

Bilancio di sostenibilità 2023



Indice

L'Identità del Gruppo di Miccolis

• Il Gruppo Miccolis in sintesi	Pag. 1
• Miccolis S.p.A. si presenta	Pag. 3
• Oltre 90 anni d'amore per il nostro lavoro di famiglia	Pag. 3
• Il contesto e le sfide della mobilità sostenibile in Italia	Pag. 6
• Il sistema di responsabilità nel settore TPL	Pag. 9
• Servizi, clienti e territori in continua espansione	Pag. 12
• Una flotta giovane, sicura e sostenibile	Pag. 12
• Principali società controllate e collegate	Pag. 14
• La Corporate Governance	Pag. 15

Sostenibilità etica ed integrità

• Governance della sostenibilità	Pag. 16
• Gli Stakeholder di Miccolis S.p.A.	Pag. 16
• Il contributo di Miccolis S.p.A. agli obiettivi di sviluppo sostenibile dell'Agenda 2030 ONU	Pag. 19
• I sistemi di gestione e le certificazioni	Pag. 23
• Etica ed integrità	Pag. 25

Valore Sociale

• Clienti viaggiatori	Pag. 28
• Clienti-Enti e Stazioni Appaltanti	Pag. 36
• Le persone che lavorano in Miccolis S.p.A.	Pag. 37

Valore Ambientale

• L'impegno di Miccolis S.p.A. per l'ambiente	Pag. 61
• Il parco rotabile	Pag. 62
• Sedi e siti operativi	Pag. 63
• Consumi di materie prime, materiali e risorse	Pag. 63
• Consumi energetici	Pag. 65
• Emissioni in atmosfera	Pag. 66
• Scarichi idrici	Pag. 66
• Prevenzione della contaminazione del suolo	Pag. 67

Valore Economico

• Andamento del mercato e del Gruppo Miccolis	Pag. 70
• Valore economico generato e distribuito	Pag. 71
• Le forniture	Pag. 76
• Governance e processo di approvvigionamento	Pag. 81

Lettera dell'Amministratore Unico

Cari Stakeholder,

è con grande piacere che vi presento la prima edizione del nostro Bilancio di Sostenibilità, un traguardo importante che testimonia il nostro impegno verso un modello di crescita sostenibile, responsabile e trasparente.

Negli ultimi anni, abbiamo assistito a una trasformazione profonda nel modo in cui le imprese sono chiamate a operare.

Oggi, non basta più valutare le performance aziendali solo in termini economici; è fondamentale considerare anche l'impatto sociale e ambientale delle nostre attività. In quest'ottica, la nostra azienda ha deciso di adottare una visione strategica di lungo termine, che metta al centro le persone, l'ambiente e la creazione di valore condiviso.

Questo primo Bilancio di Sostenibilità non è solo un documento, ma una dichiarazione del nostro impegno concreto. Racconta i passi che abbiamo compiuto per ridurre le emissioni di CO₂, migliorare le condizioni lavorative, supportare le comunità in cui operiamo e promuovere una gestione responsabile delle risorse naturali. Un esempio concreto di questo impegno è il progetto ALBERAMI, un progetto pilota in cui la nostra azienda ha investito, un'iniziativa fondamentale nel nostro impegno per ridurre e compensare le emissioni di CO₂, in particolare il progetto ha interessato la compensazione delle emissioni di CO₂ generate dal trasporto pubblico a Matera. Questo progetto segna un passo decisivo nel nostro percorso verso un trasporto più sostenibile ed ecologico.

Ogni risultato raggiunto rappresenta uno stimolo per continuare su questa strada, con l'ambizione di fare sempre di più e meglio.

Sono convinto che la sostenibilità non sia solo un'opzione, ma l'unica via per assicurare prosperità duratura per le generazioni future. Il nostro obiettivo è creare un modello di business che coniughi innovazione, crescita e sostenibilità, capace di rispondere alle sfide globali senza mai perdere di vista il nostro ruolo di cittadini responsabili.

Desidero ringraziare tutti i collaboratori, i partner e i clienti che hanno contribuito a questo percorso e che continueranno a supportarci nel perseguire obiettivi sempre più ambiziosi. Sono fiducioso che, insieme, possiamo costruire un futuro migliore.

Grazie a tutti voi per il vostro impegno e il vostro sostegno.



Stefano Miccolis

L'Identità del Gruppo di Miccolis

• Il Gruppo Miccolis in sintesi	Pag. 1
• Miccolis spa si presenta	Pag. 3
• Oltre 90 anni d'amore per il nostro lavoro di famiglia	Pag. 3
• Il contesto e le sfide della mobilità sostenibile in Italia	Pag. 4
• Il sistema di responsabilità nel settore TPL	Pag. 9
• Servizi, clienti e territori in continua espansione	Pag. 12
• Una flotta giovane, sicura e sostenibile	Pag. 12
• Principali società controllate e collegate	Pag. 14
• La Corporate Governance	Pag. 15

Il Gruppo Miccolis in sintesi

Identità

97 Comuni
13 Province
147 linee attive

218 autobus
7,75 anni l'età media
92,5% i mezzi Euro 5, EEV
o Euro 6

4.456.842
passeggeri trasportati
8.558.027
di percorrenza prevista
su base contrattuale

Dimensione sociale e ambientale

436 dipendenti
80% personale viaggiante

3000 ore di formazione,
circa 8 ore medie di
formazione dipendente

8/10 Soddisfazione
complessiva per i servizi
del Gruppo, rilevata
tramite customer
satisfaction

99,0% corse effettuate
sul totale di quelle
programmate

125 autobus Euro 6
all'interno della flotta. 40
autobus Euro 6 previsti
nel piano di rinnovo della
flotta 2023-2024 di cui 21
E6 gasolio, 6 E6 metano,
11 elettrici e 2 ibridi

5 e-bus full electric entrati
in servizio nel 2023/2024
sul territorio di Torino e
Milano

0,0133 GJ consumi
energetici complessivi
per km percorso

0,9 t CO₂e emissioni
complessive di gas serra
per 1.000 km percorsi

95% rifiuti pericolosi
recuperati sul totale dei
rifiuti pericolosi prodotti.

Dimensione economica

29,76 MLN

valore economico
prodotto

2,6 MLN + 2,1 MLN

Leasing valore degli
investimenti

1,48 %

ROE, Return On Equity,
rapporto tra utile e
Parimonio Netto

96,27%

valore economico
distribuito sul valore
prodotto

2,3 MLN

valore economico
distribuito ai fornitori

3,73%

valore economico
trattenuto sul totale del
valore prodotto

Miccolis S.p.A. si presenta

La società **Miccolis S.p.A.**, nata nel 1929 con Stefano Miccolis che trasformò la sua impresa di trasporti trainati da cavallo introducendo la trazione a motore, è un'azienda **leader e punto di riferimento per il trasporto pubblico locale e nazionale con un unico obiettivo: offrire la migliore esperienza di viaggio possibile**. Gestisce una flotta di alta gamma, utilizzando tecnologie all'avanguardia per promuovere la sostenibilità ambientale. Inoltre, implementa una politica di responsabilità sociale che pone al centro dipendenti, clienti e comunità.

E' impegnata nell'offrire un **servizio di trasporto capillare, moderno ed adatto a tutte le esigenze degli utenti**, puntando ad una **mobilità intelligente, pulita e senza sprechi**.

Da oltre 90 anni il nome Miccolis vuol dire trasporto. Miccolis S.p.A. vuole essere un punto di riferimento e un fattore decisivo della mobilità e del trasporto pubblico, assicurando **qualità, sicurezza e competitività dei servizi erogati**, nel pieno **rispetto dell'ambiente**, al passo con i rapidi e continui mutamenti sociali e territoriali.

A partire dagli anni 80, **gestisce la linea in concessione ministeriale** tra Lecce e Napoli, collegando città quali Bari, Brindisi, Taranto, Matera, Potenza, Salerno, garantendo oggi più che mai fondamentali collegamenti giornalieri tra Puglia, Basilicata e Campania.

Allo stesso modo, in sempre più città e regioni **effettua servizi di trasporto pubblico urbano ed extraurbano, trasporti scolastici**, nonché altri **servizi speciali**, compresi quelli per persone diversamente abili e **noleggio** autobus con conducente.

Tra i servizi di TPL (Trasporto Pubblico Locale) troviamo Bitonto (BA), Castellana Grotte (BA), Giovinazzo (BA), Modugno (BA), Mola di Bari (BA), Monopoli (BA), Oria (BR), Cerignola (FG), Grottaglie (TA), Martina Franca (TA), Massafra (TA), Matera (MT) e Potenza (PZ).

Di pari passo con l'esperienza nel servizio di trasporto urbano, ha profuso e sviluppato altrettanto impegno in quello extraurbano, con servizi di tipo ordinario ad esercizio annuale, ma anche con collegamenti scolastici e altre linee di carattere stagionale. Particolarmente preziosa risulta la capacità di dialogo e ascolto con le varie istituzioni coinvolte in questa tipologia di linee, fondamentale per comprenderne a pieno esigenze e peculiarità, così da tradurle in un servizio davvero apprezzato dagli utenti finali. In quanto **consorzata COTRAP** (Consorzio Aziende di trasporto Pugliesi) è concessionaria di diversi servizi provinciali e regionali. Nello specifico: Autolinea Provinciale scolastica, Casamassima/Turi/Castellana Grotte, Autolinea Provinciale Bari/Parchitello/Noicattaro, Autolinea Provinciale Bari/Tecnopoli/Baricentro/Auchan, Autolinea Regionale stagionale Sava/Francavilla F./Trullo di Mare/Campomarino/S. Pietro in Bevagna.

Oltre 90 anni d'amore per il nostro lavoro di famiglia

Miccolis S.p.A. fu fondata nel 1929 da Stefano Miccolis. Coraggio, visione del futuro, e spirito imprenditoriale hanno contraddistinto la storia dell'azienda che ha da sempre abbracciato l'obiettivo di interpretare in modo pionieristico le esigenze del trasporto di persone, anticipando le tendenze del settore e offrendo soluzioni innovative. Attraverso un impegno costante e una costante ricerca di eccellenza, Miccolis S.p.A. si è affermata come uno dei principali protagonisti nel panorama del Trasporto Pubblico Locale e Nazionale in Italia. La società si distingue per la sua capacità di offrire servizi di alta qualità, affidabili ed efficienti, che soddisfano le esigenze della clientela in modo

completo e soddisfacente. Grazie alla sua reputazione consolidata e alla sua presenza capillare sul territorio nazionale, Miccolis S.p.A. rappresenta una valida alternativa per coloro che cercano soluzioni di trasporto sicure, comode e all'avanguardia. La società si impegna costantemente a migliorare e innovare i propri servizi, garantendo ai propri clienti un'esperienza di viaggio superiore e soddisfacente.

“Operiamo innovando perchè questa è la scelta di chi vuole mantenere la posizione di leader”

La nascita e lo sviluppo



1929

Stefano Miccolis compie una mossa audace trasformando la sua impresa di trasporti trainati da cavalli introducendo la trazione a motore. Trasformazione che non solo aggiorna e modernizza il suo servizio, ma apre anche nuove opportunità di crescita ed espansione

1950

Vito Miccolis, dopo la prematura scomparsa del padre per un incidente alla guida di un autocarro, prende le redini dell'azienda di famiglia e avvia il trasporto di persone, insieme a numerose altre attività in altri settori (ambiente e trasporto rifiuti, energia, immobiliare, movimentazione industriale e trasporti eccezionali).



2019

90 anni dopo il bisnonno, i fratelli Aurelia e Vito Miccolis, insieme al papà Stefano, guidano il Gruppo Miccolis.

2024

Il Gruppo si espande e arriva a contare 9 società controllate, 11 collegate e 1000 dipendenti diretti.



Linee Guida



QUALITA' DEL SERVIZIO

costante attenzione alle esigenze del cliente, perseguendo la massima soddisfazione e ottimizzando il più possibile i costi.



TEMPESTIVITA'

consapevolezza dell'importanza di rispettare i tempi di resa concordati con tutti i nostri clienti.



AFFIDABILITA'

offrire sicurezza e tranquillità ai clienti, nella certezza che ci prenderemo debita cura delle loro esigenze.

Le Persone

Il nostro **team di risorse umane** è composto da **professionisti esperti**, impegnati attivamente in ogni progetto, per garantire ai clienti un **servizio preciso e curato nei minimi dettagli**. La forza del nostro personale risiede nella **solida competenza consolidata nel core business**, unita alla capacità di **individuare, sperimentare e adottare le nuove opportunità offerte dalla tecnologia**. La condivisione di **valori comuni** e i rapporti basati su **stima e fiducia reciproca** hanno, nel tempo, ampliato progressivamente le nostre attività verso **mercati nuovi e inesplorati**.

Il contesto e le sfide della mobilità sostenibile in Italia, verso una mobilità sostenibile e a ridotto impatto ambientale

Il **settore dei trasporti** gioca un ruolo significativo per quanto riguarda l'**impatto ambientale** ed è al centro delle **iniziative globali, europee e nazionali** che mirano a favorire una **transizione verso forme di mobilità più ecocompatibili**. In Italia, il **25% delle emissioni totali di gas serra proviene dai trasporti**, rendendo questo ambito la **terza maggiore fonte di emissioni** nel Paese. È quindi essenziale esaminare lo **scenario attuale**, insieme alle **sfide e alle opportunità** legate alla mobilità. Questa panoramica costituisce il **contesto strategico** per le azioni di **Miccolis S.p.A.**

Agenda 2030 ONU

Si tratta di un piano d'azione volto a favorire le persone, il pianeta e la prosperità, approvato nel settembre 2015 dai governi dei 193 Paesi membri dell'ONU. L'Agenda evidenzia le criticità dell'attuale modello di sviluppo umano e sociale, promuovendo una visione condivisa dei cambiamenti necessari. Essa individua nei 17 Obiettivi di Sviluppo Sostenibile (SDGs) e nei relativi 169 traguardi, da realizzare entro il 2030, i punti di riferimento a cui tutti - cittadini, imprese e istituzioni - possono e devono contribuire.



Green Deal Europeo

E' un insieme di iniziative strategiche adottate dall'Unione Europea per promuovere la transizione ecologica e raggiungere la neutralità climatica entro il 2050. Questo piano prevede una revisione delle normative riguardanti clima, energia e trasporti. È sostenuto da un terzo dei 1.800 miliardi di euro stanziati nell'ambito del NextGenerationEU, il programma lanciato dall'UE dopo la pandemia per supportare la ripresa economica dei Paesi membri.



Obiettivi da raggiungere:



30 milioni di veicoli a emissioni zero



Automobili, furgoni, autobus e veicoli pesanti nuovi a emissioni zero



100 città europee a impatto climatico zero



Mobilità automatizzata su larga scala

Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR):

Il documento strategico elaborato dal Governo italiano per accedere ai fondi del programma NextGenerationEU prevede un pacchetto di investimenti e riforme suddiviso in 6 aree tematiche principali, con un totale di 191,5 miliardi di euro disponibili. Il trasporto pubblico locale (TPL) è una delle priorità del Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR), con una dotazione di oltre 8,5 miliardi di euro. Se si include anche il Piano Nazionale per gli investimenti complementari al PNRR, i finanziamenti complessivi destinati al TPL fino al 2033 superano i 32 miliardi di euro.



Gli investimenti programmati nel PNRR riguardano:



reti di trasporto di massa e rinnovamento della flotta di bus e treni: 1,9 miliardi di euro per l'acquisto di 3.200 nuovi bus elettrici o a idrogeno e 2.000 autobus a metano4 nei grandi Comuni



mobilità elettrica e ciclistica, anche se con stanziamenti più contenuti.

Il Rapporto ASVIS - Alleanza Italiana per lo Sviluppo Sostenibile su PNRR e Legge di Bilancio 2023, in relazione all'Agenda 2030 dell'ONU, sottolinea che, sebbene l'investimento per l'acquisto di nuovi autobus contribuisca in modo significativo ad aumentare il numero di veicoli a basse emissioni, l'impatto complessivo sul rinnovo del parco mezzi del trasporto pubblico locale (TPL) non è sufficiente per ridurre il divario infrastrutturale con gli altri paesi europei. Lo stesso vale per i progetti destinati a potenziare metropolitane, tram, filobus e piste ciclabili.

Il sistema di responsabilità nel settore del TPL:

Il sistema di responsabilità nel trasporto pubblico è strutturato su quattro livelli – comunitario, nazionale, regionale e locale – dove operano vari soggetti, con la possibilità di sovrapposizioni nelle funzioni e nelle competenze, sia in senso orizzontale che verticale. Di seguito viene riportata una mappatura dei principali attori coinvolti e delle loro responsabilità.



Normativa



Coordinamento



Regolamentazione



Promozione



Indirizzo



Erogazione del servizio



Pianificazione e Programmazione



Vigilanza/Controllo



Finanziamento/Acquisto del servizio



Tutela della concorrenza

SOGGETTI

FUNZIONI E COMPETENZE

Unione Europea		Definisce la normativa comunitaria che individua il quadro di riferimento e indirizza il mercato e la concorrenza del settore.
Stato		Ha una funzione normativa e di tutela della concorrenza in relazione alle modalità di gestione e affidamento del Trasporto Pubblico Locale; si occupa di ordine pubblico e sicurezza; determina i livelli essenziali delle prestazioni concernenti i diritti civili e sociali che devono essere garantiti su tutto il territorio nazionale; tutela l'ambiente; definisce le risorse a sostegno del sistema, sia in termini di compensazioni, sia in termini di contributi in conto investimenti.
Ministero delle Infrastrutture e dei trasporti		Approva contratti di programma e atti convenzionali. Si occupa del generale disegno di policy.

Autorità dei trasporti		Tutela la concorrenza e regola i servizi (criteri per la definizione delle tariffe, schemi dei bandi di gara, criteri per la nomina delle commissioni, promozione della qualità dei servizi, efficienza produttiva e contenimento dei costi, definizione del contenuto minimo dei diritti degli utenti). Ha competenze di vigilanza, controllo e sanzione.
Autorità garante della concorrenza del mercato		Tutela la libertà di concorrenza e il controllo sulle pratiche commerciali scorrette, esercitando poteri prescrittivi, cautelari e sanzionatori.
Regioni		Svolgono funzioni e compiti relativi al servizio pubblico di trasporto di interesse regionale e locale, tra cui la funzione normativa. Svolgono un ruolo di programmazione, coordinamento e controllo dei servizi che richiedono l'esercizio unitario a livello regionale attraverso i Piani Regionali dei Trasporti (PRT) e i Programmi Triennali dei Servizi (PTS). Ogni Regione costituisce ogni anno un fondo dedicato ai trasporti, definendo gli obblighi di servizio pubblico e prevedendo le corrispondenti compensazioni economiche alle aziende esercenti i servizi.
Agenzie per il Trasporto Pubblico Locale		Provvedono alla definizione e programmazione dei servizi di Trasporto Pubblico Locale di competenza: approvano il sistema tariffario di bacino; sviluppano iniziative per l'integrazione fra trasporto pubblico e altre forme di mobilità sostenibile; sviluppano modalità innovative per la promozione e l'utilizzo del trasporto, anche definendo politiche uniformi e coordinando l'immagine e la diffusione dell'informazione verso gli utenti. Sono Enti affidanti del servizio, stipulano il contratto di servizio per il trasporto di linea o finalizzato e hanno un ruolo di controllo. Per la gestione efficace dell'emergenza sanitaria, è stato monitorato costantemente l'andamento dei passeggeri e adattato il servizio in coordinamento con le Agenzie.
Strutture Sanitarie d Medico del lavoro		Assicurano l'idoneità dei titoli abilitanti del personale viaggiante.

Enti di ambito provinciale e interprovinciale		Esercitano le funzioni di regolamentazione, pianificazione e controllo dei servizi di trasporto in ambito provinciale. Sono Enti affidanti del servizio, come le Agenzie, stipulano il contratto di servizio per il trasporto di linea o finalizzato.
Autorità dei trasporti		Tutela la concorrenza e regola i servizi (criteri per la definizione delle tariffe, schemi dei bandi di gara, criteri per la nomina delle commissioni, promozione della qualità dei servizi, efficienza produttiva e contenimento dei costi, definizione del contenuto minimo dei diritti degli utenti). Ha competenze di vigilanza, controllo e sanzione.
Città Metropolitane		Esercitano la funzione di pianificazione dei servizi di trasporto pubblico in ambito metropolitano, anche tramite le deleghe conferite dai Comuni alla Città.
Comuni		Esercitano la funzione di regolamentazione, programmazione e controllo dei servizi comunali e, per i Comuni capoluogo di Provincia, di area urbana. Sono Enti affidanti del servizio, come le Province e le Agenzie, stipulano il contratto di servizio per il trasporto di linea o finalizzato.
Aziende del trasporto pubblico		Esercitano la funzione di regolamentazione, programmazione e controllo dei servizi comunali e, per i Comuni capoluogo di Provincia, di area urbana. Sono Enti affidanti del servizio, come le Province e le Agenzie, stipulano il contratto di servizio per il trasporto di linea o finalizzato.

Servizi, clienti e territori in continua espansione

Miccolis S.p.A. in sempre più regioni **offre trasporti di lunga percorrenza, urbani ed extraurbani** su gomma a cui si aggiungono **diversi servizi in subappalto**.

97 Comuni
13 Province
i territori in cui Miccolis S.p.A. è presente con servizi gestiti direttamente o indirettamente

8.558.027 km di percorrenza su base contrattuale

147 linee attive di cui
115 urbane
31 extraurbane
1 lunga percorrenza

Una flotta giovane, sicura e sostenibile

Miccolis S.p.A. possiede una delle **flotte più moderne ed ecologiche**, con circa il **70% dei suoi autobus** che rispettano **standard tecnologici avanzati**. Per assicurare ai propri clienti **elevati livelli di qualità** e per dimostrare un **impegno concreto verso la sostenibilità**, l'azienda attribuisce grande importanza alla **sicurezza**, alla **protezione dell'ambiente** e al **comfort a bordo** dei propri mezzi. La **transizione energetica** rappresenta un elemento centrale nelle **strategie di rinnovamento della flotta** e delle infrastrutture. Da diversi anni, l'azienda conduce attività di **selezione, sperimentazione e valutazione di nuove tecnologie**, che hanno contribuito a **ridurre il consumo di carburante** e le **emissioni atmosferiche**. Nel 2023, è stato avviato il progetto **"Zero Emissioni"**, con l'obiettivo di **rinnovare significativamente la flotta** in ottica di transizione energetica, introducendo **veicoli con alimentazione alternativa** (elettrici, ibridi e a CNG) e eliminando completamente, entro la fine del 2023, tutti i veicoli Euro 3 o di categoria inferiore.

La **sicurezza dei conducenti, dei passeggeri** e delle persone in generale è una delle **priorità fondamentali** di Miccolis S.p.A. Per i nuovi mezzi, sono stati implementati **sistemi avanzati di sicurezza attiva** che assistono il conducente nella guida e contribuiscono a **prevenire situazioni di pericolo o incidenti**. Alcuni di questi sistemi includono:

- **Il Lane Departure Warning System (LDWS)**, che emette un avviso acustico quando il veicolo si allontana dalle linee di demarcazione della corsia.
- **L'Advanced Emergency Braking System (AEBS)**, che avvisa il conducente del rischio di collisione frontale e attiva automaticamente la frenata.
- **L'Adaptive Cruise Control (ACC)**, che integra il controllo automatico della velocità con un sistema radar per mantenere la distanza dal veicolo che precede.
- **ADAS - Mobil Eye**, che fornisce un'assistenza visiva e acustica alla guida, rilevando la presenza di altri veicoli, pedoni, ciclisti, il superamento dei limiti di velocità e la distanza di sicurezza.

I veicoli sono anche dotati di ulteriori **dispositivi di sicurezza per conducente e passeggeri**, come **sistemi di videosorveglianza** collegati alla **Centrale Operativa**, che registrano anche l'audio nella zona di guida, e barriere di separazione del posto guida per ridurre interferenze accidentali, garantendo allo stesso tempo la possibilità di comunicare.



218 bus

con età media di 8 anni:



Circa 70% bus EURO 5 o EURO 6

che rispondono alle più recenti normative sulle emissioni



99% dei bus

con accesso facilitato per disabili, passeggini o carrozzine (pedana e/o pianale ribassato) e dotati di impianto di condizionamento



Cambio automatico (144 bus)

ottimizza in modo continuo il funzionamento del motore in relazione alla dinamica del veicolo e della topografia, migliorando i consumi di combustibile per ciascun tratto del percorso e per le diverse condizioni di carico. È di serie sui nuovi acquisti.



Lubrificanti ad alte prestazioni (tutti i bus)

con bassa viscosità e lunga durata, che permettono di ridurre le emissioni inquinanti, diminuire i consumi riducendo gli attriti e allungare gli intervalli di sostituzione dei liquidi diminuendo le quantità di prodotti esausti da smaltire.



Telecamere a bordo

installate a garanzia della sicurezza a bordo. Sono di serie sui nuovi acquisti. Sulla maggior parte dei veicoli della flotta è presente, di serie, un sistema automatico di estinzione di principi di incendi nel vano motore.



Monitoraggio e gestione informatizzata

I bus sono monitorati da una copertura satellitare tramite i sistemi AVM/AVL. Il sistema consente di migliorare la puntualità garantendo la rintracciabilità dei veicoli durante i servizi. È di serie sui nuovi acquisti. 80% dei bus.



