

# BILANCIO SOCIALE 2021



amtab

La scelta responsabile di AMTAB S.p.A.

# I N D I C E

CHI SIAMO  
ORGANI DI GOVERNANCE  
MISSION & VISION  
PUNTI DI FORZA  
IL RAPPORTO COL TERRITORIO  
LE RISORSE UMANE  
LA NOSTRA FLOTTA  
I NOSTRI SERVIZI  
RESPONSABILITA' ECONOMICA  
MOBILITA' SOSTENIBILE &  
AGENDA 30  
AMTAB E LA SMART MOBILITY  
LA RISPOSTA ALLA PANDEMIA  
AMTAB VERSO UN FUTURO  
RESPONSABILE E SOSTENIBILE  
ETICA E INTEGRITA'  
RESPONSABILITA' DI IMPRESA  
SISTEMA DI CONTROLLO  
INTERNO E DI GESTIONE DEI  
RISCHI

# LETTERA DEL PRESIDENTE



Con non poca soddisfazione sono qui a presentarvi, per il secondo anno consecutivo, il Bilancio Sociale di AMTAB S.p.A., un documento nato per presentare le attività dell'azienda, non solo attraverso i freddi dati contabili e finanziari, ma soprattutto in termini di attività svolte e responsabilità sociale. L'auspicio è quello che la redazione del Bilancio Sociale, attività di natura volontaristica, diventi per il futuro una prassi consolidata, un appuntamento immancabile, perché esso deve essere lo strumento attraverso il quale l'azienda rende espliciti i risultati raggiunti rapportandoli con gli obiettivi prefissati, talché gli stakeholder, ma anche la collettività in generale, siano in grado di valutare la valenza delle azioni poste in essere e, se del caso, integrarle.

In questo anno di gestione, grazie anche alla vicinanza del Socio, particolarmente sensibile alle esigenze della mobilità urbana, non solo abbiamo consolidato i risultati del 2020, ma abbiamo gettato le basi per proiettare l'azienda verso le nuove sfide che l'attendono, essendo stata posta la mobilità, in futuro molto prossimo, al centro dell'agenda nazionale.

L'AMTAB, ormai, ha raggiunto un ruolo di primo piano a livello nazionale in tema di innovazione tecnologica, come testimoniato dalla recente aggiudicazione del bando per il MaaS4Italy. Altre sfide sono alle porte, i prossimi mesi vedranno l'avvio dei progetti per la transizione ecologica

dell'azienda che comporterà la totale sostituzione del parco mezzi con vetture a basso impatto ambientale, quasi tutte ad alimentazione elettrica, mentre sono già in atto gli studi di fattibilità per la realizzazione del BRT (Bus Rapid Transport), una vera rivoluzione nella mobilità cittadina, con la realizzazione di un sistema di trasporto in sede protetta che collegherà tutti i quartieri della città, ovviamente, con mezzi rigorosamente elettrici.

Tutto ciò, nonostante il 2021 sia stato davvero un anno difficile a causa dei grossi e notori problemi correlati alla pandemia, che hanno causato una vera disaffezione verso l'uso del mezzo pubblico e un'emorragia di utenti, problemi che, in ogni caso, mai hanno fermato il servizio: l'azienda ha garantito l'esercizio di più di 760.000 corse, con una percorrenza complessiva superiore ai 10.000.000 di chilometri, questo perché per noi, l'obiettivo precipuo è quello di rendere alla cittadinanza un servizio confortevole, gradevole, puntuale e sostenibile. Obiettivo questo che abbiamo raggiunto mediante l'ammmodernamento del parco mezzi, delle paline, delle pensiline, con una sempre maggiore informatizzazione del servizio e una formazione sempre più specialistica del personale, come dimostra il gradimento di gran parte dell'utenza certificato dalle indagini di customer satisfaction commissionate dal Comune di Bari.

L'auspicio è quello che il prossimo Bilancio Sociale, quello del 2022, veda una crescita decisa dell'utenza, un ritorno all'uso del mezzo pubblico e dei servizi di mobilità, non perché debba essere una scelta obbligata ma perché è la scelta migliore.

Un grazie a tutti coloro che hanno consentito il perseguimento degli obiettivi.

**Pierluigi Vulcano**

# NOTA METODOLOGICA E QUADRO NORMATIVO

## NOTA METODOLOGICA

Amtab Spa pubblica il suo secondo Bilancio di Sostenibilità, con l'obiettivo di informare i propri stakeholders delle attività e dei progetti svolti in ambito economico, sociale e ambientale, anticipando gli obiettivi da realizzare nell'immediato futuro.

Nella redazione si è attribuito ampio spazio agli indicatori numerici, fotografando, in modo chiaro e preciso, il servizio e le modalità di realizzazione dello stesso rispetto ai temi della Corporate Social Responsibility.

Il Bilancio è suddiviso in capitoli in cui vengono affrontate singole tematiche con un approccio qualitativo – attraverso commenti scritti – e quantitativo – riportando tabelle e grafici riassuntivi – con la finalità di renderne agile la lettura.

## QUADRO NORMATIVO

Amtab S.p.A., società partecipata al 100% dal Comune di Bari, è titolare di due contratti di servizio, TPL e Sosta. Il primo stipulato nel 2004, aggiornato nel 2016 ed il secondo sottoscritto nel 2016, entrambi con il Comune di Bari ed ad oggi in regime di proroga.

Negli ultimi anni il quadro normativo di riferimento per i gestori di servizi pubblici ha subito profondi cambiamenti, dovuti all'introduzione di nuove normative.

I provvedimenti più rilevanti sono, a titolo esemplificativo:

- *il D. Lgs. 231/01 e ss.mm.ii, in tema di responsabilità amministrativa degli enti;*
- *il D. Lgs. 231/07 e ss.mm.ii. concernente la prevenzione dell'utilizzo del sistema finanziario a scopo di riciclaggio dei proventi di attività criminose e di finanziamento del terrorismo;*
- *la Legge 6 novembre 2012, n. 190, e ss.mm.ii. contenente le disposizioni per la prevenzione e la repressione della corruzione e dell'illegalità nella pubblica amministrazione;*
- *il Decreto Legislativo 14 marzo 2013, n. 33, e ss.mm.ii. contenente le indicazioni in merito alla trasparenza da parte delle pubbliche amministrazioni;*
- *il D. Lgs. 175/2016 e ss.mm.ii., in materia di società a partecipazione pubblica;*
- *il D. Lgs. 50/2016 e ss.mm.ii., il Codice dei contratti pubblici;*
- *il Regolamento Europeo 679/2016 e il D. Lgs. 196/03, relativi alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali;*
- *il D. Lgs. 254/16 e ss.mm.ii., inerente la rendicontazione non finanziaria;*

# CHI SIAMO

5



AMTAB (Azienda Mobilità e Trasporti Bari S.p.A) è una delle più grandi realtà di gestione della mobilità in Italia, e gestisce la terza più grande area urbana del Mezzogiorno.

