

BILANCIO SOCIALE 2003

ARPA S.p.A

Presentazione	2
➤ “Essere socialmente responsabili “	2
I - Premessa metodologica.....	3
➤ Introduzione.....	3
➤ Com'è nato il Bilancio Sociale.....	5
➤ Metodologia e principi di redazione.....	5
➤ Struttura del documento.....	7
II - Identità aziendale.....	8
➤ La storia.....	8
➤ Il Territorio	9
➤ Le Sedi aziendali	10
➤ Le Partecipazioni	13
➤ Le linee Programmatiche.....	19
➤ Missione e Valori	20
III - Produzione e distribuzione del Valore Aggiunto	22
➤ Dati significativi di gestione	23
➤ Indici gestionali.....	27
➤ Prospetto di determinazione del Valore Aggiunto.....	27
➤ Prospetto di riparto di riparto del Valore Aggiunto	28
IV - La Relazione Sociale.....	29
➤ Arpa e le Risorse Umane.....	29
➤ Arpa e i clienti.....	36
➤ Arpa e i fornitori.....	42
➤ Arpa e i finanziatori	46
➤ Arpa e il Territorio	47
Conclusioni	53

“ Essere socialmente responsabili”

Il nostro paese ha un estremo bisogno di rilanciare il sistema della mobilità collettiva per migliorare l'ambiente e la qualità della vita del suo territorio.

Aziende come Arpa possono affermare un nuovo protagonismo nello scenario regionale e nazionale promuovendo idee forti che sono alla base di chi offre servizi di pubblica utilità come il trasporto di persone: nuove sensibilità che rendano più ricca ed articolata la missione aziendale, quali l'attenzione per le problematiche dell'ambiente, l'interesse per la soddisfazione della clientela, il dialogo continuo con gli enti locali e con tutti i portatori di interessi diffusi con i quali Arpa vuole condividere un piano strategico.

Queste le motivazioni che ci hanno spinto a redigere il Bilancio sociale, una scelta fatta non per seguire mode, ma per ricercare un legame duraturo con quanti partecipano e condividono programmi e strategie della nostra azienda.

La comunicazione è sicuramente uno degli aspetti fondanti del bilancio sociale, ma non l'unico: in realtà, redigere uno strumento di rendicontazione come questo costringe a riflettere sulle modalità di gestione, per stabilire priorità per un nuovo modo di agire, per far sì che temi cruciali come quelli sopra indicati spingano le aziende a rimettersi in discussione, nell'interesse della collettività. Gli stessi rapporti di qualche anno fa redatti dalla commissione europea e dal Governo italiano, per la promozione della responsabilità sociale delle imprese, lo stesso *Libro bianco sul mercato del lavoro in Italia del 2001*, ci dicono che l'opinione europea e nazionale è attenta e sensibile agli aspetti etici dell'impresa e premia chi si impegna a rispettare le esigenze sociali.

Vogliamo migliorare sempre più i nostri servizi senza trascurare la trasparenza, l'etica, il rapporto con le organizzazioni dei lavoratori, valori sociali importanti che conferiscono un profilo alto ad Arpa.

Amministriamo risorse della collettività, perciò il nostro lavoro sarà sempre più improntato a criteri di responsabilità e di affidabilità.

Il Presidente
(*Alfonso D'ALFONSO*)

I - Premessa metodologica

Introduzione

Il ruolo svolto dalle imprese nel contesto sociale è profondamente cambiato.

Esse assumono sempre maggiore consapevolezza del legame esistente tra dimensione economica, sociale ed ambientale della loro attività, ed avvertono in maniera più insistente il bisogno di evolvere insieme alla realtà sociale in cui operano in maniera responsabile e con sensibilità verso i valori etici ed ambientali.

È ormai opinione comune che le performance dell'impresa non si misurino più meramente come performance economiche, ma tengano conto anche del contributo dato al sistema sociale ed ambientale.

La responsabilità sociale, oggi fattore strategico nella definizione delle politiche aziendali di crescita delle imprese, richiede alle stesse di creare ricchezza non solo per se stesse, ma anche per la società civile, al fine di assolvere al ruolo di soggetto responsabile nella società.

Il nuovo concetto di responsabilità sociale invita le imprese a rendere conto, quindi, non solo degli aspetti economici della gestione, ma anche di quelli ambientali e sociali; ed è per questo che tra le imprese si va diffondendo l'adozione di strumenti, quali Codici Etici e Bilanci Sociali che permettano di "raccontare" la loro responsabilità sociale.

Ciò vale a maggior ragione per un'azienda di servizi pubblici quale l'Arpa, che per sua stessa natura si trova ad operare direttamente con la collettività, a rispondere quotidianamente ai bisogni del "sistema sociale", a rivestire, quindi, un ruolo rilevante all'interno del territorio regionale.

Le aziende di questo settore, non possono più considerarsi soltanto imprese di pura erogazione, ma devono assumere un ruolo più propulsivo all'interno della società in quanto generatrici di valore per il territorio.

Nell'ambito di questa accresciuta consapevolezza del ruolo di responsabilità che un'azienda di questo tipo ricopre nei confronti della collettività e nell'ambito del territorio regionale, è maturata nell'Arpa la scelta di redigere un "Bilancio Sociale".

L'iniziativa è comunque frutto di un percorso di responsabilizzazione sociale già avviato da qualche tempo e che sta caratterizzando le scelte strategiche e politiche che l'azienda intende adottare per il futuro.

Sicuramente un momento significativo di questo percorso è stato caratterizzato dall'adozione da parte dell'Arpa del Modello Organizzativo e Gestionale, un codice comportamentale, un vero e proprio strumento di sensibilizzazione nei confronti di tutti coloro che operano in nome e per conto di Arpa ad assumere comportamenti responsabili verso tutti coloro con i quali l'azienda entra in relazione nell'espletamento della propria attività.

Il bisogno di comunicare con tutti gli interlocutori interessati alla vita dell'impresa trova, quindi, rispondenza nel **Bilancio Sociale**, attraverso il quale l'impresa può rendicontare agli stakeholder ma soprattutto "raccontare" la propria identità, i valori e le finalità della stessa.

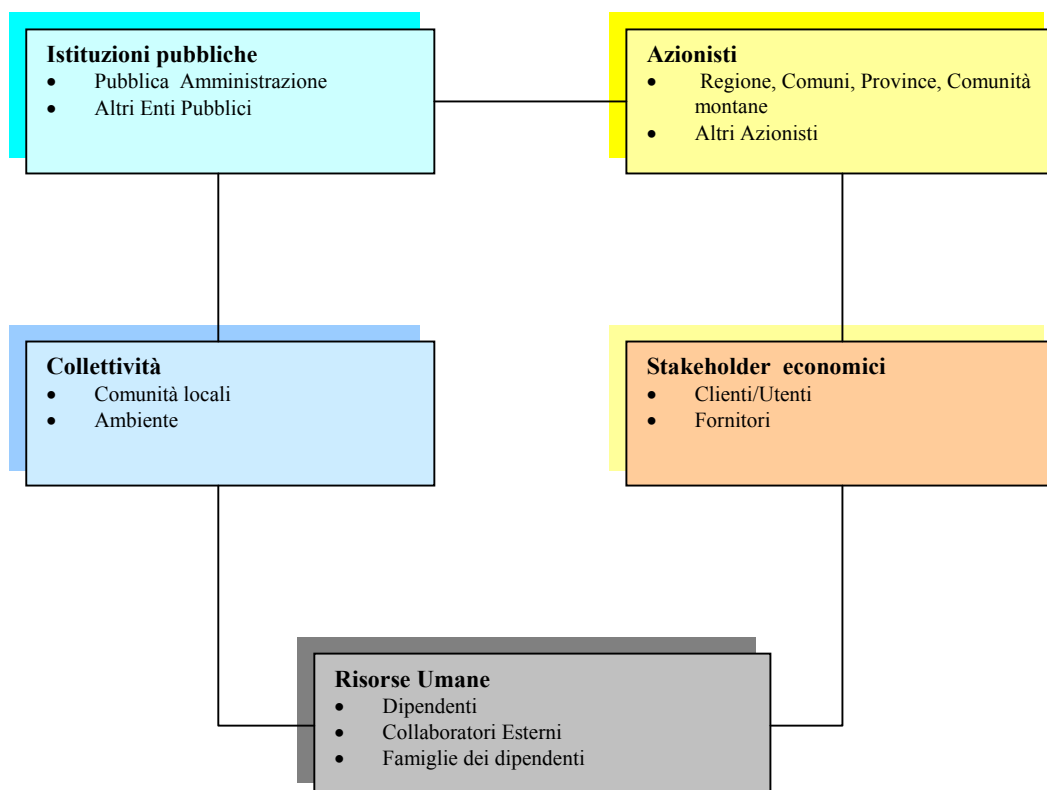
Il Bilancio Sociale rappresenta uno strumento di comunicazione e di valorizzazione di un'impresa, attraverso il quale presentare in maniera sintetica la missione, i valori guida, le linee di intervento ed i risultati conseguiti, ma soprattutto far trasparire la propria responsabilità sociale.

Il Bilancio Sociale deve rispondere a due grandi finalità:

- Essere strumento di gestione, tramite l'analisi all'interno di un unico contesto organico della missione e delle funzioni dell'impresa, della strategia, delle risorse e del loro impiego, dell'organizzazione e dei risultati;
- Essere strumento di comunicazione esterna rendendo espliciti verso la Comunità di riferimento l'identità, gli obiettivi e le azioni, la destinazione delle risorse, le interrelazioni con il territorio; in particolare misurando il valore sociale dei risultati ottenuti, presentandoli attraverso una chiave di lettura più ampia rispetto a quella puramente finanziaria e contabile.

Lo scopo principale, dunque, del Bilancio Sociale, è quello di fornire a tutti gli stakeholder un quadro complessivo delle performance aziendali, andando ad evidenziare i benefici diretti ed indiretti che da esse discendono ed aprendo un processo interattivo di comunicazione sociale.

L'Arpa ha individuato tra i possibili stakeholder interni ed esterni alla propria struttura aziendale tali categorie:



Com'è nato il Bilancio Sociale

La redazione di questo Bilancio, che Arpa considera come un punto di inizio di un costruttivo e più diretto rapporto con i propri stakeholder, è il risultato di un percorso già avviato verso i valori ed i principi di responsabilità e sviluppatosi attraverso queste tappe:

Adozione di un Modello Organizzativo e Gestionale, un codice comportamentale tramite il quale Arpa ha voluto sensibilizzare tutti coloro che operano per la società ad agire secondo i principi di responsabilità e comunicare ai suoi interlocutori che le strategie di crescita della società vengono fondate sul patrimonio di valori che da sempre ne hanno caratterizzato l'operato.

Adesione ad un sistema di gestione ambientale attraverso la certificazione ISO 14000, l'adozione di uno standard di riferimento internazionale per la misurazione e la valutazione delle proprie performance ambientali.

Il Bilancio Sociale 2003 nasce in un periodo di crescita e di cambiamento aziendale, che sta interessando soprattutto l'aspetto qualitativo del modo di operare di Arpa.

Questo documento, infatti, è parte integrante di un progetto più ampio di crescita e di sviluppo; ed è proprio attraverso la sua redazione che è stato possibile esplicitare meglio i risultati e gli obiettivi che l'azienda si è posta nel medio periodo.

Il Bilancio Sociale costituisce in questo senso uno strumento che attesta l'impegno continuo della società verso i principi di responsabilità e che attiva un processo di confronto e di dialogo.

Metodologia e principi di redazione

Per la redazione del documento è stato adottato l'approccio metodologico sviluppato dal "Gruppo di studio per la statuizione dei principi di redazione del Bilancio Sociale" (GBS).

L'adozione di tale modello risponde alla finalità della società di assicurare una corretta rappresentazione degli obiettivi, delle norme e dei principi che regolano il comportamento e l'operato di quanti in essa vi operano.

I principi di redazione del bilancio sociale fanno riferimento alla sfera dell'etica, alla dottrina giuridica e alla prassi della professione contabile, in particolare ai principi e valori condivisi di etica pubblica ed economica e, per quanto attiene al campo del diritto, alla Costituzione e alla

legislazione vigente, nazionale e comunitaria, e ai principi fondamentali dei diritti dell'uomo (Carta dei Diritti dell'ONU).

