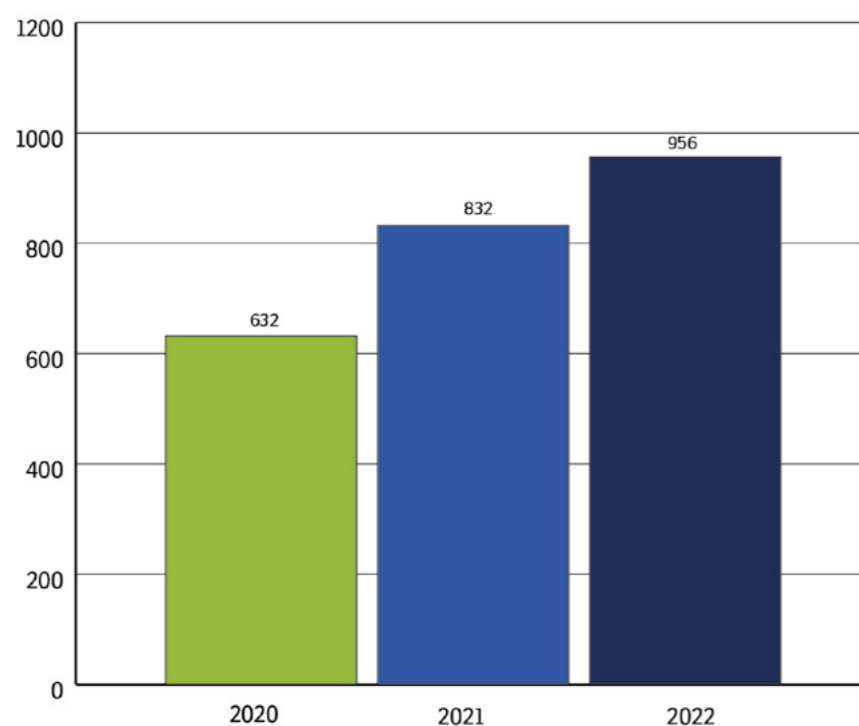


Grafico 32 – Acqua consumata dagli uffici (litri per anno)

APS ha in dotazione per la sede 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 4 anni; 2 vetture sono plug-in (alimentate a corrente elettrica), mentre le restanti sono a benzina o gasolio e distinte da una classe di Euro superiore alla quarta.

ALIMENTAZIONE		CLASSE DI EURO	
Benzina	7	Euro 5	2
		Euro 6	5
Gasolio	3	Euro 4	1
		Euro 5	1
Elettrica	2	Euro 6	1

Tabella 12

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

CONSUMI DELLA RETE TRANVIARIA

La linea SIR1, che percorre mediamente 1.460.000 km all'anno (ovvero 4.000 km al giorno 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 evidenzia una ripresa inevitabile tra 2021 e 2022 rispetto al 2020 quando la minore richiesta di energia era dovuta alle restrizioni riguardanti i servizi di trasporto pubblico locale indette dal legislatore per cercare di contenere la diffusione della pandemia di Covid-19.

MWh CONSUMATI DAL SIR1 ANNO

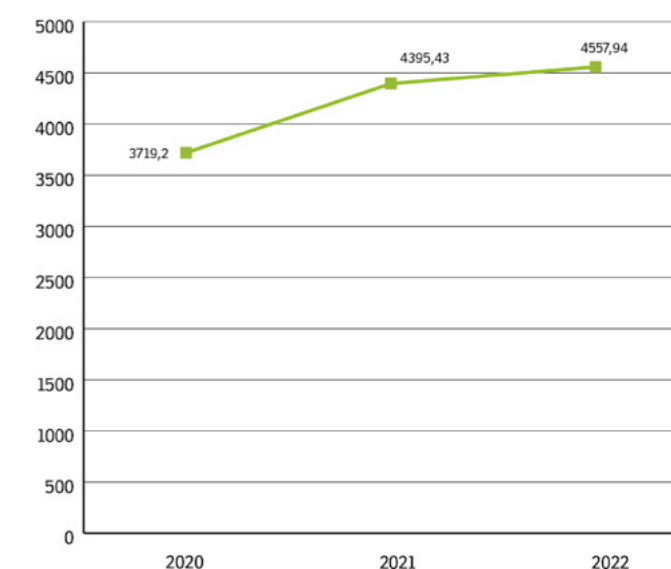


Grafico 33 – Energia destinata all'alimentazione della linea tranviaria SIR 1 (MkWh per anno)

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.

ENERGIA IMMAGAZZINATA NELLA BATTERIA DELLA LINEA SIR 1

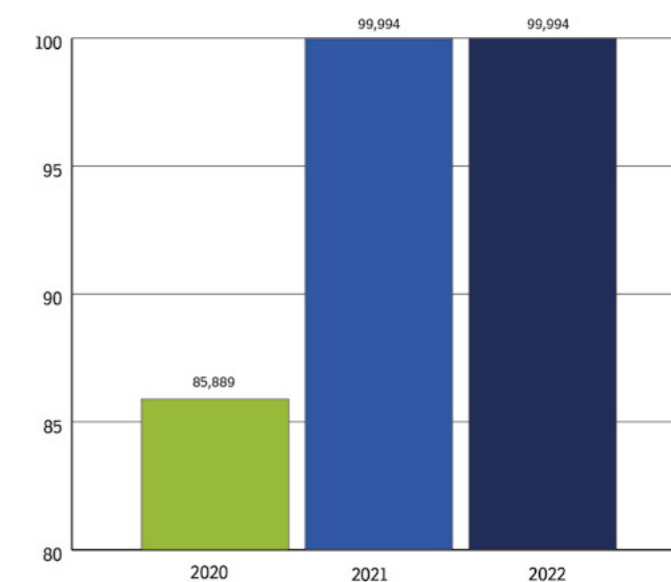


Grafico 34 – Energia immagazzinata nella batteria del Transhlor SIR 1 (MkWh per anno)

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.

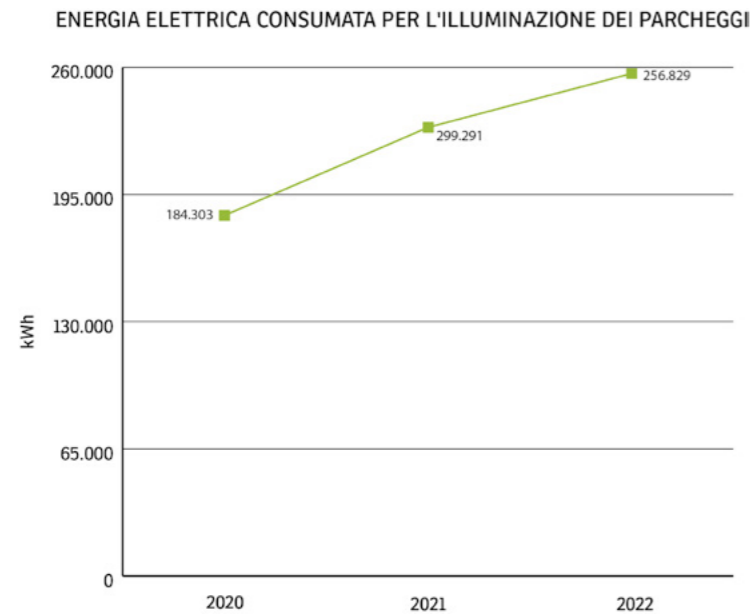


Grafico 35 – Energia utilizzata per l'illuminazione dei parcheggi (kWh per anno)

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.