- dal **1° febbraio 1965**, gestisce la mobilità collettiva nel Comune di Bari, collegando il centro cittadino alle periferie
- il piano di viabilità del TPL si estende per una rete di circa **303 Km** e comprende oltre **1160** fermate linee bus, **3** Amtab Point e **14.797** stalli di parcheggio, i quali si fondono in un

- è certificata UNI EN **ISO 9001:2015**
- sposa i principi di **prevenzione, anticorruzione, trasparenza** riportati nel Piano Triennale di prevenzione della corruzione
- adotta il modello ex D. Lgs. **231/2001** in conformità dello Statuto e del **Codice Etico**



# ORGANI DI GOVERNANCE

6

## CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

**Presidente:** Pierluigi Vulcano

**Consigliere:** Angela Donvito

**Consigliere:** Giovanni Paternoster

## COLLEGIO SINDACALE

**Presidente:** Michele Cea

**Sindaco Effettivo:** Maurizio Cancellieri

**Sindaco Effettivo:** Germana Gacina

## DIREZIONE GENERALE E GESTIONE DEI TRASPORTI

**Direttore:** Francesco Lucibello

# ORGANI DI GOVERNANCE

## ORGANISMO DI VIGILANZA

**Componente:** Vincenzo De Candia

**Componente:** Marco Falagario

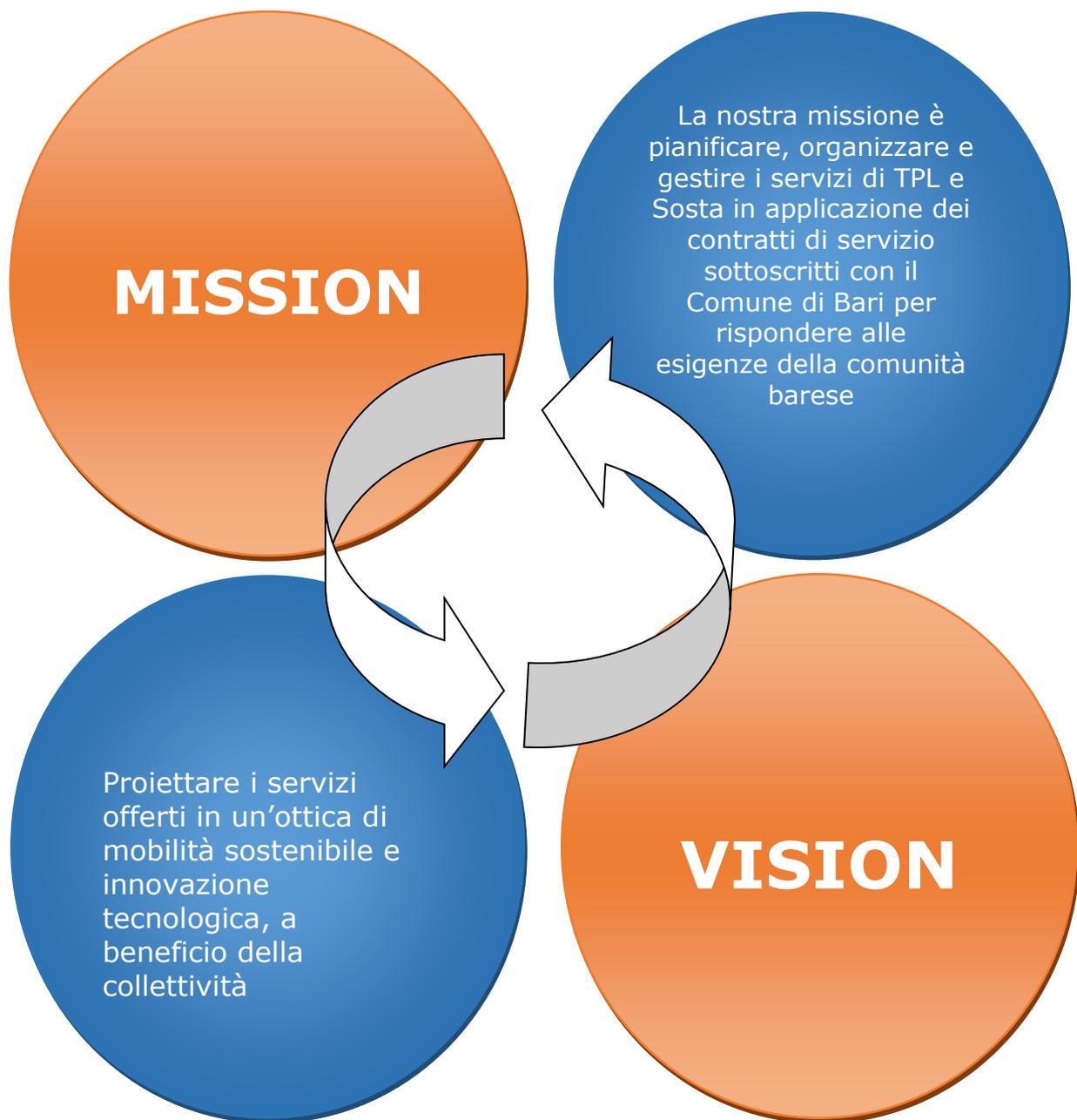
**Componente:** Micaela Miolla

## SOCIETA' DI REVISIONE

BDO Italia S.p.A.



# MISSION & VISION



# PUNTI DI FORZA

9

**OFFICINA "in house"**  
manutenzione parco  
mezzi e infrastrutture

**Governance**  
dell'infrastruttura dei  
**SISTEMI**  
**INFORMATIVI** per le  
attività di business

**SUPPORTO**  
alla mobilità durante  
i grandi **EVENTI**  
cittadini

**SERVIZIO NAVETTA**  
Park & Ride per i  
centri di interesse

# IL RAPPORTO COL TERRITORIO

## I NOSTRI STAKEHOLDERS

L'orientamento al cliente, il miglioramento del servizio, la salute, la sicurezza dei lavoratori ed il rapporto con il territorio rappresentano per Amtab sinonimo di identità collettiva. Le attività sono tutte gestite dal personale di front-end - autisti, operatori di stazione, addetti alle biglietterie e verificatori - e da quello di back end - amministrativi, meccanici, manutentori e personale ispettivo.

## SOCIO UNICO

Il Comune di Bari rappresenta l'attore principale con il quale l'azienda interagisce in quanto soggetto affidatario del servizio e socio detentore dell'intera proprietà aziendale.

E l'interlocutore al quale Amtab garantisce:

- *mantenimento dell'equilibrio economico e qualità del servizio*
- *ascolto e creazione di valore per la città sul breve e lungo termine*
- *corporate governance allineata alle best practice*

## COMUNITA' LOCALE

Rappresenta l'insieme di cittadini e utenti destinatari dei servizi aziendali:

- *Cittadini*
- *Over 65*
- *Posti riservati sui mezzi e tariffe agevolate per le categorie fragili*
- *Studenti: protocolli di intesa con scuole ed università per tariffe agevolate*
- *Turisti*

## FORNITORI

L'approvvigionamento di beni e servizi avviene nel rispetto del D.lgs. n.50/2016 "Nuovi codici degli appalti" e delle Linee guida ANAC.

L'Amtab si avvale di uno specifico portale web per la pubblicazione delle gare, ottemperando ai principi di trasparenza, correttezza ed integrità a garanzia della tracciabilità delle operazioni e della inviolabilità delle offerte; dispone, inoltre, di diversi Regolamenti per l'espletamento delle gare.

## COMPETITORS

L'azienda è affidataria in house del servizio di trasporto pubblico locale e della sosta. non ha competitors e si interfaccia con una serie di servizi simili e alternativi: NCC, servizio Taxi e servizi di sharing.

# LE RISORSE UMANE

11



Il successo di un'azienda non può prescindere dalle persone con cui lavora; le peculiarità individuali e le capacità professionali di ciascuno consentono di essere sempre più efficaci e versatili nelle sfide che quotidianamente si affrontano.

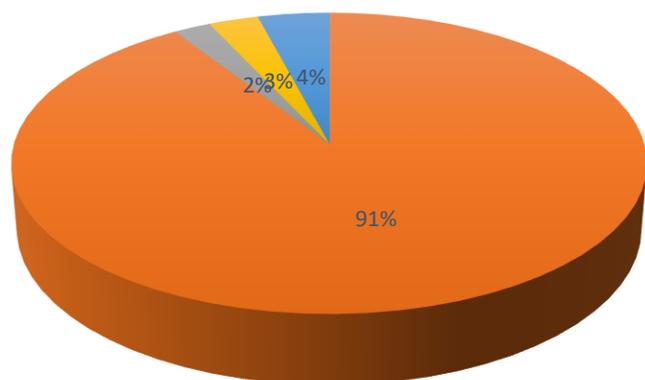
Amtab ha una forza lavoro di **768** dipendenti (dato medio 2021) e, con i suoi oltre **25 mln** di retribuzioni annuali, rappresenta un importante attore economico per l'economia del territorio.