Isuzu NovoCiti Life

conforme alla normativa Euro 6 sulle emissioni diesel, ideale per le esigenze cittadine

Man Lion's Coach

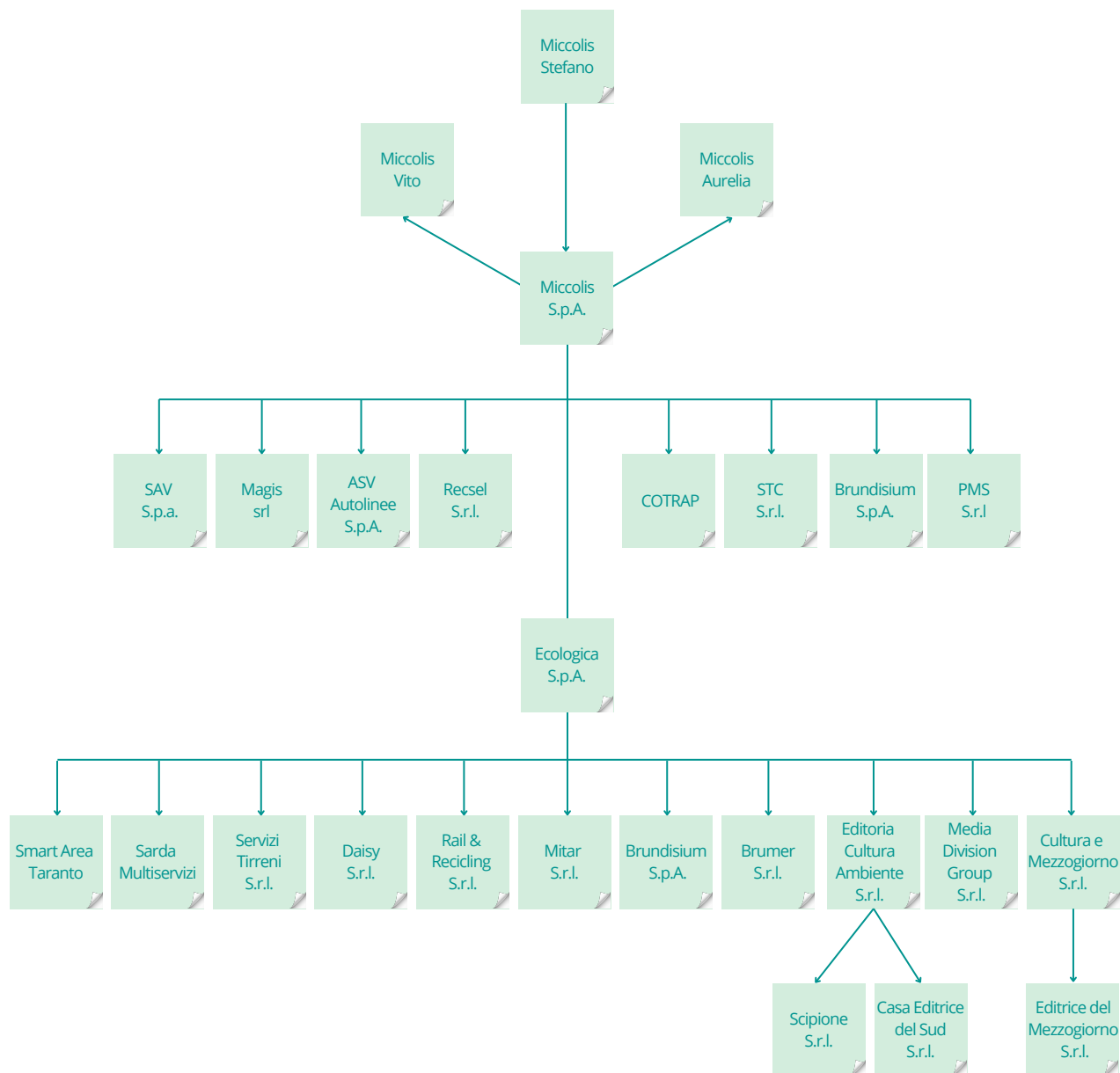
Autobus turistico di fascia alta con motori a basso impatto ambientale, sistemi di sicurezza avanzati e tecnologie di assistenza alla guida. Offre ampio spazio, sedili comodi, finestrini panoramici e un interno ottimizzato per il comfort.



Isuzu NovoCiti Life

autobus a zero emissioni, ideale per il trasporto urbano. Offre una mobilità silenziosa ed ecologica, con moderni sistemi di sicurezza e comfort, perfetto per percorsi in città.

Principali società controllate e collegate



La Corporate Governance

Il sistema di governance interna di Miccolis spa è così articolato:

Assemblea dei soci

- approva il bilancio
- nomina e revoca amministratore unico/consiglio di amministrazione
- nomina collegio sindacale e organo deputato alla revisione contabile
- determina il compenso di amministratori, sindaci e organo di controllo contabile
- delibera sulla responsabilità degli amministratori e dei sindaci e su altri oggetti attribuiti dalla legge alle sue competenze
- approva l'eventuale regolamento dei lavori assembleari
- esercita gli ulteriori poteri ad essa conferiti dallo statuto della società o dalla legge

Amministratore Unico

è investito di tutti i poteri di ordinaria e straordinaria amministrazione che non siano riservati dalla legge o dallo statuto della società all'assemblea dei soci.

Collegio sindacale

è composto da 3 membri effettivi, compreso il Presidente, e 2 supplenti. È nominato dall'Assemblea, dura in carica un periodo non superiore a tre esercizi ed è rieleggibile. Nel 2022 sono state riconfermate le nomine per altri 3 anni fino all'approvazione del bilancio 2024. Nel 2022, pertanto, il Collegio è composto da due uomini e una donna

Società di revisione e controllo contabile

Per delibera dell'Assemblea, la revisione dei conti e il controllo contabile sono esercitati da una Società di revisione nominata dall'Assemblea in carica per tre esercizi, quindi fino ad approvazione del bilancio 2024.

Organismo di vigilanza (ODV)

Sii occupa del rispetto e dell'adeguatezza del Modello Organizzativo 231. L'OdV - nominato dall'amministratore unico e composto da tre membri nella configurazione definita in occasione dell'ultima revisione del Modello, è composto da 3 membri, 2 esterni ed 1 interno. L'Organismo di Vigilanza è deputato a ricevere e gestire secondo canoni di rigore e riservatezza -segnalazioni circa eventuali condotte non conformi al Modello o eventuali deficit di presidio, e a sollecitare gli opportuni provvedimenti da parte degli organi della Società.

Sostenibilità etica ed integrità

- Governance della sostenibilità Pag. 16
- Gli Stakeholder di Miccolis spa Pag. 16
- Il contributo di Miccolis spa agli obiettivi di sviluppo sostenibile dell'Agenda 2030 ONU Pag. 20
- I sistemi di gestione e le certificazioni Pag. 23
- Etica ed integrità Pag. 25

Governance della sostenibilità

Il **processo partecipativo** è il metodo di **governance della sostenibilità** adottato da **Miccolis S.p.A.**, attraverso il quale l'azienda definisce e condivide:

- **opportunità e rischi di natura sociale, ambientale ed economica** legati alle sue attività, nonché la valutazione delle relative prestazioni
- **obiettivi, indicatori di misurazione e iniziative** relative allo sviluppo sostenibile
- attività di **dialogo e coinvolgimento degli stakeholder**.

Miccolis S.p.A. ha avviato un **processo partecipativo** insieme a tutti i principali **stakeholder**, che ha permesso di esaminare l'**identità e il funzionamento aziendale** e di verificare come le **strategie si riflettano nelle performance sociali, ambientali ed economiche**.

Il 2023 rappresenta una tappa importante di questo percorso, poiché è stato redatto, su base volontaria, il primo Bilancio di Sostenibilità.

Gli Stakeholder di Miccolis S.p.A.



Le relazioni con gli stakeholders

Per ciascuna tipologia di stakeholder Miccolis S.p.A. ha individuato, tramite interviste e questionari appositamente sviluppati, i temi rilevanti nella relazione, su cui lavorare per rinforzare il dialogo.

TIPOLOGIA	TEMI RILEVANTI NELLA RELAZIONE CON MICCOLIS S.P.A.
CLIENTI	
Stazioni appaltanti	• Condizioni contrattuali in termini di corrispettivo e requisiti di qualità del servizio
PPAA centrale e locali	• Capacità di soddisfare i bisogni dei clienti
Viaggiatori (pendolari, studenti, lavoratori...)	• Frequenza, qualità e affidabilità del servizio • Informazione e comunicazione sui servizi • Sicurezza del servizio offerto
Organizzazioni (aziende, tour operator, scuole)	• Frequenza e affidabilità del servizio • Rispetto del contratto
PERSONALE	
Viaggiante e Non viaggiante	• Condizioni di lavoro in termini di orario, turni e sicurezza • Rapporto di lavoro e aspetti legati alla retribuzione • Percorso di crescita e sviluppo della professionalità, formazione e sviluppo delle competenze • Dialogo con il management aziendale, senso di appartenenza e motivazione • Flessibilità e relazione smart
COMUNITÀ LOCALI E COLLETTIVITÀ	
Comunità locale	• Conoscenza reciproca
Organizzazioni non profit	• Realizzazione delle istanze per la collettività rappresentata
Università	• Innovazione
Generazioni future	• Consumo di risorse scarse
FORNITORI E ISTITUTI DI CREDITO	
Fornitori	• Corrispettivo, tempi di pagamento, co-marketing
Istituti di credito	• Affidabilità, solidità e reputazione • Partnership per lo sviluppo

PARTNER STRATEGICI

- Sviluppo dell'azienda
- Partnership per lo sviluppo e la digitalizzazione

COMPETITOR

- Presenza sul territorio
- Partecipazione a gare

RAPPRESENTANTI SINDACALI E ASSOCIAZIONI DI CATEGORIA

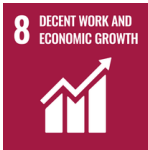
- Coinvolgimento e partecipazione
- Capacità di realizzare le istanze rappresentate

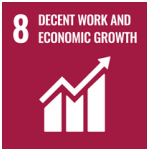
MEDIA

- Scambio e confronto sui temi e le notizie da pubblicare

Il contributo di Miccolis S.p.A. agli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile dell'Agenda 2030 ONU

L'Agenda 2030 è un programma globale volto a promuovere il benessere delle persone, la tutela dell'ambiente e la crescita economica sostenibile, adottato nel settembre 2015 dai 193 Paesi membri dell'ONU. Questo piano evidenzia i limiti dell'attuale modello di sviluppo sociale e umano, e promuove una visione condivisa sui cambiamenti necessari. Gli obiettivi principali, da raggiungere entro il 2030, sono rappresentati dai 17 Obiettivi di Sviluppo Sostenibile (SDG) e dai 169 target correlati, che richiedono l'impegno di tutti, incluse persone, aziende e istituzioni. Di seguito viene fornita una panoramica degli SDG rilevanti per i temi e le politiche di sostenibilità della Miccolis spa, insieme ai relativi indicatori. Nelle sezioni dedicate alle dimensioni sociale, ambientale ed economica, vengono poi presentati in modo più dettagliato i target, le azioni e gli indicatori (KPI) associati a ciascun obiettivo di sviluppo sostenibile individuato

TEMI DELLA SOSTENIBILITA'	AGENDA 2030 ONU	KPI 2022 MICCOLIS S.P.A.	KPI 2023 MICCOLIS S.P.A.
Trasformazione digitale		50 mila sessioni sul sito 10 mila account registrati sul sito busmiccolis.it	306 mila sessioni sul sito 11 mila account registrati sul sito busmiccolis.it
Qualità e sicurezza dell'esperienza di viaggio		47,8% passeggeri donne	51,4% passeggeri donne
		293 sinistri sul tot di km percorsi su tutti i territori serviti 98,9% corse effettuate sul totale di corse programmate su tutti i territori serviti 81 reclami e segnalazioni ricevute dai clienti	316 sinistri sul tot di km percorsi su tutti i territori serviti 99,01% corse effettuate sul totale di corse programmate su tutti i territori serviti 87 reclami e segnalazioni ricevute dai clienti
Servizio sviluppato sulle esigenze del cliente		51,5% dei passeggeri utilizza il servizio per vacanza/tempo libero – 39,10% per lavoro – 9,5 per studio	64% dei passeggeri utilizza il servizio per vacanza/tempo libero – 37% per lavoro – 2,7 per studio

TEMI DELLA SOSTENIBILITA'	AGENDA 2030 ONU	KPI 2022 MICCOLIS S.P.A.	KPI 2023 MICCOLIS S.P.A.
Salute e sicurezza dei lavoratori		14 feriti in incidenti stradali che hanno coinvolto i mezzi di trasporto Miccolis spa (dati mancanti)	10 feriti in incidenti stradali che hanno coinvolto i mezzi di trasporto Miccolis spa (dati mancanti)
		5,7 tasso di infortuni sul lavoro registrabili 6,7 indice di gravità degli infortuni 672 ore di formazione su salute e sicurezza	7,2 tasso di infortuni sul lavoro registrabili 10,9 indice di gravità degli infortuni 1200 ore di formazione su salute e sicurezza
			1,13 livello retributivo medio in proporzione ai CCNL 1 nuovo regolamento su welfare e premio di risultato 6% dipendenti che hanno usufruito del congedo parentale
Sviluppo del capitale umano, responsabilizzazione e adesione ai valori aziendali		8 ore di formazione pro capite	8 ore di formazione pro capite
		33% donne che ricoprono posizioni di management 89% donne con contratto a tempo indeterminato 38% donne con contratto a tempo pieno	33% donne che ricoprono posizioni di management 92% donne con contratto a tempo indeterminato 40% donne con contratto a tempo pieno
		98% dipendenti con contratto a tempo indeterminato 11% neoassunti under 30	97% dipendenti con contratto a tempo indeterminato 18% neoassunti under 30

TEMI DELLA SOSTENIBILITA'	AGENDA 2030 ONU	KPI 2022 MICCOLIS S.P.A.	KPI 2023 MICCOLIS S.P.A.
Economia circolare		95% dei rifiuti pericolosi recuperati dall'Azienda 0,0051 tonnellate di rifiuti prodotti per 1.000 km percorsi	97% dei rifiuti pericolosi recuperati dall'Azienda 0,0048 tonnellate di rifiuti prodotti per 1.000 km percorsi
Risorse idriche		5 mln di litri l'acqua riutilizzata all'interno degli impianti di trattamento di Miccolis	5 mln di litri l'acqua riutilizzata all'interno degli impianti di trattamento di Miccolis
Valore economico generato e distribuito		21,99 mln € valore economico prodotto da Miccolis spa 11,14 mln € valore economico distribuito ai dipendenti	29,76 mln € valore economico prodotto da Miccolis spa 15,20 mln € valore economico distribuito ai dipendenti
		0,13 mln € valore economico distribuito alla Pubblica Amministrazione	0,3 mln € valore economico distribuito alla Pubblica Amministrazione
Innovazione e uso efficiente delle risorse		3,8 mln € valore degli investimenti + 0,7 mln di leasing	2,6 mln € valore degli investimenti + 2,15 mln di leasing 6,4 mln + 2,8 di leasing € investimenti nel biennio 2022-2023
		44% investimenti in nuovi mezzi di trasporto	66% investimenti in nuovi mezzi di trasporto
Gestione responsabile dei fornitori		9,37 mln € valore economico distribuito ai fornitori	12,38 mln € valore economico distribuito ai fornitori



Obbligo per tutti i fornitori di beni e servizi di prendere visione e rispettare le pratiche aziendali in tema di etica, integrità e norme ambientali

Obbligo per tutti i fornitori di beni e servizi di prendere visione e rispettare le pratiche aziendali in tema di etica, integrità e norme ambientali

0 violazioni del Codice Etico da parte dei fornitori di Miccolis S.p.A.

0 violazioni del Codice Etico da parte dei fornitori di Miccolis S.p.A.

I sistemi di gestione e le certificazioni

I **sistemi di gestione** e le certificazioni rappresentano per **Miccolis** strumenti che supportano l'organizzazione nei **processi cruciali**, garantendo un'**efficace gestione**, un **controllo costante** e un **miglioramento continuo**, oltre a garantire la **conformità alle normative vigenti** e agli **standard di qualità interni**. Questi strumenti consentono di mantenere il focus su **aspetti considerati di valore** per l'azienda, rendicontarli tramite **audit periodici** e dimostrarne pubblicamente l'efficacia attraverso **certificazioni da parte di terzi**. A tutela della **trasparenza e dell'affidabilità del processo**, Miccolis ha scelto **enti di certificazione accreditati Accredia** per le certificazioni riguardanti **qualità, servizio, ambiente e sicurezza**, e si è rivolta a un **ente accreditato SAAS** per la **SA8000**. Di seguito sono riportate le norme di riferimento per le quali Miccolis ha ottenuto e continua a mantenere le certificazioni.

NORMA	DESCRIZIONE	CAMPO DI APPLICAZIONE
UNI EN ISO 9001:2015 Sistema di gestione per la qualità	Specifica i requisiti di un sistema per la qualità. La norma si concentra sulla capacità di fornire con regolarità prodotti o servizi che soddisfano i requisiti del cliente e quelli prefissati, dando enfasi alla centralità del cliente, alla gestione per processi, all'analisi di rischi e opportunità, al miglioramento continuo, al ruolo della direzione e alla necessità di commitment diffuso per gli obiettivi.	Erogazione di servizi di trasporto pubblico su linee statali in autorizzazione Ministeriale. Erogazione di servizi di trasporto pubblico locale su linee in affidamento urbane, interurbane ed extraurbane e tramite impianti meccanizzati di risalita. Servizi di noleggio con conducente. Servizio di trasporto scolastico. Servizi di trasporto disabili.
UNI EN ISO 14001:2015 Sistema di gestione ambientale	Specifica i requisiti per un efficace sistema di gestione dell'ambiente. La norma pone l'accento sul miglioramento continuo e richiede un approccio "beyond compliance".	Erogazione di servizi di trasporto pubblico su linee statali in autorizzazione Ministeriale. Erogazione di servizi di trasporto pubblico locale su linee in affidamento urbane, interurbane ed extraurbane e tramite impianti meccanizzati di risalita. Servizi di noleggio con conducente. Servizio di trasporto scolastico. Servizi di trasporto disabili.
UNI EN ISO 45001:2018 Sistema di gestione della sicurezza e della salute sul luogo di lavoro	Specifica i requisiti per un efficace sistema di gestione della salute e della sicurezza sul lavoro. Anche in questo caso la norma insiste sul miglioramento continuo e richiede un approccio "beyond compliance".	Erogazione di servizi di trasporto pubblico su linee statali in autorizzazione Ministeriale. Erogazione di servizi di trasporto pubblico locale su linee in affidamento urbane, interurbane ed extraurbane e tramite impianti meccanizzati di risalita. Servizi di noleggio con conducente. Servizio di trasporto scolastico. Servizi di trasporto disabili.

NORMA	DESCRIZIONE	CAMPO DI APPLICAZIONE
UNI EN 13816:2002 Trasporto pubblico di passeggeri	Specifica i requisiti per la definizione della qualità del servizio di trasporto pubblico erogato, del livello di servizio target, dei sistemi di monitoraggio dei diversi elementi, della gestione dei gap nella logica della soddisfazione del cliente e del costante miglioramento del livello di qualità offerto.	Erogazione di servizi di trasporto pubblico su linee statali in autorizzazione Ministeriale. Erogazione di servizi di trasporto pubblico locale su linee in affidamento urbane, interurbane ed extraurbane e tramite impianti meccanizzati di risalita. Servizi di noleggio con conducente. Servizio di trasporto scolastico. Servizi di trasporto disabili.
UNI EN ISO 37001:2016 Sistema di Gestione Anticorruzione	Definisce i requisiti e fornisce una guida per un sistema di gestione progettato per aiutare un'organizzazione a prevenire, rintracciare e affrontare i casi di corruzione, rispettare le leggi sulla prevenzione e la lotta alla corruzione e gli impegni volontari applicabili alla propria attività.	Erogazione di servizi di trasporto pubblico su linee statali in autorizzazione Ministeriale. Erogazione di servizi di trasporto pubblico locale su linee in affidamento urbane, interurbane ed extraurbane e tramite impianti meccanizzati di risalita. Servizi di noleggio con conducente. Servizio di trasporto scolastico. Servizi di trasporto disabili.
SA8000 Responsabilità sociale d'impresa	Specifica i requisiti di responsabilità sociale in termini di rispetto delle regole dell'etica del lavoro. Sono 9, finalizzati a evitare prassi e condizioni lavorative caratterizzate dalla disumanità, dallo sfruttamento, dall'iniqua retribuzione e dall'insalubrità del luogo di lavoro. La norma richiede un approccio fortemente partecipativo del management e dei lavoratori, costituendo un "social performance team" impegnato sull'analisi dei rischi e sulle azioni di miglioramento. Anche questa norma pone l'accento sul miglioramento continuo e richiede un approccio "beyond compliance".	Erogazione di servizi di trasporto pubblico su linee statali in autorizzazione Ministeriale. Erogazione di servizi di trasporto pubblico locale su linee in affidamento urbane, interurbane ed extraurbane e tramite impianti meccanizzati di risalita. Servizi di noleggio con conducente. Servizio di trasporto scolastico. Servizi di trasporto disabili.

UNI EN ISO 39001:2016 Certificazione Sistema di Gestione per la Sicurezza Stradale	interagisce con il sistema del traffico stradale di ridurre le morti e le lesioni gravi dovute agli incidenti stradali sui quali può intervenire. I requisiti della ISO 39001 includono lo sviluppo e l'applicazione di una politica RTS adeguata, la definizione di obiettivi e piani d'azioni correlati ad essa, che considerino requisiti legali e altri sottoscritti dall'organizzazione, nonché le informazioni sugli elementi e i criteri correlati al sistema RTS che l'organizzazione identifica come quelli che ha la possibilità di controllare e sui quali può intervenire.	Erogazione di servizi di trasporto pubblico su linee statali in autorizzazione Ministeriale. Erogazione di servizi di trasporto pubblico locale su linee in affidamento urbane, interurbane ed extraurbane e tramite impianti meccanizzati di risalita. Servizi di noleggio con conducente. Servizio di trasporto scolastico. Servizi di trasporto disabili.
--	--	--

Etica e integrità

Il Codice Etico:

- Favorisce lo sviluppo di una consapevolezza etica, valorizzando il patrimonio umano, l'esperienza e la sensibilità dell'azienda, al fine di fornire risposte adeguate alle aspettative di clienti e altri stakeholder.
- Permette di comprendere le modalità corrette per l'esercizio delle funzioni e dei poteri assegnati a ciascuno in relazione all'attività dell'impresa, consentendo di identificare eventuali deviazioni da comportamenti etici.
- È uno strumento che aiuta a prevenire comportamenti non etici, compresi quelli che non rispettano rigorosi parametri legali. Il Codice stabilisce e codifica i principi etici di riferimento e le regole basilari di comportamento che tutti gli stakeholder devono seguire.

In **Miccolis**, l'**etica** ha un **ruolo centrale** ed è il **principio guida** che orienta le azioni degli organi sociali, del management, del personale e dei collaboratori esterni dell'azienda. La convinzione è che l'**integrità morale** sia essenziale per ottenere un successo imprenditoriale duraturo e una **redditività adeguata**.

Miccolis adotta un **Codice Etico**, concepito come una "**carta dei diritti e doveri fondamentali**", che definisce i **valori** e i **comportamenti etici e sociali** che ciascuna persona coinvolta nell'azienda è tenuta a rispettare.

Il Codice Etico di Miccolis S.p.A. si articola in 7 ambiti principali:

AMBITO	DESCRIZIONE
Soddisfazione dei clienti	Miccolis orienta la propria attività alla soddisfazione dei propri clienti, garantisce servizi all'altezza delle migliori tecnologie esistenti, affidabili, efficaci, efficienti e di qualità. Cura e rafforza i rapporti con la clientela, tramite informazioni tempestive e grazie a specifiche funzioni dedicate al rilevamento, allo studio e all'aumento dei livelli di soddisfazione dell'utenza.

Rispetto delle norme giuridiche vigenti	L'ordinamento giuridico nazionale e sovranazionale costituisce la guida di iniziative e azioni dell'azienda che si impegna a rispettarne contenuti e prescrizioni.
Etica dei diritti e dei doveri	Le iniziative e le azioni di Miccolis spa sono ispirate dal rispetto dei diritti fondamentali della persona. Nelle relazioni con i propri stakeholder viene garantita equità e non discriminazione. Le Società e tutto il personale devono rispettare le leggi in materia di concorrenza ed escludere rigorosamente ogni fenomeno di corruzione.
Lealtà, trasparenza, competenza e professionalità	Gli organi sociali, il management tutto il personale assumono nei rapporti interni all'azienda e con tutti i terzi, l'impegno di lealtà, competenza e professionalità. La lealtà si traduce nel dovere di trasparenza, nell'evitare di assumere decisioni in contrasto con gli interessi della società o in possibile conflitto di interessi e nel dovere di riservatezza. Tutto il personale, i consulenti e i collaboratori hanno il dovere di accrescere le proprie competenze, approfondendo e aggiornando costantemente le proprie conoscenze rispetto alle funzioni e agli incarichi assegnati.
Responsabilità e sviluppo sostenibile	Tutti i componenti dell'azienda sono responsabili, a vario livello, delle azioni svolte durante l'attività lavorativa e partecipano al processo di prevenzione dei rischi, di salvaguardia dell'ambiente e di tutela della salute e della sicurezza. La Miccolis Spa e le Società controllate si impegnano al continuo miglioramento della sicurezza sul lavoro e alla tutela della salute di operatori, personale e clienti nel rispetto della normativa, adottando tecnologie all'avanguardia e formando il personale. Si impegnano inoltre a perseguire con determinazione l'obiettivo di salvaguardia dell'ambiente e di tutela delle risorse scarse, fornendo adeguata istruzione, premiando le condotte conformi a questi valori e investendo risorse per ridurre l'impatto ambientale delle proprie attività.
Eccellenza e merito	La Miccolis seleziona il personale basandosi su eccellenza e merito, garantendo pari opportunità. Il personale è sottoposto a formazione continua e monitoraggio periodico di performance e soddisfazione. Tra i parametri di valutazione ci sono lealtà, etica, trasparenza, impegno, professionalità e capacità di creare coesione. La scelta dei fornitori si basa su qualità, prezzo e altri requisiti aziendali, utilizzando criteri oggettivi e trasparenti.
Tutela del patrimonio aziendale, redditività, tutela del capitale sociale	Il personale deve proteggere i beni aziendali assegnati, rispettando le norme e tutelando il patrimonio della Società (immagine, reputazione, marchi, ecc.). La redditività è essenziale per garantire autosufficienza, sviluppo e crescita, e riflette la qualità del lavoro e la soddisfazione dei clienti. Miccolis spa si impegna a operare nel rispetto dell'integrità del capitale, della trasparenza, correttezza e rigore economico, finanziario e fiscale, tutelando coloro con cui intrattiene rapporti economici e il corretto funzionamento del mercato. Le responsabilità devono essere chiare e trasparenti.

Il modello organizzativo

Coerentemente con i propri **valori** e il proprio **Codice Etico**, Miccolis S.p.A. ha adottato e implementato un **Modello Organizzativo conforme** ai dettami del **D. Lgs 231/2001**.