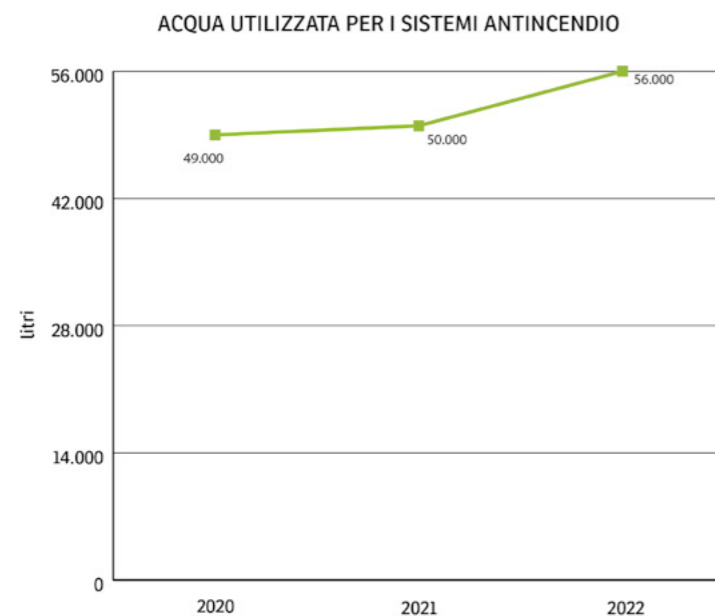


Grafico 36 – Acqua raccolta dai sistemi antincendio dei parcheggi gestiti (litri per anno)

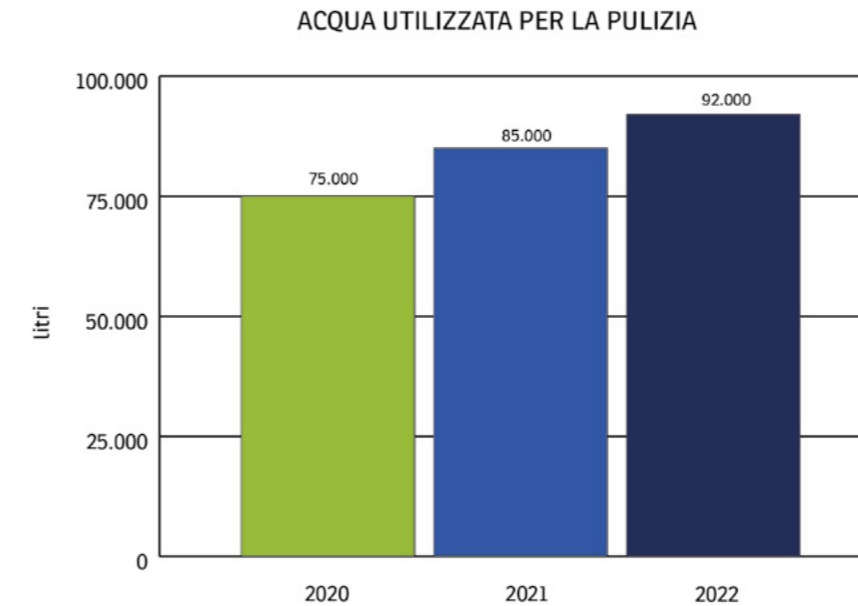


Grafico 37 – Acqua utilizzata per la pulizia dei parcheggi gestiti (litri per anno)

Come si evince dai dati, durante il 2020 si sono registrati i consumi più bassi, sia di acqua che di elettricità, dovute alla chiusura di alcuni parcheggi durante la fase pandemica. La quantità di acqua destinata al mantenimento degli impianti antincendio, invece, si è attestata su livelli simili durante il 2020 e il 2021, per garantirne la sicurezza. Il 2022 ha fatto segnare dei consumi elevati in questo ambito, in quanto le alte temperature hanno causato una notevole evaporazione rispetto agli anni precedenti delle cisterne dei sistemi antincendio.

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, apprezzabile soprattutto nel 2022, avvenuto 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.

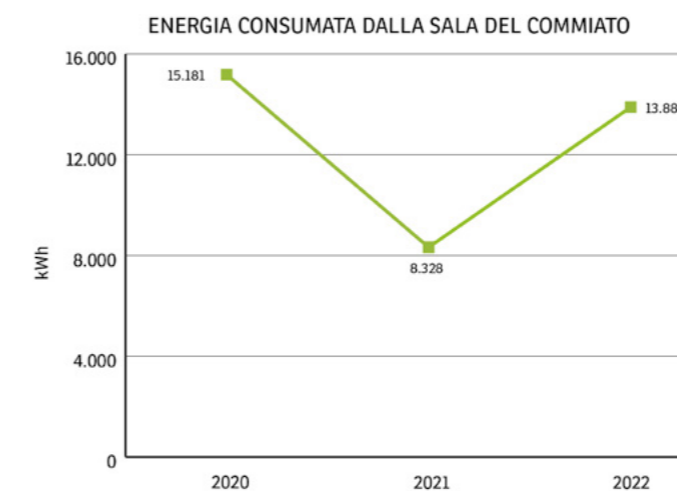


Grafico 38 – Energia consumata dalla Sala del Commiato (kWh per anno)

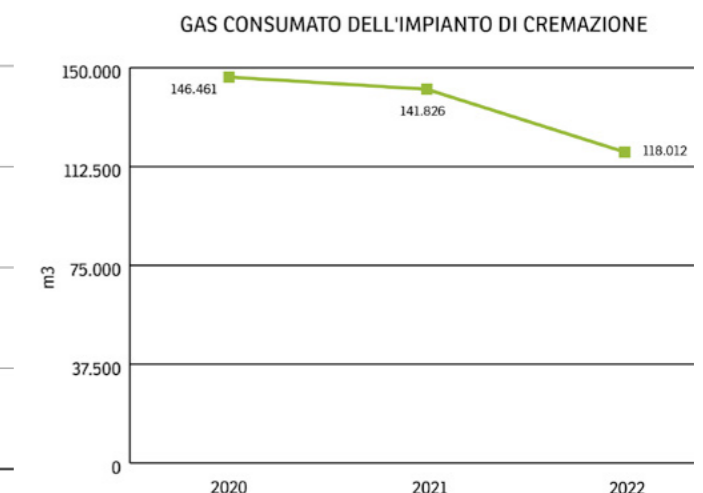


Grafico 39 – Gas consumato dall'impianto di cremazione (m3 per anno)

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 nel 2020, mentre a partire dall'anno successivo con lo svolgimento della regolare attività i consumi sono raddoppiati, attestandosi oltre i 10.000 litri annui.

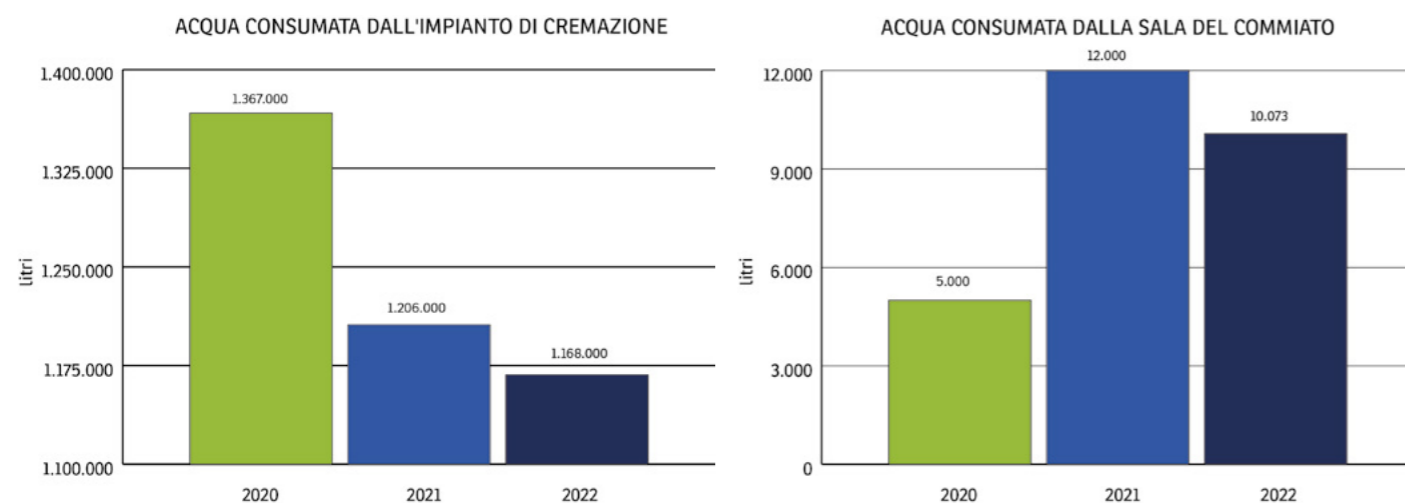


Grafico 40 – Acqua consumata dall'impianto di cremazione (litri per anno)

Grafico 41 – Acqua consumata 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. Il calo dei consumi registrato nel 2022 è dovuto ad alcuni guasti nell'impianto elettrico.