L'ammodernamento aziendale di Amtab ha fatto registrare riflessi positivi anche per quanto riguarda la forza lavoro, in passato costituita quasi esclusivamente da uomini ed oggi vede un'ampia rappresentanza femminile.

*97 officina*  
*109 sosta*  
**768 dipendenti**  
**495 TPL**  
*67 amministrativi*

# LE RISORSE UMANE

## SUDDIVISIONE DEL PERSONALE DIPENDENTE PER TIPOLOGIA DI CONTRATTO



- Suddivisione del personale per tipologia di contratto
- Full Time Tempo indeterminato
- Part Time Tempo Indeterminato
- Full Time Tempo Determinato
- Lavoro Somministrato



## Personale PUC

Nell'ambito dei Patti per il lavoro e/o per l'inclusione sociale, per supportare il personale AMTAB nelle attività di controllo dell'uso dei dispositivi di protezione personale, del distanziamento interpersonale e dei limiti di capienza dei mezzi, durante l'emergenza pandemica, sono state impiegate oltre **100** unità individuate fra i beneficiari del Reddito di Cittadinanza.

Tale personale ausiliario, impiegato principalmente sulle linee scolastiche, identificate come a maggior rischio, ha consentito di migliorare le attività di controllo e ha avuto un effetto deterrente anche sull'evasione tariffaria.

# LE RISORSE UMANE

## SICUREZZA NEI SERVIZI

13

Per aumentare la sicurezza del nostro personale durante l'espletamento dei servizi sono stati attivati una serie di accorgimenti atti a minimizzare l'effetto di aggressioni.

- I nostri mezzi sono stati dotati di paratie di sicurezza per isolare l'operatore di esercizio da eventuali malviventi
- Sui nostri mezzi sono installati telecamere di sicurezza in grado di contrastare anche il fenomeno dei falsi sinistri
- I nostri verificatori titoli di viaggio sono stati dotati di dispositivi di videoregistrazione personale (bodycam) in grado di filmare eventuali aggressioni
- E' stato avviato un programma sperimentale di supporto al nostro personale mediante un'infrastruttura di sicurezza che coordinando vari canali (centro operativo, chiamate dirette tramite cellulare aziendale, sistema AVM, ecc...) è in grado di far intervenire, in caso di problemi, forze dell'ordine o vigilanza privata, pronta a supportare i nostri operatori in ogni situazione di pericolo.



# LE RISORSE UMANE

14



## ASSOCIAZIONI SINDACALI DI CATEGORIA

In ambito lavorativo, Amtab assicura la piena osservanza delle norme e degli accordi nazionali; vige anche un Testo Unico degli Accordi Aziendali. A supporto dei propri dipendenti mette a disposizione svariati strumenti atti a comunicare sui luoghi di lavoro.

A fine anno 2021 circa l'**85%** del personale dipendente risultava iscritto ad un sindacato.

# LA NOSTRA FLOTTA

Investimenti costanti nel rinnovamento della flotta hanno permesso ad Amtab di essere tra le prime aziende a livello nazionale con un'anzianità media dei mezzi di **10 anni**.

AMTAB ritiene prioritario mantenere elevati standard di sicurezza, di rispetto dell'ambiente e di accessibilità a bordo dei propri bus.

Per questo motivo i mezzi Amtab adottano le migliori soluzioni offerte in ambito tecnologico e di sistemi ITS:

- *sistema AVM di ultima generazione per il monitoraggio e gestione informatizzata della flotta*
- *sistema di videosorveglianza centralizzato*
- *sistema Ecodriving per una guida sicura, confortevole ed a basso impatto ambientale*
- *sistemi conta passeggeri*
- *dispositivo di salita carrozzine*

## LA FLOTTA

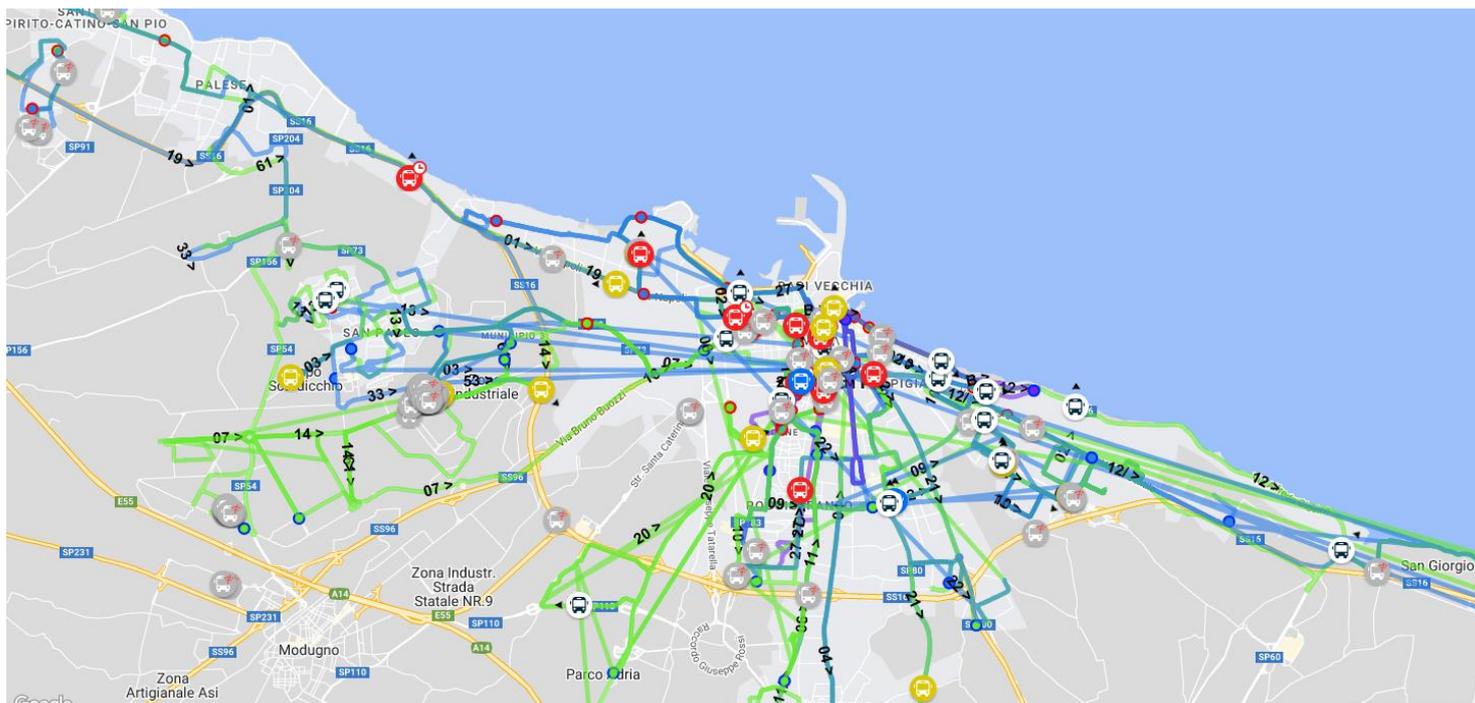
<b>52</b>	IVECO 491E
<b>20</b>	IVECO 491E CNG
<b>3</b>	IVECO HEULIEZ GX117
<b>14</b>	IVECO HEULIEZ GX137
<b>24</b>	IRISBUS EUROPOLIS
<b>15</b>	IRISBUS EUROPOLIS CNG
<b>14</b>	IRISBUS 491E
<b>2</b>	IRISBUS URBANWAY
<b>13</b>	IRISBUS URBANWAY CNG
<b>2</b>	IRISBUS CACCIAMALI URBY CNGU
<b>4</b>	MAN AG A 23 CNG
<b>3</b>	MAN NG 353
<b>3</b>	MAN Lyon's City NG 313 CNG
<b>6</b>	BREDAMENARINIBUS VIVACITY CNG
<b>13</b>	BREDAMENARINIBUS AVANCITY CNG
<b>45</b>	MENARINI CITYMOOD 12 CNG
<b>23</b>	MERCEDES CITARO K HYBRID
<b>4</b>	Tecnobus Gulliver U520 ESP



# I NOSTRI SERVIZI

## IL TRASPORTO PUBBLICO LOCALE

16



Per Trasporto Pubblico Locale si intende il “complesso dei servizi di pubblico trasporto di persone” attribuito agli Enti locali.