Il presente Bilancio Sociale di Arpa Spa, al pari del correlato Bilancio di Esercizio, è stato redatto nel rispetto dei principi generali di **veridicità, chiarezza, prudenza e competenza** e di quanto riepilogato nei seguenti principi di redazione previsti dal modello **GBS**:

1. **Responsabilità**: si sono identificate chiaramente le categorie di *stakeholder* ai quali l'azienda ha reso conto degli effetti della sua attività.
2. **Identificazione**: si è fornita la più completa informazione riguardo alla proprietà e al governo dell'azienda, per dare ai terzi la chiara percezione delle responsabilità connesse.
3. **Trasparenza**: tutti i destinatari sono stati posti in condizione di comprendere il procedimento logico di rilevazione, riclassificazione e formazione, nelle sue componenti procedurali e tecniche e riguardo agli elementi discrezionali adottati.
4. **Inclusione**: si è data voce, direttamente o indirettamente, a tutti gli *stakeholder* identificati, esplicitando la metodologia di indagine e di reporting adottata.
5. **Coerenza**: si è fornita una descrizione esplicita della conformità delle politiche e delle scelte del management ai valori dichiarati.
6. **Neutralità**: il bilancio sociale è stato redatto indipendentemente da interessi di parte o da particolari coalizioni.
7. **Competenza di periodo**: gli effetti sociali sono stati rilevati nel momento in cui si sono manifestati (maturazione e realizzazione dell'impatto sociale) e non in quello della manifestazione finanziaria delle operazioni da cui hanno avuto origine.
8. **Prudenza**: gli effetti sociali positivi e negativi sono stati rappresentati in modo tale da non sopravvalutare il quadro della realtà aziendale e della sua rappresentazione. Quelli che si riferiscono a valori contabili sono stati indicati in base al costo.
9. **Comparabilità**: il documento è stato realizzato con l'obiettivo di consentire il confronto fra bilanci differenziati nel tempo della stessa azienda o con bilanci di altre aziende operanti nel medesimo settore o contesto.
10. **Comprensibilità, chiarezza ed intelligibilità**: le informazioni contenute in questo bilancio sociale sono chiare e comprensibili. La struttura espressiva ha un giusto equilibrio tra forma e sostanza favorendo l'intelligibilità delle scelte aziendali e del procedimento seguito.
11. **Periodicità e ricorrenza**: Questo bilancio sociale, essendo complementare al bilancio di esercizio, corrisponde al periodo amministrativo di quest'ultimo.
12. **Omogeneità**: tutte le espressioni quantitative monetarie sono state espresse nell'unica moneta di conto.
13. **Utilità**: il complesso di notizie che compongono questo bilancio sociale contiene solo dati ed informazioni utili a soddisfare le aspettative del pubblico in termini di attendibilità e completezza.

14. **Significatività e rilevanza:** si è tenuto conto esclusivamente dell'impatto effettivo che gli accadimenti, economici e non, hanno prodotto nella realtà circostante. Eventuali stime o valutazioni soggettive sono state fondate su ipotesi esplicite e congruenti.
15. **Verificabilità dell'informazione:** ogni informativa supplementare di questo bilancio sociale è verificabile attraverso la ricostruzione del procedimento di raccolta e rendicontazione dei dati e delle informazioni.
16. **Attendibilità e fedele rappresentazione:** le informazioni desumibili da questo bilancio sociale sono scevre da errori e pregiudizi, in modo da poter essere considerate dagli utilizzatori come fedele rappresentazione dell'oggetto cui si riferiscono. L'informazione rappresenta in modo completo e veritiero il proprio oggetto, con prevalenza degli aspetti sostanziali su quelli formali

Struttura del documento

Il documento si articola in tre parti. Nella prima parte l'Arpa vuole presentare i tratti essenziali della propria identità aziendale attraverso l'esplicitazione dell'assetto istituzionale ed organizzativo, della missione, dei valori etici di riferimento e del disegno strategico.

La seconda parte è dedicata alla descrizione del valore aggiunto prodotto e distribuito. Il valore aggiunto che Arpa ha realizzato tramite lo svolgimento delle sue attività rappresenta il principale tramite di relazione con il bilancio di esercizio e rende evidente l'effetto economico (o economicamente esprimibile) che l'attività d'azienda ha prodotto sulle principali categorie di *stakeholder*.

La terza parte è dedicata alla relazione sociale con i diversi stakeholder ed espone sinteticamente i risultati ottenuti in relazione agli impegni e ai programmi e agli effetti su ognuno di essi. La relazione sociale descrive attraverso dati quantitativi e qualitativi le attività svolte e ne valuta le coerenze rispetto ai valori di riferimento alle strategie ed alle aspettative degli interessati.

II - Identità aziendale

L'identità di Arpa è il risultato della propria storia aziendale, del suo assetto istituzionale ed organizzativo, del ruolo che essa riveste e che ha assunto nel tempo nel territorio di riferimento e soprattutto del rapporto che è riuscita ad instaurare con il territorio stesso attraverso i valori di onestà, correttezza, lealtà e trasparenza che hanno da sempre contraddistinto il suo modo di operare.

La storia

La società Arpa Spa (Autolinee regionali pubbliche abruzzesi) nasce nel **1979**, in un periodo in cui il trasporto pubblico in Abruzzo era piuttosto carente, mal organizzato e troppo frazionato; basti pensare che vi erano circa 65 imprese di trasporto sia pubbliche che private che gestivano 300 autolinee.

L'attività di Arpa, oggi struttura societaria privatistica a capitale interamente pubblico, prese avvio proprio in questo contesto con l'obiettivo di favorire il riequilibrio del territorio e favorire il contenimento del flusso migratorio, accogliendo le richieste di rinnovamento, in ambito di trasporti, che provenivano dalla collettività abruzzese.

I primi anni di attività furono caratterizzati da una imponente crescita ed un rapido sviluppo; i primi risultati, infatti, attestano un incremento della produzione chilometrica da 10 milioni a 24 milioni di chilometri, ma contestualmente si registrava anche un pesante livello di indebitamento, che si rese necessario per favorire, mediante risorse proprie, una crescita del volume di attività.

Nel corso degli anni Arpa cresce e diviene leader del trasporto pubblico abruzzese, ottenendo consensi da parte dell'amministrazione regionale; la sua crescita viene favorita dalle risorse che la stessa Regione Abruzzo stanZIA ed assegna a tutte quelle società del settore che come Arpa svolgono servizi di pubblica utilità.

Oggi Arpa è una società la cui compagine sociale comprende oltre alla Regione Abruzzo (azionista al 95,4%) altri 83 soci tra i quali Comuni, Province e Comunità Montane, l'azienda possiede sette sedi operative ed un livello di servizi che assicurano spostamenti della clientela su linee suburbane, extraurbane ed extraregionali.

Negli ultimi anni si è dato avvio ad una politica di partecipazioni e costituzioni societarie che hanno consentito ad Arpa di ampliare importanti attività tipiche ed inoltre di diversificare inserendosi in nuovi segmenti di mercato attraverso alleanze strategiche con società dello stesso settore.

Si può sicuramente affermare che oggi Arpa è un'azienda solida e ben strutturata in grado di offrire servizi rispondenti ai requisiti di qualità richiesti e di vantare un trend assolutamente soddisfacente.

Oggi, grazie anche al consolidamento economico e finanziario realizzato, la società si presenta sul mercato più forte ed efficiente ed in grado di costituire una figura di riferimento per l'intero territorio regionale.

Il Territorio

L'Arpa ha sviluppato le proprie attività a partire dall'area dove ha iniziato ad operare: la Regione Abruzzo.

In seguito l'azienda dopo aver riorganizzato la propria presenza in modo equilibrato sull'intero territorio regionale, ha seguito le direttive di sviluppo più logiche nelle regioni limitrofe.

Oggi l'Arpa rappresenta una realtà che va ben oltre i confini regionali, ma il cui "cuore" rimane comunque storicamente e culturalmente legato alla regione d'origine.

L'Abruzzo ha un territorio caratterizzato da un profilo altimetrico molto variabile che dalla linea costiera passa ai vigneti in collina, ai paesi pedemontani ed alle cime tra le più alte degli Appennini, la Majella ed il Gran Sasso, in questi scenari di incomparabile bellezza dove oltre un terzo del territorio è protetto (tre parchi nazionali, un parco regionale e numerose riserve naturali) le principali direttrici di sviluppo economico e demografico si sono sovrapposte al sistema della mobilità regionale.

L'asse storico della viabilità abruzzese è rappresentato dal tracciato dell'antica strada romana "Tiburtina" che da Roma conduceva già in epoca Augustea al nucleo portuale della odierna Pescara (aternum ostiensis) e che ancora oggi è la spina dorsale della mobilità interna.

L'altro sistema viario, addirittura antecedente a quello romano, legato agli spostamenti delle civiltà pastorali, ha generato una rete articolata ed affascinante di tracciati che, contrariamente a quanto accaduto per la Tiburtina, sono oggi, in buona parte in disuso: i Tratturi.

Queste vere e proprie "autostrade verdi" collegavano gli altopiani abruzzesi al Molise ed alla Puglia ed erano utilizzati all'inizio dell'autunno per quel meraviglioso ed affascinante esodo di uomini e greggi chiamato Transumanza.

Con lo sviluppo economico ed urbano l'intero scenario della mobilità regionale è mutato, prima con la ferrovia e la statale costiera e poi con le numerose strade vallive che uniscono le aree di insediamento industriale ai centri abitati ed alla costa (Val Vibrata, Val Pescara, Val di Sangro etc), questa nuova

“geografia del trasporto” ha naturalmente creato i presupposti negli anni ‘60 e ‘70 per una forte infrastrutturazione del territorio che ha ridisegnato gli equilibri demografici e sociali dell’Abruzzo.

L’abbandono dei tratturi e la creazione di un nuovo sistema di mobilità è emblematico di quanto le scelte di politica economica abbiano inciso nella recente storia della regione e nei profondi mutamenti culturali e sociali del territorio.

In Abruzzo negli anni si è registrata con una forte influenza, per ovvie vicinanze geografiche, della Chiesa di Roma e soprattutto degli ordini monastici, qui lo sviluppo urbano ha segnato il passo a favore dei piccoli insediamenti, delle chiese rupestri e degli eremi montani attorno e vicino ai quali sono poi nati piccoli paesi, una terra molto antropizzata, ma con pochi centri di dimensioni significative, si pensi che l’intera area metropolitana Chieti-Pescara conta meno di 300.000 abitanti.

In questo contesto, modellato negli anni da fenomeni di enorme impatto (guerre ed emigrazione) la mobilità assume un significato che trascende il semplice spostamento da un luogo ad un altro di cose e persone, in Abruzzo la mobilità significa proteggere le diversità dei piccoli centri interni attraverso un sistema di trasporto che garantisca nel tempo la qualità della vita e dei servizi e che assicuri una continuità sociale al territorio.

L’attività dell’Arpa possiede, quindi, una chiave di lettura “sociale” essa rappresenta lo strumento attraverso il quale il territorio abruzzese può mantenere la propria integrità culturale e coniugare le proprie scelte di politica sociale con uno sviluppo sostenibile.

Una mobilità che rinsalda e protegge i legami più forti e profondi che l’uomo ha con il territorio, che unendo i luoghi e le tradizioni evita lo spopolamento delle aree interne e trasmette alle generazioni future un patrimonio intatto di borghi, chiese, eremi e castelli.

Le Sedi aziendali

La consistenza del patrimonio immobiliare aziendale è di circa mq. 22.000 di superficie coperta e di circa mq. 25.000 di superficie utile, per i fabbricati, e di circa mq. 70.000 la superficie dei terreni e piazzali, per un valore complessivo di bilancio 2002 di oltre 4,83 milioni di Euro.

Dalla stima effettuata nel marzo 2003, finalizzata ad una possibile rivalutazione del patrimonio immobiliare della Società, emerge un valore complessivo di circa 13,72 milioni di Euro.