Il Modello è **finalizzato** alla **prevenzione di azioni illecite** in rapporto alle quali la Società stessa potrebbe essere riconosciuta penalmente responsabile e quindi passibile di sanzioni. La sua introduzione e le sue revisioni sono state accompagnate da una **significativa azione di formazione e sensibilizzazione del personale**. Ad oggi il Modello di Organizzazione Gestione e Controllo della Società è stato interessato da due revisioni, l'ultima delle quali, a carattere generale, nel corso del 2023.

Valore Sociale

- Clienti viaggiatori
- Clienti-Enti e stazioni Appaltanti
- Le persone che lavorano in Miccolis S.p.A.

Pag. 28

Pag. 36

Pag. 37



Clienti viaggiatori

4.456.842 passeggeri
trasportati

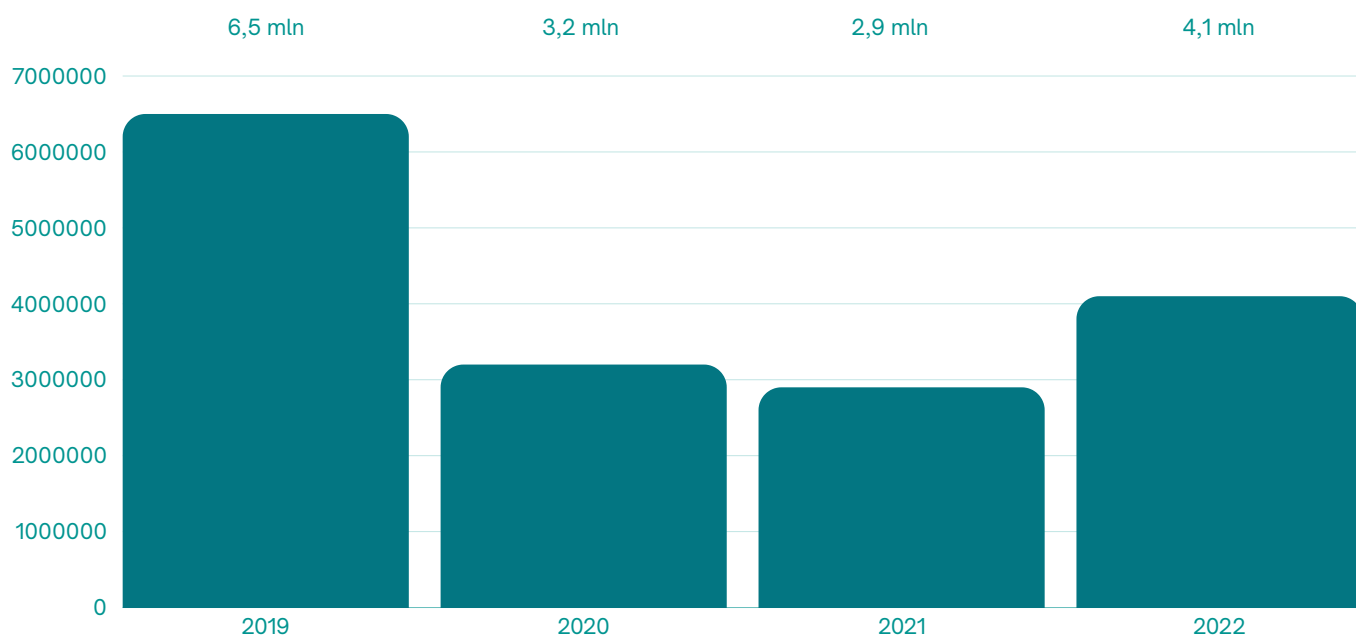
8/10 soddisfazione
complessiva per i servizi
Miccolis spa, rilevata
tramite customer
satisfaction

3 giorni
tempo medio di gestione
dei reclami

11 mila
account registrati sul sito
www.busmiccolis.it

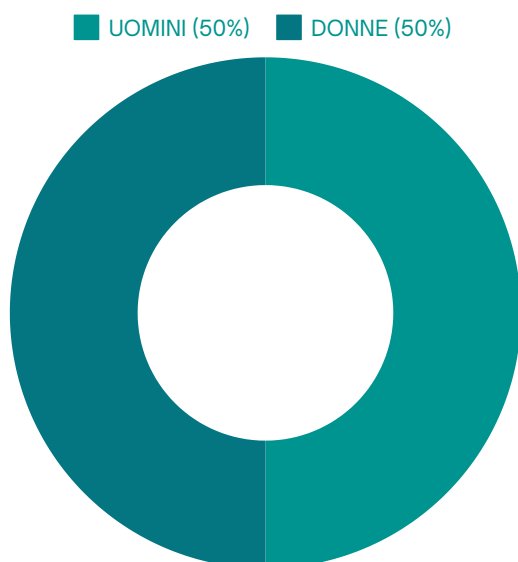
30%
percentuale di vendite
digitali sul totale dei titoli
venduti

Passeggeri trasportati

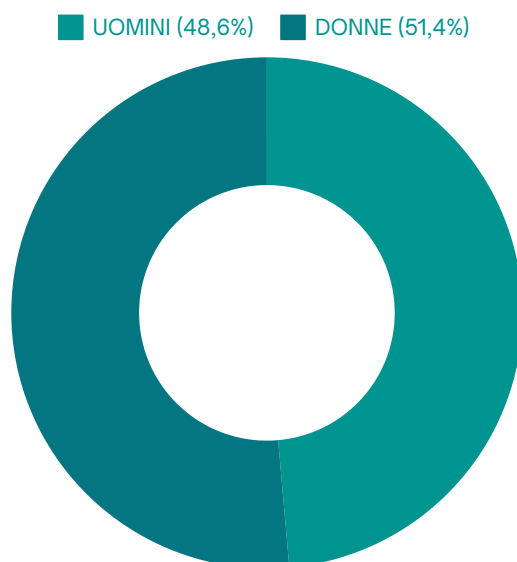


Clienti per motivo genere

LINEE URBANE ED EXTRAURBANE



LINEA DI LUNGA PERCORRENZA



Una mobilità pubblica di qualità, sviluppata sulle esigenze del cliente

La missione di **Miccolis S.p.A.** nel promuovere la **mobilità sostenibile** mette al centro il cliente, le sue esigenze e la sua soddisfazione, mantenendo una costante coerenza con le politiche di mobilità degli enti che affidano i servizi. L'azienda collabora attivamente con tali soggetti per sviluppare **soluzioni competitive**. Con questo scopo, Miccolis S.p.A. si impegna a essere un attore proattivo nella creazione di **alternative di mobilità efficienti e sostenibili**, trasformando il modo in cui i servizi vengono utilizzati, anche attraverso l'adozione di strategie solitamente associate ad altri settori.

“Per incentivare la sostenibilità nel settore dei trasporti, è necessario trasformare le abitudini di spostamento proponendo soluzioni più ecologiche e appaganti per gli utenti. Questo richiede investimenti in infrastrutture e tecnologie a basse emissioni, ponendo al centro le necessità dei passeggeri, in modo che il trasporto pubblico diventi un'opzione reale rispetto all'uso dell'auto privata, vantaggiosa sia sotto il profilo economico che ambientale”.

Digitalizzazione dei titoli di viaggio e tariffa Best Fare

Miccolis S.p.A. si distingue per la sua costante ricerca di **soluzioni innovative** per soddisfare le esigenze mutevoli nel settore della mobilità, puntando anche sulla **digitalizzazione dei titoli di viaggio**. Nel perseguire questa missione, l'azienda ha introdotto una serie di innovazioni nel trasporto pubblico, adottando approcci tipicamente associati ad altri settori, come la **variazione dei prezzi** e la creazione di **programmi di fidelizzazione**. Un esempio significativo di questa innovazione è stata la presentazione, nel 2023, della **Mobility Ticket App** alla città di Potenza. Si tratta di un sistema all'avanguardia di **Account Based Ticketing (ABT)**, basato su **smart card personalizzate**, che permettono ai passeggeri di **ricaricare i propri titoli di viaggio presso le biglietterie Bus Miccolis, attraverso un portale web dedicato o direttamente tramite l'app Mobility Ticket**. Con questo nuovo sistema, che include un limite massimo di spesa, i passeggeri non sono più tenuti ad acquistare singoli biglietti o abbonamenti, ma possono pagare i servizi utilizzati in base al consumo, semplicemente toccando il validatore a bordo del mezzo o presso le scale mobili. In questo modo, i passeggeri possono sempre usufruire della **tariffa migliore, sia giornaliera che mensile**. Inoltre, l'azienda ha stretto una **partnership con DropTicket**, una delle principali app per l'acquisto di biglietti e abbonamenti direttamente dallo smartphone, per offrire ulteriori opzioni di acquisto e comodità ai propri clienti.

Paline 2.0, QR Code informativo in fermata

Nell'era digitale, in cui i dati sono accessibili in modo rapido, anche le **fermate degli autobus devono evolversi come punti centrali di informazione** per gli utenti del trasporto pubblico.

Dopo la fase di progettazione e test, Miccolis S.p.A. ha iniziato a **modernizzare tutte le paline delle fermate**, introducendo un **QR code dedicato**. **Scansionando il QR code** con il proprio smartphone, i clienti possono accedere a una **pagina web specifica**, dove è possibile scaricare **gli orari aggiornati degli autobus**, anche in caso di variazioni programmate del servizio, consultare le **tariffe**, trovare i **punti vendita fisici** o **acquistare i biglietti direttamente tramite l'app**. grazie a questa nuova modalità di **comunicazione veloce e precisa** le informazioni delle fermate diventano **facilmente accessibili tramite smartphone** per tutti i passeggeri. **Sono state aggiornate 500 paline in tutti i territori serviti.**

Customer Satisfaction

Di seguito i risultati delle indagini effettuate sui servizi di trasporto Miccolis S.p.A. mediante questionari di valutazione somministrati ai passeggeri. Per le prenotazioni di viaggi on line effettuate sul sito www.busmiccolis.it di relativi alla linea di lunga percorrenza è stato adottato un sistema di invio automatizzato del questionario di valutazione 24h dopo la data di viaggio.

In particolare, gli aspetti valutati dai clienti in termini di customer satisfaction sono:



DRIVER 1

Giudizio complessivo sul servizio



DRIVER 2

Giudizio sul personale di bordo



DRIVER 3

Giudizio sul servizio di assistenza



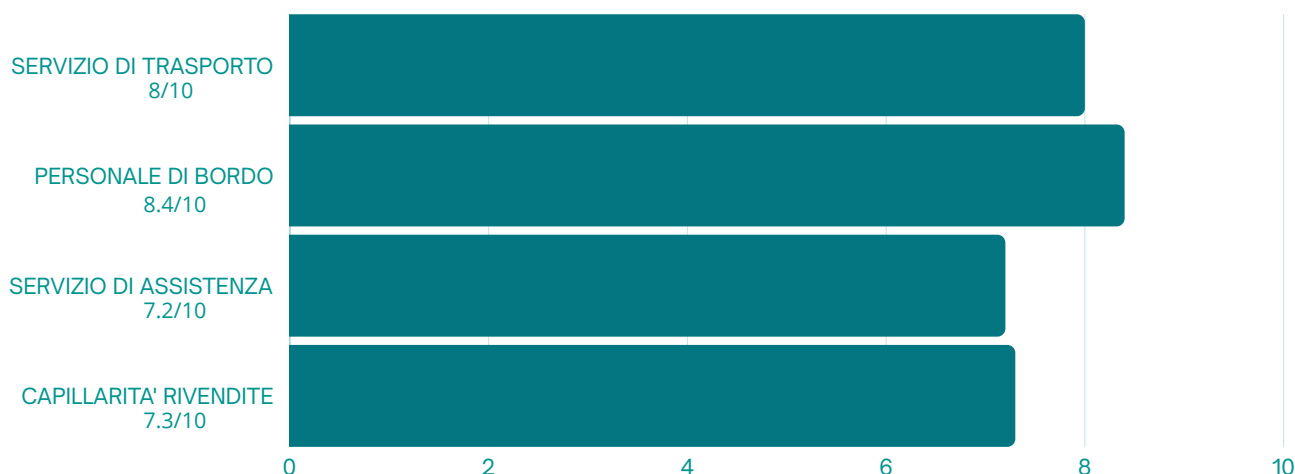
DRIVER 4

Giudizio su capillarità rete rivendite

DRIVER FACOLTATIVI:

- Per quale motivo hanno scelto Miccolis?
- Cosa hanno apprezzato di altri operatori
- Suggerimenti per migliorare il servizio

Risultati



Mystery Client

Miccolis S.p.A. utilizza il mystery client, una metodologia per valutare la qualità del servizio attraverso osservazioni indipendenti di **"clienti misteriosi"** che si fingono normali passeggeri. Questo metodo consente all'azienda di **sperimentare direttamente l'esperienza del cliente e individuare aree di miglioramento per ottimizzare la qualità del servizio.**

Reclami

La **gestione dei reclami** riveste un ruolo cruciale per Miccolis S.p.A., poiché rappresenta un'opportunità di apprendimento per **migliorare il servizio offerto e attuare misure preventive e correttive**. L'azienda dispone di un **sistema di procedure** volto a risolvere rapidamente le problematiche segnalate e a responsabilizzare il personale nella loro gestione. Il principale canale attraverso cui i clienti possono presentare reclami è il **modulo online**. Il **call center** e gli **info point** fungono prevalentemente da punto di primo contatto, indirizzando i clienti alla compilazione del modulo.

Nel 2023 sono stati registrati 87 reclami, con un incremento del 7,4% rispetto al 2022. L'aumento è parzialmente dovuto all'espansione dei servizi e a una maggiore facilità nell'accesso agli strumenti per presentare reclami. Dopo una prima valutazione del reclamo, **Miccolis S.p.A. effettua le verifiche necessarie e comunica rapidamente ai clienti i risultati e le eventuali azioni correttive adottate. Nel 2023, il tempo medio di gestione dei reclami è stato di 3 giorni.**

Politiche tariffarie

Le **politiche tariffarie** per i servizi offerti da Miccolis S.p.A. vengono **definite** nell'ambito dei **contratti di servizio stipulati con gli Enti affidanti**.

Miccolis S.p.A. gestisce molteplici sistemi tariffari:

URBANO Modugno, Giovinazzo, Mola di Bari, Monopoli, Martina F., Grottaglie, Oria, Massafra, Matera, Potenza	EXTRAURBANO Provincia Bari, Taranto e Castellana Grotte	LUNGA PERCORRENZA Collegamenti tra Puglia, Basilicata e Campania
---	--	---

Sono disponibili **vari tipi di titoli di viaggio**, sia per tratte urbane che interurbane, offrendo ai clienti la possibilità di scegliere la soluzione più adatta alle proprie necessità e abitudini di spostamento. In alcune zone, il sistema tariffario è suddiviso in base alle distanze percorse. Tra le varie tipologie sono vendibili **biglietti singoli, carnet, abbonamenti settimanali, mensili e annuali**.

Rete di vendita

La **rete di vendita è distribuita capillarmente sul territorio** per rendere più semplice l'acquisto dei titoli di viaggio da parte dei clienti. **Dal 2022, inoltre, è possibile acquistare tutti i titoli di viaggio urbani ed extraurbani online tramite l'app DropTicket** con un semplice click.

Nel **quarto trimestre del 2023** è stato introdotto, per il servizio urbano di Potenza, il **pagamento con carte elettroniche** su autobus, agenzie e impianti delle scale mobili. Questa innovazione ha **eliminato i tradizionali biglietti cartacei**, permettendo di emettere i titoli di viaggio tramite un **POS collegato a una stampante**, dopo il pagamento con carta di debito o credito. **Nel 2023 il 20% dei biglietti è stato acquistato con questo nuovo sistema di pagamento.**

Agevolazioni

Miccolis S.p.A. si impegna non solo nell'innovazione della progettazione e fruizione del servizio, ma anche nella creazione di un'offerta tariffaria capace di rispondere alle necessità delle famiglie, specialmente in un contesto di continuo aumento dei costi. Per l'azienda, la sostenibilità significa anche fornire una **vera alternativa al trasporto privato**, contribuendo a contrastare il caro energia e incentivando i cittadini a preferire i mezzi pubblici.

Oltre alle tariffe standard, sono previste agevolazioni per specifiche categorie di utenti, con modalità diverse a seconda del servizio e delle politiche degli Enti affidanti. Le categorie che possono **usufruire di sconti e abbonamenti agevolati** includono **studenti, universitari, lavoratori, anziani, invalidi, disabili e cittadini con agevolazioni ISEE**.

Bonus trasporti

Da aprile 2023 è tornato disponibile il **Bonus Trasporti**, un'importante iniziativa del Governo a sostegno della mobilità pubblica. Miccolis S.p.A. ha immediatamente avviato la gestione dell'emissione di abbonamenti annuali e mensili attraverso l'utilizzo di questo bonus.

RISULTATI:

7680 abbonamenti erogati con Bonus
28% area Puglia - 48% area Matera 24% area Potenza
60% bonus utilizzati per l'acquisto di titoli di viaggio mensili
- 40% per titoli trimestrali

Convenzione ADISU per gli studenti universitari

Miccolis S.p.A. ha rinnovato per l'anno accademico 2023-2024 la **convenzione Adisu con l'Università di Medicina Veterinaria**, in modo da garantire agli studenti un sistema di tariffazione agevolata nell'ambito delle politiche di diritto allo studio.

RISULTATI:

3200 abbonamenti annuali Adisu studenti
Più di 166.000 passeggeri nel 2023

Contrasto all'evasione

Miccolis S.p.A. è da sempre attiva nel sensibilizzare i clienti al pagamento del servizio, contrastando l'**evasione tariffaria** e garantendo così equità nell'accesso ai servizi oltre che la possibilità di attivare agevolazioni e politiche tariffarie inclusive.

Informazione e comunicazione per i viaggiatori

SDGs	TARGET AGENDA 2030 ONU	AZIONI E KPI	2022	2023
	16.7 Assicurare un processo decisionale reattivo, inclusivo, partecipativo e rappresentativo a tutti i livelli	Account registrati su app Mobility ticket Potenza	0	5735
	16.10 Garantire l'accesso del pubblico alle informazioni e proteggere le libertà fondamentali, in conformità con la legislazione nazionale e con gli accordi internazionali	Tasso di recapito email verso clienti	99%	99%
		Reclami su violazioni della privacy dei clienti e casi di perdita di dati	0	0

Per comunicare con **clienti e stakeholder Miccolis S.p.A.** utilizza **diversi canali di contatto fisici e digitali** che consentono di veicolare **informazioni utili su orari dei servizi, linee, percorsi, tariffe, regolamenti, abbonamenti, sanzioni e avvisi sulle attività svolte.** Nel **2023** è stato dato un **forte impulso all'utilizzo dei canali digitali**, ancora maggiore rispetto agli anni precedenti.

PUNTI FISICI

- Conducenti
- Assistenti online Clientela
- Autobus
- Rivendite
- Fermate (paline, pensiline)

SISTEMI DIGITALI

- Sito internet
- App
- Paline elettroniche
- Contact Center
- Form web
- Web Chat
- Mailing list

CANALI SOCIAL

- WhatsApp
- Facebook
- LinkedIn
- Instagram
- Youtube



Conducenti

il personale di bordo è uno dei punti di riferimento informativi per i clienti. E' costantemente formato e sensibilizzato per migliorare sempre più la relazione con i passeggeri e offrire un'esperienza di viaggio positiva e soddisfacente.



Autobus

anche i bus rappresentano un canale informativo per i passeggeri. All'interno si possono trovare informazioni utili sulla linea percorsa, bacheche informative con avvisi aggiornati, promozioni in essere e novità sul servizio.



Rivendite

Miccolis spa gestisce un'ampia rete di punti vendita. Sono 514 le biglietterie convenzionate su tutto il territorio nazionale. Nei punti vendita è possibile acquistare titoli di viaggio, ricaricare smart card e ricevere informazioni utili di viaggio.



Assistenti clientela

gli assistenti forniscono informazioni, intervengono nel caso di problematiche e stimolano il senso civico dei passeggeri promuovendo l'acquisto di titoli di viaggio tramite strumenti digitali.



Sito internet

Tramite il sito, che resta il principale canale informativo, l'azienda interagisce sia con i suoi passeggeri che con la comunità nel suo complesso. Il sito, sempre più user friendly, è organizzato in modo intuitivo e consente di consultare facilmente gli orari, le linee, le tariffe e i tempi di percorrenza, oltre a fornire aggiornamenti in tempo reale sulle notizie. 305 mila sessioni sul sito



Info Point

presenti in alcune aree di servizio, sul territorio di Matera e Potenza supportano il viaggiatore in tutto il suo percorso attraverso personale interno appositamente formato e con materiale informativo Matera - Via della Scienza snc, Potenza – Accesso Via Tammone – Accesso Viale Marconi – Accesso Via del Popolo.



Paline elettroniche

Le fermate, capillari in tutti i territori serviti, sono un importante punto di comunicazione con i clienti, sia viaggiatori che non. L'introduzione dei QR code in fermata permetterà di rendere più veloce e dinamica la comunicazione in un contesto, quello della palina, fino ad allora caratterizzato da tempistiche di aggiornamento superate. Le paline elettroniche, installate in via sperimentale a Martina Franca, ma a breve anche a Monopoli e Matera, alle principali fermate, indicano ai clienti l'attesa per linea aggiornata in tempo reale e mostrano segnalazioni sul servizio, ad esempio in caso di sciopero o di soppressione temporanea delle fermate. Le paline sono ad alimentazione batteria. 10 paline installate in punti strategici del territorio di Martina Franca e di Matera ed altre in fase d'installazione nella Città di Monopoli.



Form Web:

Miccolis S.p.A. ha implementato appositi Form on line al fine di facilitare la gestione dei reclami e la segnalazione degli oggetti smarriti .



Whats App

Miccolis S.p.A. dispone di un servizio di messaggistica WhatsApp, che permette di inviare le proprie richieste via messaggio a cui rispondono i 6 addetti all'assistenza clienti. Il servizio consente di richiedere informazioni, presentare reclami, chiedere rimborsi, variazioni titoli di viaggio o cercare eventuali oggetti smarriti. Risultati: 24.385 richieste pervenute. 9.581 che hanno utilizzato il servizio.



Facebook

Miccolis S.p.A. ha una pagina Facebook ufficiale su cui vengono pubblicati i principali aggiornamenti e promozioni sui servizi di trasporto gestiti. 15.502 follower -90.725 account raggiunti in media ogni mese - 361.853 impressions in media ogni mese - oltre 1.000 conversazioni private gestite



Instagram

account attivato per comunicare con i clienti più giovani e smart. Sulla pagina vengono postati periodicamente contenuti legati a campagne informative e promozionali. 1.150 Followers – 134 pubblicazioni di contenuti tra post e stories



Linkedin

Dal mese di aprile 2023, Miccolis S.p.A. ha inaugurato il proprio canale ufficiale su LinkedIn. Questo spazio è dedicato alla condivisione delle principali iniziative e progetti, e viene utilizzato anche per la ricerca di nuovo personale. Ad oggi 509 follower e 9.426 impressions



Youtube

canale utilizzato per la pubblicazione di contenuti istituzionali. 1.104 visualizzazioni e 20 iscritti.

Clienti, Enti e Stazioni Appaltanti

Miccolis S.p.A. offre una vasta gamma di servizi di trasporto su tutto il territorio nazionale, distinguendosi per l'impegno nel fornire soluzioni di mobilità che rispondano alle esigenze diversificate degli utenti. La società pone una particolare attenzione alla qualità del servizio e alla sostenibilità ambientale, adottando pratiche volte a ridurre l'impatto ecologico e a promuovere un sistema di trasporti più efficiente e responsabile. Grazie a questa filosofia, Miccolis S.p.A. si propone come un punto di riferimento per chi desidera un'esperienza di viaggio sicura, affidabile e rispettosa dell'ambiente.

L'offerta di Miccolis S.p.A. è ampia e diversificata, comprendendo **servizi di Trasporto Pubblico Locale Urbano** in numerosi comuni italiani. In particolare, è operativa nelle città pugliesi di Martina Franca, Massafra, Grottaglie, Oria, Mola di Bari, Giovinazzo, Modugno, Monopoli, e in città di altre regioni come Torino (in sub-affidamento dal Gruppo Torinese Trasporti) e Vicenza (in sub-affidamento dalla Società Vicentina Trasporti), oltre a Matera e Potenza.

Essendo parte del Consorzio Trasporti Aziende Pugliesi (CO.TR.AP), Miccolis gestisce anche **Servizi di Trasporto Pubblico Extraurbano** in concessione dalla Provincia di Bari (linee Bari – Parchitello – Noicattaro, Bari – Tecno polis – Baricentro – Auchan, Casamassima – Turi – Castellana Grotte) e in concessione dalla Provincia Di Taranto (linea Sava – Lizzano – Torricella – Uggiano – Maruggio), mentre, per la Regione Puglia, opera sulle linee : Massafra – Torre Canne, Francavilla F. – Sava – Torre Ovo – Trullo Di Mare – Campomarino – San Pietro In Bevagna, Ostuni (Valtur) – Torre Canne – Monopoli – Grotte Di Castellana).

Miccolis S.p.A. è inoltre titolare di concessioni ministeriali che le permettono di offrire un'**Autolinea Ministeriale Ordinaria** da Lecce a Napoli, passando per diverse città come Brindisi, Latiano, Francavilla Fontana, Grottaglie, Castellaneta Marina, Metaponto, Ferrandina, Potenza e Salerno e un'altra **Autolinea Ministeriale Gran Turismo** che collega Gallipoli a Firenze, con fermate intermedie a Lecce, Brindisi, Taranto, Potenza, Siena e ritorno.

Nel campo del **trasporto scolastico**, Miccolis S.p.A. opera come gestore del **Servizio di Trasporto Scuolabus** nei comuni di Massafra (TA) e Modugno (BA), e del **Trasporto Scolastico Riservato per normodotati e disabili** nel comune di Taranto, assicurando un servizio sicuro e inclusivo per gli studenti.