Il nostro servizio principale è costituito dal sistema di trasporto unitario sul territorio comunale, effettuato mediante le nostre linee autobus che, con i suoi **260** mezzi di cui **141** in servizio giornaliero, collega le varie zone cittadine attraverso una rete che si sviluppa per **303** km.

Nel 2021 la regolarità del servizio si è attestata al **97%** (corse effettuate/corse programmate) mentre la puntualità all' **87%** (corse partite/arrivate al capolinea)

I servizi aziendali inoltre, prevedono numerose formule agevolative per rispondere alle esigenze delle fasce più deboli e a quelle della popolazione studentesca.

- Agevolazioni pensionati a basso reddito
- Agevolazioni per studenti
- Abbonamenti gratuiti invalidi e over65

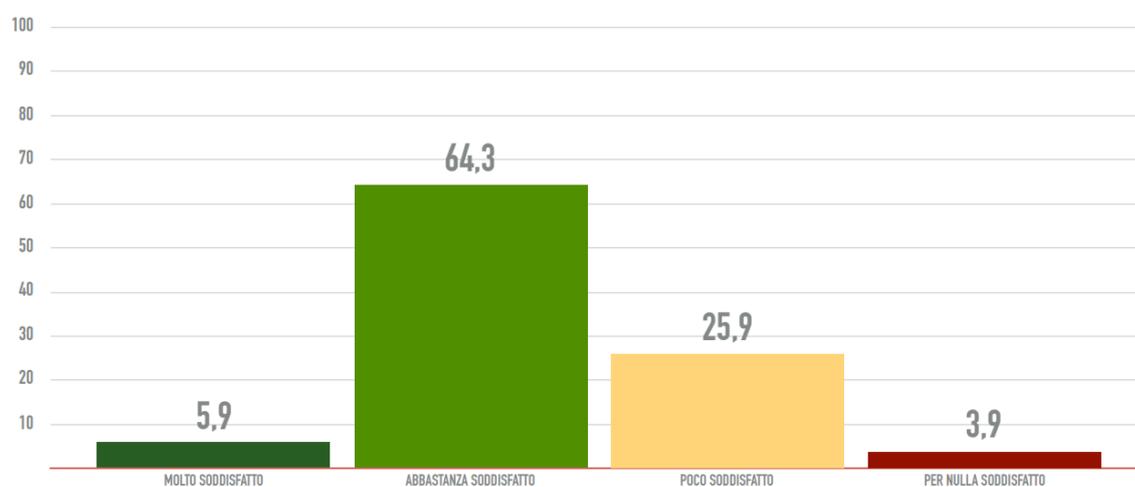


# I NOSTRI SERVIZI

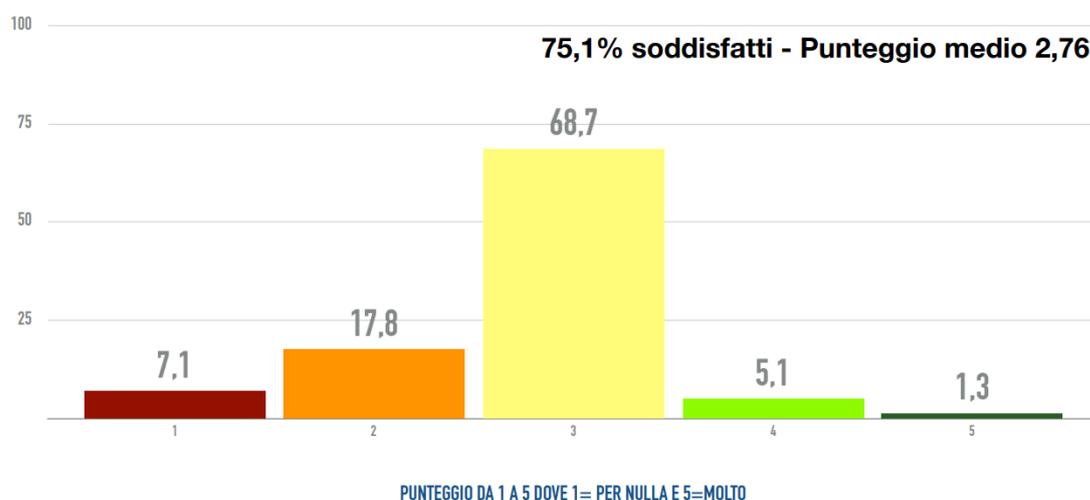
**IL TRASPORTO PUBBLICO LOCALE**  
(indagine Troisi 2021 commissionata dal Comune di Bari)

17

## COMPLESSIVAMENTE, IN CHE MISURA SI RITIENE SODDISFATTO DEL SERVIZIO DI TRASPORTO PUBBLICO OFFERTO DA AMTAB?



LE PONIAMO INFINE UNA DOMANDA PER TERMINARE LA NOSTRA INTERVISTA: A LIVELLO GENERALE, CONFRONTANDOSI CON UN SUO AMICO O PARENTE QUANTO SAREBBE PROPENSO A "CONSIGLIARE" I SERVIZI DI MOBILITÀ URBANA DI BARI?



# I NOSTRI SERVIZI

18

**766.803  
CORSE  
EFFETTUATE**

**I NOSTRI DATI  
SULLA  
MOBILITA'  
2021**

**40  
LINEE  
URBANE**

**11.035.136  
PASSEGGERI  
TRASPORTATI**

**260  
MEZZI**

**303KM  
DI  
RETE URBANA**

**10.097.207  
KM PERCORSI**

# I NOSTRI SERVIZI

## SOSTA

Ad Amtab è stata affidata, con Contratto di servizio stipulato nel 2016 con il Comune di Bari, la gestione delle aree di sosta a pagamento "strisce blu".

La fruizione di tale servizio avviene mediante parcometri o App, scaricabili su dispositivi mobili.

Zone	stalli
Zona A	2.495
Zona B	2.946
Zona C	3.723
Zona D	745
Zona P	424
Aree Sosta	937
Park & Ride	2.173
Polipark	1.354

## ZONA A TRAFFICO LIMITATO

Amtab si occupa della gestione delle pratiche di rilascio dei permessi per l'accesso alla ZTL del centro storico cittadino. Nel 2021 attraverso gli uffici AMTAB sono state rilasciate **1.232** pass residenti

## ZONA A SOSTA REGOLAMENTATA

Amtab si occupa della gestione delle pratiche di rilascio dei permessi per la Zona a Sosta Regolamentata oltre che del controllo della sosta nelle zone.

Nella ZSR i residenti possono ottenere un'agevolazione per l'utilizzo delle strisce blu mediante il rilascio di un apposito contrassegno virtuale.

Nel 2021 attraverso gli uffici AMTAB e mediante i nuovi servizi telematici MUVT sono state rilasciate **12.521** contrassegni ai residenti. Utilizzando gli applicativi di controllo gli ausiliari della sosta di AMTAB possono verificare la validità del contrassegno virtuale e tutti gli altri titoli di pagamento.



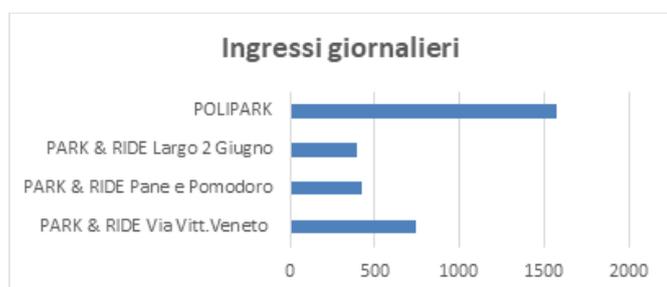
# I NOSTRI SERVIZI

## PARK & RIDE

Il servizio Park & Ride, con i suoi **3527** posti auto garantisce la riduzione dei flussi di traffico verso il centro città.