Tale patrimonio, fatta eccezione per gli immobili condotti in locazione, tra cui la Direzione Generale, la sede di Chieti e gli uffici della sede dell’Aquila, nonché per alcuni fabbricati minori adibiti ad uso autorimessa (Palena, Rocca di Mezzo), è di proprietà aziendale.

1. L'Aquila

Il perdurare delle condizioni di precarietà dell'attuale sede, sia in termini di ristrettezza degli spazi, che di disorganicità degli stessi, con conseguenti effetti negativi sull'organizzazione del lavoro, sui servizi di trasporto erogati e sull'immagine della Società, rendono improcrastinabile la ricerca di soluzioni per una nuova sede, più adeguata e rispondente alle necessità aziendali.

Una prima soluzione parziale è costituita dall'accordo concluso con il gestore del terminal di Collemaggio che ha previsto, oltre al rimessaggio diurno e notturno dei bus, il trasferimento degli uffici amministrativi e del movimento all'interno dei locali del terminal con la progettazione, l'affidamento e lo svolgimento delle necessarie opere di adeguamento e completamento dei locali uffici (spesa circa €. 200.000,00 + IVA), previo il rilascio delle necessarie autorizzazioni di legge.

È prevista inoltre la realizzazione degli impianti di rifornimento e lavaggio nell'area del terminal ; l'intervento, il cui schema progettuale e lay-out sono già stati predisposti dai tecnici della società, è orientativamente stimato in circa Euro 100.000,00 +IVA, salvo migliore definizione in sede di progetto esecutivo.

Relativamente alla costruzione di una nuova Sede ARPA a L'Aquila (Officina e uffici annessi), è stata predisposta una scheda tecnica progettuale di inquadramento, cui fare riferimento per l'organizzazione tecnica, tipologica e funzionale di una nuova sede, e per avere i necessari elementi di orientamento e di conoscenza anche dei probabili costi dell'intervento da sostenere, che sono stimabili in circa €. 2.800.000. Inoltre, dopo aver svolto, senza esito, alcune verifiche sulla esistenza/disponibilità di aree prossime al terminal di Collemaggio per la realizzazione della nuova Sede aziendale, è stata richiesta al Consorzio Industriale l'assegnazione di un lotto di terreno in località Bazzano.

Per l'anno 2004/5 si prevede l'individuazione ed acquisizione dell'area idonea, e l'avvio delle necessarie e conseguenti procedure tecnico-amministrative.

2. Sulmona

La sede ARPA di Sulmona, risalente ai primi anni '60 e rilevato dalla Società SAICEM, da qualche tempo è oggetto di contestazione da parte degli abitanti della zona, a causa di una presunta incompatibilità dell'attività aziendale con la residenza abitativa, per l'inquinamento acustico ed atmosferico prodotto dagli autobus.

La Direzione Tecnica, proprio per inquadrare la problematica affacciata dai residenti e valutarne la portata effettiva, nel 2001 ha fatto svolgere indagini ambientali accurate (valutazione del rumore ed aerodispersi sull'ambiente esterno limitrofo) ed acquisito elementi tecnico-scientifici sulle reali condizioni della zona, dalla quale risulta che i valori misurati sono contenuti al di sotto dei limiti stabiliti dalle vigenti norme in materia.

La sensibilità dell'Azienda verso una problematica che non può essere, in ogni caso, ignorata, ha comunque determinato un preliminare confronto con l'Amministrazione Comunale, al fine di individuare da un lato una struttura alternativa, idonea ad assorbire la carenza di quella attuale, anche in relazione alle necessità rinvenienti dalle prospettive di sviluppo e riorganizzazione del trasporto nel "bacino" di riferimento, e dall'altro per valutare la possibile ricollocazione sul mercato dell'immobile di proprietà.

In tale quadro di complessità e di variabilità è stata predisposta una scheda tecnica progettuale di inquadramento, cui fare riferimento per l'organizzazione tecnica, tipologica e funzionale della nuova sede ARPA di Sulmona, e per avere i necessari elementi di orientamento e di conoscenza anche dei probabili costi dell'intervento da sostenere, e stimabile in circa €. 3.500.000,00.

A tale fine la Società ha provveduto, nel 2003, a richiedere al Comune di Sulmona la localizzazione di un'area idonea, per l'avvio delle necessarie e conseguenti procedure tecnico-amministrative.

Le attività da implementare nel 2004 prevedono l'avvio dei necessari procedimenti di individuazione ed acquisizione dell'area idonea, con la ricerca sul mercato locale, di tutte le possibili soluzioni che siano compatibili con gli obiettivi sopra indicati.

3. *Giulianova*

La Società, in considerazione dei limiti strutturali della sede di proprietà, ha da tempo provveduto a locare un'area per la sosta degli autobus, lungo la statale Adriatica Nord (SS 16). Pertanto permane la necessità di individuare una nuova sede, adeguata oltre che alle necessità di sosta e ricovero, anche alle esigenze tecnico-funzionali delle attività manutentive. Al riguardo, recentemente, sono stati attivati contatti con l'Amministrazione comunale per valutare la possibilità di avviare iniziative di reciproco interesse che possano ricomprendere anche la soluzione della questione del capolinea.

Per l'anno 2004/5 si prevede l'individuazione ed acquisizione dell'area idonea, e l'avvio delle necessarie e conseguenti procedure tecnico-amministrative.

4. *Direzione Generale*

I lavori di costruzione della Direzione Generale di via Tricalle, sono stati interrotti nei primi mesi del 1995 a causa del fallimento dell'impresa appaltatrice. Esso trovasi al rustico (struttura in c.a. e tamponatura, parte degli impianti e parziale sistemazione delle aree esterne già realizzate) ed ha uno sviluppo su n. 4 piani per una superficie totale calpestabile di circa 3.500 mq ed insiste su di un'area di circa mq. 5.300.

In vista del completamento dei lavori, nell'anno 2003 la Direzione Tecnica ha avviato l'attività di ricognizione documentale, con ricostruzione dei precedenti tecnici ed amministrativi dell'immobile, e alla stima indicativa dei costi dell'intervento in circa 3 milioni di Euro (IVA compresa) per il completamento ad uffici direzionali.

Nell'anno 2004 la Direzione Tecnica procederà ad individuare le procedure necessarie per il completamento dei lavori e alla elaborazione del "Documento preliminare alla progettazione".

5. Ricoveri di montagna

La problematica del ricovero degli autobus nelle residenze esterne è stata da sempre oggetto di attenzione da parte della Società: infatti l'elevata percentuale di territorio montano della Regione Abruzzo, unitamente alla carenza di strutture di ricovero al coperto, comporta, nel periodo invernale, disservizi e la non ottimale conservazione ed efficienza del parco rotabile aziendale.

Nel 2003 la Direzione Tecnica ha predisposto uno studio preliminare redatto allo scopo di inquadrare, in linea di massima, la problematica del ricovero degli autobus aziendali nelle località di montagna, sia sotto il profilo tecnico, che sotto quello economico degli investimenti necessari, in funzione delle diverse modalità d'intervento. Tale studio ha permesso di inquadrare gli interventi più significativi, sotto il profilo delle criticità del servizio, valutandone i costi e le ricadute in termini di economie di gestione.

Le Partecipazioni

Da anni A.R.P.A. S.p.A. ha avviato una politica di partecipazioni e cointeressenze societarie.

Gli obiettivi strategici conseguiti con tale politica consistono nella diversificazione ed ampliamento delle finalità aziendali, nella esternalizzazione di segmenti di attività accessori e complementari alla produzione del trasporto, nella presenza aziendale in nuove aree territoriali, nella "invasione" di nuovi settori di mercato. In una prima fase questa linea strategica si è concretizzata soprattutto con iniziative promosse direttamente da A.R.P.A. S.p.A. per la costituzione di società di servizi da essa controllate con la maggioranza del capitale azionario.

Successivamente si sono avuti anche adesioni ed ingressi, anche mediante acquisto di quote di capitale, dell'A.R.P.A. S.p.A. in organismi societari e consortili già costituiti o in via di costituzione.

Le attuali partecipazioni si collocano e sono suddivisibili in due filoni principali:

- **il primo, attinente ad attività tipicamente di mobilità ed erogazione di servizi di TPL,**
- **il secondo, riguardante attività, servizi e settori connessi e complementari alla mobilità.**

Appartengono al primo filone le partecipazioni agli organismi associativi costituiti per l'appalto e gestione dei servizi di trasporto a Roma e nei comuni e province di Mantova e Savona, l'acquisto della maggioranza delle quote della società Autolinee Schiappa S.r.l., l'adesione al consorzio nazionale Retitalia S.C. a r.l., a quello locale Bus Italia S.C. a r.l. e all'acquisto in posizione di controllo, unitamente a soci pubblici e privati, della società Paoli Bus srl.

Al secondo filone attengono le partecipazioni, in taluni casi anche in forma di controllo azionario, alle società Sistema S.p.A., Arpa Engineering S.p.A., TI.BUS S.r.l., Ambiente e Sviluppo S.C. a r.l., ad Eurobic S.C. a r.l., Air Italice S.p.A, Compagnia Generale Autolinee S.p.A. e Gran Sasso Teramano S.p.A..

Le iniziative assunte nell'ultimo periodo si pongono il duplice obiettivo di potenziare da un lato la presenza della società nel settore del trasporto pubblico nell'ambito regionale, dall'altro di dismettere progressivamente partecipazioni non connesse al core business e rivelatesi, nel migliore dei casi, non profittevoli.

Per il primo aspetto, sono in fase di definizione ormai avanzata le intese commerciali e di "governance" con le società di TPL Cerella di Vasto e AMA dell'Aquila.

Per questo secondo aspetto è utile elencare gli atti concreti attuati dall'ARPA:

- la messa in liquidazione del consorzio C.R.S. (ex Giubileo Abruzzo 2000), procedimento questo ormai in via di definizione, nel quale è stata posta massima attenzione all'esigenza di comprimere al massimo i costi relativi;
- il recesso completo dalla partecipazione in ARPA Engineering, con alienazione dell'intera quota azionaria alla Regione Abruzzo, assessorato ai trasporti.
- la disdetta del patto di sindacato in TI.BUS (società che gestisce il terminal bus di Roma), al fine di riacquisire una completa autonomia di manovra nella gestione degli interessi aziendali nella capitale;
- la riorganizzazione e l'ampliamento della compagine societaria di Sistema spa, società di gestione dei servizi a terra, che ha visto l'ingresso di altri operatori di TPL, sia pubblici che privati;
- continue sollecitazioni e proposte a Sistema medesima affinché, nel quadro di un ripensamento complessivo della presenza dell'ARPA in Roma e quindi di miglioramento dei servizi offerti, riconsideri la opportunità della propria permanenza nella società Trio Service, che gestisce la vendita di titoli di viaggio a Roma anche per altri vettori.

❖ **PARTECIPAZIONI – MOBILITA'**

A.T.I. ROMA

I raggruppamenti temporanei di imprese, cui A.R.P.A. S.p.A. partecipa con una quota del 10%, sono, a seguito di aggiudicazioni di tre gare, le prime due bandite dal Comune e la terza dall'ATAC, gestori di circa 25 milioni di chilometri di servizi urbani nella Capitale.

Componenti "storici" delle A.T.I. sono, oltre ad ARPA, la SITA, mandataria con una quota del 55%, A.P.M. di Perugia e TRANSDEV di Parigi. Per la terza gara hanno aderito all'A.T.I. anche il consorzio CO.TRI di Roma e la società STAR di Milano.

ATI 2 - Roma Est

Associazione temporanea d'impresa

La società ha per oggetto lo svolgimento dell'attività TPL nel comune di ROMA con 8.283.780 di chilometri.

Quota ARPA pari al 10%.

ATI 3 - Roma Ovest

Associazione temporanea d'impresa

La società ha per oggetto lo svolgimento dell'attività TPL nel comune di ROMA con 8.521.731 di chilometri.

Quota ARPA pari al 10%.

ATI 4 - ATAC

Associazione temporanea d'impresa

La società ha per oggetto lo svolgimento dell'attività TPL nel comune di ROMA con 7.983.951 di chilometri.