Tra gli altri servizi offerti da Miccolis troviamo il **collegamento tra l'Aeroporto di Bergamo Orio al Serio e la Stazione Centrale di Milano**, fornendo un'opzione comoda e accessibile per i passeggeri. A Milano, l'azienda gestisce il **servizio di mobilità interna del comprensorio MIND** e una **navetta** che collega il centro di Modugno con la nuova fermata RFI. Inoltre, Miccolis offre un servizio di **noleggio di autobus e minibus con conducente per il trasporto del personale** di Poste Italiane S.p.A., rispondendo così anche alle esigenze di mobilità aziendale.

Con questo ampio ventaglio di servizi e una visione orientata alla sostenibilità, Miccolis S.p.A. si distingue come un'azienda affidabile e attenta alle necessità delle comunità servite, impegnata a migliorare l'accessibilità e la qualità del trasporto pubblico in tutta Italia.

Le persone che lavorano in Miccolis S.p.A.

436

dipendenti, tra personale
viaggiante e non
viaggiante

7,6%

personale viaggiante

86%

uomini sul totale del
personale.
19% se si considera solo il
non viaggiante

1200

ore di formazione

8

ore di formazione in
media per dipendente

7,2

tasso di infortuni sul
lavoro registrabili

10,9

tasso di gravità degli
infortuni sul lavoro
registrabili

361

dipendenti iscritti ai
sindacati

487

ore di assemblee
sindacali

1511

ore di permesso
sindacale utilizzate dai
rappresentanti sindacali

Politiche di assunzione

“Vogliamo assumere la persona giusta per il posto giusto. Per questo motivo, abbiamo sviluppato un processo di selezione rigoroso che include la valutazione del curriculum, la conoscenza approfondita del candidato, delle sue motivazioni e valori, la verifica delle competenze e delle capacità, oltre al controllo dell'idoneità fisica e psicologica. Per i candidati autisti, il processo comprende colloqui, test di guida su strada e la verifica delle certificazioni necessarie. Assumere il candidato ideale è una responsabilità importante nei confronti dei nostri dipendenti, della nostra azienda e dei nostri clienti.”

Merito e contrasto alla discriminazione

“Siamo un'azienda che premia il merito prima di tutto, misurandolo nei risultati in modo oggettivo e trasparente. Per questo contrastiamo ogni forma di discriminazione nell'assunzione, nella retribuzione, nell'accesso alla formazione, nelle promozioni, nel licenziamento o nel pensionamento.”

Sicurezza e rispetto delle regole

"Lavoriamo ogni giorno per garantire la sicurezza del nostro staff, dei clienti e di tutti i soggetti coinvolti, sia all'interno dell'azienda che durante l'erogazione dei servizi. La nostra attenzione alla sicurezza si basa sulla consapevolezza e la cultura dei nostri collaboratori, sulla scelta accurata di mezzi e attrezzature, e sul rispetto delle normative, con l'obiettivo di anticiparle quando possibile. Questo approccio ci consente di operare in un ambiente organizzato, trasparente e positivo, dove ciascuno può esprimere al meglio le proprie capacità."

Crescita

"Il successo della nostra azienda è strettamente legato al successo delle persone che ne fanno parte. Per questo investiamo nella loro crescita e nel loro sviluppo, concentrandoci su elementi chiave come la formazione, il feedback sulle prestazioni e sui risultati, un sistema di obiettivi condivisi e una strategia di trasformazione digitale."

Un modello organizzativo che valorizza competenze, responsabilità e collaborazione

Nel **2023**, Miccolis S.p.A. ha continuato il **percorso di innovazione del proprio modello organizzativo**, evolvendo da una struttura tradizionale, verticale e gerarchica, a un'organizzazione più fluida. **L'obiettivo è facilitare la collaborazione tra le risorse e promuovere lo sviluppo di progetti che coinvolgano diverse funzioni aziendali.**

Digital transformation

Miccolis prosegue con il **progetto di trasformazione digitale avviato con Microsoft**, con l'obiettivo di innovare la cultura aziendale per adottare un **nuovo modo di lavorare** e costruire un'**azienda sempre più connessa e dinamica**.

Il progetto è fondato sui seguenti pilastri:

Potenziamento della forza lavoro attraverso nuovi applicativi

- **Teams**: un tool di collaborazione online che ha permesso di **strutturare una nuova organizzazione a rete** per gruppi di lavoro spesso trasversali, smaterializzando procedure, riducendo gli spostamenti e **aumentando efficienza e sostenibilità**.
- **Sharepoint** : un tool per **condividere e gestire contenuti, conoscenze e applicazioni** per supportare il **lavoro in team**, trovare subito le **informazioni** e collaborare senza problemi nell'intera organizzazione.

Un **nuovo modo di relazionarsi con il cliente** attraverso un'**esperienza completamente digitale** prima, durante e dopo il viaggio:

- **sistema di CRM (Customer Relationship Management)** fortemente **innovativo** nel mondo del TPL.

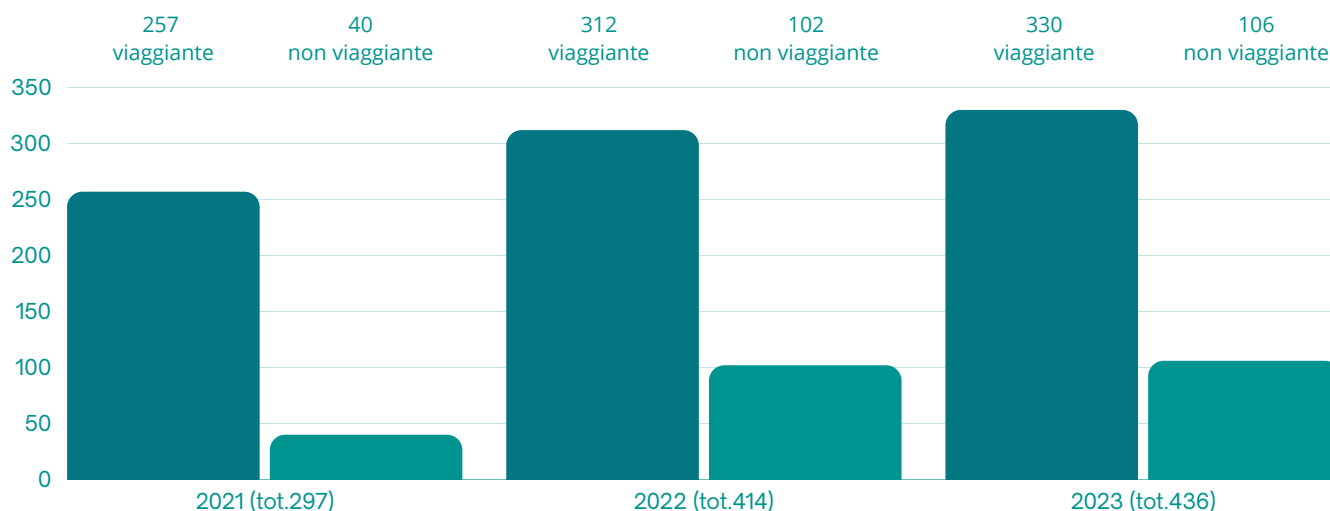
HR Infinity

A settembre 2023 è stato sviluppato un nuovo gestionale per l'elaborazione dei cedolini paga. Il sistema ha apportato notevoli miglioramenti nell'**automatizzazione dei processi**, permettendo il **trasferimento automatico delle presenze** di tutto il personale di Miccolis S.p.A. dal software per la pianificazione dei turni a quello per l'elaborazione delle paghe. Questo strumento garantisce che le **procedure aziendali siano sempre aggiornate rispetto alle normative vigenti**, poiché è il fornitore stesso a occuparsi dell'implementazione delle novità legislative e a notificarle all'azienda.

Centrale Operativa - Nuove funzionalità app conducenti

Il processo di digitalizzazione ha portato alla creazione di **un'applicazione, accessibile tramite smartphone**, che permette ai dipendenti di consultare in **qualsiasi momento e ovunque** tutta la documentazione relativa al proprio rapporto di lavoro. Questo ha **velocizzato i processi e ridotto l'uso della carta**. L'app è inoltre utilizzata dai **lavoratori degli impianti fissi per inoltrare richieste di ferie, permessi e altri giustificativi di assenza**.

Composizione e profilo del personale



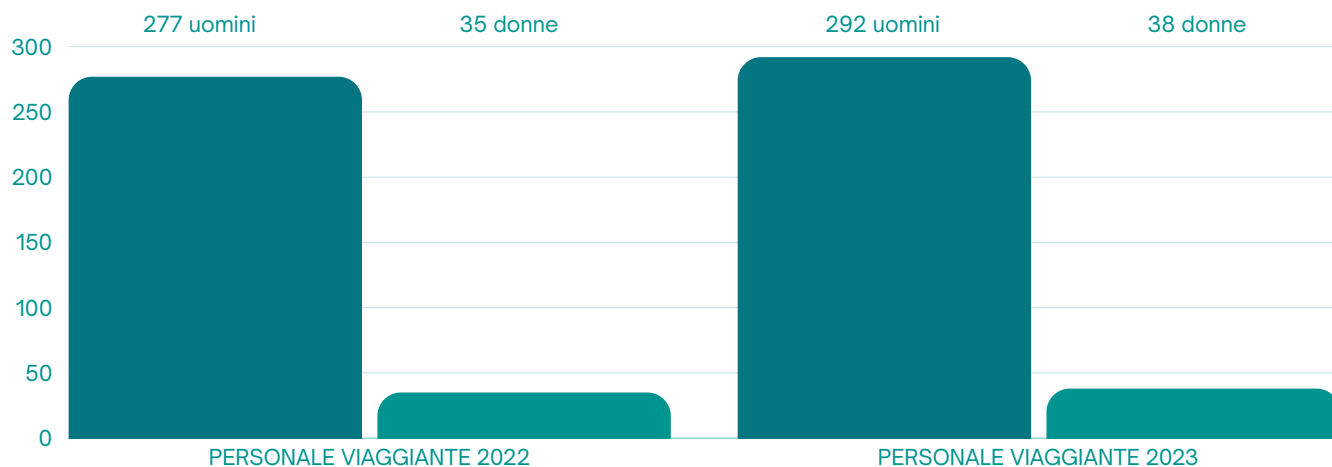
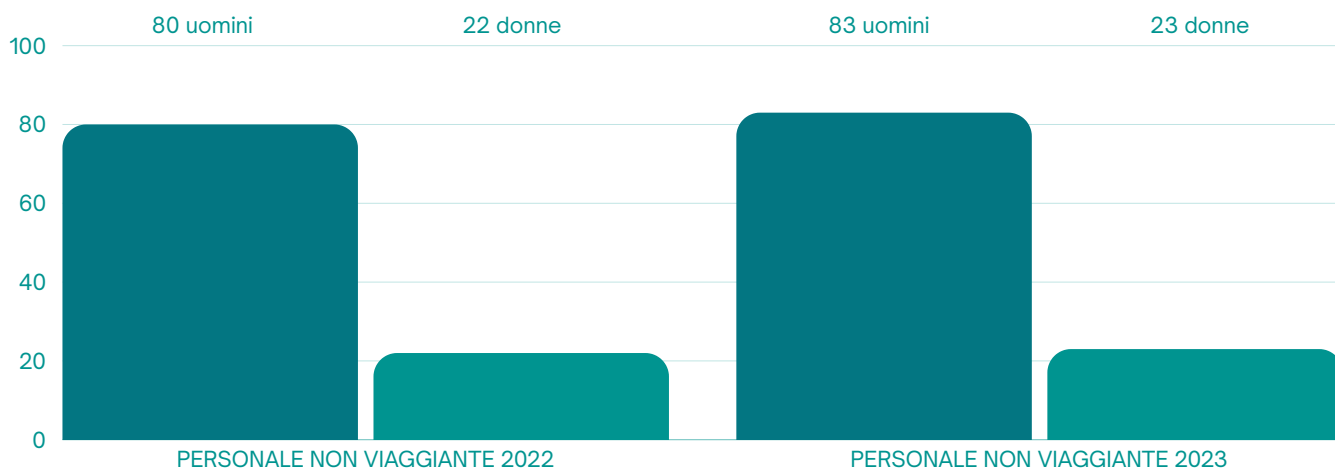
SDGs	TARGET AGENDA 2030 ONU	AZIONI E KPI	2022	2023
	5.5 Garantire alle donne la piena ed effettiva partecipazione e pari opportunità di leadership a tutti i livelli del processo decisionale nella vita politica, economica e pubblica 16.10 Garantire l'accesso del pubblico alle informazioni e proteggere le libertà fondamentali, in conformità con la legislazione nazionale e con gli accordi internazionali	La percentuale di donne tra i manager	33%	33%
		Percentuali di donne con contratto a tempo indeterminato	89%	92%
		Percentuale di donne con contratto a tempo pieno	38%	40%
		Episodi di discriminazione	0	0
	8.5 Entro il 2030, raggiungere la piena e produttiva occupazione e un lavoro dignitoso per tutte le donne e gli uomini, anche per i giovani e le persone con disabilità, e la parità di retribuzione per lavoro di pari valore	Percentuale di dipendenti con contratto a tempo indeterminato	98 %	97 %
	8.6 Entro il 2020, ridurre sostanzialmente la percentuale di giovani disoccupati che non seguano un corso di studi o che non seguano corsi di formazione	Percentuale under 30 assunti nell'anno	11 %	18 %

Nel 2023 le persone che lavorano per Miccolis - tra personale viaggiante e non viaggiante - sono pari a 436, di cui il 76% è rappresentato da personale viaggiante.
Di seguito si riporta l'analisi della composizione e del profilo del personale di Miccolis:

PERSONALE PER GENERE 2023

21,5% donne tra il personale non viaggiante
11,2% donne tra il personale viaggiante

61 DONNE (15%) 375 UOMINI (85%)

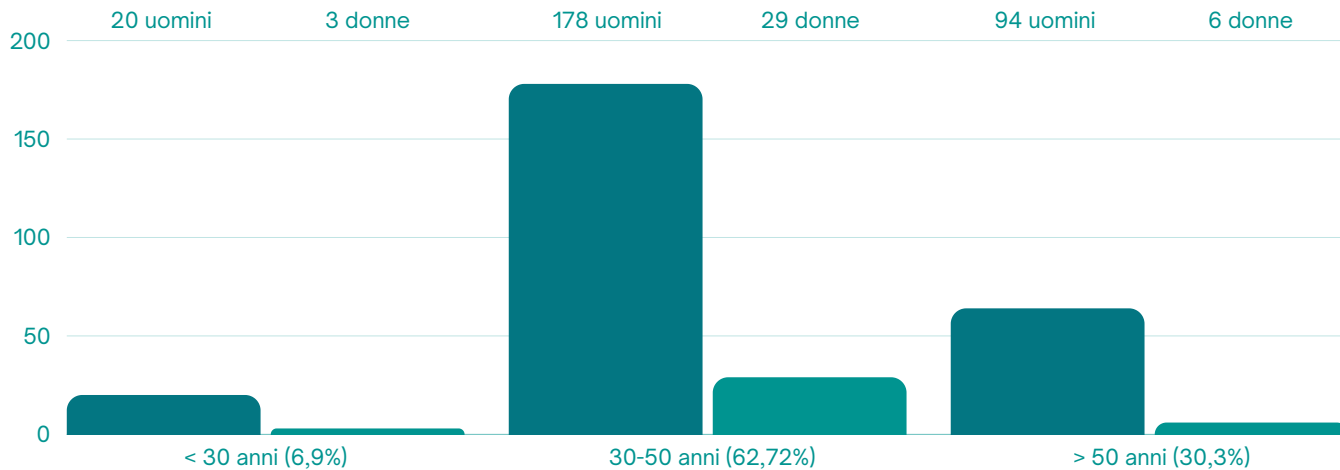
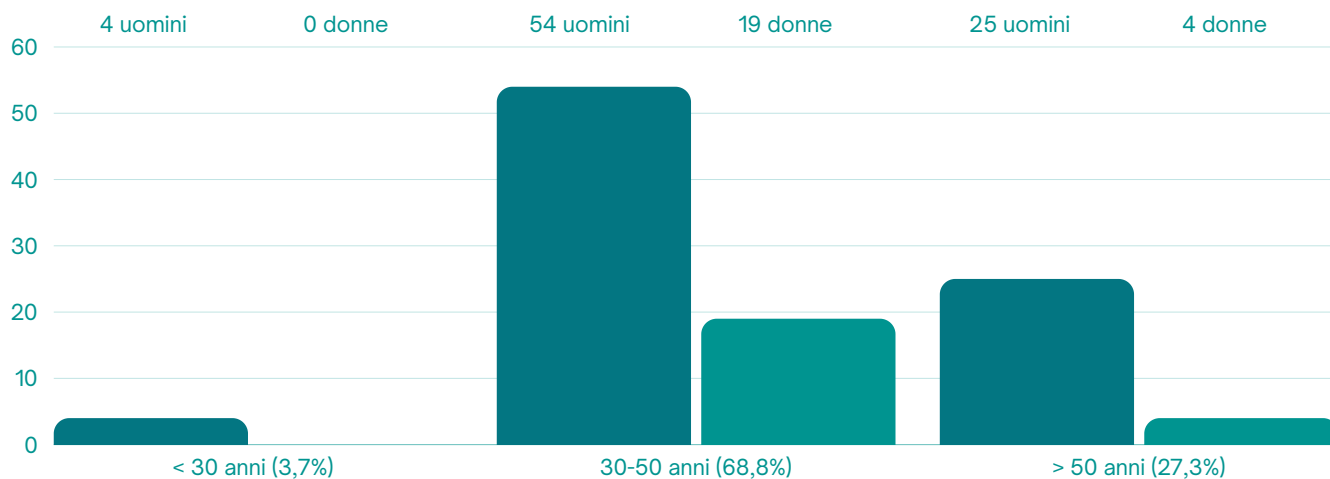


ETA' E GENERE 2023

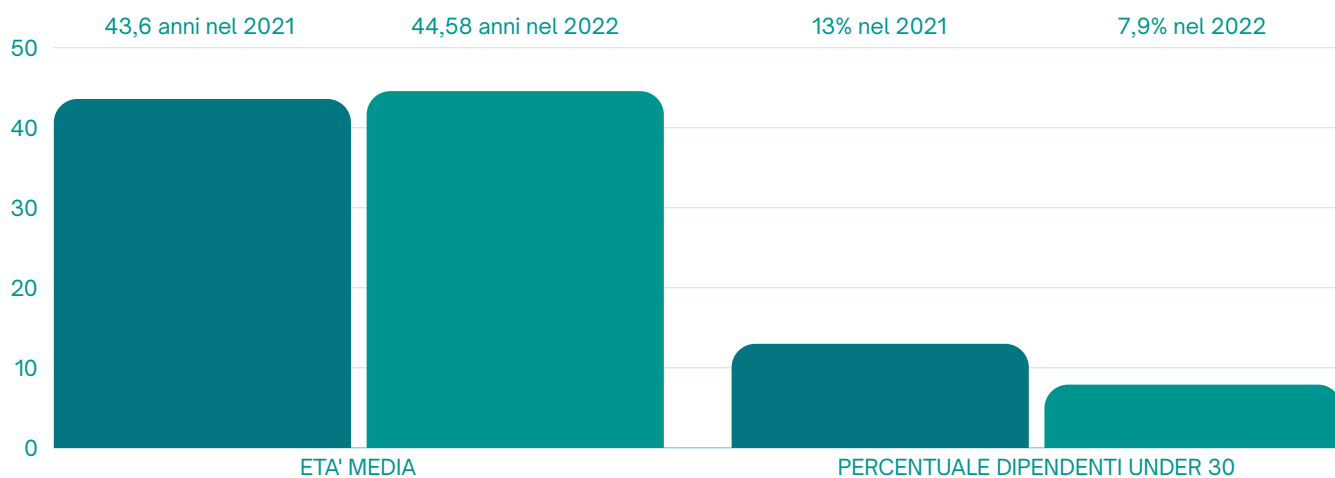
45 anni l'età media

42,5 per le donne

45,4 per gli uomini



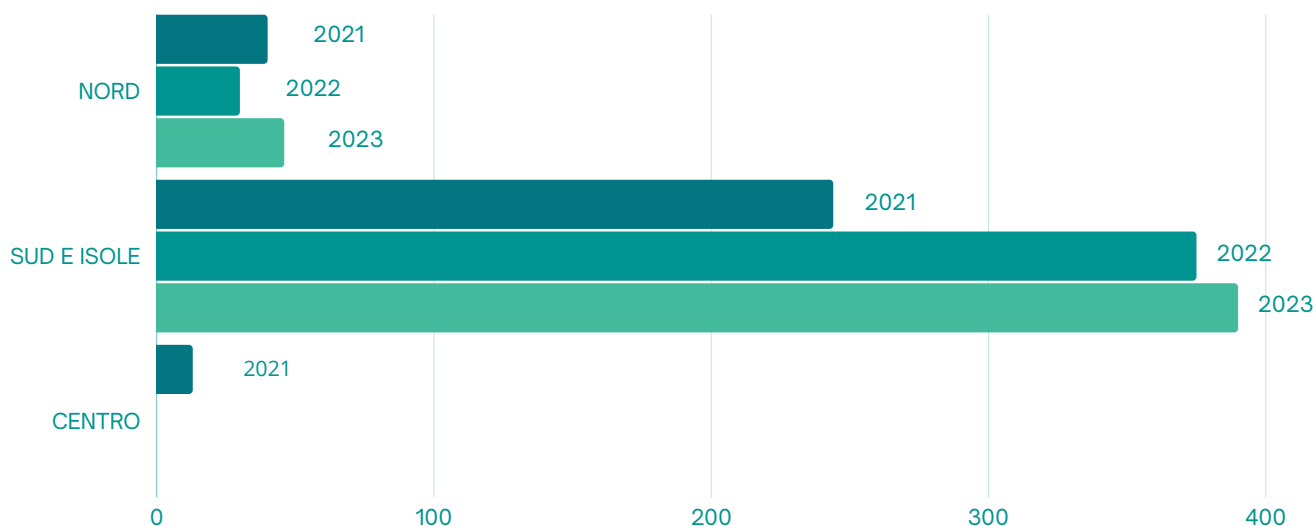
10,4%
il personale under 30



PROVENIENZA GEOGRAFICA DEL PERSONALE

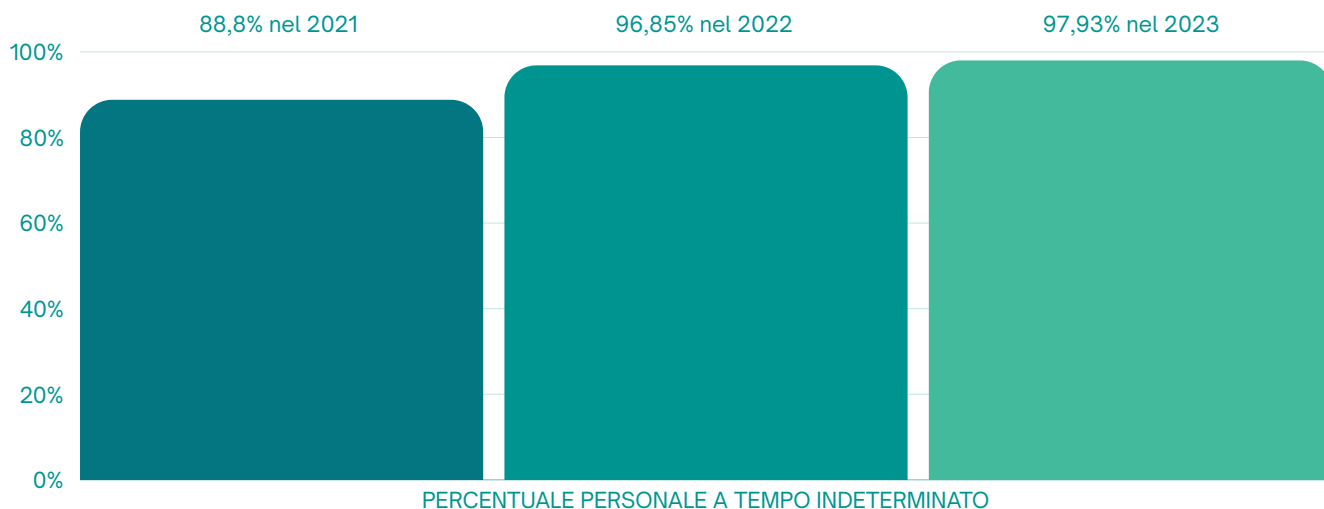
88% il personale originario del sud e delle isole, il 12% proviene dal nord.

La metà del personale proviene dalla Puglia. Le altre regioni più presenti sono Piemonte, Veneto e Basilicata.