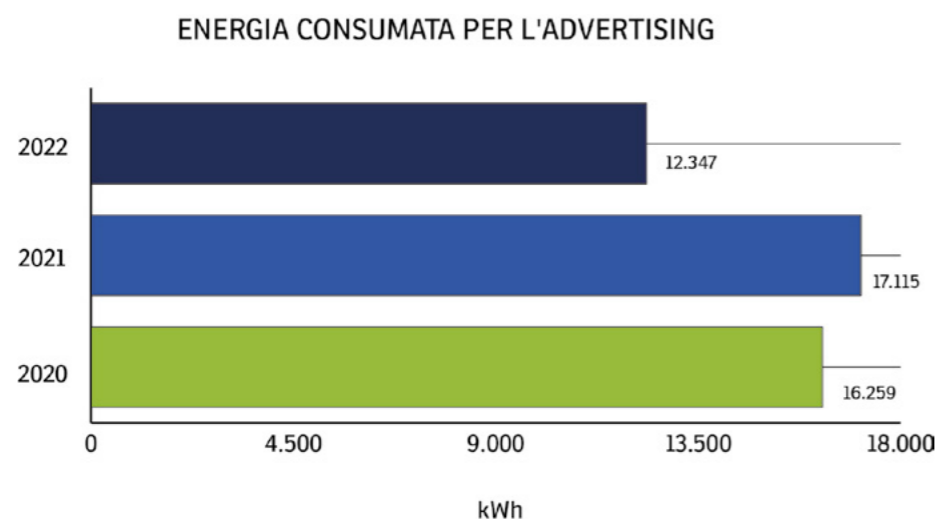


Grafico 42 – Energia utilizzata per l'illuminazione di spazi di affissione gestiti (kWh per anno)

6.2 RIFIUTI PRODOTTI

RIFIUTI DALL'ATTIVITÀ DELLA SEDE

APS, ed in particolare la sua sede operativa, dal 2020 si impegna a differenziare ed avviare a riciclo tutti i rifiuti prodotti, dividendo tra plastica, carta, umido e indifferenziato. Inoltre, che viene effettuata una raccolta apposita per le pile esauste.

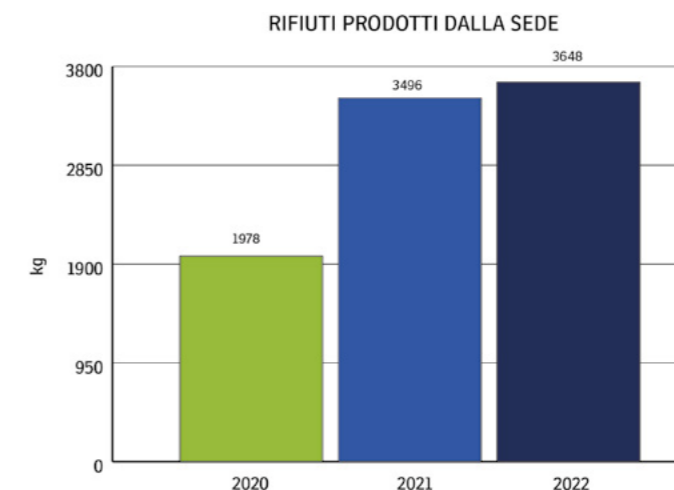


Grafico 43 – Rifiuti prodotti dalla sede ed avviati a riciclo (kg per anno)

Particolare attenzione è prestata alla differenziazione dei toner esausti rispetto agli altri rifiuti, al fine di assicurarne il corretto smaltimento presso ditte specializzate. Nel triennio la media di toner consumati è di circa 50 in 12 mesi, con un numero leggermente più basso nel 2020 quando quasi la totalità dei dipendenti lavorava in smartworking.

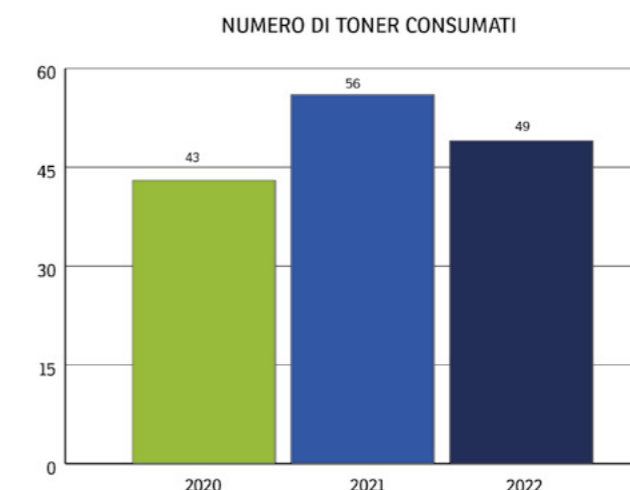


Grafico 44 – Toner consumati dagli uffici di APS (numero toner per anno)

Per la riduzione della produzione dei rifiuti è stato 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 nel 2021 ed ulteriori 6.528 € nel 2022.

6.3 EMISSIONI GENERATE

EMISSIONI GENERATE DALLA SEDE

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 CO₂ 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".

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
PORTATA	5500 Nm ³ /h	5500 Nm ³ /h
Polveri	10 mg/Nm ³	160 g/h
Monossido di carbonio (CO)	450 g/h	900 g/h
Carbonio organico totale (COT)	60 g/h	90 g/h
Acido cloridrico (HCl)	45 g/h	600 g/h
Ossidi di zolfo (SO _x)	200 g/h	320 g/h
Ossidi di azoto (NO _x)	1950 g/h	3000 g/h
Mercurio (Hg)	1 g/h	2 g/h
Metalli totali	2,8 g/h	30 g/h
Diossine (PCDD, PCDF)	5,5E-007 g/h	2,00E-006 g/h
Idrocarburi Policiclici Aromatici (IPA)	0,06 g/h	0,5 g/h
Acidi fluoridrico (HF)	5,5 g/h	20 g/h

Tabella 13 – 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 ₂	NO ₂	Hg	Metalli totali	PCDD+PCDF	IPA	HF
		mg/Nm ³	(g/h)	(g/h)	(g/h)	(g/h)	(g/h)	(g/h)	(g/h)	(g/h)	(g/h)	(g/h)
1	CREM	0,1	48	< 2,2	7,4	19,8	1428	0,0026	0,263	8,44x10 ⁻⁹	0,00013	0,44

Tabella 14 – Emissioni di gas, metalli e polveri registrate per il primo camino dell'impianto di cremazione