Quota ARPA pari al 10%.

A.C.T.S. Linea S.p.A. - Savona

E' la società costituita, per obbligo di bando, a seguito dell'aggiudicazione in A.T.I. della gara di appalto della Provincia di Savona di servizi di trasporto urbani ed extraurbani (quasi 6 milioni di Km/anno per 6 anni prorogabili di 3).

La quota azionaria ARPA è pari all'1% del capitale sociale, per un importo di euro 40.000.

Azionista di maggioranza è la locale azienda di Savona, A.C.T.S., mentre tra gli altri soci di minoranza, oltre ad ARPA, figurano le aziende di Genova, Venezia, Pistoia, La Spezia, Perugia, Modena, Torino, e Transdev.

La società è operativa dal 1° gennaio u.s.. Il documento economico pluriennale al momento stilato prevede, dopo il primo biennio, il raggiungimento del pareggio di bilancio con margini di utili per il futuro.

A.P.A.M SpA - Mantova

A.R.P.A. S.p.A. ha partecipato unitamente ai soci Retitalia a due raggruppamenti di imprese costituiti per la partecipazione a due gare bandite, rispettivamente dal Comune e dalla Provincia di Mantova, per l'appalto di servizi di trasporto urbani ed extraurbani.

Entrambe le gare sono state aggiudicate e, al riguardo, le parti hanno costituito un'unica società di capitali per la gestione unitaria dei servizi, ammontanti complessivamente a circa 7 milioni di Km/anno.

Capogruppo mandataria delle A.T.I. è l'azienda mantovana A.P.A.M. S.p.A., che assumerà il controllo della costituenda società.

Soci di minoranza, oltre all'A.R.P.A., saranno le aziende di Reggio Emilia, Venezia, Parma, Modena, Torino, Transdev, Piacenza, ecc.

AUTOLINEE SCHIAPPA S.r.l.

Nel gennaio 2002 A.R.P.A. S.p.A. ha acquistato il 95% del capitale della società Autolinee Schiappa S.r.l. di Scanno, concessionaria di linee nelle aree interne della zona peligna nonché del collegamento Scanno – Sulmona – Roma.

Obiettivi primari nell'operazione di acquisizione sono stati l'intensificazione dei collegamenti con Roma e la creazione di una prima ipotesi di integrazione dei servizi in un bacino territoriale ben determinato quale l'area peligna. Tale obiettivo è stato in parte tradotto con l'inserimento dal 1° febbraio 2004 nel sistema tariffario integrato ARPA TRENITALIA, denominato GIRABRUZZO, dell'autolinea extraurbana Secinaro-Sulmona.

RETITALIA S.C. a r.l.

Tale nuovo soggetto societario consortile, con sede legale in Torino, si è costituito il 21 novembre 2002, tra le aziende di Torino (G.T.T.), Parigi (Transdev), Venezia (A.C.T.V.), Modena (A.T.C.M.) e Perugia (A.P.M.).

Nell'aprile 2003 hanno aderito, con quote del 5%, pari ad euro 5.000 anche il consorzio toscano C.T.T. e l'A.R.P.A. S.p.A. (partecipazione formalizzata nel novembre 2003), mentre sono in corso di definizione anche le adesioni delle aziende di Cagliari e Ferrara.

Missione di Retitalia è quello di dare vita ad un coordinamento unitario per analisi congiunte e soluzioni comuni alle problematiche scaturenti dalla riforma del settore.

Altro obiettivo strategico è quello della partecipazione alle gare per l'appalto di servizi di trasporto e per l'acquisto di pacchetti azionari di imprese di TPL, pubbliche e private.

BUS ITALIA S.C. a r.l.

A.R.P.A. S.p.A. ha aderito nel ottobre 2002, con una quota del 50% a questo soggetto consortile comprendente la quasi totalità delle imprese private di TPL operanti nel teramano.

Obiettivo principale dell'operazione, con la quale per la prima volta in Abruzzo viene formalizzata con un organismo societario una collaborazione tra imprese private e l'A.R.P.A. S.p.A., è quello di creare premesse e presupposti per economie di scala, sinergie, integrazioni tariffarie e di servizi, al fine di un miglioramento complessivo dell'offerta di mobilità nel bacino teramano.

❖ PARTECIPAZIONI – ATTIVITA' COMPLEMENTARI

SISTEMA S.p.A.

Dopo gli ultimi due anni di perdite di bilancio, l'esercizio 2003 di Sistema S.p.A., controllata da A.R.P.A. per il 51% (valore nominale 53.040 euro), si è chiuso sostanzialmente in pareggio.

ARPA ha contribuito in maniera determinante al risultato con

- Il rinnovo del contratto di pulizia con l'integrazione in esso dei servizi di movimentazione e rifornimento del parco autobus, che porta a compimento esperienze pilota in questo campo realizzate nell'anno precedente.
- I ricavi derivanti dalla gestione per tutto l'anno 2003 della linea Pescara-Napoli con metodi di vendita via internet, sia per conto ARPA che per conto della Satam.
- L'ingresso nella compagine societaria di nuovi soci che operano nel settore dei trasporti in regione, che rappresentano la quasi totalità dei servizi TPL svolti in Abruzzo. Questo processo rafforza e consolida la società che diventa potenzialmente la piattaforma operativa nel settore dei servizi a terra per la mobilità nella nostra regione.

All'inizio dell'anno in corso si è concretizzato l'accordo con altri vettori abruzzesi titolari di collegamenti per/da Roma (Di Fonzo e Di Febo-Capuani) per l'esercizio integrato del servizio, con affidamento a Sistema della gestione della bigliettazione via internet con prenotazione del posto a bordo.

Discorso a parte va fatto per la partecipata da Sistema, Trio Service S.r.l. di Roma, cui Sistema stessa nel 2001 ha affidato la vendita dei titoli di viaggio ARPA, precedentemente gestiti in proprio, nel terminal di Roma Tiburtina. Tale scelta, all'epoca da inquadrarsi in un progetto complessivo di accorpamento delle attività di biglietteria nel nuovo terminal romano, ha comportato tuttavia dei riflessi economici negativi, oltre a disservizi comportati dalla gestione unitaria di clientela con esigenze profondamente diverse, e potrebbe tanto più essere suscettibile di riconsiderazione alla luce del citato accordo con i vettori abruzzesi sulle linee da/per Roma, la cui portata è tale da suggerire l'opportunità di una gestione diretta dei proventi derivanti dal nuovo esercizio integrato.

Obiettivo principale per il rilancio nel prossimo futuro di Sistema dovrà essere quello dell'ampliamento e diversificazione della clientela e degli ambiti di intervento, ancora oggi limitati quasi esclusivamente alle commesse ARPA. A tale scopo verrà elaborato un piano industriale per lo sviluppo pluriennale delle attività.

ARPA ENGINEERING S.p.A.

Arpa Engineering S.p.A., con sede in L'Aquila, anch'essa originariamente controllata da ARPA con il 51% del capitale, con il rimanente 49% detenuto dall'azionista privato R.P.A. S.p.A. di Perugia.

In data 22 giugno 2004 l'ARPA ha ceduto, con atto not. Giuffrè, la sua intera partecipazione alla Regione Abruzzo.

TIBURTINA BUS (TIBUS) S.r.l.

TIBUS S.r.l. ha avuto in concessione dal Comune di Roma la realizzazione e gestione del nuovo terminal arrivi e partenze autobus nel piazzale dell'area Tiburtina.

A.R.P.A. S.p.A. partecipa con una quota del 18%.

Il consuntivo 2002 si è chiuso con una perdita di esercizio di circa 150.000 euro: i fattori che hanno influito negativamente sul risultato consistono nell'apertura dell'esercizio dell'impianto nel mese di maggio 2002, e non dall'inizio dell'anno, nella perdurante impossibilità di percepire introiti dalle locazioni di spazi da adibire ad attività commerciali, e nei costi elevati derivanti dal servizio di vigilanza armata nel terminal.

Per "prevenire" il ripetersi di tale disavanzo anche per il prossimo esercizio, nell'ultima Assemblea dei soci è stato deciso un aumento delle tariffe per gli attracchi, misura questa che ARPA sta comunque considerando criticamente per i riflessi comportati su di essa in quanto maggior fruitore degli arrivi e partenze dal terminal.

AMBIENTE E SVILUPPO S.C. a r.l.

A.R.P.A. S.p.A. ha aderito nel 2002 alla società consortile mista pubblico-privato, con sede a Castel di Sangro, composta da operatori turistici ed alberghieri nonché enti locali della provincia dell'Aquila, in particolare dell'altopiano delle Cinquemiglia, ed altre imprese pubbliche di TPL quali la F.A.S..

Scopo primario è la ottimizzazione e lo sviluppo dell'economia dell'area anche attraverso il potenziamento delle attività turistiche e trasportistiche.

EUROBIC S.C.a r.l.

A.R.P.A. S.p.A. ha aderito ad Eurobic S.C. a r.l., agenzia al servizio dello sviluppo delle imprese, con una quota del 6,44%.

Tra le varie finalità ed obiettivi perseguiti da Eurobic, quelli di più immediato interesse per l'ARPA consistono in collaborazioni e consulenze per l'attività di formazione e crescita professionale del personale, nonché per la progettualità innovativa e conseguente accesso a fonti di finanziamenti comunitari.

AIR ITALICA S.p.A.

Air Italica S.p.A., compagnia aerea regionale con sede in Pescara, vede presenti nella prima compagine societaria una parte cospicua della maggiore imprenditoria privata abruzzese oltre a partner pubblici quali APTR e F.A.S..

L'adesione dell'ARPA, è stata pari al 3,3%.

Le motivazioni che hanno indotto ARPA a fare ingresso nella compagnia aerea risiedono nel sensibile aumento del movimento di passeggeri e merci dello scalo aereo di Pescara, con prospettive di ulteriore

sviluppo, nella opportunità di potenziare le attività di trasporto, in particolare di noleggio e turismo, indotte dall'aumento di traffico nell'aeroporto Liberi, e nella possibilità di avviare sinergie con la maggiore imprenditoria abruzzese.

COMPAGNIA GENERALE AUTOLINEE S.p.A. CGA

La società per azioni, con sede a Firenze è stata costituita nel luglio 2003, con le altre aziende consociate in Retitalia Scarl e la società STIE di Milano, con lo scopo preciso di acquisizione e gestione della partecipazione al capitale sociale privato della società SOGIN SpA.

SOGIN S.p.A., partecipata per il 55% da Trenitalia e per il 45% da socio privato (famiglia Vinella), è l'unico azionista della società S.I.T.A. S.p.A., esercente servizi di trasporto in molte regioni d'Italia con sedi operative in Lazio, Toscana, Campania, Puglia, ecc., nonché concessionaria di servizi sostitutivi di linee di Trenitalia.

GRAN SASSO TERAMANO S.p.A.

A.R.P.A. S.p.A. ha aderito recentemente al Gran Sasso Teramano SpA, con sede a Pietracamela (TE), società che ha quale oggetto principale lo sviluppo turistico del versante teramano del Gran Sasso, incluso la costruzione di impianti di risalita ed il trasporto locale.

La nostra partecipazione, pari al 1,45%, si è concretizzata nel gennaio 2004 con la sottoscrizione di n.300 azioni in fase di aumento di capitale della Gran Sasso Teramano SpA .

PROCEDURE DI LIQUIDAZIONE

E' in corso la procedura di liquidazione del consorzio C.R.S. (ex consorzio Giubileo 2000), che, soprattutto nei mesi antecedenti la delibera assembleare di chiusura, ha fatto registrare aumenti di costi e notevole appesantimento della situazione debitoria nei confronti del personale, degli organi amministrativi, dell'amministrazione fiscale e previdenziale, e di fornitori privati. Ciò senza che si siano in alcun modo concretizzati programmi di sviluppo e rilancio delle attività consortili, legati principalmente ai servizi di sostegno al turismo, all'utilizzo del portale Internet, ed al più volte ventilato ingresso di nuovi consorziati. Ne è conseguita la completa assenza di introiti per le attività svolte.