PERCENTUALE PERSONALE A TEMPO INDETERMINATO

94,5% il personale a tempo indeterminato



TIPOLOGIA CONTRATTUALE PER GENERE

83% tempo indeterminato

2,7% tempo determinato

14,2% part-time

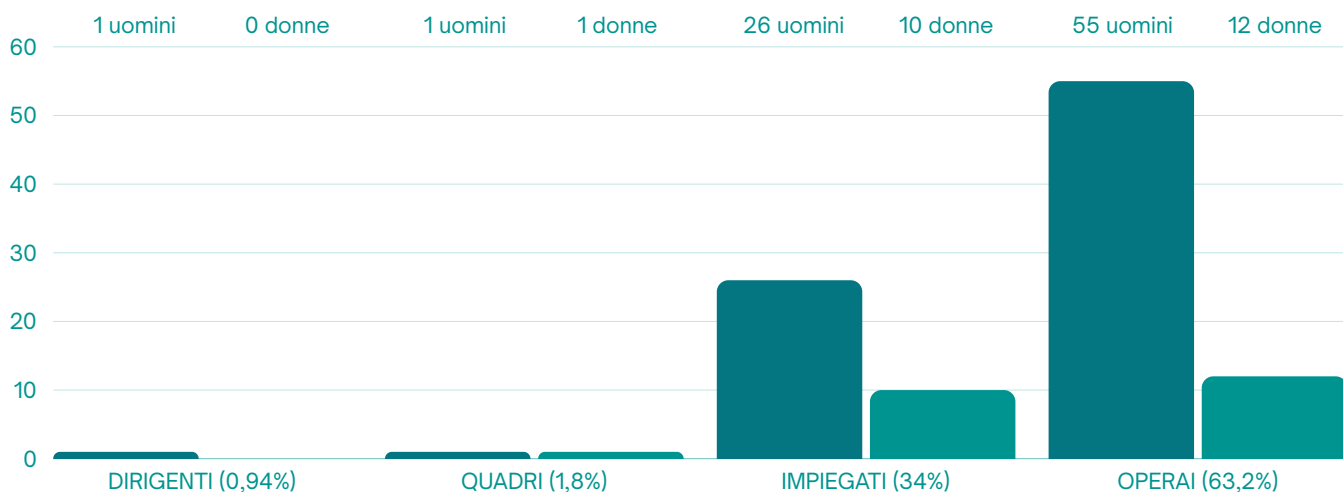
0 in apprendistato

0 in stage

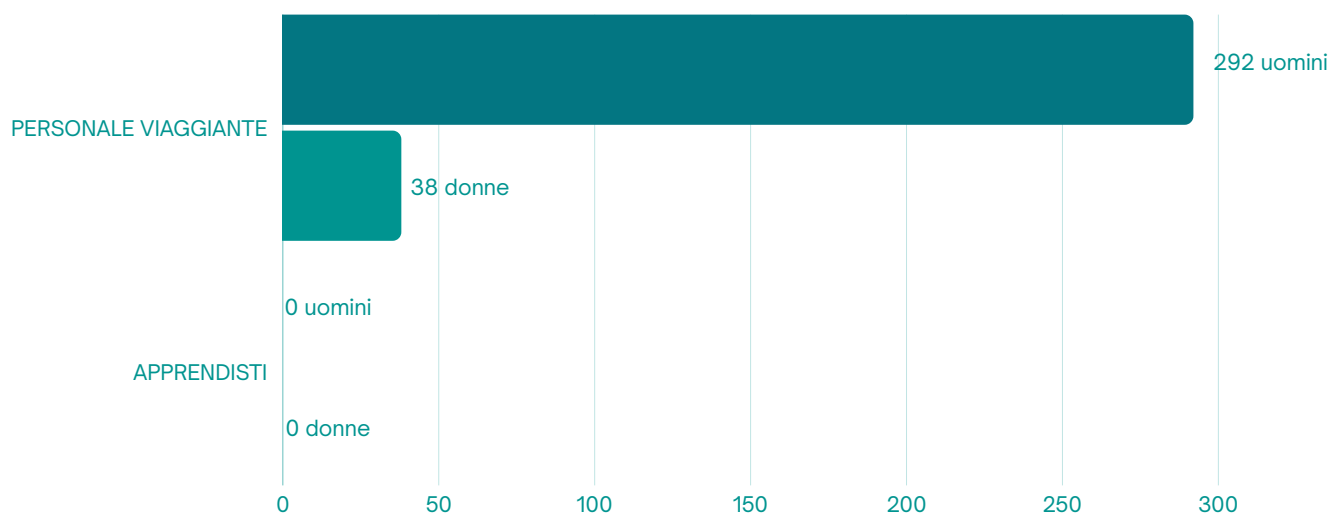


QUALIFICA PROFESSIONALE PER GENERE PERSONALE NON VIAGGIANTE 2023

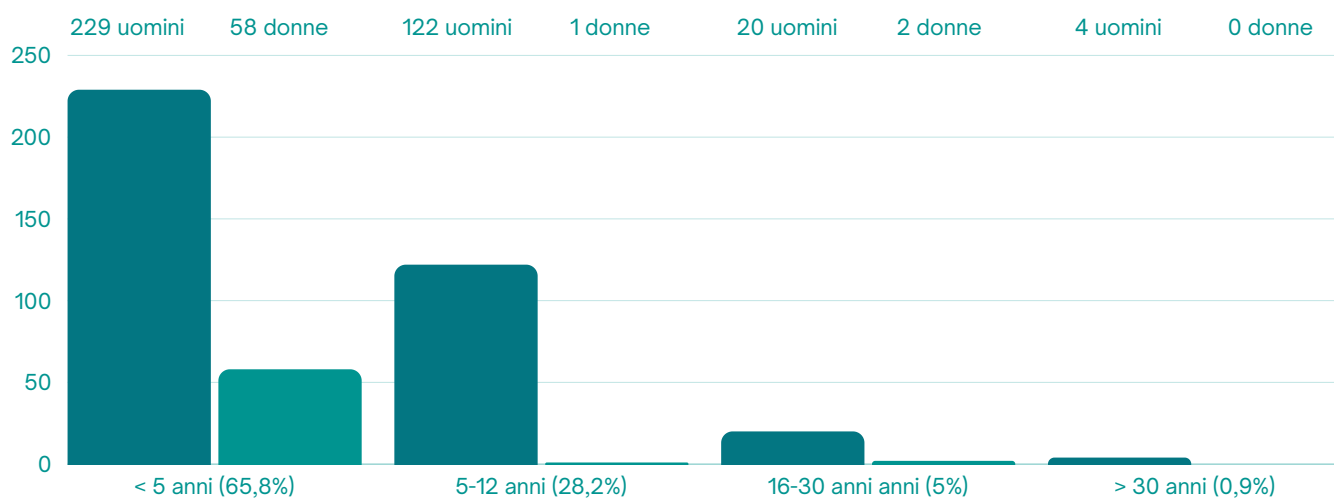
2,8% i dirigenti e i quadri sul totale del personale non viaggiante



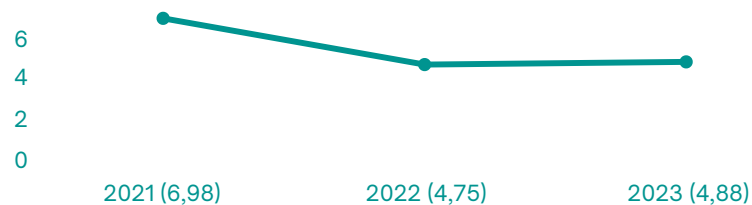
QUALIFICA PROFESSIONALE PER GENERE PERSONALE VIAGGIANTE 2023



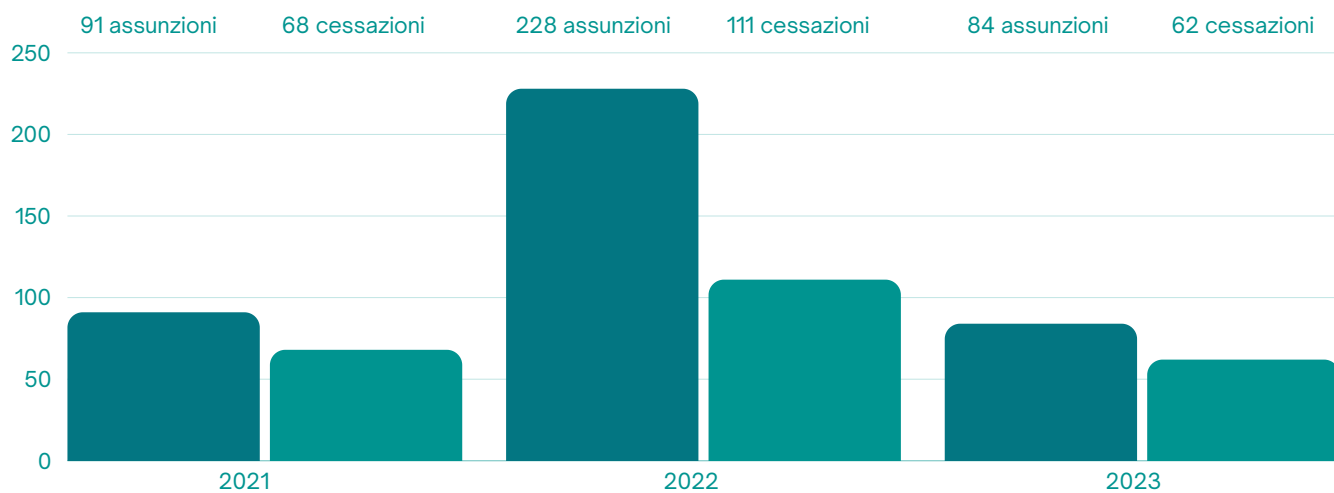
ANZIANITA' AZIENDALE PER GENERE 2023



ANZIANITA' AZIENDALE MEDIA



TREND ASSUNZIONI E CESSAZIONI



ASSUNZIONI E CESSAZIONI PER GENERE 2023

19,2% il tasso di turnover in entrata*

14,2% il tasso di turnover **

*Tasso di turnover in entrata:

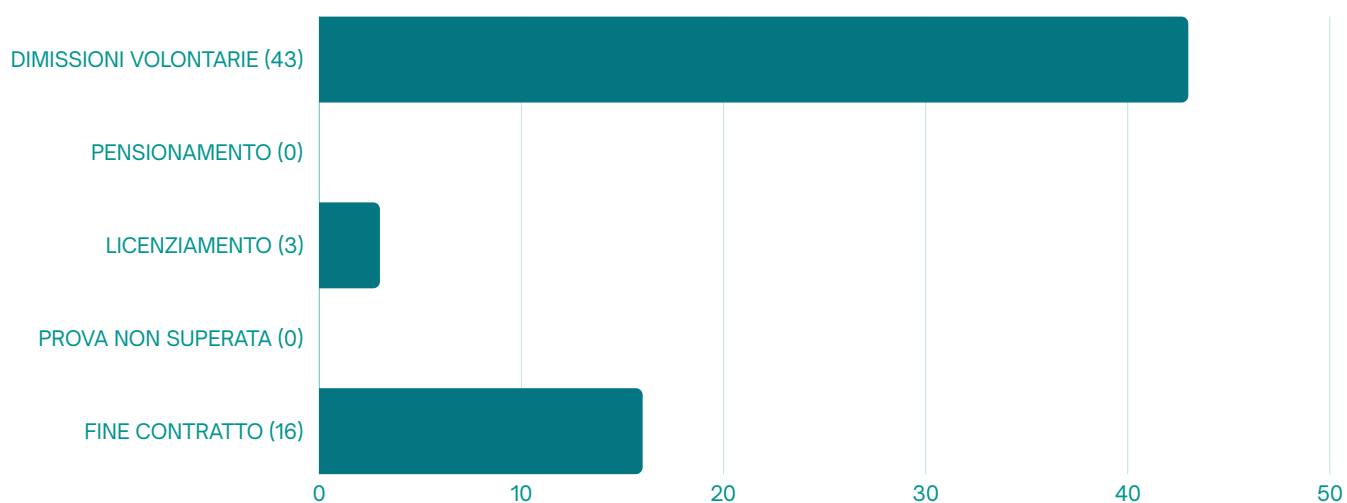
$(\text{Assunzioni nel periodo} / \text{Organico a fine periodo}) \times 100$

** Tasso di turnover:

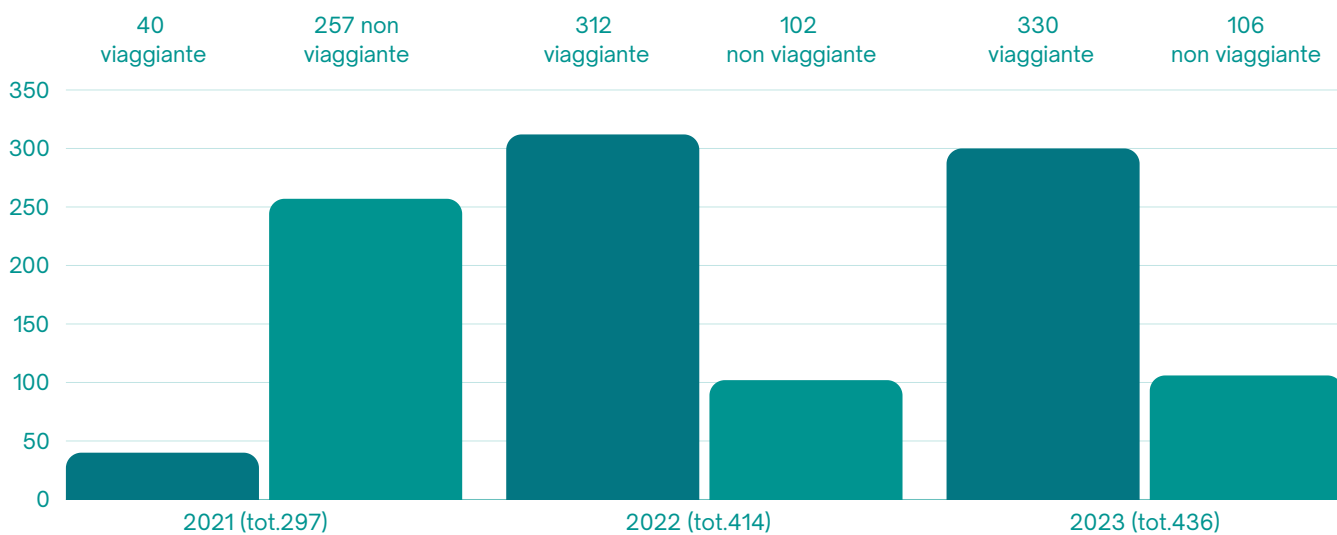
$(\text{Cessazioni nel periodo} / \text{Organico a fine periodo}) \times 100$



CESSAZIONI PER TIPOLOGIA 2023



COMPOSIZIONE E PROFILO DEL PERSONALE:



Remunerazione, sistemi di valutazione incentivazione

SDGs	TARGET AGENDA 2030 ONU	AZIONI E KPI	2023
	1.3 Applicare a livello nazionale sistemi adeguati e misure di protezione sociale per tutti, includendo i livelli minimi, ed entro il 2030 raggiungere sostanziale copertura dei poveri e dei vulnerabili.	Il livello retributivo medio in proporzione ai CCNL	1,13

Remunerazione

PERSONALE NON VIAGGIANTE

Livelli	Rapporto tra salario aziendale in Miccolis spa e salario minimo del CCNL
par. 100-130-155-170	>1,00
par.140	>1,01
par.160	>1,05
par. 188	>1,07
par. 175	>1,09
par. 193	>1,10
par. 158	>1,12
par.151	>1,22
par.205	>1,42
par. 230	>1,61
par. 250	>4,70

PERSONALE VIAGGIANTE

Livelli	Rapporto tra salario aziendale in Miccolis spa e salario minimo del CCNL
par. 100-151	>1,00
par.140	>1,07
par.183	>1,10
par. 158-175-193	>1,16

Per saperne di più

Ufficio personale

L'Ufficio Personale è a disposizione dei lavoratori in orari di ufficio – anche telefonicamente – per fornire chiarimenti in merito alle buste paga e ad altri aspetti correlati.

Software paghe

Miccolis spa si avvale di un apposito software costantemente aggiornato sulla base dei cambiamenti contributivi, legislativi e contrattuali, nazionali o aziendali, al fine di verificare costantemente la conformità di salari e benefit agli standard legali

Busta paga

I lavoratori sono formati su struttura e significato delle voci riportate nella busta paga. Il download della busta paga avviene tramite specifica piattaforma web e tramite App.

Modalità di erogazione

La retribuzione è corrisposta al personale tramite versamento sul conto corrente del lavoratore.

Compensi per controllo titoli a bordo

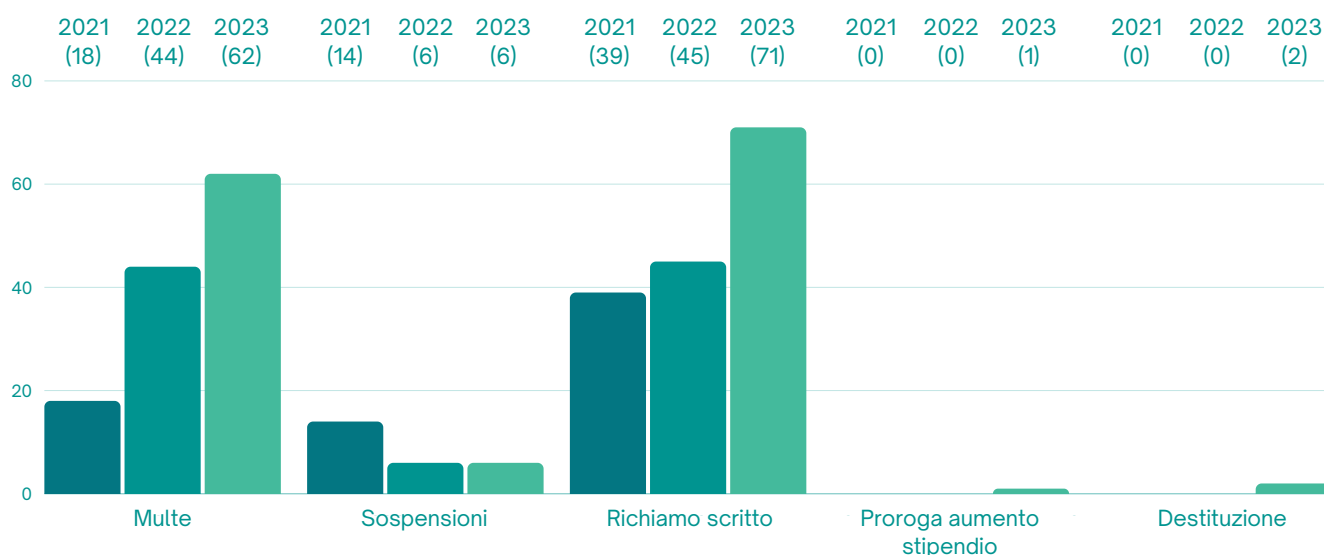
Sono previste specifiche indennità a favore dei conducenti che provvedono al controllo dei titoli di viaggio con il fine di contrastare l'evasione tariffaria.

La valutazione del personale viaggiante

Dal 2022 è attivo per il personale viaggiante un nuovo sistema di valutazione individuale e di squadra, che ha sostituito il precedente sistema di valutazione focalizzato su comportamenti individuali e aspetti tecnici. In particolare, al fine di una corretta valutazione sono considerati:

- numero di giorni di assenza;
- percentuale di corse certificate ed inserimento del dato dei passeggeri saliti
- numero di sinistri
- numero di biglietti venduti a bordo ogni giorno
- numero di provvedimenti disciplinari
- ranking di performance all'interno della propria unità operativa.

PROVVEDIMENTI DISCIPLINARI PER TIPOLOGIA



Welfare Aziendale

Welfare e premio di risultato

Miccolis spa ha attivato una piattaforma di welfare aziendale attraverso la quale è stato possibile utilizzare gli importi conferiti dall'azienda in forma di benefit. Tra i servizi offerti:



- rimborso per le spese sostenute per famiglia e per la cassa sanitaria
- acquisto di card o voucher di spesa, viaggi, convenzioni per sport, cultura e tempo libero
- previdenza
- istruzione e servizi correlati (campus estivi, rette, mensa scolastica, gite, ecc.)
- rimborso mutui
- ulteriori servizi di work-life balance.

Questa modalità di erogazione permette di usufruire di importi totalmente dei contributi e defiscalizzati, aumentando il potere di acquisto in maniera significativa.

Lavoro agile



Nel corso del 2020, in ottemperanza alle disposizioni emergenziali, è stata attivata la modalità lavorativa in smart-working per tutto il personale con mansioni compatibili con tale modalità di svolgimento della prestazione. Il processo di digitalizzazione, avviato già da tempo dalla Miccolis spa, ha favorito il lavoro da remoto garantendo i medesimi standard produttivi rispetto all'attività lavorativa in presenza. Nel 2023 la modalità di lavoro in smart-working è stata mantenuta, anche con la sottoscrizione di nuovi accordi individuali.

Previdenza complementare



Da luglio 2017, il CCNL di settore prevede che tutti i dipendenti siano iscritti al Fondo di previdenza complementare di settore "Priamo". Inoltre, è previsto il versamento per tutti i dipendenti a tempo indeterminato di un contributo aggiuntivo di 90 euro da parte dell'Azienda.

Cassa sanitaria TPL Salute



Come previsto dall'Accordo Nazionale di rinnovo del CCNL 28/11/2015, è stato istituito nel 2020 il Fondo Sanitario TPL Salute, al quale è iscritto tutto il personale dotato dei requisiti a partire dal 1° gennaio 2021.

Attraverso la contribuzione aziendale, i lavoratori possono accedere alle prestazioni sanitarie previste dal piano, fruibili nelle strutture convenzionate mediante regime diretto o in altre strutture con regime di rimborso.

Sale relax e sale per la consumazione dei pasti



Nella sede principale della Miccolis spa sono presenti sale attrezzate destinate ai lavoratori per il consumo dei pasti. Negli altri siti sono previste sale relax o per la consumazione dei pasti in funzione delle necessità.

Titoli abilitanti



Rinnovo della Carta di Qualificazione del Conducente

La Miccolis spa rimborsa la spesa per il rinnovo periodico del Certificato di Abilitazione Professionale a tutti i lavoratori assegnati alla guida degli autobus.

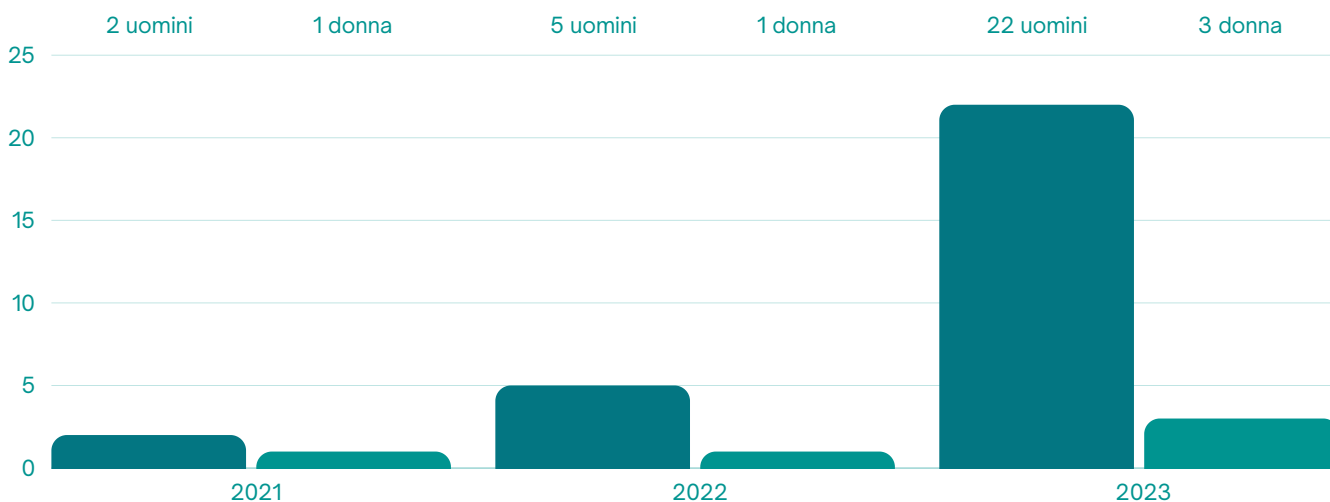
Divisa



La Miccolis spa si fa carico della totalità della spesa relativa al rinnovo della divisa aziendale senza procedere ad alcun addebito nei confronti dei conducenti.