6.4 MISURE PER RIDURRE CONSUMI ED EMISSIONI

RIDUZIONE DEI CONSUMI E DELLE EMISSIONI DELLE SEDI AZIENDALI

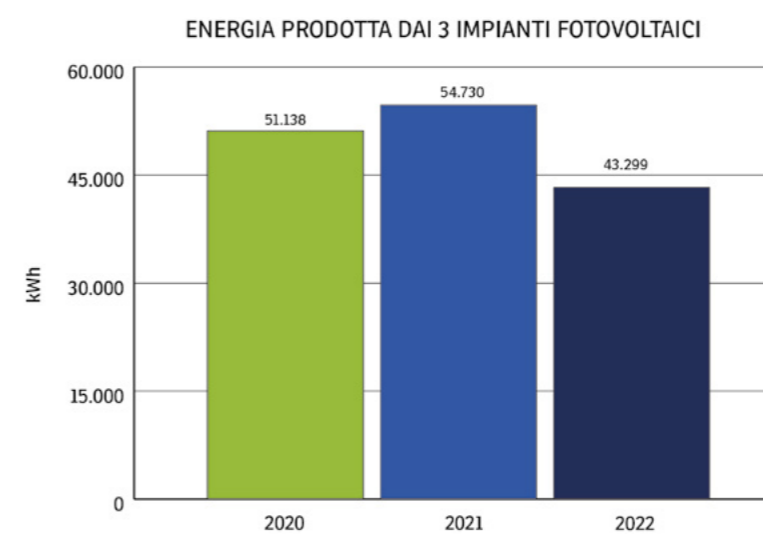


Grafico 45 – Energia prodotta dai 3 impianti fotovoltaici di proprietà di APS (kWh per anno)

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 468.922 kWh presso la sede di APS, nel 2022 il 9,6% dell'energia consumata è stata prodotta da tali impianti (complessivamente). 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 Bussitalia Veneto, potenza di 29 kW.

L'obiettivo resta quello di ridurre i consumi di energia proveniente da combustibili fossili. Nel corso del 2022 si è allacciato alla rete e reso 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 con tecnologia a LED che assicurano un basso consumo energetico.

Di seguito, invece, è inserito il dettaglio dei consumi di carta. APS con l'obiettivo di contenere i consumi il più possibile ha predisposto delle stampanti condivise per i dipendenti anziché metterle a disposizione per ogni singolo lavoratore; inoltre, nei prossimi anni, APS ha intenzione di digitalizzare l'intero archivio cartaceo.

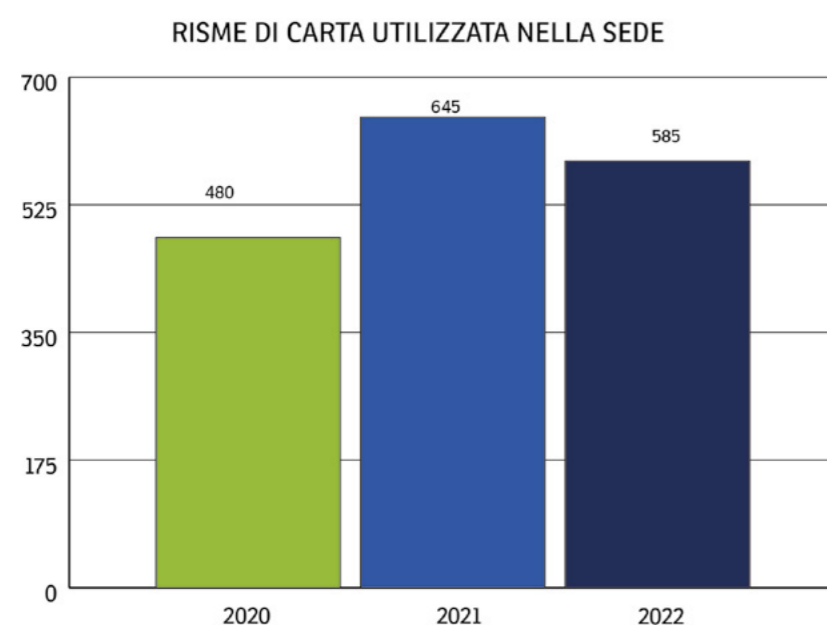


Grafico 46 – Numero di risme di carta consumate dagli uffici della sede, per anno

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 SIR1 ha portato a ridurre l'impatto che l'intera cittadinanza ha sull'ambiente. È stata calcolata una stima delle CO₂ equivalenti risparmiate nel triennio di riferimento, come riportato di seguito; complessivamente, solo in questi 36 mesi, il tram ha permesso di "risparmiare" 10.407,77 tonnellate di CO₂ 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 CO₂ equivalente all'anno, rispetto all'utilizzo di auto a benzina Euro 6.

EMISSIONI DI CO₂ EQ. EVITATE GRAZIE ALLA LINEA SIR 1

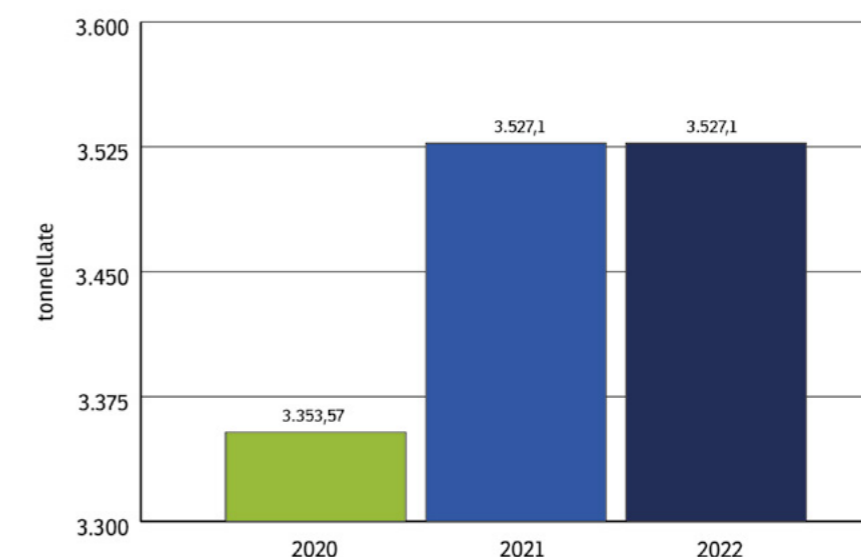


Grafico 47 – Stima delle emissioni di CO₂ equivalenti non emesse da mezzi privati grazie alla presenza della linea tranviaria SIR 1, per anno

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).

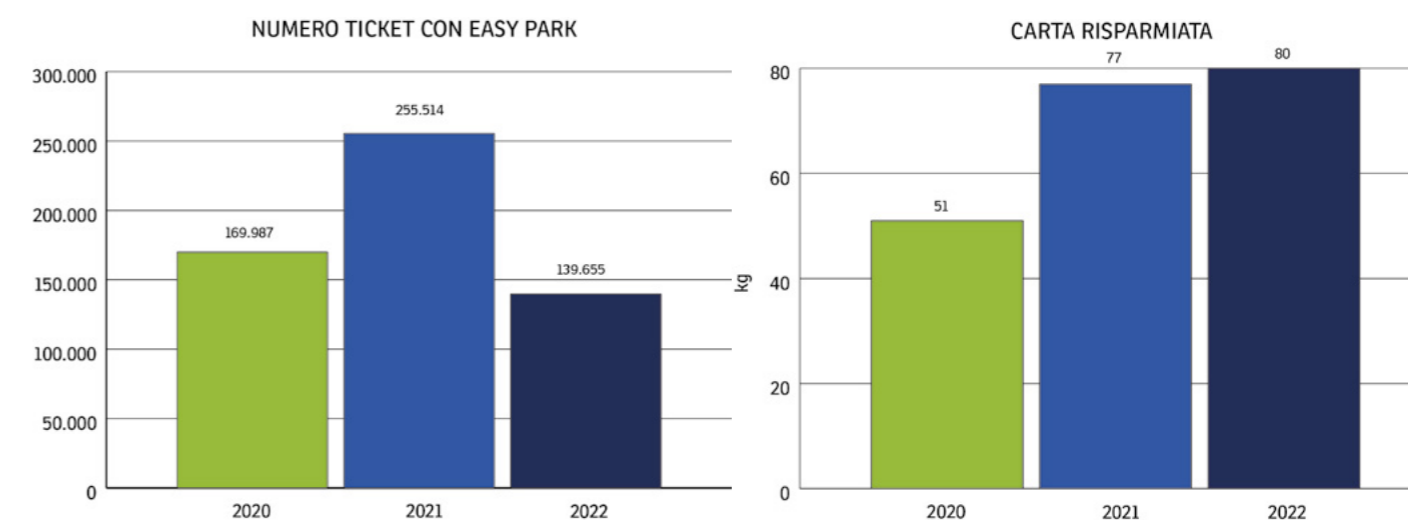


Grafico 48 – Numero di ticket per parcheggi acquistati presso l'applicazione Easy Park, per anno

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 COMMIO

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.