Ai cittadini è consentito, al solo costo di € 1,00, di parcheggiare la propria auto in una delle aree di sosta dislocate in diverse zone della città ed utilizzare i bus navetta per raggiungere il centro cittadino.

Park & Ride	stalli
Vittorio Veneto (terra)	850
Vittorio Veneto (mare)	315
Pane e Pomodoro	550
Parco 2 Giugno	458
Polipark	1.354



# I NOSTRI SERVIZI

21

## MANUTENZIONE MEZZI

Amtab gestisce internamente la manutenzione del parco mezzi. **30** squadre si occupano della manutenzione ordinaria e straordinaria: dal rifacimento dei motori fino alla riparazione dei telai, passando per tutte le attività elettroniche indispensabili per il corretto funzionamento dei sistemi di bordo.

L'assunzione di **7** unità specializzate - elettrauti, elettricisti, meccanici e carrozzieri - ha portato a **97** il numero totale del personale impiegato per le attività manutentive e gestione magazzino, consentendo di realizzare, solo nel 2021, oltre **4700** interventi.



# RESPONSABILITÀ ECONOMICA

Amtab persegue obiettivi di efficacia ed efficienza dei propri servizi avendo riguardo agli aspetti economico-finanziari, all'innovazione e al miglioramento della propria capacità.

Riceve una quota parte di contribuzione pubblica pari al 65,62% del valore della produzione per realizzare la propria mission.

## DISTRIBUZIONE DELLE RISORSE

Il Bilancio di sostenibilità rielabora i dati di bilancio quantificando sinteticamente gli effetti delle attività aziendali sui principali portatori d'interesse.

La responsabilità economica di Amtab verrà analizzata attraverso una riclassificazione del Conto Economico ai fini una lettura differente dei dati, evidenziando come il valore economico complessivamente generato dalla gestione ordinaria della Società durante l'anno, venga redistribuito ai diversi stakeholders (Valore Economico Distribuito).

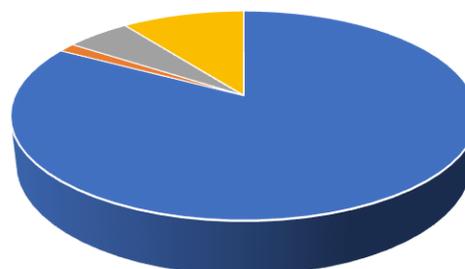
Il flusso delle risorse economiche generate, si redistribuisce sul territorio incidendo significativamente sull'incremento di posti di lavoro e sullo sviluppo di aziende dell'indotto (Valore Economico Generato e Distribuito).

## VALORE AGGIUNTO

**Valore aggiunto € 37.179.847**

Destinazione del valore aggiunto	
Risorse umane	€ 30.884.596
Fisco	€ 512.206
Costo risorse finanziarie e straordinarie	€ 1.986.147
Rafforzamento patrimoniale	€ 3.796.868

## VALORE AGGIUNTO



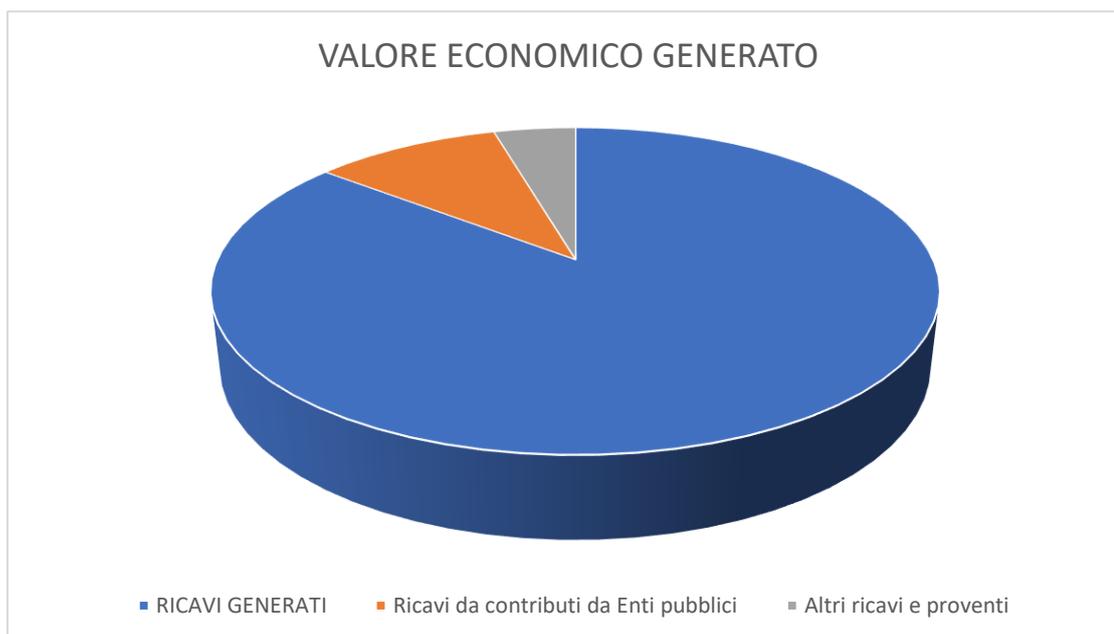
- RISORSE UMANE
- IMPOSTE
- COSTO RISORSE FINANZIARIE E STRAORDINARIE
- RAFFORZAMENTO PATRIMONIALE

# RESPONSABILITA' ECONOMICA

23

## VALORE ECONOMICO GENERATO

<b>Ricavi generati</b>	<b>€ 43.781.459,00</b>
proventi tariffari da TPL	€ 31.997.051,00
proventi altri servizi di trasporto	€ 11.784.408,00
<b>Ricavi da contributi da Enti pubblici</b>	<b>€ 5.072.930,00</b>
contributi erariali	€ 3.149.620,00
contributi c/capitale acquisto autobus	€ 1.468.408,00
contributi in c/impianti	€ 419.963,00
Altri contributi	€ 34.919,00
<b>Altri ricavi e proventi</b>	<b>€ 2.228.775,00</b>



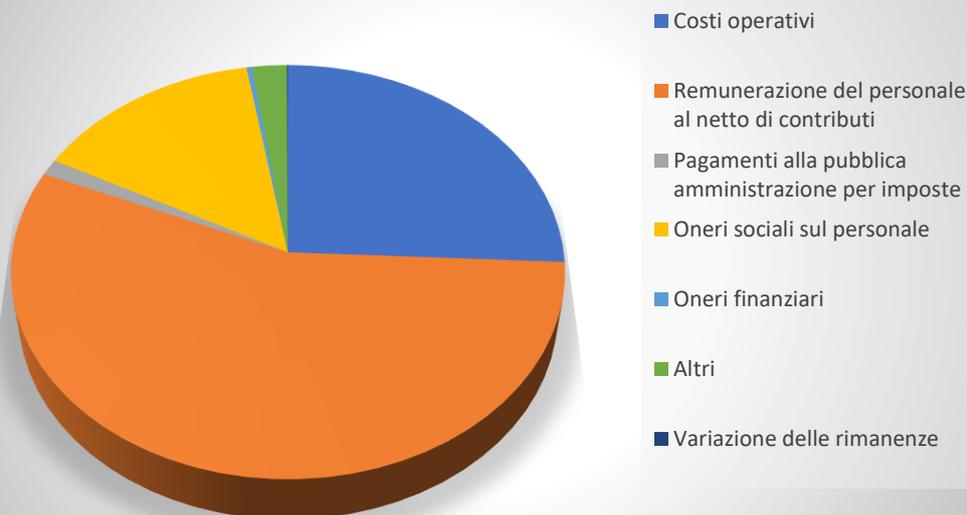
# RESPONSABILITÀ ECONOMICA

## VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO

24

Costi operativi	€ 12.788.323
per materie prime	€ 5.894.788
per servizi	€ 4.433.884
per godimento di beni di terzi	€ 2.459.651
Remunerazione del personale al netto di contributi	€ 25.523.009
Pagamenti alla pubblica amministrazione per imposte	€ 512.206
Oneri sociali sul personale	€ 5.361.587
Oneri finanziari	€ 97,447
Altri	€ 1.067.854
Variazione delle rimanenze	€ 47.140,00
<b>TOTALE VED</b>	<b>€ 45.397.566</b>
<b>VALORE ECONOMICO RESIDUO (VEG-VED)</b>	<b>€ 5.685.598</b>
<b>VALORE ECONOMICO TRATTENUTO DALLA SOCIETÀ</b>	<b>€ 5.429.545</b>
Accantonamenti per rischi e altri accantonamenti	€ 1.888.700
Ammortamenti	€ 3.540.845
<b>UTILE DI ESERCIZIO</b>	<b>€ 256.053</b>