Congedo parentale

55 dipendenti hanno usufruito del congedo parentale



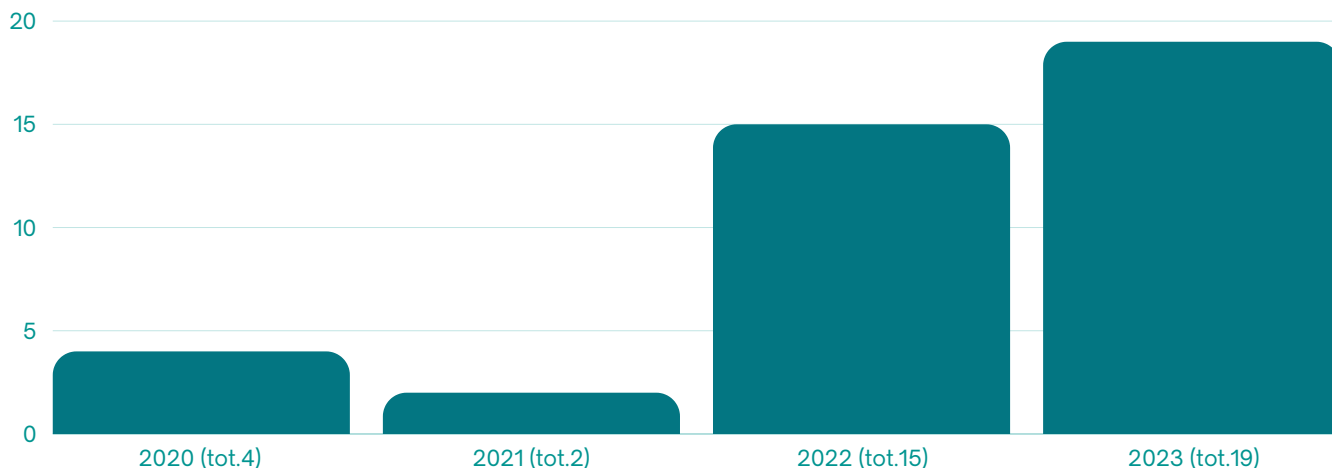
	2021		2022		2023	
	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne
Dipendenti che hanno usufruito del congedo parentale	2	1	5	1	22	3
Dipendenti che hanno usufruito del congedo parentale	2	1	5	1	22	3

	2021		2022		2023	
	Uomini	Donne	Uomini	Donne	Uomini	Donne
Tasso di rientro al lavoro*	100%	100%	100%	100%	100%	100%

**Tassodi rientro al lavoro: (Numero dipendenti, suddiviso per genere, tornati al lavoro dal congedo parentale/ Numero dipendenti suddiviso per genere che dovevano tornare al lavoro dopo il congedo parentale) x 100

Salute e sicurezza

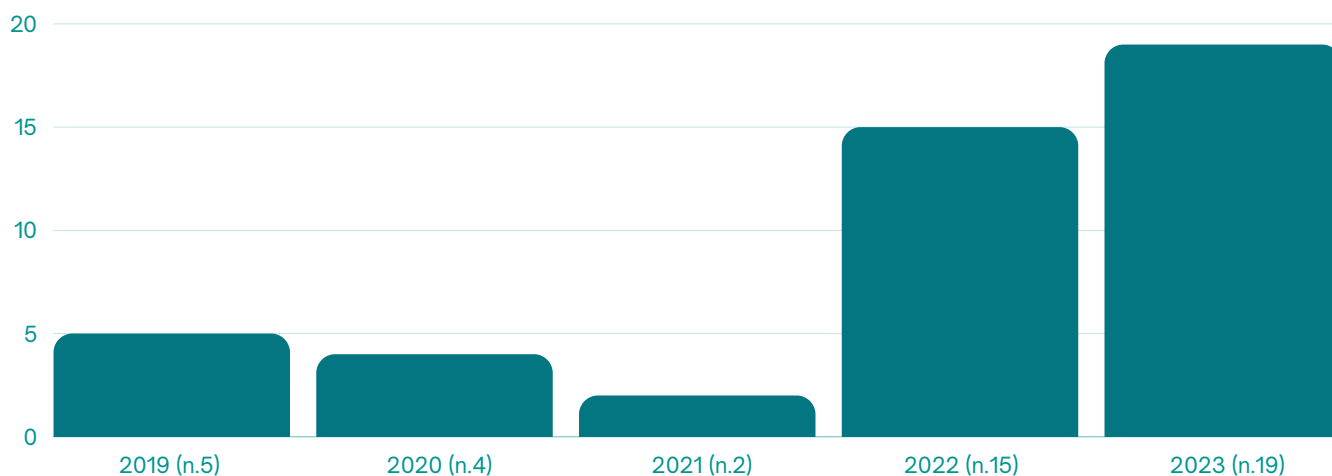
19 infortuni nel 2023



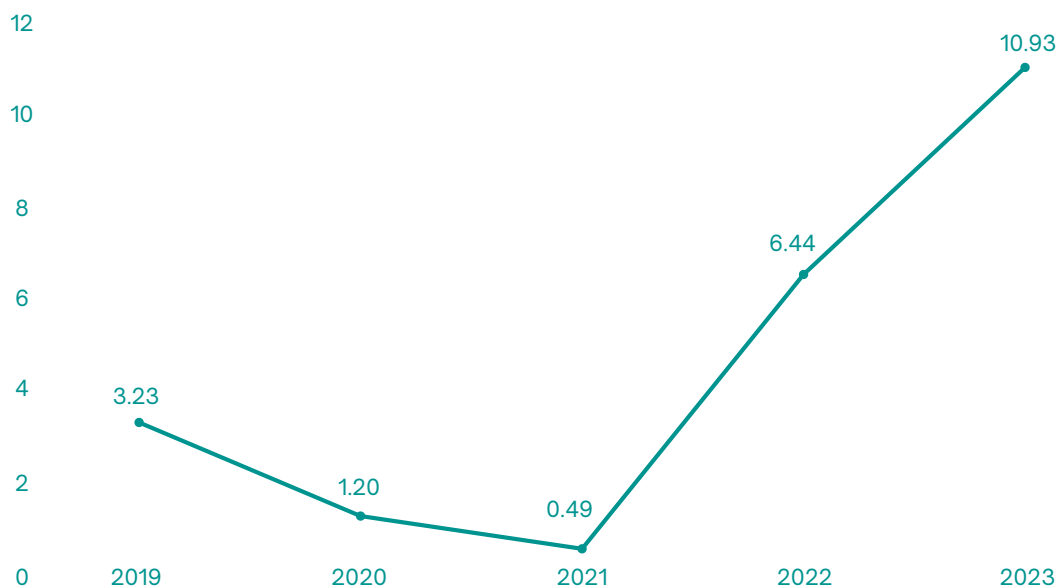
	2020	2021	2022	2023
Numero di giorni lavorativi persi per infortunio	46	21	336	749

SDGs	TARGET AGENDA 2030 ONU	AZIONI E KPI	2022	2023
	3.6 Entro il 2020, dimezzare il numero di decessi a livello mondiale e le lesioni da incidenti stradali	Incidenti stradali causati dai mezzi di trasporto di Miccolis spa	37,3 incidenti ogni milione di km percorsi	34,9 incidenti ogni milione di km percorsi
		Feriti causati da incidenti stradali nei quali erano coinvolti i mezzi di trasporto di Miccolis spa	29 feriti	37 feriti
	8.8 Proteggere i diritti del lavoro e promuovere un ambiente di lavoro sicuro e protetto per tutti i lavoratori, compresi i lavoratori migranti, in particolare le donne migranti, e quelli in lavoro precario	Tasso di infortuni sul lavoro registrabili	5,7	5,5
		Tasso di gravità degli infortuni sul lavoro registrabili	6,4	10,9
		Ore di formazione sulla salute e sicurezza	672	1.200

ANDAMENTO INFORTUNI



INDICE DI GRAVITA' INFORTUNI



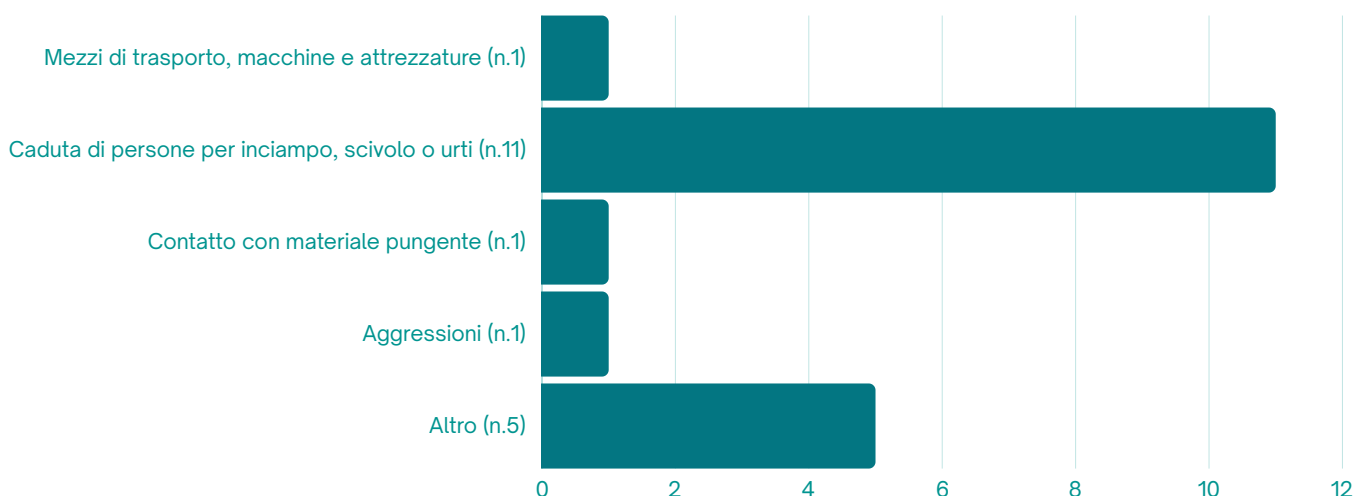
La parola "**sicurezza**" deriva dal latino "sine cura", che significa "**senza preoccupazione**". Essa può essere intesa anche come la certezza che l'evoluzione di un sistema non porterà a risultati indesiderati. In altre parole, si tratta della **consapevolezza che una determinata azione non causerà danni futuri**. Per **Miccolis S.p.A.**, la sicurezza rappresenta la **prevenzione di potenziali danni** e la **garanzia per lavoratori e clienti di operare e viaggiare in tranquillità**. Questo aspetto è un **bisogno fondamentale** sia per i dipendenti dell'azienda sia per i viaggiatori, e l'intero personale si impegna a garantirlo attraverso varie attività lavorative: dalla **selezione del personale, alla formazione e sorveglianza sanitaria, fino alla scelta e manutenzione dei mezzi e delle infrastrutture**.

L'approccio dell'azienda alla gestione della sicurezza è **proattivo, trasparente e orientato alla responsabilizzazione e al miglioramento continuo**. A conferma di ciò, Miccolis ha adottato e certificato il sistema di gestione per la sicurezza secondo lo standard **UNI ISO 45001**.

Nel 2019, oltre alle consuete attività di manutenzione del sistema previste dalla norma, l'azienda ha ottenuto la certificazione **UNI ISO 39001**, relativa alla **sicurezza stradale**.

Nel 2023 si è registrato un aumento degli infortuni rispetto al 2022, ma ciò è avvenuto in un contesto di crescita delle ore lavorate e del numero di dipendenti.

INFORTUNI PER TIPOLOGIA



La **partecipazione** è fondamentale nella **gestione della sicurezza** per Miccolis, coinvolgendo sia la **rappresentanza dei lavoratori per la sicurezza** sia le **procedure di comunicazione interna**. Tutti i membri del personale sono **incoraggiati a segnalare situazioni pericolose, incidenti, quasi incidenti**, osservazioni sulle procedure e le macchine, nonché necessità di verifiche sui fornitori, attraverso il **cellulare aziendale** e la **piattaforma Teams**, o contattando il **Servizio di Prevenzione e Protezione**, i cui riferimenti sono disponibili sulle bacheche e sulla piattaforma aziendale. L'introduzione di **soluzioni innovative** permette un **miglioramento costante nella gestione della sicurezza**.

Oltre al **sistema di gestione**, l'azienda ha un **Piano di Emergenza**, costantemente aggiornato, che delinea le **norme di comportamento per i dipendenti** e le **procedure di evacuazione in situazioni di pericolo**. Sono inoltre previste **procedure di sicurezza** e un **Piano di Miglioramento**, elaborato in base ai sopralluoghi nei luoghi di lavoro e agli obblighi programmati.

Sviluppiamo Sicurezza

Nel **2023**, sono state realizzate **oltre 1.200 ore di formazione** e aggiornamento specificamente dedicate alla **sicurezza**, principalmente in modalità **online**. La **formazione sulla Salute e Sicurezza** comprende anche corsi che promuovono **stili di vita sani**, come l'**educazione alimentare** e la **prevenzione delle dipendenze da alcol e sostanze stupefacenti**.

Nuova denuncia di sinistro digitale

A partire da **settembre 2023**, Miccolis ha **digitalizzato la denuncia dei sinistri** tramite l'app **Autoroute**, semplificando il processo per il personale viaggiante. Questo cambiamento rientra in una strategia più ampia di **digitalizzazione per velocizzare e migliorare la comunicazione a tutti i livelli**.

Chi si occupa di salute e sicurezza in Miccolis S.p.a.

Datore di lavoro	Assicura l'implementazione delle misure di sicurezza, gestionali e operative avvalendosi della collaborazione del Servizio di Protezione e Prevenzione.
Servizio di protezione e prevenzione	Coadiuvare il datore di lavoro nell'individuazione e valutazione dei rischi e nell'abbattimento o minimizzazione degli stessi. È composto da RSPP (Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione), ASPP (Addetto al Servizio di Prevenzione e Protezione), medico competente, RLS, addetti al pronto soccorso e alle emergenze.
Rappresentanti dei lavoratori per la sicurezza - RLS	Rappresentano i lavoratori per ciò che riguarda la salute e la sicurezza nei luoghi di lavoro, curano le relazioni con il Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione ed il datore di lavoro e partecipano ai sopralluoghi e agli incontri programmati relativi al tema della sicurezza. Gli RLS sono eletti e formati come previsto dalla normativa relativa alla sicurezza e dagli accordi sindacali stipulati.
Medico competente	Collabora con il datore di lavoro e il Servizio di Prevenzione e Protezione nella valutazione dei rischi, attraverso sopralluoghi presso le sedi presidiate, ed effettua la sorveglianza sanitaria dei lavoratori. Inoltre, partecipa a riunioni e a varie consultazioni, tra le quali la scelta degli addetti al primo soccorso.

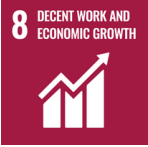
Le attività di protezione e prevenzione in azienda

Il **Servizio di Prevenzione e Protezione** collabora con il **datore di lavoro per identificare e valutare i rischi**, lavorando alla loro **eliminazione o riduzione**. Questo avviene attraverso l'**analisi di nuovi processi, procedure, attrezzature** e aggiornamenti nei sistemi di lavoro, nonché l'**adozione di misure di protezione collettiva o individuale**. La **valutazione dei rischi** coinvolge **rilevazioni strumentali** e la **partecipazione attiva dei lavoratori e dei loro rappresentanti**. I **risultati delle valutazioni vengono condivisi in azienda** per favorire **informazione, confronto e miglioramento continuo**, e diventano oggetto di **attività formative**. L'**analisi degli incidenti, compresi quelli mancati**, è parte integrante della **prevenzione** ed è condotta seguendo **procedure ben definite e documentate**. Durante i **corsi di formazione** vengono esaminati comportamenti errati per **promuovere una maggiore consapevolezza e prevenzione**. Il servizio **comunica costantemente tramite newsletter aziendali, Teams e altre forme di sensibilizzazione**. Per i **fornitori** che lavorano in modo continuativo presso le sedi aziendali, vengono effettuati **controlli approfonditi**, che includono la **verifica dei corsi di formazione, della documentazione sanitaria** e del **possesso delle certificazioni necessarie**.

La comunicazione interna

Il **dialogo e lo scambio di idee e informazioni** sono fondamentali per **Miccolis**. In un mondo in continua evoluzione, la **velocità della comunicazione interna** deve essere altrettanto rapida. Per questo, l'azienda ha avviato un **processo pluriennale di trasformazione digitale**, concentrato sulla **gestione della comunicazione interna**. Un elemento chiave di questa trasformazione è l'uso di **Microsoft Teams**, grazie a una **partnership strategica con Microsoft**. **Teams è lo strumento principale per la gestione delle comunicazioni interne**, sia formali (come informazioni di servizio) che informali. **Questo sistema facilita la velocità dei flussi di lavoro, riduce la burocrazia e aumenta il coinvolgimento dei dipendenti**.

Relazioni industriali

SDGs	TARGET AGENDA 2030 ONU	AZIONI E KPI	2022	2023
	8.8 Proteggere i diritti del lavoro e promuovere un ambiente di lavoro sicuro e protetto per tutti i lavoratori, compresi i lavoratori migranti, in particolare le donne migranti, e quelli in lavoro precario	Percentuale di lavoratori iscritti ai sindacati	84%	83%
		Rappresentanti sindacali	1 ogni 23 lavoratori	1 ogni 24 lavoratori
		Ore di assemblee sindacali	553	487
	17.13 Migliorare la stabilità macro-economica globale, anche attraverso il coordinamento e la coerenza delle politiche	Accordi quadro sottoscritti con le organizzazioni sindacali	2	2

I temi del confronto sindacale

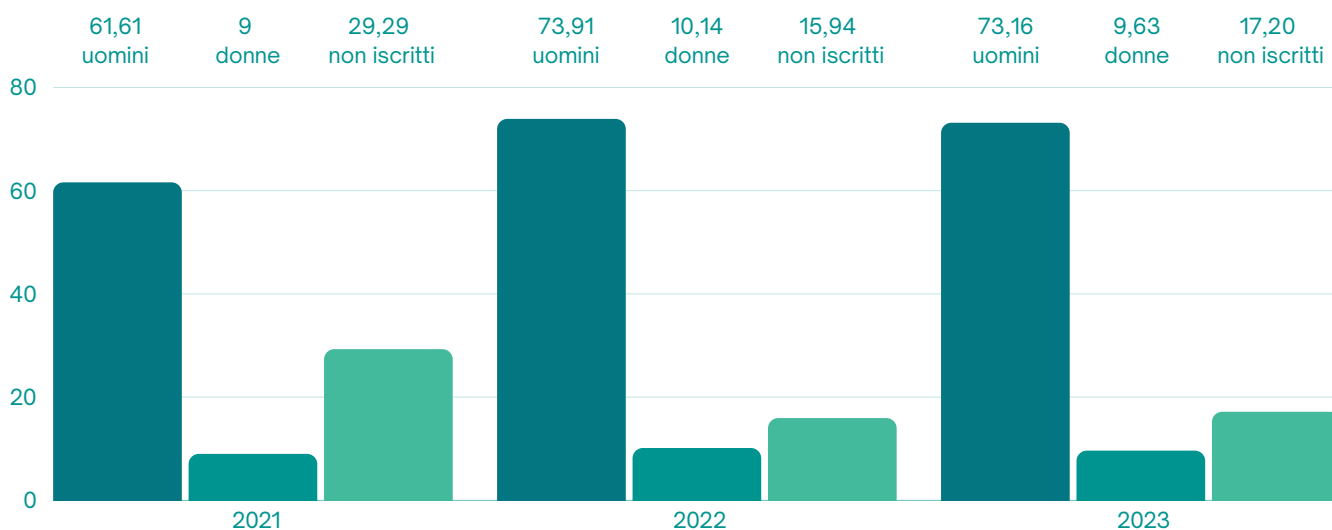
Le **Relazioni Industriali** - improntate alla **massima trasparenza, al dialogo e alla correttezza** - sono state caratterizzate per il **2023** dal **comune intento dell'azienda e delle parti sociali di avviare un percorso congiunto** per la definizione delle seguenti tematiche: **Conciliazione Vita Lavoro, trattamento economico di secondo livello, nuovi Accordi Quadro.**

Gli stessi accordi prevedono:

- la **concessione di cambi turno** per una maggiore **conciliazione vita-lavoro**;
- il **riconoscimento o l'incremento a tutto il personale del ticket restaurant**;
- la **gratuità della divisa aziendale**;
- il **rimborso del costo sostenuto per il rinnovo della Carta di Qualificazione del Conducente**;
- il **mantenimento ed incremento della provvigione per la vendita di titoli di viaggio a bordo.**

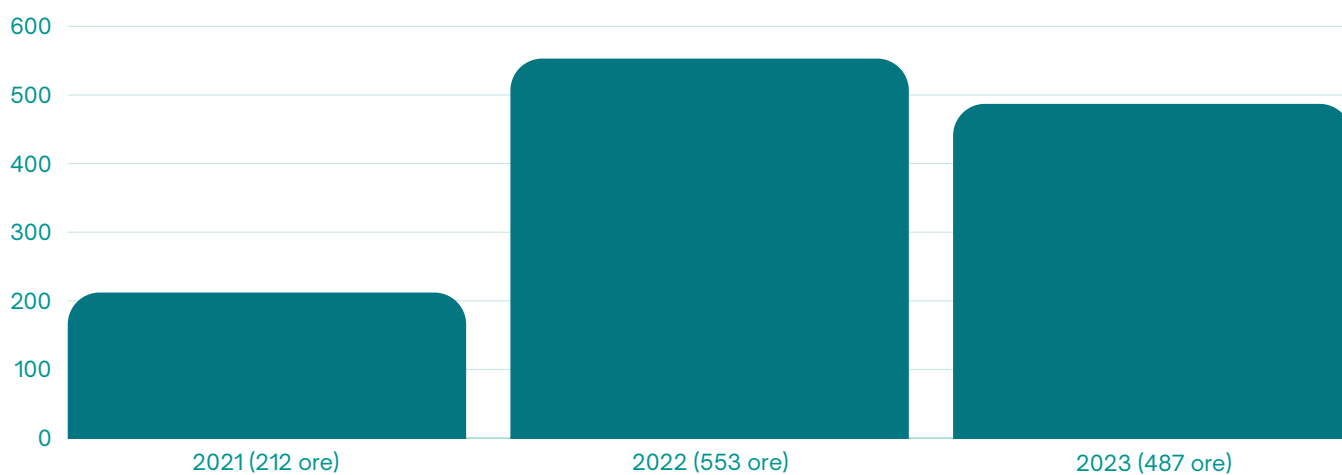
Dipendenti iscritti ai sindacati

73,16%
dipendenti iscritti ai sindacati



Ore di assemblee sindacali indette per i dipendenti

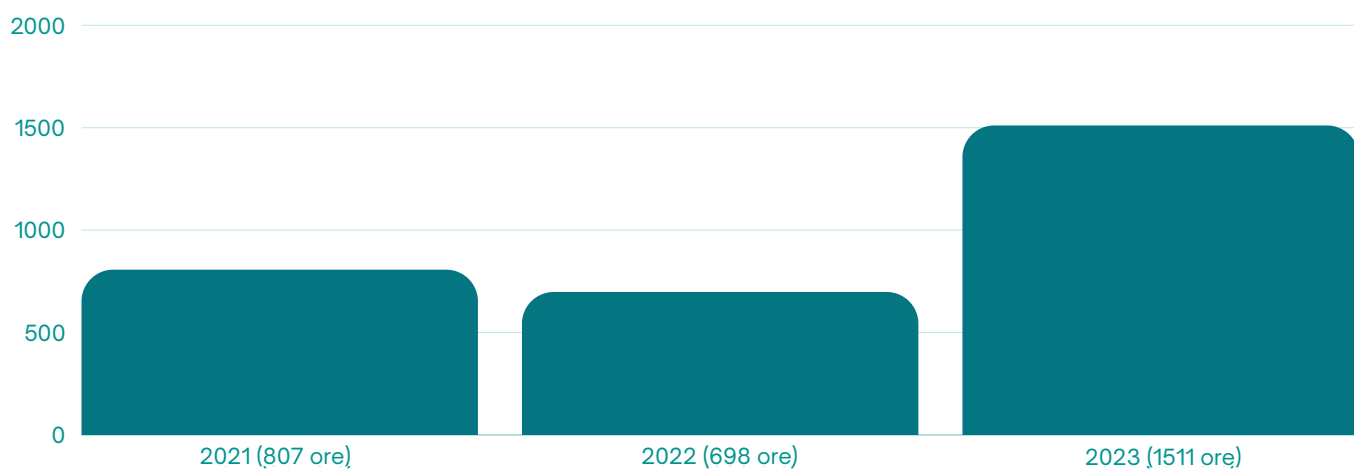
487
ore di assemblee sindacali indette



Ore di permesso utilizzate dai rappresentanti sindacali

1511

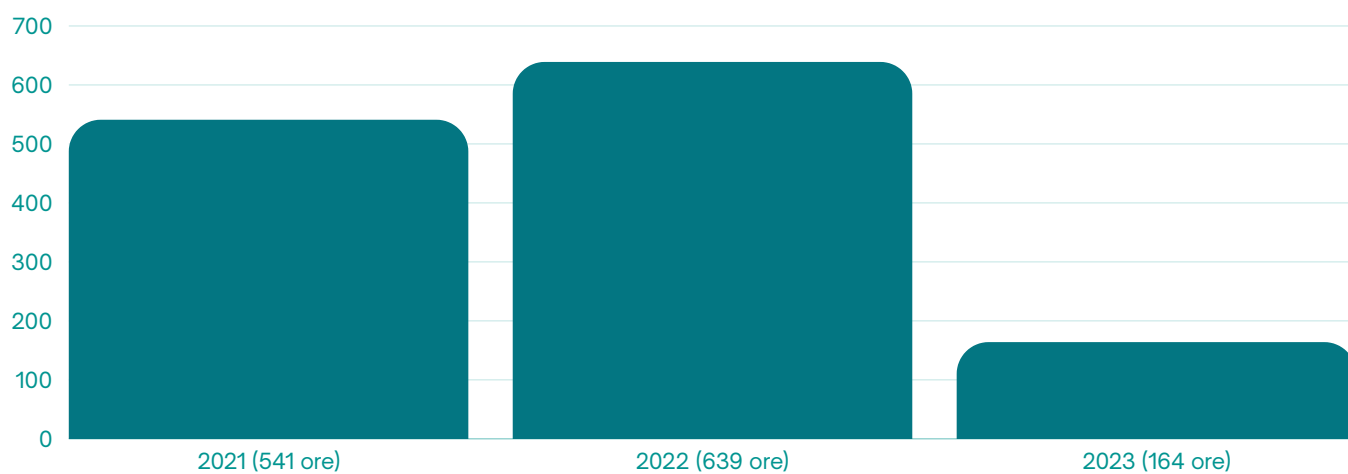
ore di permesso sindacale utilizzate dai
rappresentanti sindacali



Ore di sciopero

63

ore di sciopero



Valore Ambientale

- L'impegno di Miccolis S.p.A. per l'ambiente
- Il parco rotabile
- Sedi e siti operativi
- Consumi di materie prime, materiali e risorse
- Consumi energetici
- Emissioni in atmosfera
- Scarichi idrici
- Prevenzione della contaminazione del suolo

Pag. 61

Pag. 62

Pag. 63

Pag. 63

Pag. 65

Pag. 66

Pag. 66

Pag. 67

L'impegno di Miccolis spa per l'ambiente

218
autobus

70%
autobus Euro 5, Euro 6

+40
nuovi autobus Euro 6
all'interno della flotta

-0,1%
emissioni complessive di
gas serra in tonnellate di
CO₂e per 1.000 km
percorsi dagli autobus
rispetto al 2022

5 mln
di litri l'acqua riutilizzata
negli impianti di
trattamento

43,11 ton
rifiuti prodotti

0,0051 ton
per 1.000 km percorsi

La gestione degli aspetti ambientali in **Miccolis** è orientata al **miglioramento continuo**, sia in termini di **eliminazione e riduzione degli impatti** sia di **miglioramento delle prestazioni**. I principali aspetti ambientali che l'azienda tiene in considerazione nel processo decisionale e di gestione delle attività sono:

- **emissioni in atmosfera**
- **utilizzo dell'energia**
- **scarichi idrici**
- **produzione di rifiuti**
- **utilizzo di materie prime e risorse naturali**
- **possibili contaminazioni del suolo**
- **possibili problemi relativi a polveri, odori, vibrazioni, rumore e impatto visivo**

Per una **gestione trasparente**, in linea con gli **obiettivi definiti** e conforme alla normativa, **Miccolis S.p.A.** si avvale di un insieme di **procedure costruite partendo da analisi ambientali** e **condivise con il personale**. La **significatività degli impatti** viene valutata secondo i criteri tipici dell'**analisi ambientale**, legati alla **gravità, dimensione e frequenza degli eventi**, tenendo conto della loro **controllabilità**, delle **prescrizioni legali applicabili** e delle **aspettative delle parti interessate, comunità locali, dipendenti e Pubblica Amministrazione**. Il principale impatto ambientale di Miccolis S.p.A. riguarda l'**immissione in atmosfera dei prodotti della combustione** del ciclo **diesel** degli autobus. Gli automezzi di cui si avvale l'azienda per la realizzazione del servizio di **Trasporto Pubblico Locale** sono alimentati a **gasolio a basso tenore di zolfo (BTZ)** e, in parte, a metano. I principali componenti dei **prodotti di scarico** sono:

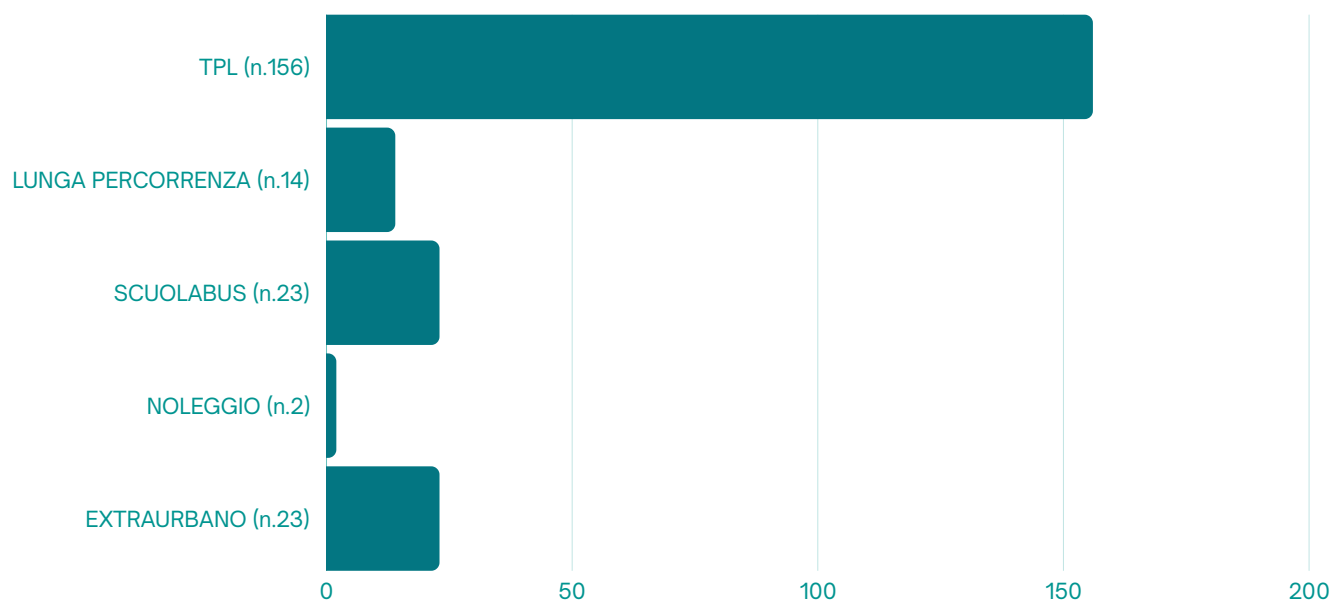
- gli ossidi di azoto (NOX)
- gli ossidi di carbonio (COX)
- gli idrocarburi (HC)
- il particolato (PM).