La complessità e delicatezza della situazione creatasi, per i riflessi di ordine finanziario ricadenti sui consorziati, richiede un'attenzione particolare e l'ARPA ha all'uopo incaricato un legale per la tutela della propria posizione e per una verifica globale sulla passata gestione del consorzio, ivi inclusi gli effetti del recesso esercitato precedentemente da altre aziende pubbliche già consorziate ed eventuali profili di responsabilità degli organi consortili.

Le linee Programmatiche

Negli anni scorsi Arpa ha dato avvio ad un processo di trasformazione che prevede il passaggio della società da azienda di pura erogazione ad azienda di produzione.

Tutto questo per assolvere a quelle che sono le nuove prescrizioni normative previste per il settore dei Servizi Pubblici, che pongono come elementi fondamentali di competizione i bisogni del sistema sociale e le esigenze dell'utenza.

Il completamento di questo processo di trasformazione rappresenta la mission dell'Arpa per il triennio 2004-2006.

Le linee strategiche e le politiche aziendali dell'Arpa sono state definite nel Piano d'Impresa per il triennio 2004-2006; la loro attuazione comporta significativi interventi sia a livello manageriale che a livello di cultura aziendale e saranno principalmente volti :

- All'incremento delle quote di mercato attraverso l'acquisizione di nuove quote in ambito regionale ed interregionale ed una diversificazione dell'attività svolta. Questo obiettivo qualifica la presenza di Arpa sul territorio regionale conferendole maggiore visibilità e consentendole di rafforzare la propria posizione sul mercato;
- Al soddisfacimento delle esigenze della clientela attraverso attività di marketing che mirino a promuovere e sviluppare la presenza di Arpa sul territorio ed attività che contribuiscano al miglioramento della qualità del servizio. Le attività tese al rafforzamento dell'immagine aziendale verranno perseguite attraverso strategie operative di comunicazione quali campagne pubblicitarie e promozioni dei servizi;
- All'adeguamento della struttura organizzativa che dovrà essere effettuata e portata a compimento entro l'anno 2004 in ottemperanza all'implementazione del sistema di qualità, al cambiamento del sistema informativo attuale ed all'introduzione del Codice Etico. Questo obiettivo comporterà la risoluzione di problematiche relative al sistema di comunicazione interna presenti oggi in Arpa. Quindi si dovrà intervenire sul sistema informativo aziendale cercando di renderlo maggiormente integrato, flessibile e rispondente alle esigenze gestionali, sulle funzioni di controllo cercando di ridefinire le funzioni di pianificazione e programmazione secondo un processo logico.

Il processo di trasformazione che Arpa si accinge a portare a compimento per il triennio in questione altro non è che la risposta concreta ad una nuova filosofia di gestione aziendale che evidenzia la necessità dell'impresa di responsabilizzarsi socialmente; il cittadino diviene vero e proprio cliente ed insieme ai suoi bisogni viene a rappresentare il punto di convergenza delle scelte e delle politiche gestionali d'azienda.

Missione e Valori

La *missione* identifica le finalità e gli scopi fondamentali che l'Arpa intende perseguire nel tempo.

I *valori* rappresentano i principi ispiratori su cui si basano le scelte e le azioni dell'Arpa.

MISSIONE

“L’Arpa genera valore per il territorio attraverso lo sviluppo della mobilità delle persone”

Un territorio è fatto, soprattutto di persone che lo popolano, lo vivono e lo modificano, il capitale territoriale è rappresentato da tutte le componenti del territorio stesso e il suo incremento si identifica con la valorizzazione dell’intera area.

Un territorio cresce quando la sua popolazione procede attraverso un percorso di sviluppo sostenibile, acquisendo, prima di tutto, una consapevolezza del territorio e delle sua diversità e peculiarità.

Ciò può avvenire solo in presenza di una mobilità elevata, diffusa, integrata e sostenibile degli abitanti del territorio.

Elevata, se ogni individuo ha la possibilità di effettuare tutti gli spostamenti necessari nell’area, tutte le volte che lo ritiene opportuno e necessario.

- Diffusa, se ogni località ha un grado di raggiungibilità adeguato alle proprie esigenze.
- Integrata, se si innesta positivamente e sinergicamente con le altre attività dell’uomo sul territorio.
- Sostenibile, se può essere mantenuta ed ampliata nel tempo senza erodere risorse insostituibili.

La mobilità interna rappresenta, quindi, lo strumento principale per la crescita di un territorio ed il suo sviluppo è direttamente connesso al valore che il territorio stesso acquisisce nel tempo.

L’Arpa , quindi, è un “generatore di valore” per:

- Il Territorio, come elemento di diffusione e coesione delle diversità locali;
- I Clienti, come fornitore di servizi avanzati e punto di riferimento centrale nelle politiche di sviluppo locali;
- Il Personale, come sostegno alla crescita professionale, alla condivisione dei principi e all’adesione consapevole alla mission aziendale.

“Avere come obiettivo la generazione di valore su un territorio vuol dire avere la capacità e la volontà di ascoltare e comprendere quel territorio ed essere in grado di creare e distribuire con continuità un valore aggiunto al territorio stesso.”

VALORI

“L’Arpa condivide al proprio interno dei valori di riferimento improntati alla massima onestà, correttezza, lealtà, trasparenza ed al rispetto dei beni e delle risorse aziendali”

Il cliente è la figura centrale, nei confronti della quale debbono essere sempre evidenziati i valori aziendali, l’Arpa è costantemente tesa a tutelare la qualità dei rapporti con i propri clienti e a migliorare i propri servizi.

L’Arpa evita ogni forma di discriminazione basata su razza, nazionalità, sesso, età, orientamenti sessuali, opinioni politiche, convinzioni religiose e disabilità fisiche.

Uno dei principali valori di riferimento aziendali è il rispetto nei confronti delle opinioni, delle idee e delle attività altrui ed è proprio nella qualificazione delle diverse personalità all’interno dell’Arpa che risiede la capacità di comprendere e valorizzare il territorio.

L’Arpa, inoltre, considera basilare nel proprio operare e nell’agire dei propri dipendenti, il valore della solidarietà, intesa come strumento di coesione aziendale e di integrazione con il territorio, essere solidali significa per l’azienda condividere pienamente le esigenze del personale, della clientela e dell’intero territorio di riferimento attraverso programmi ed obiettivi comuni.

L’Arpa è portatrice dei seguenti valori:

- *Orientamento al cliente*, ponendo il cliente al centro di ogni obiettivo di miglioramento, fornendo servizi flessibili ed innovativi.
- *Integrità*, orientando le azioni ed i comportamenti di tutti coloro che agiscono per conto dell’azienda verso criteri di rettitudine e nel pieno rispetto normativo.
- *Eccellenza*, offrendo sempre servizi di alta qualità con una continua tensione all’innovazione.
- *Specificità*, rivendicando la propria territorialità e promuovendone le diversità.
- *Responsabilità*, sensibilizzando ad un uso attento e sostenibile delle risorse.

III - Produzione e distribuzione del Valore Aggiunto

Questa parte del Bilancio Sociale, che solitamente si usa denominare rendiconto, è finalizzata a fornire una diversa interpretazione dei dati economici contenuti nel Bilancio Civile.

Questi dati, giustamente riclassificati e rielaborati, costituiscono il punto di partenza per l’analisi del processo di formazione e distribuzione del Valore Aggiunto inteso come quantità di valore aggiunto scaturito dalla differenza tra risorse impiegate nel processo produttivo ed il totale dei consumi.

La finalità del Bilancio Sociale attraverso il rendiconto non è tanto quella di rappresentare il valore risultante dall'attività dell'azienda da un punto di vista meramente contabile, quanto di illustrare come questa ricchezza sia stata effettivamente prodotta ed in che modo attraverso la sua distribuzione, abbia contribuito ad apportare benefici a tutti coloro che in qualche modo hanno a vario titolo intrattenuto un rapporto di scambio con l'azienda.

Il valore aggiunto rappresenta, quindi, la capacità dell'impresa di creare ricchezza e di apportare benefici attraverso l'attività aziendale in relazione al sistema degli interlocutori sociali inseriti nel contesto in cui la stessa opera: lo Stato, il Sistema Impresa, i finanziatori, il personale, gli utenti, i fornitori, la collettività in genere e l'ambiente.

Dati significativi di gestione

Le informazioni contenute nel Bilancio d'Esercizio dell'Arpa sono state opportunamente riclassificate in maniera da poter rappresentare come nel prospetto che segue, le principali grandezze economiche ed il confronto tra le ultime due gestioni.

Tab. 1 Confronto tra bilanci riclassificati 2002/2003

<i>BILANCIO RICLASSIFICATO</i>	<i>Esercizi</i>		<i>Scostamenti</i>
	2003	2002	2003/2002
<i>Ricavi della gestione caratteristica</i>			
Prodotti del traffico	18.186.329	17.662.132	524.197
Contributi d'esercizio	36.955.416	36.929.512	25.904
Altri ricavi caratteristici	6.636.573	3.736.836	2.899.737
<i>Totale ricavi gest.caratteristica</i>	61.778.318	58.328.480	3.449.838
<i>Costi della gestione caratteristica</i>			
Consumi	9.394.903	9.915.674	520.771
Spese per il personale	34.370.790	33.527.453	- 843.337
Altri costi caratteristici	7.861.902	7.075.228	- 786.674
<i>Totale costi gest. caratteristica</i>	51.627.595	50.518.355	- 1.109.240
<i>Risultato gest. caratteristica</i>	10.150.723	7.810.125	2.340.598
Interessi passivi	671.656	1.364.780	693.124
Contributi su oneri passivi	0	- 53.613	- 53.613
Ammortamenti	6.240.242	4.775.682	-1.464.560

Accantonamenti	1.960.779	2.744.998	784.219
Costi gest. finanz. e amm.ti	8.872.677	8.831.847	- 40.830
<i>Rettifica valori attività finanziarie</i>			
Risultato netto	1.278.046	- 1.021.722	2.299.768
Proventi straordinari	3.336.458	2.637.880	698.578
Costi straordinari	2.506.243	498.055	-2.008.188
Risultato gestione straordinaria	830.215	2.139.825	-1.039.610
Risultato d'esercizio ante imposte	2.108.261	1.118.103	990.158
Imposte sul reddito	1.600.000	636.840	-963.160
Risultato d'esercizio	508.261	481.263	26.998

Nell'Esercizio 2003 l'Arpa consegue risultati reddituali di gran lunga superiori a quelli del precedente esercizio. Il confronto con l'anno precedente evidenzia un significativo miglioramento della gestione tipica.

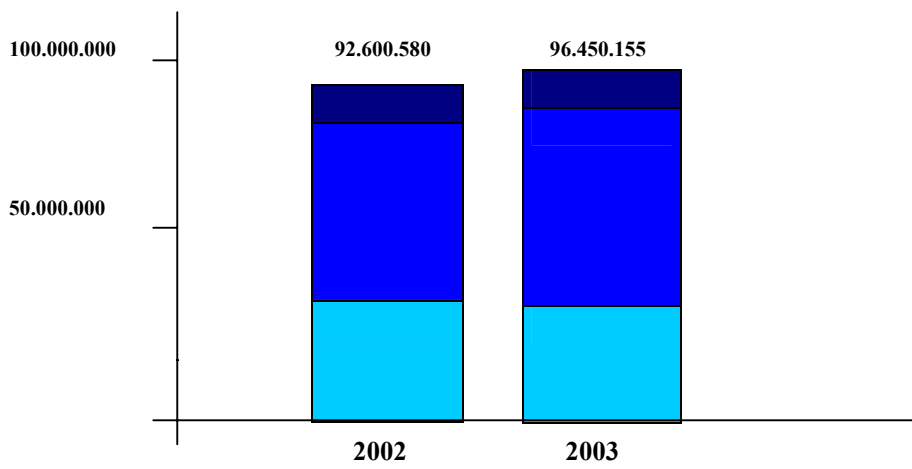
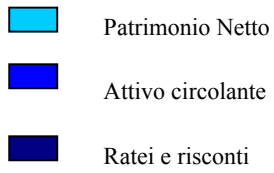
L'incremento reddituale è sicuramente riconducibile ad un aumento dei ricavi tipici ossia dei ricavi per proventi di linea che rispetto al 2002 risultano incrementati di circa un 3%.