SOMMA DI CER 190102 E CER 200140 (kg)	
Materiali ferrosi estratti da ceneri pesanti	
Metallo	
2020	2.139,4
2021	1.779,0
2022	1.914,0

Tabella 15 – Massa di rifiuti, tra cui metalli e materiali ferrosi estratti da ceneri pesanti, per anno

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.

CER 101401 (kg)	
Rifiuti prodotti dalla depurazione dei fumi, contenenti mercurio	
2020	6.099,0
2021	4.943,0
2022	5.880,0

Tabella 16 – Massa di rifiuti prodotti dalla depurazione dei fumi, per anno

PRODUZIONE DI ENERGIA RINNOVABILE

Mediamente, il 93% dell'energia generata dal parco fotovoltaico di Roncayette (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 CO₂ equivalenti evitate all'anno.

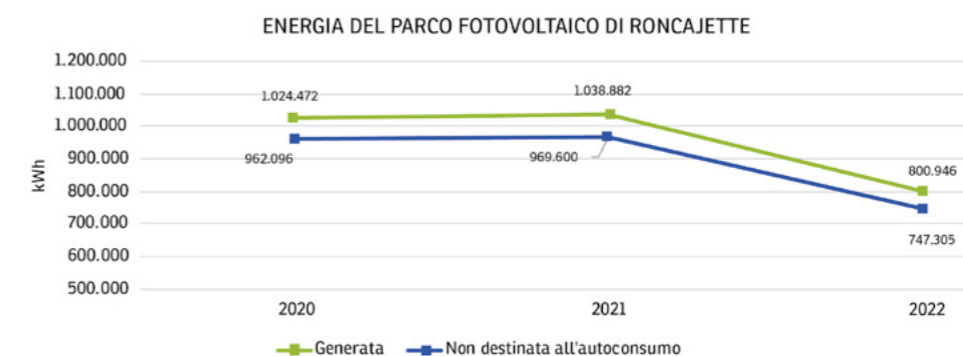


Grafico 50 – Energia elettrica prodotta dal parco fotovoltaico di Roncayette rispetto all'energia destinata all'autoconsumo (kWh per anno)

7 Relazioni con la comunità



7. RELAZIONI CON LA COMUNITÀ

7.1 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.

Nel 2022, APS ha partecipato a marzo ad Intertraffic Amsterdam 2022, fiera internazionale dei parcheggi; a giugno è stata ospite di PARKIT, azienda che elabora sistemi di gestione di parcheggi ed aree di sosta che annualmente organizza un evento che tratta i temi afferenti al tema del parking, tenutosi a Firenze; infine a ottobre APS ha preso parte al Green Logistic Expo, il salone internazionale della logistica sostenibile, presso la Fiera di Padova.

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.



8 Performance economica

8.PERFORMANCE ECONOMICA E DISTRIBUZIONE DEL VALORE AGGIUNTO



8.1 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 siano migliorate con la graduale uscita del paese dall'emergenza pandemica, portando ad una ripresa del fatturato del 13,02% nel 2021 rispetto al 2020 e del 7,67% nel 2022 rispetto al 2021. La maggior parte dei settori risultano in crescita rispetto al 2021, in particolare il fanchinaggio (+26,60%) e il car sharing (+30,59%). Le uniche eccezioni in controtendenza risultano essere date dalle attività di cremazione (-1,65%) e sono stati in forte ribasso anche i proventi da energia elettrica (-40,61%). A testimonianza della ripresa economica avvenuta nel corso del 2022, da notare la differenza tra il valore e il costo della produzione, attestata a 2.451.966€, in netto aumento rispetto al biennio precedente.

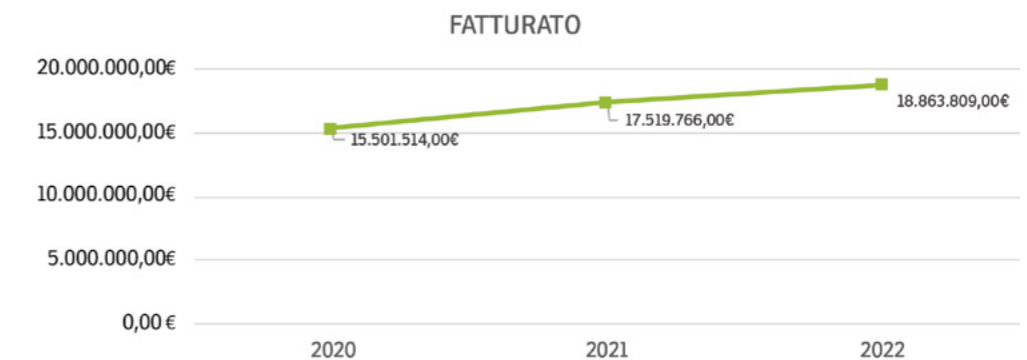


Grafico 51 – Valore del fatturato generato (Euro per anno)



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

"SUDDIVISIONE RICAVI DELLE VENDITE E DELLE PRESTAZIONI (IN EURO)"	IMPORTO 2022	% SU TOTALE 2022	% SU 2022/2021	IMPORTO 2021	% SU TOTALE 2021	% SU 2021/2020	IMPORTO 2020	% SU TOTALE 2020	% SU 2020/2019
Proventi da attività parcheggi	7.303.166	38,72%	11,35%	6.558.487	37,43%	29,94%	5.047.237	32,56%	-33,71%
Proventi da affitti mobili e spazi antenne	4.363.699	23,13%	4,13%	4.190.536	23,92%	-1,50%	4.254.151	27,44%	-1,71%
Proventi per canoni leasing affitto immobili	1.650.000	8,75%	0,00%	1.650.000	9,42%	0,00%	1.650.000	10,64%	0,00%
"Proventi per servizi sale, informatici ecc. al Comune di Padova"	1.734.548	9,20%	6,17%	1.633.683	9,32%	3,10%	1.584.553	10,22%	-5,93%
Proventi da pubblicità	1.614.599	8,56%	16,96%	1.380.458	7,88%	10,67%	1.247.378	8,05%	-20,98%
Proventi da servizi di cremazione	1.240.512	6,58%	-1,65%	1.261.338	7,20%	-2,96%	1.299.860	8,39%	28,39%
"Proventi da gestione e noleggio e gestione autovelox"	257.344	1,36%	0,00%	257.344	1,47%	0,00%	257.344	1,66%	-8,28%
Proventi da attività car sharing	146.923	0,78%	30,59%	112.511	0,64%	62,21%	69.360	0,45%	-22,10%
Proventi da vendita energia elettrica	62.624	0,33%	-40,41%	105.083	0,60%	203,59%	34.614	0,22%	-29,35%
"Proventi per servizi di servizio franchinaggio, trasloco e movim. di arredi e beni di proprietà del Comune di Padova"	431.677	2,29%	26,60%	340.989	1,95%	1106,14%	28.271	0,18%	0,00%
Altri proventi diversi	58.716	0,31%	100,15%	29.337	0,17%	2,05%	28.746	0,19%	-58,02%
Totale ricavi delle vendite e delle prestazioni	18.863.809	100%	7,67%	17.519.766	100%	13,02%	15.501.514	100%	-15,54%