Nel 2023, con la completa ripresa post-pandemica del servizio, sia i km percorsi dai mezzi che i passeggeri trasportati sono tornati a livelli paragonabili a quelli precedenti la crisi pandemica. Per offrire un corretto confronto con gli anni precedenti, le performance ambientali dell'azienda saranno presentate tramite l'analisi di indicatori relativi, che rapportino gli impatti prodotti con il numero di km percorsi.

Nel **2023**, a fronte di una **sostanziale stabilità dei consumi energetici** in termini assoluti, si osserva un leggero **aumento dei consumi di materie prime** (in particolare di metano) rispetto al **2023**, con **risultati migliori per quanto riguarda le emissioni di inquinanti**, sia in termini assoluti che in relazione alle **distanze percorse dalla flotta**. Per quanto riguarda i rifiuti, si osserva un **notevole aumento dei rifiuti pericolosi prodotti** a causa dello **smaltimento di mezzi obsoleti**. Allo stesso tempo, la **percentuale di rifiuti pericolosi recuperati supera il 90%** ed è in **crescita rispetto al passato**.

Il parco rotabile

AUTOBUS PER TIPOLOGIA DI SERVIZIO



Sedi e Siti Operativi

Oltre al **parco rotabile**, gli **impatti ambientali** derivano in misura minore anche dall'insieme delle **attività che Miccolis svolge** nelle sedi e nei siti operativi aziendali:

- **1 sede centrale corporate**, che ospita gli uffici di **Via delle Mammole n. 26**, dove sono accentrate le funzioni di staff
- **10 siti operativi** localizzati sui territori
- **3 officine** localizzate in maniera funzionale alla **logistica di servizio** e dove vengono svolte una o più delle seguenti attività:
 - **manutenzione degli automezzi**, comprese attività di **controllo e stoccaggio dei materiali**
 - **lavaggio esterno degli automezzi** con appo- siti impianti
 - **rilifornimento di carburante**
 - **rimessaggio degli automezzi nelle pause del servizio**
 - **autostazione**, con salita e discesa dei passeggeri e **brevi soste degli automezzi**
 - **attività di controllo in accettazione** su forniture di beni, materiali e servizi relativi a soste potenzialmente pericolose per l'ambiente
 - **attività di manutenzione ordinaria e straordinaria degli immobili**, con particolare attenzione alla riduzione degli impatti ambientali
 - **attività di amministrazione.**

Dal **2018** in poi è stata dedicata **grande attenzione all'efficienza energetica dei nuovi immobili - depositi e siti operativi** - a partire dall'utilizzo di **luci a led per l'illuminazione**, fino alla scelta delle **tecnologie utilizzate per gli impianti di riscaldamento**. Nei casi in cui sono stati eseguiti lavori di **sostituzione delle caldaie**, sono state utilizzate **tecnologie maggiormente performanti** procedendo, dove possibile, con la **coibentazione degli edifici**.

È proseguita nel **2022** l'attività di **rimozione dell'amianto** da tutti i siti **Miccolis**. Nel sito di **Matera** è stata realizzata anche una **coibentazione con nuovo manto di copertura**.

Con le attività di **manutenzione delle aree verdi** presenti nei depositi, si è dato inizio alla **posa di alberi aggiuntivi**, nell'ambito di un **programma di aumento del patrimonio arboreo** a parziale compensazione della **CO2 prodotta dal servizio TPL**. In programma per il **2024**, un **ambizioso progetto di compensazione della CO2 totale prodotta** presso il sito aziendale di **Matera**.

Consumi di materie prime, materiali e risorse naturali

SDGs	TARGET AGENDA 2030 ONU	AZIONI E KPI	2022	2023
	12.2 Entro il 2030, raggiungere la gestione sostenibile e l'uso efficiente delle risorse naturali	Consumi di gasolio GPL e metano in GJ per km percorso dagli autobus	0,0119	0,0131

I consumi di materie prime, materiali e risorse naturali di Miccolis sono di due tipologie: per i servizi di Trasporto Pubblico Locale e per lo svolgimento delle attività di supporto. Nella seguente tabella sono riportate le principali tipologie di consumo in relazione alle attività svolte.

CONSUMI

Autobus in moto	• Carburante (gasolio e metano) • Urea (AD-Blue) • Liquido protettivo • Lubrificanti • Pneumatici
Manutenzione autobus	• Materiali vari, come pezzi di ricambio meccanici ed elettrici • Energia
Lavaggio automezzi	• Risorse idriche • Energia elettrica • Detergenti e materiali vari (es. stracci)
Rifornimento carburante	• Energia elettrica
Rimessaggio automezzi	• Suolo • Energia elettrica
Autostazione	• Suolo • Energia elettrica
Amministrazione	• Carta e materiali vari di ufficio • Energia elettrica • Gas refrigeranti • Suolo
Gestione immobili	• Materiali vari • Energia elettrica
Gestione parco auto	• Carburante (gasolio, metano e benzina) • Energia elettrica

In relazione a ogni attività, **Miccolis S.p.A. agisce con l'obiettivo di contenere il consumo di materie prime e materiali** e, in particolare per quelli **non rinnovabili**, si impegna a **ridurne il consumo** anche tramite **sistemi di riciclo, rigenerazione e riutilizzo**. Nel **2023** si è osservata un **costanza nei consumi di gasolio e un aumento dei consumi di metano**, seppur con un lieve **aumento di km percorsi**. I principali **consumi del parco autobus** sono costituiti da **gasolio, metano, urea, liquido protettivo, lubrificanti e pneumatici**.

Gasolio

Nel 2023 i consumi di gasolio registrano un mantenimento costante, seppur con un aumento dei km percorsi. Per incidere positivamente sulla riduzione dei consumi - oltre a una gestione efficiente della flotta e al piano di sostituzione annuale che prevede l'acquisto di autobus nuovi di ultima generazione Euro 6 e ad alimentazioni alternative (es. ibridi e elettrico) - Miccolis responsabilizza tutto il personale

viaggiante, anche tramite iniziative di formazione sullo stile di guida Eco Drive, in programma per il biennio 2024/2025.

Metano

Il metano è utilizzato quasi esclusivamente per l'alimentazione degli autobus.

Urea42

L'urea (nome commerciale AD-Blue) è utilizzata per ridurre le emissioni degli ossidi di azoto e di particolato dai gas di scarico prodotti dai veicoli con motore diesel Euro 4, Euro 5, EEV ed Euro 6. Gli erogatori di urea sono presenti presso ogni impianto aziendale di rifornimento di carburante.

Consumi delle sedi e degli impianti

I principali **consumi delle sedi** sono costituiti da **risorse idriche, energia elettrica**.

Consumi idrici

L'**utilizzo di acqua** avviene prevalentemente per alimentare gli **impianti di lavaggio degli autobus**. I siti di **Modugno e Matera** sono dotati di **impianti di lavaggio a ciclo chiuso**, che prevedono il **riutilizzo totale delle acque reflue** utilizzate per i lavaggi, previo apposito **trattamento di depurazione e ultrafiltrazione** per riutilizzo. Nel **2024** è in programma l'**installazione di un terzo impianto di lavaggio** presso la sede di **Potenza**, sempre a **ciclo chiuso**.

Consumi energetici

I **consumi energetici di Miccolis** derivano in massima parte dal **gasolio per autobus**, consumo che l'azienda è **impegnata a ridurre** tramite il **rinnovo del parco mezzi**, le **attività di manutenzione** e il **miglioramento dello stile di guida**. Oltre ai consumi del **parco mezzi**, l'azienda **monitora anche i consumi di energia elettrica, di metano e gasolio per il riscaldamento** relativi ai siti operativi e agli autobus.

Nelle **fasi di ristrutturazione** o nel caso di nuove realizzazioni, Miccolis **sostituisce i corpi illuminanti con lampade a tecnologia led**, che determinano un **risparmio di circa il 60% dell'energia**. Questo risparmio ha consentito all'azienda di **migliorare gli standard di illuminazione e ridurre le aree buie** con un conseguente **aumento della sicurezza percepita dal personale**.

Nel **2023 i consumi energetici totali** sono pari a **2626,355 tep**, in lievissimo aumento rispetto all'anno precedente. Si osserva, inoltre, un **aumento del consumo di metano per autobus tra il 2022 e il 2023**. **Rispetto al 2022**, si osserva un **marginale aumento dell'energia elettrica consumata**, a fronte dell'**apertura di nuovi siti operativi di media grandezza**.

SDGs	TARGET AGENDA 2030 ONU	AZIONI E KPI	2022	2023
	7.2 Entro il 2030, aumentare notevolmente la quota di energie rinnovabili nel mix energetico globale	Percentuale di km percorsi a diesel dagli autobus rispetto al totale	86,9%	81,6%
		Percentuale di km percorsi a diesel dalle auto aziendali rispetto al totale	95,1%	91,3%

Emissioni in Atmosfera

SDGs	TARGET AGENDA 2030 ONU	AZIONI E KPI	2022	2023
	13.2 Integrare nelle politiche, nelle strategie e nei piani nazionali le misure di contrasto ai cambiamenti climatici	Tonnellate di anidride carbonica equivalente emesse dagli autobus	6.324 ton	7.663 ton

Le **emissioni in atmosfera** prodotte da Miccolis derivano principalmente dai **gas di scarico** dei motori diesel del **parco rotabile** che utilizzano **gasolio a basso tenore di zolfo (BTZ)**. In misura minore sono dovute ai gas di scarico delle **auto di servizio**, agli **impianti termici** per il riscaldamento degli edifici e agli **impianti di climatizzazione**. Nel **2023 aumentano**, i valori relativi alle **emissioni di CO2** giustificati da un **aumento di km percorsi**.

Emissioni del parco rotabile

L' **85% del parco rotabile**, con **classe di emissione Euro 4 e superiori**, è dotato del sistema **SCR - Selective Catalytic Reduction** - che adotta **liquido a base di urea** per **abbattere fino all'80% le emissioni** dei gas di scarico in termini di **polveri sottili e ossidi di azoto**.

La flotta circolante viene regolarmente sottoposta a periodici interventi di **manutenzione programmata**, volti a garantire la **piena efficienza** dei mezzi e dei relativi impianti di bordo. Come previsto dalla normativa, **ogni veicolo viene sottoposto alla revisione annuale** da parte degli uffici della Motorizzazione Civile, per la **verifica del rispetto dei diversi parametri di emissione** in atmosfera. In caso di particolari guasti che pregiudichino **gravemente la qualità delle emissioni** in atmosfera è previsto il **fermo degli autobus** in servizio, dando seguito ai necessari interventi manutentivi che garantiscano il ripristino del normale funzionamento dei mezzi.

Scarichi idrici

SDGs	TARGET AGENDA 2030 ONU	AZIONI E KPI	2022	2023
	6.3 Entro il 2030, migliorare la qualità dell'acqua riducendo l'inquinamento, eliminando le pratiche di scarico non controllato e riducendo al minimo il rilascio di sostanze chimiche e materiali pericolosi, dimezzare la percentuale di acque reflue non trattate e aumentare sostanzialmente il riciclaggio e il riutilizzo sicuro a livello globale	Impianti di trattamento delle acque reflue in funzione	2	2

Impianti di lavaggio

Miccolis è impegnata a migliorare la **qualità degli scarichi idrici** derivanti dal **lavaggio degli automezzi** che possono contenere **sostanze inquinanti**, quali ad esempio **idrocarburi, oli e polveri** varie:

- prevedendo **impianti e sistemi di depurazione** adeguati
- assicurando la **manutenzione degli impianti** e il loro **monitoraggio mediante analisi delle acque**
- rinforzando la **formazione e la sensibilizzazione** degli autisti e degli addetti alle pulizie.

Impianti di depurazione

Nei siti di **Modugno** e **Matera** sono presenti **impianti di depurazione**:

- **Sito di Modugno** - mediante impianto di lavaggio monoblocco con **recupero di acqua**. L'acqua da trattare viene prelevata dalla vasca di stoccaggio a mezzo di una elettropompa e funziona mediante una cella elettrolitica composta da anodi e catodi. L'effluente, depurato e chiarificato, subisce, prima del suo riutilizzo un trattamento finale mediante il passaggio, in una colonna **filtrante a carboni attivi** vegetali opportunamente dimensionata in relazione alla portata dell'impianto.
- **Sito di Matera** - impianto di tipo **biologico**. Le acque reflue da depurare vengono fatte defluire e raccolte nelle vasche di dissabbiatura e disoleazione, dalle quali affluiscono all'impianto a **Bio-Ossidazione** ove avviene la demolizione delle sostanze inquinanti. Le acque da depurare attraversano dall'alto verso il basso i corpi di riempimento costituenti il letto percolatore contenuto nella vasca, mentre in controcorrente, con flusso dal basso verso l'alto, viene insufflata aria compressa a bassa pressione fornita da un'apposita elettro soffiante. Infine, le acque vengono immesse nelle sezioni di **ultra filtrazione su sabbia per il successivo riutilizzo**.

Acque di dilavamento da piazzale

Le **acque meteoriche di dilavamento**, che derivano da superfici scolanti destinate ad autofficine e distribuzione di carburanti, sono convogliate agli **impianti per il trattamento**, come previsto dalla normativa, e in tutti i siti sono predisposte **vasche per la raccolta di eventuali sversamenti**.

Per evitare possibili contaminazioni delle acque di dilavamento:

- le **attività di officina** avvengono tutte in aree coperte prive di pozzetti
- lo **stoccaggio dei rifiuti** avviene in aree e contenitori coperti
- le **aree di rimessaggio** - che potrebbero dare luogo a impatti ambientali sugli scarichi idrici - sono **monitorate**
- lo **stoccaggio dei materiali** per i rabbocchi avviene in **contenitori chiusi** al fine di prevenirne la dispersione
- i **pozzetti e le vasche** di raccolta sono **visionati periodicamente e puliti una volta all'anno**.

La qualità delle acque è monitorata a garanzia del rispetto dei limiti previsti.

Prevenzione della contaminazione del suolo

La contaminazione del suolo in condizioni di emergenza può verificarsi in caso di **sinistri dei mezzi con rottura della coppa dell'olio o del serbatoio del carburante**, per effetto di percolazione dovuta a rottura di cisterne interrate e rottura di impianti di erogazione gasolio, guasti o malfunzionamenti degli impianti di depurazione, rottura degli impianti di lavaggio oppure alterazione delle condizioni di deposito temporaneo dei rifiuti o di stoccaggio dei materiali. **Al fine di prevenire** queste situazioni, Miccolis:

- **forma e sensibilizza il personale** per prevenire ed eventualmente gestire le emergenze
 - **effettua sopralluoghi periodici** per verificare il rispetto delle condizioni di utilizzo prefissate
- ha individuato aree, sistemi e procedure di prevenzione e gestione delle emergenze.
- Miccolis ha inoltre stipulato apposita **convenzione con "Sicurezza e Ambiente"**, per il pronto intervento su strada in caso di sversamenti accidentali di inquinanti derivanti da sinistri e/o avarie.
- Durante l'attività di rimessaggio possono avvenire **micro-perdite** (olio, carburante, o altre sostanze) in modo localizzato. La realizzazione di **pavimentazione con materiali impermeabili** e l'utilizzo di **materiali assorbenti** (seppiolite) per contenerli, garantisce la **minimizzazione dell'impatto**.

Gestione delle cisterne interrate

Miccolis è dotata di una **cisterna interrata** presso il sito di **Matera** - per lo stoccaggio di gasolio per autotrazione. La **cisterna** è a **parete doppia** con sistema di monitoraggio in continuo dell'intercapedine e dotata di allarme. Le **periodiche attività di controllo** garantiscono il buono stato di manutenzione delle cisterne e delle tubazioni collegate. Il personale dell'azienda è formato sul comportamento da tenere negli eventuali casi di emergenza.

Negli altri siti di Miccolis sono presenti cisterne fuori terra, tutte provviste di vasca di contenimento.

Gestione dei rifiuti

SDGs	TARGET AGENDA 2030 ONU	AZIONI E KPI	2022	2023
	12.4 Entro il 2020, ottenere la gestione ecocompatibile di sostanze chimiche di tutti i rifiuti in tutto il loro ciclo di vita, in accordo con i quadri internazionali concordati, e ridurre significativamente il loro rilascio in aria, acqua e suolo, al fine di minimizzare i loro effetti negativi sulla salute umana e l'ambiente	Rifiuti pericolosi recuperati	93%	95%
	12.5 Entro il 2030, ridurre in modo sostanziale la produzione di rifiuti attraverso la prevenzione, la riduzione, il riciclaggio e il riutilizzo	Tonnellate di rifiuti prodotti per 1.000 km percorsi	0,0011	0,0051

La produzione di **rifiuti** è originata principalmente dall'attività di **manutenzione** svolta dalle officine e dal lavaggio degli autobus. Le altre attività aziendali contribuiscono alla produzione di rifiuti assimilabili agli urbani. Gli autobus dismessi vengono smaltiti con completo recupero dei materiali.

Le fasi di trasporto, deposito intermedio e smaltimento dei rifiuti sono affidate a ditte esterne. Miccolis verifica attivamente il possesso delle autorizzazioni necessarie e la compliance dei suoi fornitori per la gestione dei rifiuti.

Nel **2023** Miccolis ha prodotto **53 tonnellate di rifiuti**, di cui **49 tonnellate di rifiuti non pericolosi (91%) e 4 tonnellate di rifiuti pericolosi (9%)**. Si evidenzia un lieve aumento dei rifiuti prodotti nel 2023 rispetto all'anno precedente per l'aumento di servizi, km percorsi e apertura di nuove sedi aziendali. La composizione dei rifiuti tra pericolosi e non pericolosi evidenzia, nel 2023, una forte prevalenza di rifiuti non pericolosi – la grande maggioranza dei quali vengono recuperati (il 95%).

Valore Economico

- Andamento del mercato e del Gruppo Miccolis
- Valore economico generato e distribuito
- Le forniture
- Negoziazione per la fornitura di autobus elettrici

Pag. 69

Pag. 71

Pag. 76

Pag. 81



Valore economico

29,76 mln €
fatturato del Gruppo

1,48 %
ROE (Return On Equity), il
rapporto tra utile e
patrimonio netto

5,9%
ROI (Return On
Investment) il rapporto
tra reddito operativo e
totale dell'attivo

2,6 mln + 2,1 mln €
di leasing valore degli
investimenti

28,65 mln€
valore economico
distribuito, pari a 96,27 %
del valore prodotto

1,11 mln €
valore economico
trattenuto, pari a 3,7% del
valore prodotto

Andamento del mercato e del Gruppo Miccolis spa

SDGs	TARGET AGENDA 2030 ONU	AZIONI E KPI	2022	2023
	9.1 Sviluppare infrastrutture di qualità, affidabili, sostenibili e resilienti, comprese le infrastrutture regionali e transfrontaliere, per sostenere lo sviluppo economico e il benessere umano, con particolare attenzione alla possibilità di accesso equo per tutti	Valore degli investimenti del Gruppo Miccolis spa Investimenti per il miglioramento della qualità del servizio	3,8 MLN + LEASING 0.7 MLN 44% in nuovi mezzi di trasporto	2,6 MLN + LEASING 2,15 MLN 66% in nuovi mezzi di trasporto

Fatti di rilievo avvenuti nell'esercizio

Nel **2023** si è avviato il **progetto Zero Emissioni**, per un rinnovo significativo della flotta nell'ottica della Transizione energetica, con l'introduzione di veicoli ad alimentazione alternativa (Elettrici, ibridi e CNG) finalizzati all'eliminazione totale di tutti i veicoli di classe ambientale Euro 3 o inferiori.

Fatti di rilievo avvenuti dopo la chiusura dell'esercizio

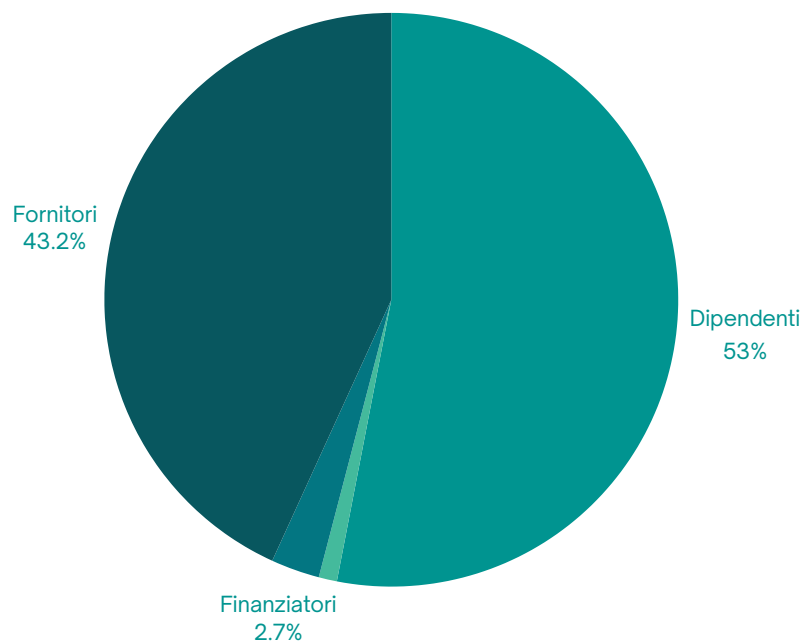
Sempre nell'ottica di una maggiore attenzione verso la comunità locale ed il territorio e di voler ridurre le emissioni di gas serra prodotte, la Miccolis a maggio **2024** ha aderito al **progetto di Alberami**: un **piano di compensazione carbonica tramite l'acquisto di Crediti di Carbonio**, derivanti dal progetto Agro Ecology Italy relativo all'anno 2023, conformi alla normativa ISO 14064-2, registrati sull'International Carbon Registry - Project ID 0048.

Gli investimenti

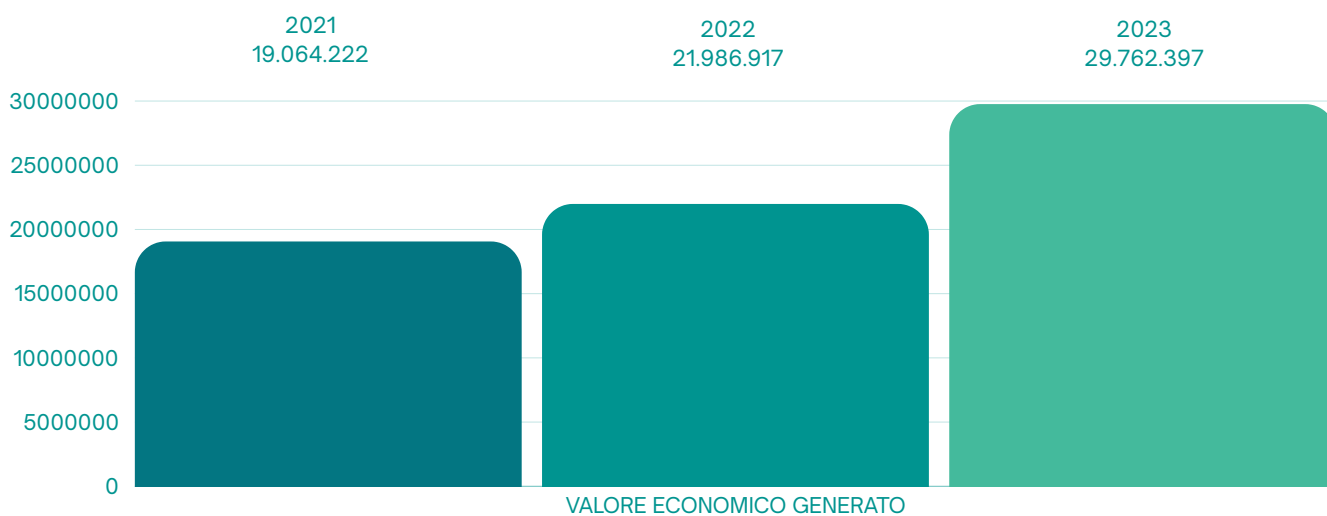
Nel **2023 Miccolis S.p.A.** ha continuato la propria politica di investimenti per un importo di oltre **4 milioni di euro** di cui 2 milioni per **nuovi contratti di leasing**, concentrati sul **nuovo sistema gestionale di bigliettazione**, su **lavori di ristrutturazione delle sedi operative** e sul **rinnovo del parco rotabile**. Sono stati messi in servizio 17 nuovi mezzi, completi di tutte le dotazioni tecnologiche di bordo. Sempre particolare attenzione si è avuta per mantenere in perfetta efficienza tutti i mezzi. Nel 2024 proseguirà la politica di rinnovo del parco automezzi.