### Valore Economico Distribuito



# MOBILITA' SOSTENIBILE E AGENDA 30

25

Amtab è impegnata con diversi interventi coerenti con gli obiettivi 7, 11 e 13 dell'Agenda 30 per lo sviluppo sostenibile, predisposti per favorire un diverso approccio alla mobilità mediante una serie di misure che hanno portato ad una rimodulazione della flotta aziendale il cui parco oggi dispone di 121 bus a metano, 23 bus ibridi elettrici e 4 bus completamente elettrici.

Per il futuro si sta valutando la fattibilità, al fine di un ammodernamento della flotta aziendale, di acquistare nuovi bus full-electric con sistemi di ricarica sia al capolinea che alle fermate.

E' in fase di progetto la realizzazione del sistema Bus Rapid Transport, completamente elettrificato, che consentirà di attraversare su quattro direttrici l'intera città di Bari riducendo i tempi e i costi di spostamento e soprattutto la congestione da traffico veicolare.

Amtab, inoltre ha puntato sull'utilizzo di sistemi a basso consumo per i propri dispositivi. Oltre a **250** parcometri e **15** paline di fermata ad energia solare è in corso l'installazione di **110** dispositivi di informazione all'utenza con tecnologia e-ink e **40** pensiline illuminate mediante pannelli fotovoltaici.



Quattro nuove linee, 60 km quasi tutti in sede riservata, 89 fermate, bus di 18 metri, totalmente elettrici, con batterie che si ricaricano per connettere la città da un punto all'altro. Ieri è arrivata la notizia che attendevamo. Questo progetto rivoluzionario della mobilità cittadina BRT (Bus Rapid Transit) è stato finanziato dal Governo con 159 milioni di euro. Ecco i percorsi:

Linea Blu

Fesca - San Girolamo - lungomare di Ponente - piazza A. Moro

Linea Rossa

percorso andata/ritorno stazione centrale-Japigia-S. Anna.

Linea Verde

Fiera del Levante - Policlinico - Politecnico - Stazione Executive.

Linea Lilla

parco 2 Giugno - piazza Moro.

Stiamo parlando di una soluzione che offrirà ai cittadini spostamenti rapidi e collegamenti intelligenti tra punti strategici della città.

Un sistema totalmente elettrico, quindi a emissione zero. Perché oggi sappiamo che la più grande battaglia che possiamo affrontare per i nostri figli è quella ambientale, per lasciare loro un luogo più bello e più pulito dove vivere.

Antonio De Caro, 4 novembre 2021



# AMTAB E LA SMART MOBILITY

26

Amtab è impegnata nell'attivazione di nuovi processi di mobilità intelligente sempre più al servizio del cittadino, mediante l'implementazione di procedure sviluppate con tecnologia account-based che consentano una fruizione dei servizi di mobilità in maniera semplice, rapida ed efficiente con l'utilizzo di pc e smartphone, in ottica MaaS (Mobility as a Service).



## PROGETTO MUVT

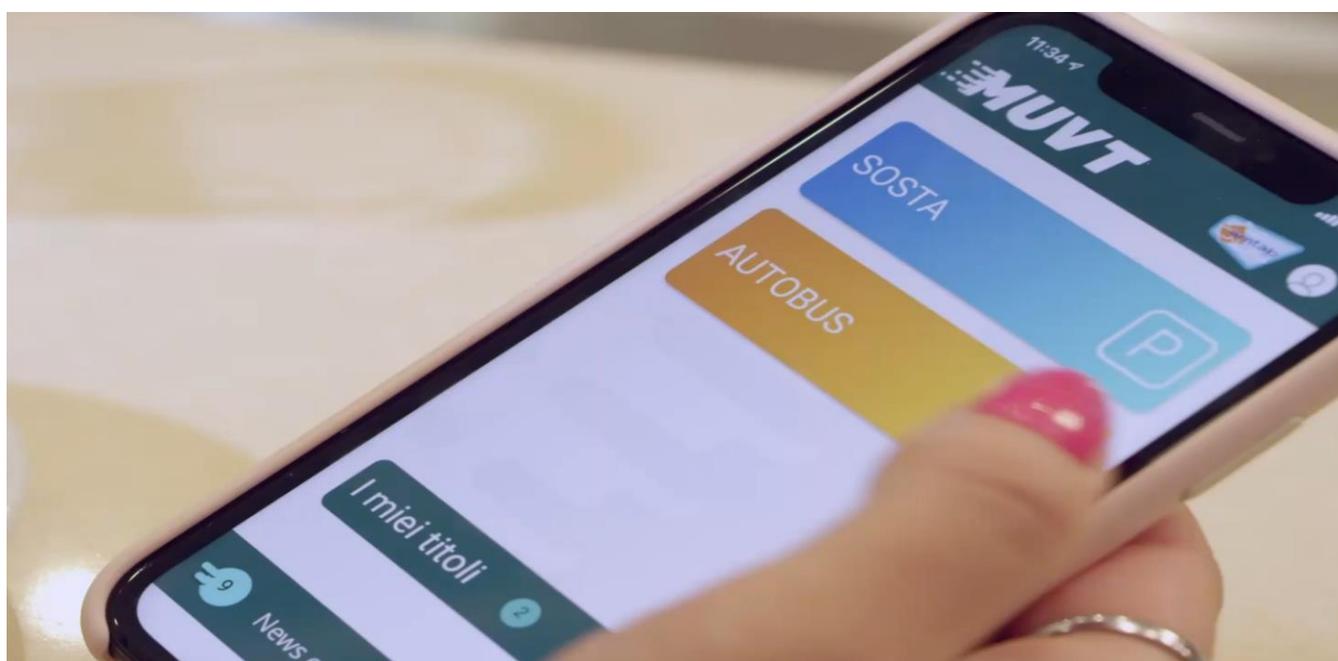
Il progetto MUVT (Mobilità Urbana Vivibile e Tecnologica) realizzato da AMTAB in sinergia con il Comune di Bari, consente di avere un nuovo approccio alla mobilità, rendendo i servizi fruibili agli utenti in maniera molto più semplice, intuita e personalizzata.

Grazie al progetto MUVT, gli utenti hanno potuto continuare ad accedere ai servizi anche durante le limitazioni pandemiche. Nel 2021 sono stati rilasciati oltre **22.000** abbonamenti over 6t5 dematerializzati senza che nessuno si sia recato materialmente allo sportello.

# AMTAB E LA SMART MOBILITY

Il progetto MUVT si basa su un app per smartphone ed una serie di applicativi web che consentono all'utente attraverso un meccanismo di autenticazione account based di usufruire di tutti i servizi di mobilità della città di Bari.

Al 2021 sono stati attivati oltre **40.000** account MUVT e l'app MUVT è stata scaricata oltre **15.000** volte.



## APP MUVT

Attraverso l'app MUVT, Amtab fornisce ai cittadini una serie di servizi che consentono non solo l'acquisto dei titoli di viaggio e della sosta ma anche la possibilità di individuare i percorsi ottimali per scegliere la migliore soluzione di viaggio disponibile, sfruttando le informazioni provenienti in real time dai mezzi.