Anche i costi della gestione tipica risultano avere un contestuale andamento crescente ma comunque inferiore alla crescita dei ricavi. I maggiori incrementi si registrano nei costi del personale.

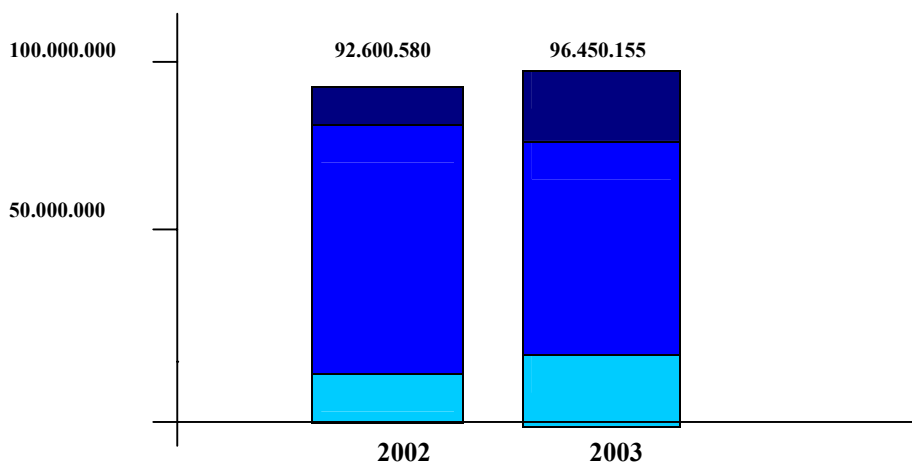
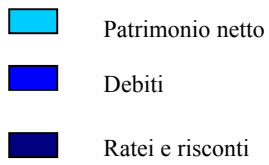
Tab. 2 *Andamento della situazione patrimoniale*

Tab.2		STATO PATRIMONIALE A LIQUIDITA' CRESCENTE	
ATTIVO		PASSIVO	
Immobilizzazioni materiali	86.355	Capitale sociale	8.991
Immobilizzazioni immateriali	320	Riserve di rivalutazione	1.584
Immobilizzazioni finanziarie	1.292	Altre riserve	8.146
- Fondi di ammortamento e svalut.	53.267	Risultato d'esercizio	508
Immobilizzazioni nette	34.700	Capitale netto	19.229
Magazzino	1.299	Debiti a medio/l termine	8.561
		Fondo rischi ed oneri	4.448
Crediti commerciali	349	Fondo TFR	18.854
Crediti diversi	58.820	Passività consolidate	31.863
Attività finanziarie non imm.te			
Liquidità differite	59.169	Debiti v/Istituti finanziari	3.349
		Debiti v/fornitori	5.608
Cassa e banche	299	Altri debiti a breve termine	19.776
Liquidità immediate	299	Passività correnti	28.733
Ratei e risconti attivi	983	Ratei e risconti passivi	16.625
Totale capitale investito	96.450	Totale fonti di finanziamento	96.450

Tab.3 *Composizione dell'attivo patrimoniale*



Tab. 4 *Composizione del passivo patrimoniale*



Indici gestionali

La tabella n.1 esprime i principali indicatori di redditività relativi agli ultimi tre esercizi

Tab.1 *Indici reddituali*

	2001	2002	2003
Reddito netto			
Capitale netto			
ROE return on equity	1,71	2,56	2,64
Reddito operativo			
Capitale investito			
ROI return on investment	3,66	0,31	2,01
Reddito operativo			
Fatturato			
ROS return on sales	6,53	0,53	3,48

Prospetto di determinazione del Valore Aggiunto

La riclassificazione del Conto Economico in funzione del Valore aggiunto globale netto, consente di quantificare la ricchezza prodotta dall'Arpa nel periodo di riferimento (2003) destinata e distribuita agli stakeholder che hanno contribuito a determinarla.

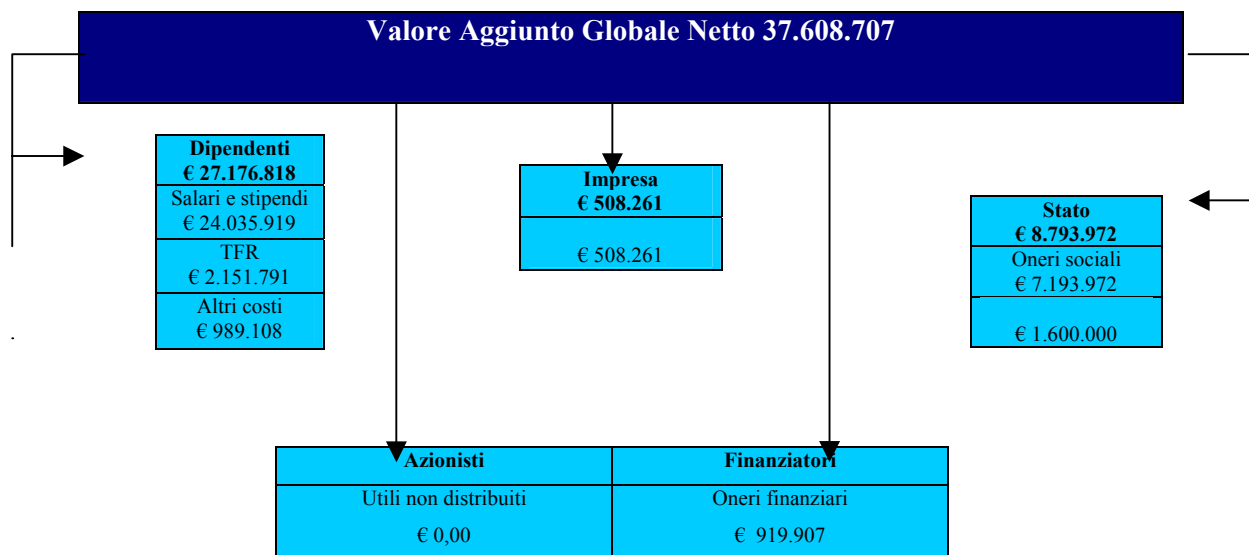
Il Valore Aggiunto è ottenuto come differenza tra ricavi lordi e consumi utilizzati per produrli.

Tab.1 *Prospetto di determinazione del Valore Aggiunto*

	31/12/2003	31/12/2002
Ricavi delle vendite e delle prestazioni	18.186.329	17.662.132
+ Variazioni delle rimanenze di prodotti in corso di lavorazione, semilavorati e finiti		
+ Incrementi di immobilizzazioni immateriali		
+ Altri ricavi e proventi	43.591.989	40.719.961
= Valore della produzione del periodo	61.778.318	58.382.093
Costi per mat. Prime, suss., di consumo e merci	9.195.144	9.559.173
+ Costi per servizi	7.169.480	6.362.111
+ Costi per godimento di beni di terzi	209.906	241.182
+ Oneri diversi di gestione	482.516	471.935
= Costi intermedi della produzione	17.047.056	16.634.401
= Valore Aggiunto Caratteristico Lordo	44.731.262	41.747.692
Componenti finanziari e straordinari		
+ Saldo della gestione straordinaria al netto degli oneri finanziari	248.251	227.602
+ Saldo della gestione straordinaria	830.215	2.139.825
= TOTALE	1.078.466	2.367.427

= Valore Aggiunto globale lordo	45.809.728	44.115.119
- Ammortamenti e svalutazioni	6.534.182	4.782.265
- Accantonamenti	1.666.839	1.792.829
Valore aggiunto globale netto	37.608.707	37.540.025

Prospetto di riparto di riparto del Valore Aggiunto



Stakeholder	€uro	
Dipendenti	27.176.818	Il valore aggiunto distribuito ai dipendenti è aumentato rispetto al 2002
Stato	8.793.972	La quota destinata allo Stato è anch'essa aumentata rispetto al 2002
Impresa	508.261	L'autofinanziamento è cresciuto grazie all'aumento del risultato d'esercizio
Finanziatori	919.907	La quota destinata ai finanziatori è invece decrementata
Azionisti	0	L'azienda ha preferito non distribuire utili agli azionisti
Valore Aggiunto Globale Netto	37.608.707	Il valore aggiunto globale netto è complessivamente aumentato rispetto allo scorso esercizio

IV - La Relazione Sociale

Arpa e le Risorse Umane

Le Risorse Umane identificano tutti coloro che svolgono attività lavorativa per conto di Arpa.

Il personale da sempre costituisce elemento indispensabile per il successo dell'impresa e per l'assolvimento della sua missione.

Arpa esplicita la sua mission creando valore per il territorio attraverso lo sviluppo della mobilità e questo riesce a farlo soprattutto perché può contare su di un organico professionalmente qualificato ed impegnato.

L'esperienza e la motivazione sono valori identificativi del personale di Arpa, ecco perché da sempre l'azienda investe sulle risorse umane favorendo la loro crescita professionale ed una partecipazione al raggiungimento degli obiettivi.

1. Politica delle assunzioni

La selezione del personale e la valutazione delle potenzialità da un punto di vista professionale in Arpa sono subordinate alle decisioni della Regione Abruzzo.

Arpa, essendo infatti, una società a capitale prevalentemente pubblico è soggetta alle norme sugli organici e sulle modalità di assunzione del personale disciplinate dalla legge regionale n. 62 del 9/9/1963, art.22.

La pianta organica dell'Arpa viene approvata dalla Regione Abruzzo e la copertura dei posti in organico avviene tramite concorso interno o per concorso pubblico.

Il personale dipendente trova collocazione principalmente in questi tre settori

- settore impiegati;
- settore officina;
- settore movimento (comprendente il personale viaggiante).

Lo schema organizzativo è orientato ad assicurare al modello flessibilità in ragione del modificarsi delle condizioni esterne (riforma del T.P.L., Piano Regionale Trasporti, ecc....) e/o di quelle interne (es: revisione assetto rete, processi di diversificazione e decentramento, ecc....). Quindi la **politica delle assunzioni** viene svolta in relazione all'adeguamento della pianta organica dovuta ai motivi appena menzionati.

I concorsi per la selezione del personale viaggiante sono banditi in relazione alle carenze di personale. Attraverso essi viene stilata una graduatoria, che rimane in vigore per 24 mesi, da cui si attingono le persone da assumere per le seguenti necessità del servizio: istituzione di nuovi turni, reintegro degli usciti, ecc.

L'Arpa nell'istituire rapporti di collaborazione si avvale dell'utilizzo di contratti di lavoro atipici: part-time, formazione lavoro, apprendistato, contratti a termine. L'inserimento delle forme di contratto atipico è compatibile con le esigenze di flessibilità aziendale.

Ad ogni nuova assunzione segue un percorso formativo di circa 80 ore. Il programma di formazione dei nuovi assunti prevede l'impartizione di nozioni teoriche per circa 27 ore. Le restanti ore vengono dedicate ad un percorso di addestramento diversificato a seconda della specifica mansione da svolgere.

2. Percorsi di carriera e promozioni

Anche i percorsi di sviluppo professionale, così come le assunzioni, sono soggetti e disciplinati da apposite leggi e, generalmente, tutte le categorie vi accedono tramite concorsi interni.

Per il personale viaggiante l'avanzamento di carriera avviene in via automatica secondo quanto disposto dal C.C.N.L.; essi godono, inoltre, della possibilità di accedere ai concorsi interni che favoriscono l'inserimento in altre aree operative e permettono di diversificare i percorsi professionali.

Ovviamente l'individuazione dei profili professionali più affini ai ruoli da ricoprire in Arpa è subordinata al possesso delle conoscenze e delle competenze necessarie a ricoprire tali ruoli.

Per il personale di officina e gli impiegati, invece, l'avanzamento di carriera avviene tramite concorsi interni e la relativa selezione in relazione ai requisiti necessari; essi, inoltre, hanno la possibilità di accedere al R.A.P. un regolamento interno che disciplina gli avanzamenti e le promozioni e che permette di:

- modificare il settore di appartenenza;
- ricoprire con priorità posizioni eventualmente vacanti in organico,
- migliorare i propri parametri retributivi.