Valore economico generato e distribuito

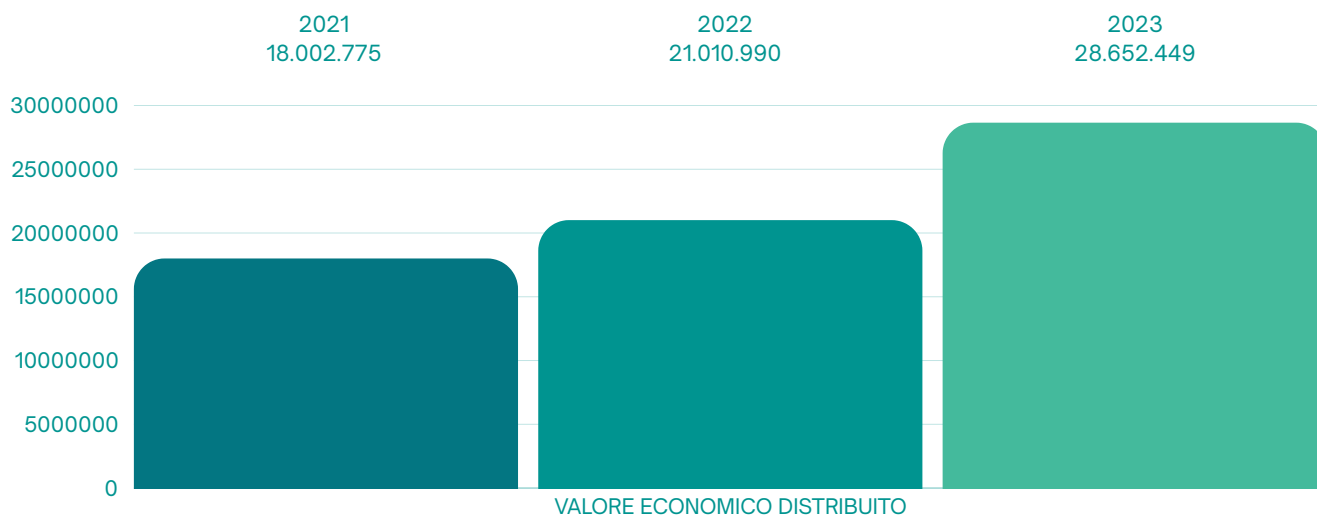
VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO NEL 2023



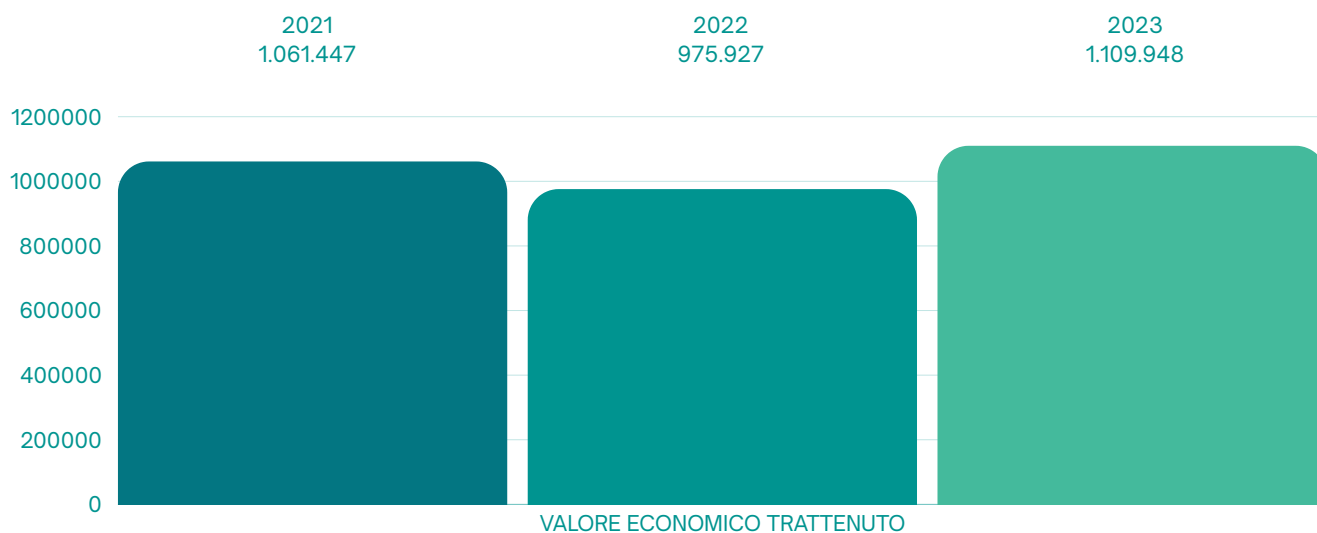
VALORE ECONOMICO GENERATO (€)



VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO (€)



VALORE ECONOMICO TRATTENUTO (€)



SDGs	TARGET AGENDA 2030 ONU	AZIONI E KPI	2022	2023
	8.1 Sostenere la crescita economica pro-capite a seconda delle circostanze nazionali e, in particolare, almeno il 7 per cento di crescita annua del prodotto interno lordo nei paesi meno sviluppati	Fatturato della Miccolis spa	21,98 mln +13,3% rispetto al 2021	29,76 mil +35,7% rispetto al 2022
	8.5 Entro il 2030, raggiungere la piena e produttiva occupazione e un lavoro dignitoso per tutte le donne e gli uomini, anche per i giovani e le persone con disabilità, e la parità di retribuzione per lavoro di pari valore	Valore economico distribuito ai dipendenti	11.14 mln pari al 53% del valore distribuito	15,2 mln pari al 53% del valore distribuito
	16.6 Sviluppare istituzioni efficaci, responsabili e trasparenti a tutti i livelli	Valore economico distribuito alla Pubblica Amministrazione	0,13 mln pari a 1,42 % del valore distribuito	0,3 mln pari a 2,38% del val distribuito

VALORE ECONOMICO GENERATO E DISTRIBUITO	2021	2022	2023
Valore economico generato	19.064.222	21.986.917	29.762.397
Ricavi da vendite e prestazioni	6.614.104	7.874.856	10.096.931
Variazione delle rimanenze	0	35.503	12.433
Altri ricavi (incl. proventi finanziari)	12.450.118	14.076.558	19.653.033
Valore economico distribuito	18.002.775	21.010.990	28.652.449
Fornitori	7.376.833	9.375.013	12.375.501
Dipendenti	10.001.282	11.136.088	15.198.266
Pubblica amministrazione	414.787	133.039	249.607
Azionisti	0	0	0
Finanziatori	209.873	366.850	784.075
Valore economico trattenuto	1.061.447	975.927	1.109.948

Miccolis S.p.A. riconosce l'importanza di un'equilibrata distribuzione del valore generato dalla propria attività nei confronti dei suoi stakeholder, valore che gli stessi, direttamente o indirettamente, contribuiscono a produrre. Tramite l'analisi del valore economico generato e distribuito, **Miccolis S.p.A. evidenzia le risorse economiche che originano dalla gestione, il flusso di risorse indirizzato ai propri stakeholder – dipendenti, fornitori di beni e servizi, Pubblica Amministrazione, azionisti e finanziatori – e le risorse reinvestite nell'azienda a garanzia del proprio futuro.**

Nel 2023, il valore economico complessivo generato è pari a 29,8 mln di euro, +35,7% rispetto al 2022, ed è costituito:

- dai **ricavi delle vendite dei biglietti di viaggio ai clienti finali**, da quelli derivanti dall'affidamento dei servizi di Trasporto Pubblico Locale nonché, in via residuale, dai servizi svolti per le aziende e dai noleggi ;
- da **altri ricavi** che comprendono in particolare le componenti reddituali relative ai contributi del Patto di TPL, che fornisce un contributo aggiuntivo, oltre al contratto di servizio, per le aziende di Trasporto Pubblico Locale, in base alle percorrenze previste da contratto.

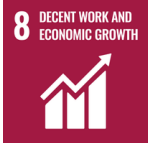
Il valore economico distribuito è pari a 28,7 mln di euro, +36% rispetto al 2022, ed è ripartito tra i seguenti stakeholder:

- 12,3 mln di euro ai fornitori, costituiti dai costi sostenuti per l'acquisto di servizi, materie prime e materiali di consumo. In particolare , gli acquisti di combustibile e gli acquisti (leasing) e manutenzioni degli autobus;
- 15,2 mln di euro ai dipendenti per salari, stipendi, oneri sociali, trattamento di fine rapporto e ai collaboratori;

- 0,78 mln di euro ai finanziatori, corrispondente al saldo tra interessi e oneri finanziari;
- 0,29 mln di euro alla Pubblica Amministrazione, corrisposti all'Erario e agli Enti locali per imposte dirette e indirette, sottratti i contributi straordinari ricevuti.

Il **valore trattenuto è di 1,1 mln di euro, 13,7% in più rispetto al 2022**, ed è costituito da ammortamenti, accantonamenti a fondi rischi, rivalutazioni/svalutazioni delle partecipazioni e dall'autofinanziamento tramite gli utili reinvestiti in azienda.

Le forniture

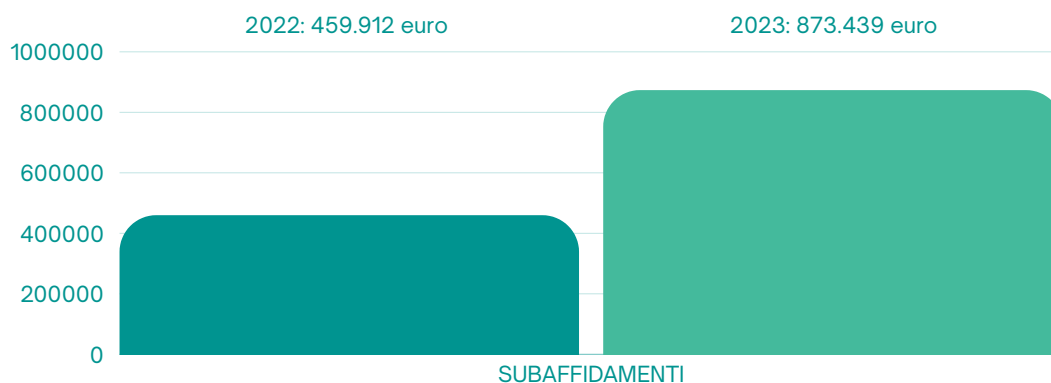
SDGs	TARGET AGENDA 2030 ONU	AZIONI E KPI	2022	2023
	8.1 Sostenere la crescita economica pro-capite a seconda delle circostanze nazionali e, in particolare, almeno il 7% di crescita annua del prodotto interno lordo nei paesi meno sviluppati	Valore delle forniture	9,98 MLN	11,64 MLN
	12.6 Incoraggiare le imprese, soprattutto le aziende di grandi dimensioni e transnazionali, ad adottare pratiche sostenibili e integrare le informazioni sulla sostenibilità nelle loro relazioni periodiche	Obbligo per i fornitori di beni e servizi di prendere visione e di rispettare le pratiche aziendali in tema di etica, integrità e norme ambientali	OBBLIGO PER TUTTI	OBBLIGO PER TUTTI
		Violazioni del Codice Etico da parte dei fornitori di Miccolis spa	0	0

Nel 2023 il totale delle forniture è stato di € 11,6 mil.

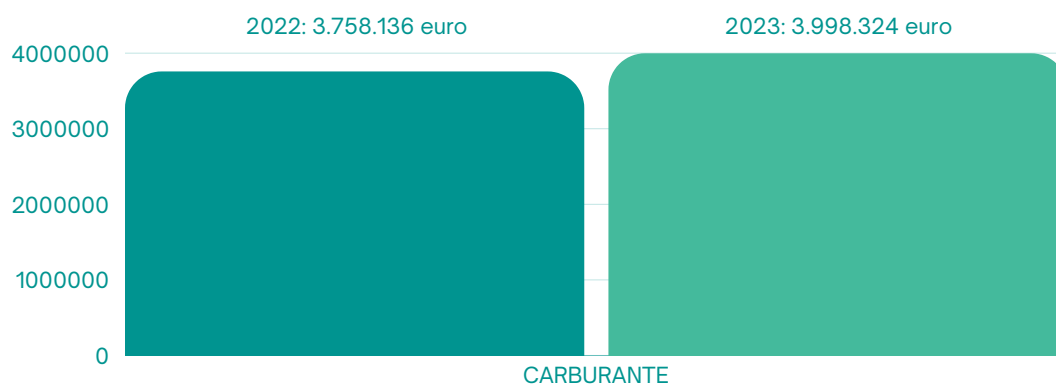
CATEGORIE	VALORE FORNITURE 2022	VALORE FORNITURE 2023	% SUL VALORE 2022	DESCRIZIONE
Subaffidamenti/ATI	459.912	873.439	89,91%	servizi in sub-affidamento/ati con personale esterno
Carburante	3.758.136	3.998.324	6,39 %	carburante per autobus e auto, metano per riscaldamento
Gestione immobili	345.724	436.116	26,15 %	manutenzione, affitti, pulizia, utenze, smaltimento, rifiuti, vigilanza
ICT e tecnologie di bordo	17.041	124.077	628,11 %	software, consulenze informatiche, telefonia, pc. Materiali di consumo IT e per macc. ufficio, manutenzioni
Autobus	1.275.000	954.110	-25,17 %	acquisto di autobus
Gestione titoli di viaggio	154.470	204.017	32,08 %	titoli di viaggio, marketing, sistema bigliettazione elettronica, call center, progetti e materiali informativi
Spese per il personale	470.844	588.713	25,03 %	formazione visite mediche, divise, mensa, liberalità, noleggi auto, spese per trasferte
Gestione autobus	2.677.414	3.326.994	24,26 %	full-service, ricambi, pneumatici, riparazioni e manutenzioni, lubrificanti, macchinari da officina, leasing
Altro	824.657	1.136.117	37,77 %	full-service, ricambi, pneumatici, riparazioni e manutenzioni, lubrificanti, macchinari da officina, leasing

Confronto valore forniture per tipologia 2022/2023

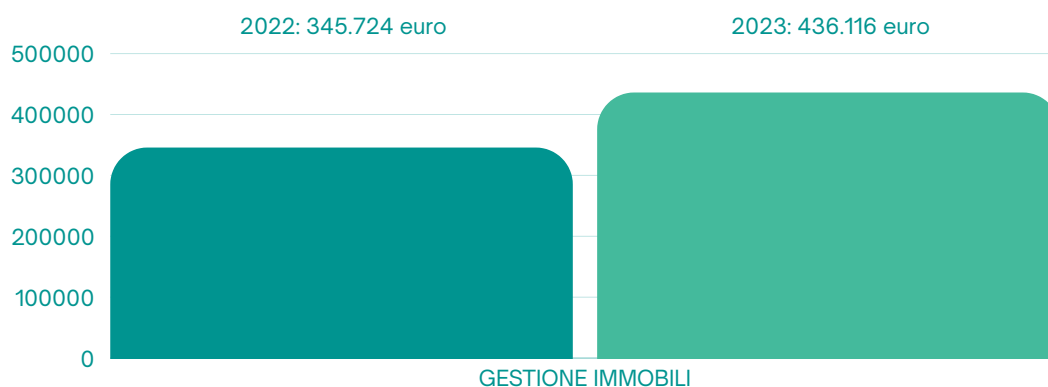
SUBAFFIDAMENTI



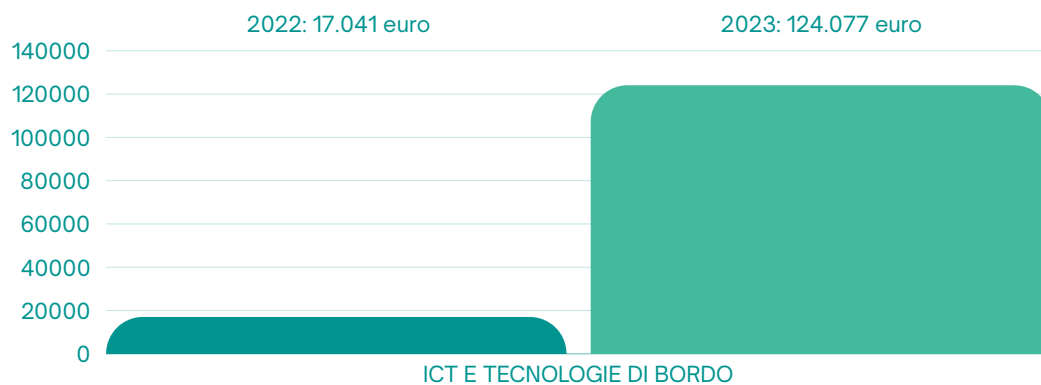
CARBURANTE



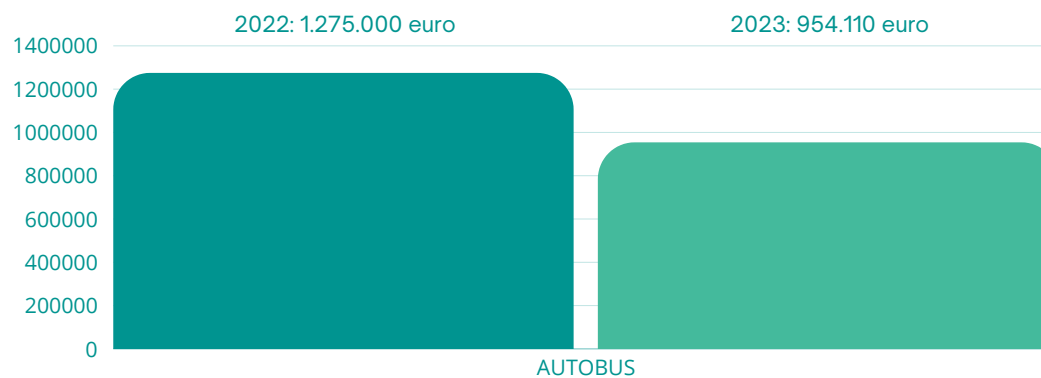
GESTIONE IMMOBILI



ICT E TECNOLOGIE DI BORDO



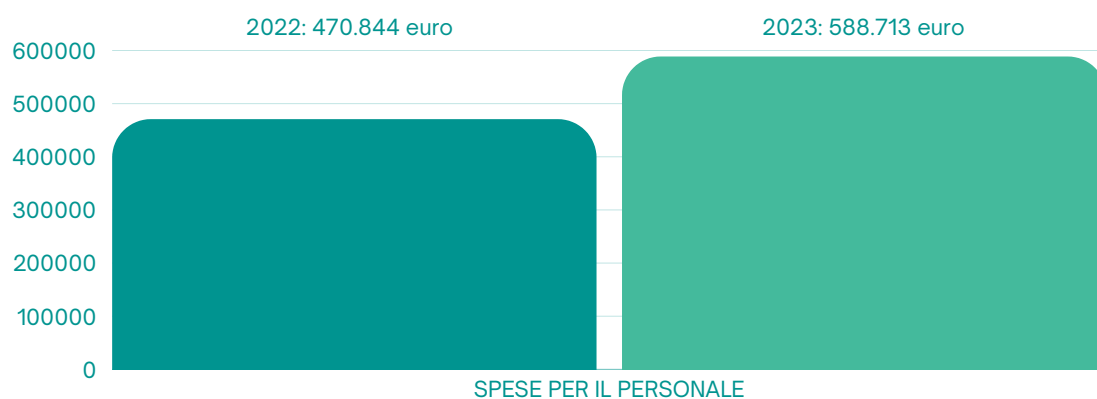
AUTOBUS



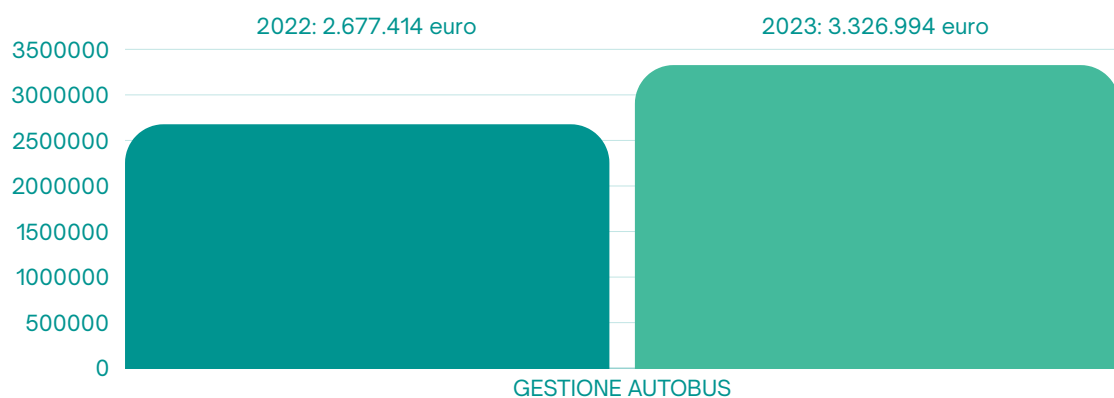
GESTIONE TITOLI DI VIAGGIO



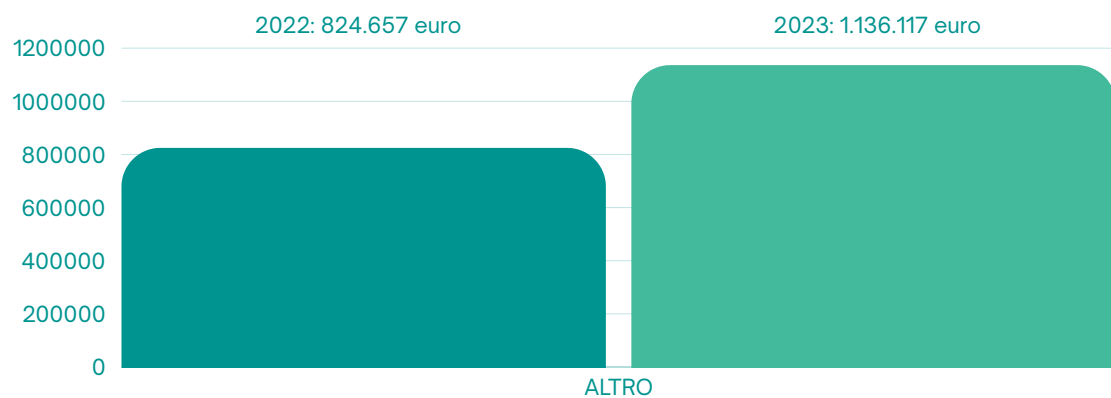
SPESE PER IL PERSONALE



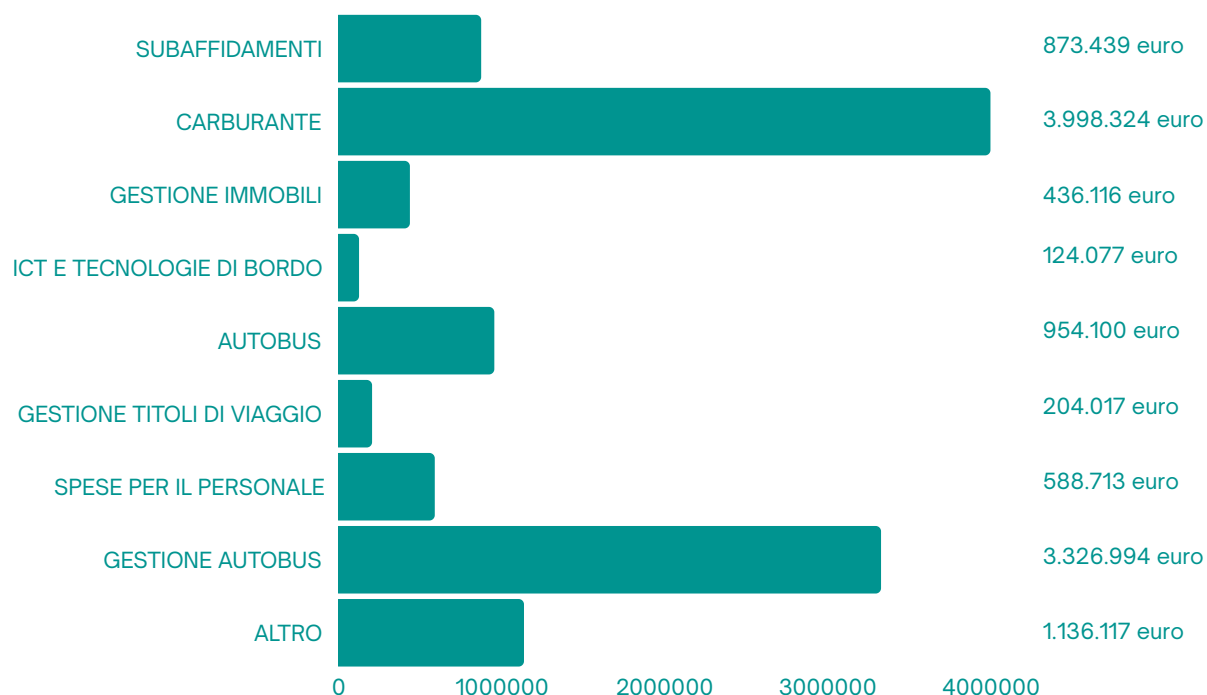
GESTIONE AUTOBUS



ALTRO



Valore delle forniture per tipologia 2023 (€)



Governance e processo di approvvigionamento

Per **rinforzare processo e governance di approvvigionamento di beni e servizi** l'azienda ha **revisionato la "Procedura acquisti beni e servizi"** con l'integrazione della **norma 37001:2016 relativa alle politiche anticorruzione**, con l'ottenimento della relativa certificazione.

Anche i **template contrattuali** sono stati integrati tenendo in considerazione tali **politiche**, in aggiunta ai **principi del Codice Etico e del Modello di Organizzazione Gestione e Controllo**, imponendo ai Fornitori la presa visione e impegno ad attenersi e l'eventuale grave violazione di tali principi determina, la risoluzione del Contratto.