Sull'app MUVT si stanno implementando nuovi servizi. E' in fase di rilascio la possibilità di comunicare con le nuove "paline accessibili" per fornire maggiori informazioni anche agli utenti più fragili.

## MUVT CARD

Con la MUVT card, Amtab si pone l'obiettivo di ottimizzare i titoli di viaggio all'interno di un unico supporto RFID, riconosciuto dagli autobus mediante la validatrice di bordo. Il nostro personale, attraverso l'uso di palmari, può controllare, elevare e notificare l'eventuale sanzione.

La MUVT card consente al cittadino di acquistare in autonomia il proprio abbonamento per viaggiare sulle linee urbane e ha permesso ad AMTAB di **eliminare completamente** gli abbonamenti cartacei

# AMTAB E LA SMART MOBILITY

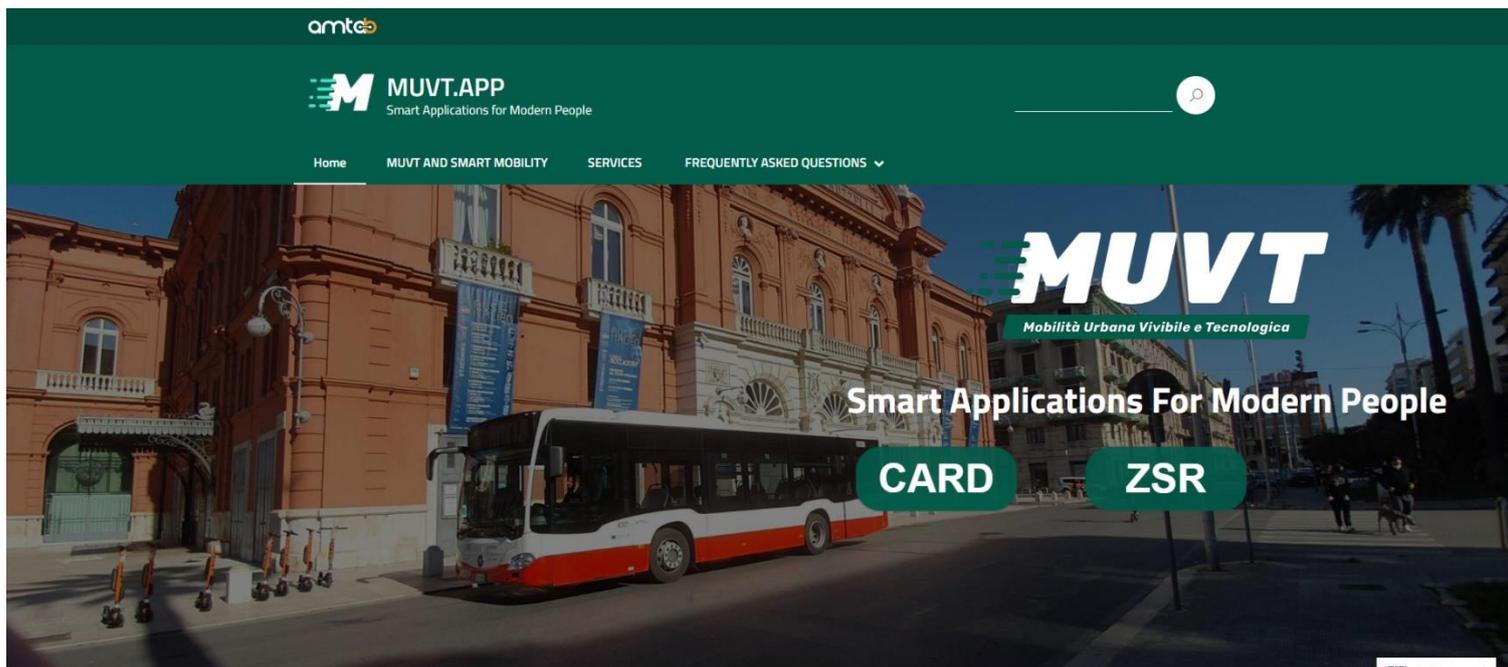
## ASSISTENZA CLIENTI

28

Un punto di forza della diffusione dei nuovi servizi telematici MUVT riguarda l'assistenza clienti. AMTAB ha sviluppato nuovi canali di assistenza paralleli al classico numero verde e all'Ufficio Relazioni con il Pubblico, dedicando una serie di risorse all'assistenza MUVT che prevede:

- call center telefonico dedicato
- call center via mail
- sito web multilingue dedicato (<https://muvt.app>)

Attraverso i nuovi canali, nel 2021, sono state gestite oltre **7.000** richieste da parte degli utenti.



# AMTAB E LA SMART MOBILITY



## MOBILITY AS A SERVICE (MaaS)

Il MaaS è un nuovo concetto di mobilità che prevede l'integrazione di molteplici servizi di trasporto pubblico e privato, accessibili all'utente finale attraverso un unico canale digitale. Questi servizi operano attraverso "piattaforme digitali di intermediazione" che abilitano diverse funzionalità - quali informazione, programmazione e prenotazione di viaggi, pagamento unificato dei servizi, operazioni post-viaggio - capaci di rispondere in modo personalizzato a tutte le esigenze di mobilità.

Nel 2021 il Comune di Bari assieme ad AMTAB ha partecipato al bando per entrare a far parte del progetto pilota MaaS for Italy finanziato nell'ambito dell'investimento 1.4.6 del Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR) rientrando fra le sei città vincitrici.

# LA RISPOSTA ALLA PANDEMIA

Amtab, in attuazione dei protocolli di regolamentazione, dei provvedimenti governativi e delle indicazioni dell'Autorità sanitaria a seguito dello stato di emergenza per il contrasto ed il contenimento della diffusione del virus SARS-CoV-2/COVID-19, ha messo in atto varie azioni al fine di prevenire e contenere il contagio.

L'azienda, inoltre, si è immediatamente attivata per ridurre al minimo gli assembramenti sia avviando nuove procedure telematiche per la fruizione dei servizi che, implementando un sistema di prenotazione basato su SMS, per rendere gli accessi agli uffici, dove necessario, il più possibile sicuri per gli utenti e i dipendenti.



# AMTAB VERSO UN FUTURO RESPONSABILE E SOSTENIBILE

Amtab ritiene prioritario l'efficienza e l'affidabilità del Trasporto Pubblico Locale, con un attento sguardo alla sostenibilità ambientale, sociale ed economica.

La certificazione UNI EN ISO 9001:2015, di cui l'azienda è in possesso, attesta l'attenzione al cliente nell'ottica di un miglioramento continuo.

## DEMATERIALIZZAZIONE E DIGITALIZZAZIONE

AMTAB adotta il processo di dematerializzazione al fine di creare documenti in formato digitale riducendo sensibilmente l'utilizzo ed il consumo di carta.

In un'ottica di digitalizzazione, anche il complesso di archivi aziendali è stato dematerializzato.

## PIANO DI AZIONE AMBIENTALE PER LA TRANSIZIONE ECOLOGICA AZIENDALE

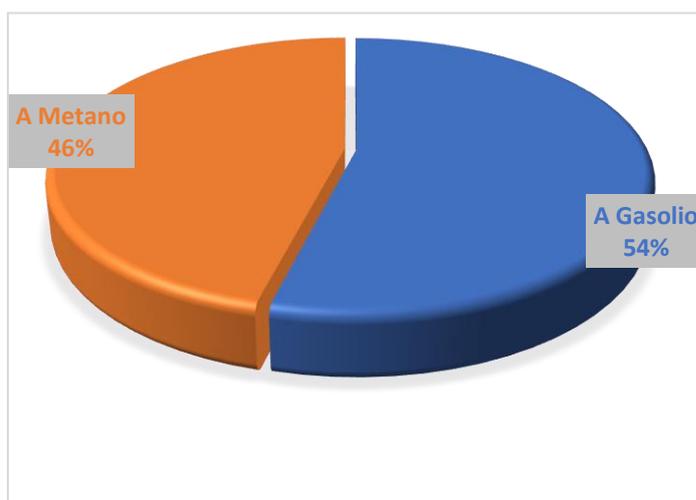
Amtab si propone di predisporre e redigere un piano operativo che, partendo dall'analisi del ciclo produttivo, individui le soluzioni tese al raggiungimento di maggiori performance per garantire nel tempo la transizione ecologica dell'azienda e la sua sostenibilità.