Tabella 17 – Quadro dei ricavi delle vendite e delle prestazioni

8.2 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.)		
	2022	2021	2020
A. Remunerazione del Personale	4.043.068	3.904.866	3.408.118
Personale non dipendente			
Personale dipendente	4.043.068	3.904.866	3.408.118
a) remunerazioni dirette			
b) remunerazioni indirette			
c) quote di riparto del reddito			
B. Remunerazione della Pubblica Amministrazione	640.296	359.670	483.482
Imposte dirette	640.296	359.670	483.482
Imposte indirette			
- sovvenzioni in c/esercizio			
C. Remunerazione del Capitale di Credito	829.723	777.342	810.945
Oneri per capitali a breve termine	829.723	777.342	810.945
Oneri per capitali a lungo termine			
D. Remunerazione del Capitale di Rischio	886.639	351.006	107.090
Risultato di esercizio	886.639	351.006	107.090
E. Remunerazione dell'Azienda	6.864.824	7.222.154	7.217.418
+/- Variazioni riserve			
(Ammortamenti)	6.864.824	7.222.154	7.217.418
F. Liberalità			
VALORE AGGIUNTO GLOBALE NETTO	13.264.550	12.615.038	12.027.053

Tabella 18 – Prospetto di riparto del Valore Aggiunto Globale, per anno

DISTRIBUZIONE DEL VALORE AGGIUNTO GLOBALE NETTO 2022

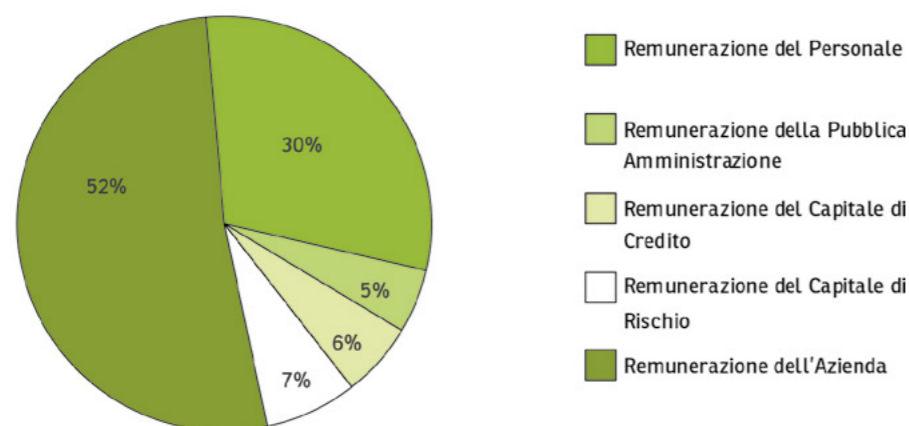


Grafico 53 – Distribuzione del Valore Aggiunto Globale Netto per gli stakeholder

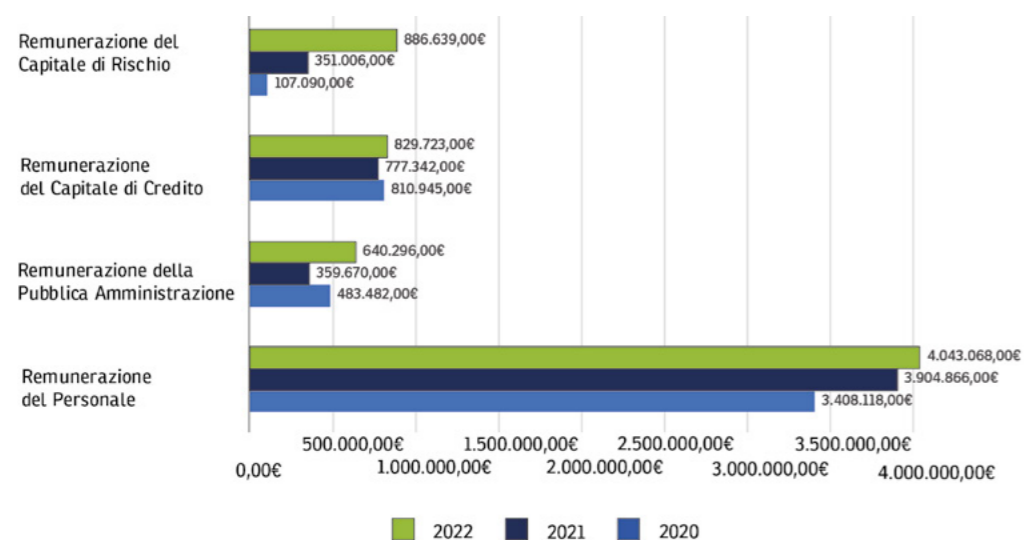


Grafico 54 – Distribuzione del Valore Aggiunto Globale Netto, per anno

8.3 FINANZIAMENTI PUBBLICI

Nel corso del triennio 2020-2022, APS ha avuto l'opportunità di usufruire di finanziamenti che hanno consentito di portare avanti alcuni progetti intrapresi. Prestando particolare attenzione a garantire la massima trasparenza nel rispetto della 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.

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 19 – 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 20 – Valore e stato della pratica relativamente ai finanziamenti ricevuti nell'anno 2021

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. A proposito di ciò bisogna sottolineare che APS, nel dicembre 2022, ha sottoscritto con la Banca Europea per gli Investimenti (BEI) un prestito da oltre 40 milioni di euro, destinati sia alla realizzazione delle nuove linee tranviarie, sia all'ammodernamento della linea SIR 1. APS e BEI avevano già collaborato in precedenza, nel 2021, in occasione del raggiungimento dell'accordo riguardante il programma ELENA (European Local Energy Assistance) attraverso dei finanziamenti a fondo perduto per lo sviluppo di soluzioni innovative legate alla mobilità integrata.

SOGGETTO EROGANTE	VALORE CONTRIBUTO 2022	STATO PRATICA	RAGIONE DEL CONTRIBUTO
Fondimpresa	€ 7.666	Determinato	Contributo per l'attività di formazione del personale
Agenzia delle Entrate	€ 20.185	Determinato	Credito d'imposta gas
Agenzia delle Entrate	€ 23.634	Determinato	Credito d'imposta energia elettrica
Ministero dell'Ambiente	€ 6.000	Determinato	Progetto "Cammin Facendo"- ulteriori contributi
Gestione dei Servizi Energetici – GSE S.p.A.	€ 286.912	Erogato in parte	Contributo Tariffa Incentivante Impianti Fotovoltaici
Comune di Padova	€ 7.840.000	Determinato	Contributo per la realizzazione della rete tranviaria SIR 3
Comune di Padova	€ 250.000	Determinato	Contributo Progetto "Padova Urbs Picta"
Banca Europea per gli Investimenti	586.080	Determinato	Progetto "Elena- Integrated Transports Management System in Padova"

Tabella 21 – Valore e stato della pratica relativamente ai finanziamenti ricevuti nell'anno 2022

8.4 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.