3. Dinamica degli organici

L'incremento dei dipendenti negli ultimi tre anni è stato pari a 30 unità circa; in particolare nell'anno 2003 sono entrate in azienda 32 unità per nuove assunzioni, ma nel complesso la forza lavoro, nella media annuale, è variata mediamente di 10 unità. L'azienda tuttavia, prosegue la politica di riorganizzazione dell'organico, già iniziata negli anni precedenti, attraverso riqualificazione ed assunzioni di personale con contratti di lavoro atipici.

Tab. 3.1 Composizione del personale per qualifica e sesso

	2003
--	-------------

	Uomini	Donne	Totale
Personale viaggiante	737		737
Addetti al movimento	25		25
Addetti all'officina	89		89
Impiegati	58	42	100
Dirigenti	6		6
Totale	915	42	957

Tab. 3.2 presenze/assenze del personale nel 2003

Organico medio	951
Giornate lavorate	246.542
Media giornate lavorate	259
Ferie	25.548
Festività soppresse	4.069
Media gg. Ferie	31
Festività infrasettimanali godute	8.506
Riposo goduti	51.034
Media gg. Riposo	53
Assenze c/Inps	13.348
Assenze per infortunio	2.573
Assenze varie	5.833

Nel 2003 sono aumentate le giornate di ferie godute (+ 2.309), ricomprendendovi anche le festività soppresse , mentre sono diminuite le giornate medie lavorate (-2).

In diminuzione risultano le assenze per infortunio (-43 gg.), mentre sono in aumento le assenze per malattia (+ 531) e per motivi vari (- 1.157).

4. Politica delle pari opportunità

La crescita delle pari opportunità tra personale maschile e femminile rientra tra gli obiettivi di sviluppo di Arpa ed è oggetto di un costante impegno da parte dell'azienda ad adoperarsi per il loro miglioramento.

Negli ultimi anni è cresciuta la quota di donne in rapporto al totale dei dipendenti ed anche le loro mansioni.

Tab. 4.1 Composizione del personale femminile per qualifica

	2000	2001	2002	2003
funzionari	4	8	8	9
impiegati	34	34	34	33
totale	38	42	42	42

Tab. 4.2 Composizione del personale femminile per età media

	2000	2001	2002	2003
--	------	------	------	------

Età media	40,2	40,4	39,5	40,5
totale	40,2	40,4	39,5	40,5

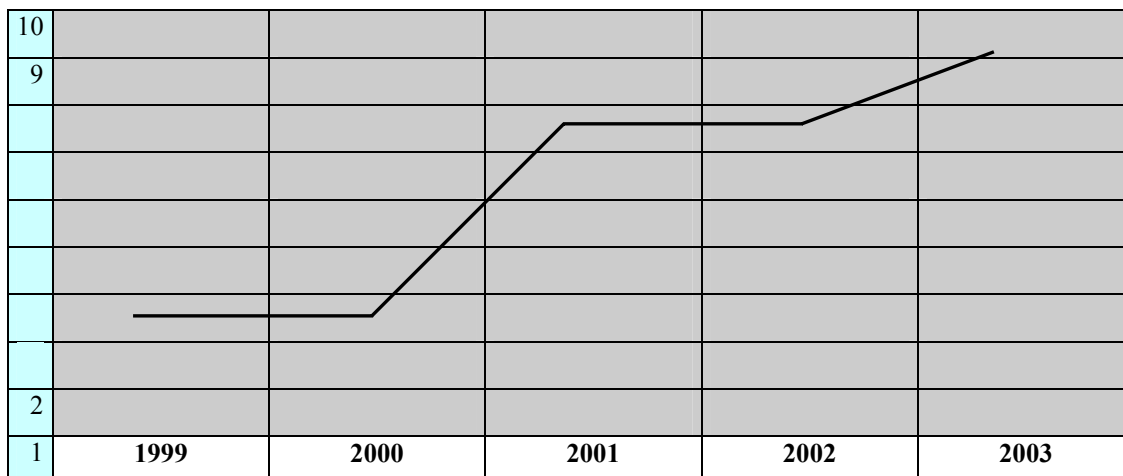
Tab. 4.3 Composizione del personale femminile per anzianità media

	2000	2001	2002	2003
Anzianità media	14,3	14	13,8	14,8
totale	14,3	14	13,8	14,8

Pur presentandosi in numero assolutamente inferiore rispetto alla presenza maschile i dati sulla presenza femminile in Arpa rilevano una evoluzione negli anni sia nel numero che nei ruoli aziendali.

Dal 1999 ad oggi il numero delle donne che ricoprono il ruolo di funzionari è cresciuto di ben 5 unità.

Tab. 4.4 Andamento funzionari donne



5. Formazione e qualificazione del personale

In Arpa la valorizzazione, il coinvolgimento del personale agli obiettivi aziendali e la loro crescita professionale sono state sostenute nel corso del 2003 da un intenso percorso di formazione continua.

La società si sta impegnando molto a proposito, ed è per questo che sta già definendo un cospicuo programma di attività formative rivolte a tutti i dipendenti da raccogliere su di un Piano di formazione per il 2004 che verrà redatto sulla base della rilevazione dei fabbisogni formativi del personale dipendente.

Nel 2003 sono state erogate 5.141 ore di formazione pari a circa 642 giornate/uomo, che hanno coinvolto circa la metà dipendenti.

Gli interventi formativi più importanti hanno riguardato:

- un piano di formazione interna effettuato dal personale impiegato in azienda per i nuovi assunti;

- un percorso formativo affidato ad una società esterna per i valutatori interni del Sistema di Gestione Ambientale; un corso di 120 ore organizzato gestito e coordinato dalla Società Italiana Qualità ed articolato sul personale impiegatizio e di manutenzione.
- un percorso formativo e di aggiornamento rivolto al personale viaggiante.

Tab. 5.1 Attività di formazione erogata

FORMAZIONE 2003			
attività	dipendenti	Ore/dipendente	ore
Formazione nuovi assunti	32	80	2.560
Qualificazione valutatori del Sistema di Gestione per la Qualità	5	120	600
Aggiornamento valutatori del Sistema di Gestione per la Qualità	2	20	40
Informatica: internet e posta elettronica	101	7	707
Il nuovo codice della strada	222	3	666
Aggiornamento guida nuovi autobus	100	3	300
Aggiornamento personale di officina	3	40	120
Bigliettazione a bordo DAT 400	12	4	48
altro (ASSTRA, ataf, eurobic,...)			100
TOTALE	467	277	5.141

6. Attività ricreative e sociali

Gruppo sportivo Arpa

Si tratta di un gruppo di dipendenti Arpa appassionati cicloamatori e cicloturisti accomunati dalla passione per il ciclismo che hanno creato una piccola squadra regolarmente formalizzata ed iscritta all'UDACE e dotata di proprio statuto.

L'obiettivo per il 2004 è quello di lanciare una campagna di adesione all'attività sportiva amatoriale, con campagne di promozione al ciclismo amatoriale e favorire la partecipazione alle più importanti manifestazioni cicloturistiche a livello regionale e nazionale.

7. Tutela della privacy

L'Arpa Spa, nel rispetto della legislazione vigente attenente al trattamento dei dati, si sta adoperando per predisporre tutta la documentazione prevista e per stilare un sorta di regolamento aziendale per il trattamento dei dati personali che vedrà coinvolto gran parte del personale dipendente.

8. Attività sanitaria e sicurezza sul lavoro

Particolare attenzione è stata posta agli adempimenti connessi alla normativa in materia di igiene, sicurezza ed ambiente di lavoro che hanno comportato lo svolgimento negli anni passati di numerosi e significativi interventi di adeguamento strutturale ed impiantistico.

Nell'anno **2003** sono stati svolti lavori per un importo complessivo di oltre € 100.000, tra cui si riportano i più significativi:

- sede di Pescara, manutenzione straordinaria dei cupolini del locale officina;
- sede di Avezzano, lavori di ripristino dell'impermeabilizzazione delle coperture;
- sede di Giulianova ed immobile di S.Omero, bonifica e smaltimento dell'amianto;
- sede della Direzione Generale di Chieti, adeguamento degli arredi e dei corpi illuminanti degli uffici;

Nell'ambito degli interventi di manutenzione ordinaria degli immobili aziendali e dei relativi impianti tecnologici, quelli svolti in economia, hanno avuto un importo complessivo valutabile in € 85.000 circa.

Tutti i suddetti lavori sono stati svolti sotto la direzione dei tecnici preposti della Direzione Tecnica aziendale.

Per l'anno 2004 è previsto lo svolgimento di interventi per complessivi € 120.000 circa, tra cui si riportano i più significativi:

- sede di Teramo, sostituzione portoni officina;
- sede di Giulianova, sostituzione dell'impianto di disoleazione delle acque di lavaggio bus e d'officina;
- sede di Pescara, lavori di manutenzione del piazzale;
- biglietteria di Avezzano, lavori di manutenzione;
- sede della Direzione Generale di Chieti, completamento ed adeguamento arredi;

Inoltre, per l'anno 2004, è prevista la redazione delle nuove edizioni dei Documenti di Valutazione del Rischio per le diverse Sedi aziendali (ex D.Lgs. 626/94), aggiornate sulla base delle mutate condizioni operative dei luoghi di lavoro, nonché l'elaborazione dei piani di emergenza e dei mezzi antincendio delle Sedi.

9. Relazioni con i Sindacati

La valenza e l'articolazione delle attività aziendali e la loro diffusione sul territorio sono state rese possibili grazie ad un sistema di partecipazione e condivisione delle politiche aziendali con l'intera base lavorativa.

In quest'ottica, il rapporto con le organizzazioni sindacali si è evoluto superando la logica della contrapposizione di interessi divergenti, e raggiungendo una "visione comune" sul ruolo dell'Arpa e sugli obiettivi strategici dell'azienda.

Con tale impostazione l'ARPA, con le società partecipate e controllate, persegue, in modo sempre attuale, metodi partecipativi, con l'impegno a tenere sempre attivo e centrale il confronto preventivo sulle tematiche a valenza strategica ed aziendale, nel rispetto delle norme e dei contratti.

Nelle relazioni sindacali, si riafferma così, nella distinzione dei ruoli, la validità del metodo della concertazione sia per quanto riguarda il sistema contrattuale, sia per quanto concerne i profondi cambiamenti connessi al processo di riforma del settore.

10. Impegni di miglioramento

La valorizzazione delle risorse umane costituisce da tempo in Arpa un obiettivo proiettato costantemente al miglioramento continuo.

La società si propone per il 2004, allo scopo di portare avanti un percorso già avviato da tempo, di incentivare lo sviluppo e la crescita professionale dei dipendenti attraverso attività di formazione ai vari livelli aziendali.

Per il 2004 Arpa si prefigge di redigere un Piano di Formazione nel quale inserire le diverse attività di formazione professionale previste per i dipendenti.

Queste le attività in progetto:

- formazione/informazione diffusa sul D.Lgs. 626/94 e successive integrazioni;
- un corso di formazione sulla comunicazione e la relazione con il cliente indirizzato a tutti gli autisti dell'Arpa;
- sensibilizzazione al Sistema di Gestione Qualità nei confronti di tutto il personale, sia impiegatizio, sia viaggiante che manutentivo.

Inoltre per il 2004 Arpa prevede di incrementare la propria forza lavoro e compatibilmente con le esigenze di flessibilità aziendale sarà introdotto il contratto di inserimento che andrà a sostituire il contratto di formazione lavoro e l'apprendistato.

Arpa e i clienti

“Arpa genera valore per il territorio attraverso lo sviluppo della mobilità delle persone”

Coerentemente con la propria missione e l'obiettivo di creazione di valore per il territorio e per i suoi cittadini, Arpa esplicita la propria attività garantendo una presenza estremamente capillare sul territorio di riferimento.

L'erogazione del servizio a favore della collettività deve assumere un valore riconosciuto da chi lo riceve, ed è solo in questo modo che Arpa riesce ad assolvere alla propria missione ed a svolgere l'attività in maniera completa.