## SERVIZIO NAVETTE PARK & RIDE

Con il servizio bus navette Amtab, la persona che arriva in città con la propria auto ha la possibilità di parcheggiare nelle aree di sosta dedicate e utilizzare una navetta per raggiungere il centro cittadino, contribuendo alla riduzione delle emissioni di CO2.

## MOBILITA' A BASSO IMPATTO AMBIENTALE

Il progetto di "Metanizzazione parco bus" predilige il metano come fonte di alimentazione per il parco mezzi, raggiungendo il 46% della flotta totale in circolazione.



# AMTAB VERSO UN FUTURO RESPONSABILE E SOSTENIBILE

## TRANSIZIONE ECOLOGICA

AMTAB ha avviato un piano di azione ambientale per la transizione ecologica in quattro punti.

1. Progettazione degli impianti tecnologici integrati per evitare opere disorganiche e frammentate
2. Aggiornamento normativo ambientale e della sicurezza sul lavoro
3. Captazione dei possibili canali di finanziamento extra bilancio
4. Ottenimento della certificazione ISO 14000



# AMTAB VERSO UN FUTURO RESPONSABILE E SOSTENIBILE

## RIFIUTI

AMTAB produce rifiuti speciali, pericolosi e non pericolosi, correlati principalmente alle attività di manutenzione dei veicoli e degli impianti. Forte dell'attenzione verso il contenimento delle quantità prodotte e la sostenibilità, si prediligono materiali maggiormente riciclabili. I rifiuti speciali sono conferiti in modo differenziato a trasportatori autorizzati per essere avviati a recupero o smaltimento. Nel 2021 sono state rinnovate le aree di contenimento dei rifiuti per le attività industriali e di manutenzione con una particolare attenzione alla possibilità di aumentare la percentuale di rifiuti differenziati e sono stati avviati gli studi di fattibilità per la realizzazione di un deposito temporaneo aziendale.



# AMTAB VERSO UN FUTURO RESPONSABILE E SOSTENIBILE

34



## ACQUA

Una parte consistente dei consumi di acqua sono connessi al lavaggio dei veicoli dedicati al trasporto pubblico locale. E' stata presentata l'istanza al SUAP del Comune di Bari per l'ottenimento dell'Autorizzazione Unica Ambientale (AUA) che comprende il progetto esecutivo per la realizzazione di un "Sistema di opere di manutenzione e messa a norma della rete di raccolta delle acque meteoriche ai sensi del d.lgs.152/2006 e ss.mm.ii. e rr 26/2013" già autorizzato dagli organi competenti.

Rispetto al progetto complessivo, ad oggi è stato realizzato il primo stralcio, con l'installazione di un impianto di raccolta e trattamento delle acque di prima e seconda pioggia con accumulo delle acque trattate per riuso ai fini irrigui e scarico del troppo pieno in fogna bianca gestita da ASI S.p.A con l'obiettivo di dotare immediatamente la rete di un impianto di trattamento ai sensi del D.Lgs.152/2006 e ss.mm.ii. e RR 26/2013.

# ETICA E INTEGRITA'

AMTAB garantisce una gestione sana, corretta e coerente con gli obiettivi aziendali, attraverso un sistema di controllo interno dei nostri processi. Monitora e verifica periodicamente l'impianto organizzativo, per garantire l'idoneità a presidiare le aree di rischio delle attività, in coerenza con la normativa di riferimento.

Per consentire alle persone che lavorano di acquisire i valori e le regole di comportamento aziendale per renderli condotte quotidiane, da sempre investiamo nella formazione su questi temi.

AMTAB investe nella formazione del personale affinché i valori e le regole comportamentali diventino buone pratiche quotidiane.

## DIAMO COLORE AI NOSTRI VALORI

### **Integrità**

Crediamo nella lealtà e nella responsabilità delle persone, nelle buone pratiche e nel rispetto delle regole

### **Trasparenza**

Siamo trasparenti nel rapporto con i nostri stakeholders e nella gestione delle risorse

### **Innovazione**

Per noi "innovare" vuol dire migliorare i nostri servizi e accelerare lo sviluppo del Paese

### **Performance**

Privilegiamo le azioni che creano valore per gli stakeholders, per il Paese e per l'azienda



# RESPONSABILITA' D'IMPRESA

## WISTELBLOWING

In conformità con quanto previsto dalla Legge per la prevenzione e repressione della corruzione ed alle Linee guida dell'ANAC, Amtab adotta una specifica procedura per la gestione delle segnalazioni relative a condotte illecite o irregolari, al fine di regolamentare sia le modalità di segnalazione e lo svolgimento delle attività istruttorie per l'accertamento delle circostanze segnalate, sia per assicurare la miglior tutela per il segnalatore.

## SISTEMA DI PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI

Amtab ha proceduto all'assessment del sistema di protezione dei dati personali, al fine di mettere in atto le misure tecniche e organizzative adeguate a garantire e dimostrare che il trattamento sia effettuato in conformità con la normativa vigente.

## SISTEMA DI GESTIONE SALUTE E SICUREZZA DEI LAVORATORI

Garantisce e tutela della salute e la sicurezza delle persone che lavorano con e per l'azienda attraverso un insieme di regole e procedure.

## SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ

Amtab ha mantenuto anche per il 2021 la certificazione UNI EN ISO 9001-2015 per i suoi processi "core". Supporta il miglioramento delle performance con l'obiettivo di incrementare la soddisfazione degli stakeholder. Grazie alle periodiche verifiche ispettive interne, il Sistema di Qualità consente il monitoraggio dei processi di lavoro per garantirne l'aggiornamento continuo.

## CUSTOMER SATISFACTION

Il rapporto con gli utenti e la loro soddisfazione rappresentano un aspetto fondamentale per il funzionamento dei servizi di pubblica utilità. La percezione della qualità dei servizi offerti viene da Amtab monitorata attraverso indagini conoscitive di customer satisfaction condotte annualmente da una società esterna.

## RISULTATO 2021



# IL SISTEMA DI CONTROLLO INTERNO E DI GESTIONE DEI RISCHI

## ORGANISMO DI VIGILANZA

L'Organismo di Vigilanza è il soggetto incaricato di ricevere le segnalazioni in merito alla violazione del Codice Etico e del Modello Organizzativo, di predisporre relazioni ad hoc e di proporre eventuali aggiornamenti al Modello Organizzativo nel caso in cui ciò si renda necessario a seguito di mutamenti normativi o modifiche alla struttura societaria.

## INTERNAL AUDITING

L'attività di Internal Auditing si rende garante del sistema di controllo interno sui processi aziendali che hanno impatto sul Programma Triennale per la Trasparenza. L'attività si esplica per mezzo di controlli periodici acquisendo evidenze del rispetto delle procedure stabilite dalla società e segnalando eventuali anomalie.





#### Secondo Bilancio Sociale:

Il 2021 rappresenta per AMTAB l'anno di consolidamento di uno strumento semplice ed intuitivo che illustra i cambiamenti le evoluzioni i progressi e gli sguardi positivi volti al futuro.

Il nostro, un atteggiamento propositivo nei confronti del nuovo; sempre pronti ad accogliere nuove sfide che la tecnologia e il mercato vorrà lanciarci; pronti ad appagare i desideri della nostra utenza con forte professionalità e grande passione.

Per il secondo anno consecutivo, con il Bilancio Sociale AMTAB, abbiamo voluto fotografare la situazione aziendale ponendo in luce le varie sfaccettature dell'organizzazione e la moltitudine dei suoi progetti legati alla sostenibilità ambientale e all'evoluzione dei servizi.