NUMERO DI FORNITORI PER TIPOLOGIA DI ACQUISTO



Grafico 55 – Numero di fornitori per tipologia di acquisto

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. Nel 2022 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 enti collaboratori e partner	Euro destinati a collaboratori e partner
2020	33	467.407,40 €
2021	46	680.684,32 €
2022	39	999.843,00 €

Tabella 22 – Collaborazioni con partner esterni, per anno

PROCEDURE DI ACQUISTO

APS ha concluso 437 acquisti per un valore di circa 130.398.406,00 €. Tale valore, in netto aumento rispetto agli anni precedenti, è dovuto agli ordini relativi alle linee tranviarie SIR 2 e SIR 3. 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.

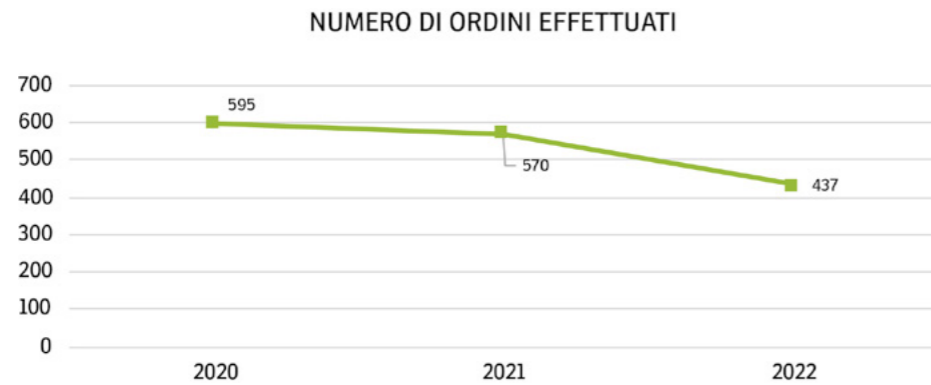


Grafico 56 – Numero di ordini effettuati, per anno

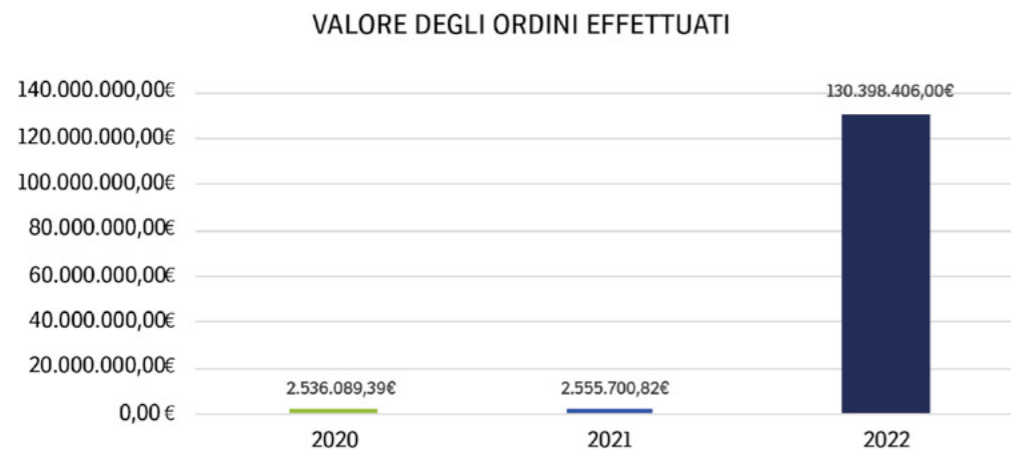


Grafico 57 – Valore degli ordini effettuati, per anno

	2020	2021	2022
Numero di procedure negoziate	4	4	10
Valore delle procedure negoziate	537.903,14 €	1.345.934,00 €	701.697,00 €
Numero di affidamenti diretti, affidamenti diretti in adesione ad accordo quadro/convenzione e affidamenti in economia	628	644	726
Numero di bandi di gara presentati	1	3	4
Valore delle gare pubbliche	1.175.000,00 €	50.324.587,30 €	7.557.968 €

Tabella 23 – Numero e valore delle diverse procedure di acquisto, per tipologia e per anno

Tra i bandi di gara pubblicati nel 2022, si segnala la presenza di 4 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 4 bandi di riferimento riguardano la futura realizzazione della linea SIR 3.

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 2022 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.

9. 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.

9.1 OBIETTIVI FUTURI

OBIETTIVI	
Breve periodo	Lungo periodo
Ammodernamento degli impianti di advertising	
Riorganizzazione aziendale in vista dei futuri impegni	
Implementazione della piattaforma digitale fornita da ANAS	Realizzazione delle nuove linee tranviarie SIR3 e SIR2, nonché del sistema SMART
Predisposizione di un Codice Etico e di una procedura formalizzata di whistleblowing	
Restauro del rustico adiacente il forno crematorio	
Realizzazione di una nuova sala del commiato	

Tabella 24

NOTA METODOLOGICA

Pur non essendo sottoposta all'obbligo di redigere un Bilancio di Sostenibilità, ai sensi della Direttiva UE 2022/246), APS Holding S.p.A. riconosce la necessità di dialogo e comunicazione trasparente con tutti i propri stakeholder.

Per questo è stato realizzato il Bilancio di Sostenibilità annuale, relativo a tutte le attività condotte nel 2022 da APS Holding S.p.A..

Punto di riferimento fondamentale sono stati i GRI Standards 2021 (*GRI Sustainability Reporting Standards*, opzione *With reference*) e gli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile (SDGs) definiti dall'Agenda 2030 dell'ONU. Si sono tenuti in considerazione anche gli Standard elaborati dall'EFRAG – European Financial Reporting Advisory Board – su incarico della Commissione Europea nell'ambito della nuova direttiva CSRD – Corporate Sustainability Directive – adottati tramite un Delegated Act il 31 luglio 2023. Sono così stati individuati indicatori che consentissero ad APS Holding S.p.A. di descrivere le performance economiche, ambientali, sociali e di governance dell'azienda per ognuno dei temi individuati con l'analisi di materialità. Vengono predilette grandezze direttamente misurabili, ricorrendo a stime dove questo non sia possibile (come esplicitamente indicato nel testo) e affiancando i dati degli anni precedenti per valutare l'evoluzione degli impatti dell'azienda. In appendice al documento è presente un indice (*GRI Index with reference*) con il dettaglio dei contenuti rendicontati in conformità ai GRI Standards 2021. Viene dichiarata e garantita la tracciabilità e la correttezza dei dati utilizzati.

Tutte le strutture aziendali hanno partecipato alla raccolta di dati, quantitativi e qualitativi, secondo il coordinamento fornito dal Consiglio di Amministrazione e dal Responsabile per la Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza.

INDICE GRI

Dichiarazione d'uso	APS Holding S.p.A. ha rendicontato le informazioni citate in questo indice dei contenuti GRI per il periodo dal 1.1.2022 al 31.1.2022 con riferimento agli Standard GRI 2021.
GRI 1 Utilizzato	GRI 1 – Principi Fondamentali – versione 2021

GRI STANDARD	INFORMATIVA	PAGINA	NOTE
Informative generali - GRI 2 – Informative Generali – versione 2021			
L'organizzazione e le sue prassi di rendicontazione			
2.1	Dettagli organizzativi	Copertina, 16-18	
2.2	Entità incluse nella rendicontazione di sostenibilità dell'organizzazione	17, 18	
2.3	Periodo di rendicontazione, frequenza e punto di contatto	13, 14, 91, 99	
2.4	Revisione delle informazioni	28-30	
Attività e lavoratori			
2.6	Attività, catena del valore e altri rapporti commerciali	7, 18, 33, 45	
2.7	Dipendenti	56, 57	
Governance			
2.9	Struttura e composizione della governance	21, 22	
2.10	Nomina e selezione del massimo organo di governo	22	
2.11	Presidente del massimo organo di governo	22	
2.12	Ruolo del massimo organo di governo nel controllo della gestione degli impatti	21, 22	

2.14	Ruolo del massimo organo di governo nella rendicontazione di sostenibilità	13, 14	
2.17	Conoscenze collettive del massimo organo di governo	7,8,9,10,11,12,13	
Strategia, politiche e prassi			
2.22	Dichiarazione sulla strategia di sviluppo sostenibile	6	
2.23	Impegno in termini di policy	8-11, 90	
2.24	Integrazione degli impegni in termini di policy	8, 9, 10, 11	
2.25	Processi volti a rimediare impatti negativi	73-77	
2.26	Meccanismi per richiedere chiarimenti e sollevare preoccupazioni	26-27, 53-54	
2.27	Conformità a leggi e regolamenti	7, 12-14, 91	
2.28	Appartenenza ad associazioni	79	
Coinvolgimento degli stakeholder			
2.29	Approccio al coinvolgimento degli stakeholder	27, 28	
2.30	Contratti collettivi	62	
Temi materiali – GRI 3 – Temi materiali – versione 2021			
3.1	Processo di determinazione dei temi materiali	27-31	
3.2	Elenco dei temi materiali	30-31	
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			
Standard GRI 3: Temi materiali – versione 2021			
3.3	Gestione dei temi materiali	20, 33-43, 45-47	

Innovazione tecnologica e digitale per la trasformazione in "Smart City"		
Standard GRI 3: Temi materiali – versione 2021		
3.3	Gestione dei temi materiali	50-52
Sviluppo di soluzioni, impianti e infrastrutture per l'intermodalità, per la mobilità sostenibile e l'innovazione dei servizi locali		
Standard GRI 3: Temi materiali – versione 2021		
3.3	Gestione dei temi materiali	33-35
Gestione efficiente dei servizi per la città, delle infrastrutture e dei beni pubblici affidati		
Standard GRI 3: Temi materiali – versione 2021		
3.3	Gestione dei temi materiali	37-41
Qualità e accessibilità dei servizi offerti (al Comune, ai cittadini, alle imprese ed altri soggetti)		
Standard 413: Comunità locali- versione 2016		
3.3	Gestione dei temi materiali	45-49
Promozione di equità sociale, del rispetto della multiculturalità e di servizi attenti ai diversi bisogni dell'utenza		
Standard GRI 3: Temi materiali – versione 2021		
3.3	Gestione dei temi materiali	53-54
Correttezza e cura nel rapporto con i cittadini e con gli utenti dei servizi		
Standard GRI 3: Temi materiali – versione 2021		
3.3	Gestione dei temi materiali	53-54
Consumi energetici, emissioni in atmosfera e climate change		
Standard 305: Emissioni- versione 2016		
3.3	Gestione dei temi materiali	66-70, 72-73
Gestione delle risorse idriche, dei rifiuti e del suolo		
Standard GRI 306: Rifiuti- versione 2020		
3.3	Gestione dei temi materiali	66, 68-71

Qualità dell'ambiente di lavoro, inclusione e pari opportunità		
Standard GRI 405: Diversità e pari opportunità- versione 2016		
3.3	Gestione dei temi materiali	62-64
Formazione e aggiornamento costante del personale		
Standard GRI 404: Formazione e istruzione- versione 2016		
3.3	Gestione dei temi materiali	59-62
Salute e sicurezza sul luogo di lavoro		
Standard GRI 403: Salute e sicurezza sul lavoro- versione 2016		
3.3	Gestione dei temi materiali	58
Dialogo con gli stakeholders e promozione delle partnership pubblico-privato		
Standard GRI 413: Comunità locali- versione 2016		
3.3	Gestione dei temi materiali	27, 28, 53, 54, 79
Etica, legalità e trasparenza		
Standard GRI 205: Anticorruzione- versione 2016		
3.3	Gestione dei temi materiali	25, 26
Equilibrio economico-finanziario, attività a supporto dell'azione amministrativa dell'ente socio e capacità di accedere ai finanziamenti (PNRR, PON, POR, etc.)		
Standard GRI 201: Performance economica- versione 2016		
3.3	Gestione dei temi materiali	81-86
GRI 200: Performance Economiche		
GRI 201 - Performance Economica, 2016		
201.1	Valore economico diretto generato e distribuito	81-84
201.4	Assistenza finanziaria ricevuta dal governo	85-86
GRI 203 - Impatti economici indiretti, 2016		
203.1	Investimenti in infrastrutture e servizi supportati	33-43

GRI 204: Prassi di approvvigionamento, 2016		
204.1	Proporzione della spesa effettuata a favore di fornitori locali	86-87
GRI 205: Anticorruzione, 2016		
205.1	Operazioni valutate per determinare i rischi relativi alla corruzione	25-26
205.2	Comunicazione e formazione su normative e procedure anticorruzione	25-26, 61
205.3	Incidenti confermati di corruzione e misure adottate	25-26 Non ci sono state denunce riguardanti eventi corruttivi
GRI 206: Comportamento anticompetitivo, 2016		
206.1	Azioni legali relative a comportamento anticompetitivo, attività di trust e prassi monopolistiche	25-26
GRI 300: Performance Ambientale		
GRI 302: Energia, 2016		
302.1	Consumo di energia interno all'organizzazione	66
302.2	Consumo di energia esterno all'organizzazione	67-70
302.5	Riduzione dei requisiti energetici di prodotti e servizi	73-76
GRI 303: Acqua ed effluenti, 2018		
303.5	Consumo idrico	66-70
GRI 305: Emissioni, 2016		
305.1	Emissioni di gas ad effetto serra (GHG) dirette (Scope 1)	72-73
305.2	Emissioni di gas ad effetto serra (GHG) indirette da consumi energetici (Scope 2)	72-73
305.5	Riduzione di emissioni di gas ad effetto serra (GHG)	73-77

GRI 306: Rifiuti, 2020		
306.3	Rifiuti generati	71
306.5	Rifiuti conferiti in discarica	71
GRI 308: Valutazione ambientale dei fornitori, 2016		
308.1	Nuovi fornitori che sono stati selezionati utilizzando criteri ambientali	89
308.2	Impatti ambientali negativi nella catena di fornitura e azioni intraprese	86-89
GRI 400: Performance Sociale		
GRI 401: Occupazione, 2016		
401.1	Assunzioni di nuovi dipendenti e avvicendamento dei dipendenti	56-57, 62
401.2	Benefici per i dipendenti a tempo pieno che non sono disponibili per i dipendenti a tempo determinato o part-time	62, 63
401.3	Congedo parentale	63, 64
GRI 403: Salute e sicurezza sul lavoro, 2018		
403.1	Sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	58, 59
403.3	Servizi per la salute professionale	58, 59
403.9	Infortuni sul lavoro	59
GRI 404: Formazione e istruzione, 2016		
404.1	Numero medio di ore di formazione all'anno per dipendente	59
404.2	Programmi di aggiornamento delle competenze dei dipendenti e di assistenza nella transizione	60, 61
GRI 405: Diversità e pari opportunità, 2016		
405.1	Diversità negli organi di governance e tra i dipendenti	22, 63

GRI 413: Comunità locali, 2016

413.1	Operazioni con il coinvolgimento della comunità locale, valutazioni degli impatti e programmi di sviluppo	79
-------	---	----

79

GRI 418: Privacy dei clienti, 2016

418.1	Fondati reclami riguardanti violazioni della privacy dei clienti e perdita dei loro dati	50-52	Non ci sono state denunce di violazione della privacy dei clienti
-------	--	-------	---

50-52

Non ci sono state denunce di violazione della privacy dei clienti

Pubblicato da:
APS Holding SpA
 Società soggetta all'attività di direzione e coordinamento del Comune di Padova
 Società a Socio Unico
 Via Salboro 22/b - 35124 Padova
www.apsholding.it

Partner tecnico
Greengo s.r.l. Società Benefit
www.greengoconsulting.it