Arpa vanta sul territorio abruzzese una presenza storica nel settore della mobilità, ma negli ultimi anni ha dovuto ridefinire i parametri della propria attività di erogazione e modellarli sulla base di una vera e propria attività di produzione.

Oggi Arpa svolge la propria attività condividendo al suo interno i valori dell'orientamento e della responsabilità verso il cliente, in quanto requisiti indispensabili per la creazione e la distribuzione di valore sul territorio. Il cliente di Arpa è il cittadino, la collettività, è l'intero territorio.

1. Caratteristiche ed analisi della clientela

I clienti di Arpa possono essere identificati come tutti coloro che quotidianamente usufruiscono del servizio di mobilità per i loro spostamenti.

Le attività svolte da A.R.P.A. riguardano essenzialmente:

- trasporto pubblico di linea;
- servizi di noleggio con conducente

In particolare, Arpa gestisce 142 autolinee in concessione regionale e 2 in concessione ministeriale.

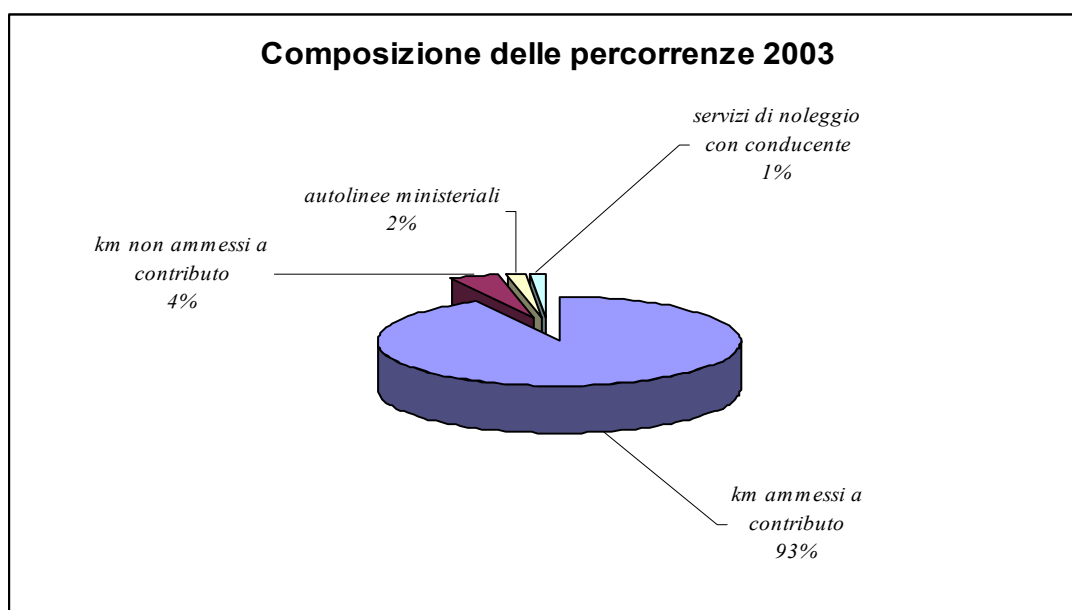
Giornalmente vengono effettuate oltre 3.350 corse, per una percorrenza stradale di quasi 9.000 km.

La velocità commerciale media nel 2003 è stata di 64 km/h per le autolinee interregionali e di 35km/h per quelle regionali.

Arpa serve 253 comuni, effettuando una percorrenza annuale di 25.951.886 km, di cui 23.983.308 dati in contributo dalla Regione Abruzzo, 449.524 di linee ministeriali e 370.028 km di servizi turistici (autobus da noleggio).

Tab 1.1 Percorrenze

	2002	2003
a) linee regionali	25.062.777	25.132.333
linee statali	439.152	449.524
totale	25.501.929	25.581.857
b) noleggi	351.943	370.028
Totale generale	25.853.872	25.951.885



Nel 2003 sono stati effettuati sui mezzi Arpa complessivamente 15.661.118 viaggi, di cui 11.703.738 con abbonamenti (75%), con un incremento dello 0,3%, rispetto all'anno precedente, in controtendenza rispetto all'andamento decrescente registrato in sede nazionale.

Il numero di clienti effettivamente trasportati nel 2003 è stato stimato pari a circa 92.000 persone, di cui 26.000 abbonati e 66.000 viaggiatori con biglietto.

Al fine di operare interventi di ristrutturazione dei servizi, nel corso del 2003, è stato condotto un monitoraggio dei passeggeri trasportati, intervistando a bordo i passeggeri di tutte le corse. L'indagine, che si limitava a chiedere ai viaggiatori la destinazione ed il motivo dello spostamento, ha consentito tramite le risposte di determinare le reali esigenze di mobilità degli abruzzesi.

La gran parte degli abbonati usufruisce di tariffe agevolate, che la Legge Regionale prevede per gli studenti, i lavoratori dipendenti, i pensionati.

Altra innovativa agevolazione introdotta quest'anno nel bacino della valle subequana, comprese le città di L'Aquila e Sulmona, riguarda l'introduzione dei titoli di viaggio integrati Arpa e Trenitalia. Con questo tipo di biglietti, chiamati Girabruzzo, è possibile viaggiare sia sulle corse Arpa che sui treni regionali; la tariffa Girabruzzo in genere è più bassa per i clienti Arpa rispetto alle tariffe regionali in vigore.

Inoltre queste aree interne, proprio perché considerate aree a domanda debole, sono state agevolate ulteriormente con l'introduzione, avvenuta in via definitiva quest'anno, dei servizi di trasporto a chiamata. Arpa si avvale per questa attività di un innovativo sistema informatizzato (*Telebus*) che consente di raccogliere le richieste di viaggio pervenute mediante un numero verde; in questo modo è possibile ottimizzare i percorsi ed il tempo. Ciò comporta una maggiore flessibilità del servizio, risparmio per l'azienda e adattamento alle esigenze di mobilità degli utenti.

Per le linee a lunga percorrenza dirette a Roma e il prolungamento fino a Salerno delle corse da Pescara per Napoli sono state introdotte le prenotazioni on line; ciò ha conferito maggiore qualificazione al servizio e concretezza alle esigenze dell'utenza.

2. Comunicazione e informazione

Le emergenze ambientali presenti in Italia ed in tutto l'occidente industrializzato hanno riportato in primo piano il ruolo del trasporto pubblico.

L'importanza di coniugare un sistema efficiente e moderno di mobilità collettiva con uno sviluppo ecocompatibile diventa uno dei punti fondanti della missione delle aziende di TPL, Arpa inclusa.

Per comunicare questo messaggio forte alla società civile, alle istituzioni, alle forze politiche, ai rappresentanti degli interessi diffusi nel territorio, insomma ad un target composito, Arpa ha investito risorse cospicue nel corso dell'anno 2003.

Il piano di comunicazione è stato redatto tenendo presenti due obiettivi: riportare l'attenzione della società abruzzese su Arpa, quale realtà che contribuisce in maniera decisiva allo sviluppo regionale, illustrare la missione di Arpa quale azienda pubblica sensibile ai bisogni di mobilità delle comunità abruzzesi, in particolar modo di quelle delle zone interne. Obiettivi con una valenza socio-economica rilevante che contribuiscono a presentare l'azienda quale entità di riequilibrio di tutto il territorio regionale.

Sui principali quotidiani abruzzesi e sulle emittenti locali televisive per circa sei mesi sono stati pubblicate e trasmesse le immagini di Arpa, accompagnate con informazioni sull'andamento economico gestionale che presenta da sei anni risultati positivi.

La comunicazione è stata indirizzata anche al personale aziendale a cui periodicamente è stato consegnato un notiziario mensile con informazioni sulle iniziative dell'azienda in campo regionale e nazionale. La comunicazione interna quale strumento strategico per Arpa, finalizzato a rafforzare il senso di appartenenza del personale che opera sull'intero territorio regionale, personale a cui è indispensabile far arrivare notizie di prima mano sui programmi e sulle strategie di Arpa.

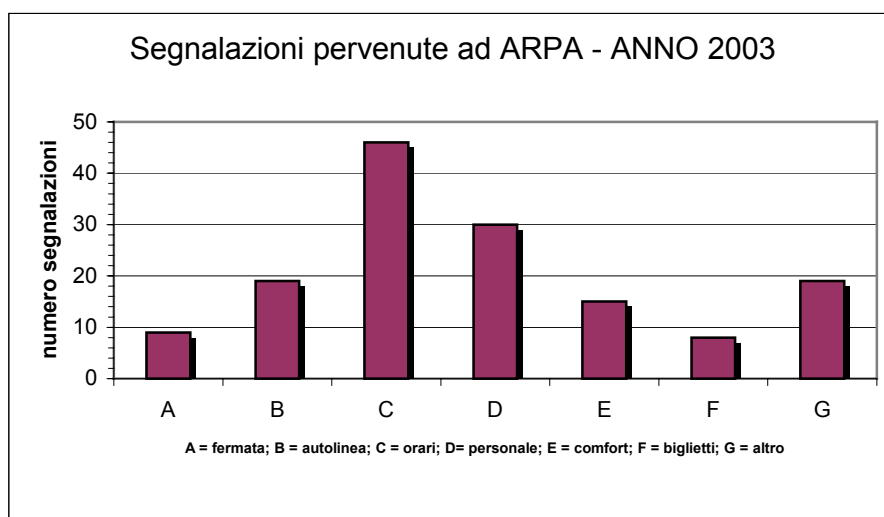
Il piano di comunicazione non poteva non prevedere l'utilizzo dello strumento informatico: grazie al sito aziendale www.arpaonline.com è stato possibile rendere noti a tutti le informazioni sui servizi e sugli orari delle corse.

L'azienda ha attivato anche una fase di ascolto dei bisogni della sua clientela, raccogliendo critiche e suggerimenti, elementi questi che hanno contribuito a conoscere le aspettative ed i bisogni di chi usa o vorrebbe usare i mezzi Arpa ed a migliorare complessivamente la qualità del servizio stesso.

Tab 2.1 Reclami pervenuti nel'anno 2003

TIPO	QUANTITA'
fermate	9
Autolinee	19
Orari	48
Personale	30
comfort	15
biglietti	8
altro	19

Tab 2.2 Segnalazioni pervenute nel 2003



Limitatamente ai servizi di noleggio, è stato introdotto nel secondo semestre 2003 un questionario di soddisfazione che i clienti compilano e rispediscono gratuitamente ad Arpa. I risultati sono soddisfacenti, ma occorre monitorare un periodo più lungo per confermare il trend positivo delle risposte fornite dai clienti dei servizi turistici.

3. Qualità del servizio

La centralità e l'importanza della qualità emergono, in particolare, nell'economia dei servizi pubblici ove l'apprezzamento della medesima determina e condiziona alla radice il significato stesso della prestazione offerta e ricevuta (qualità percepita)

In riferimento a questo aspetto, negli ultimi anni, Arpa si è progressivamente mossa in un'ottica di avvicinamento alla qualità nello svolgimento del servizio realizzando, in linea con la normativa di riforma del settore, la "Carta dei Servizi" ed ha ottenuto nell'ottobre 2003 la certificazione di qualità.

Oltre alla “qualità certificata”, con riferimento esplicito all’economia dei servizi pubblici, si individuano due aspetti essenziali che richiedono qualità:

- la validità tecnica delle prestazioni di servizio (capacità di rispondere ai bisogni a cui sono indirizzate);
- il tempo di intervento (capacità di predisporre l’intervento tecnico nel momento più opportuno sia per il prestatore del servizio sia per il fruitore).

In relazione alla validità tecnica delle prestazioni di servizio si ritiene di dover intervenire per migliorare i seguenti aspetti:

□ **visibilità dei servizi offerti**

- reperimento titoli di viaggio;
- informazione all’utenza su orari e percorrenze;
- integrazione tariffaria;
- informazioni riguardante le possibilità di integrazioni di viaggio con altri vettori.
- comportamenti e servizi offerti dalle agenzie di vendita dei biglietti

□ **comportamento del personale viaggiante**

- maggiore attenzione al cliente ed alle sue esigenze;
- rispetto delle consegne del servizio.

□ **confort adeguato alla richiesta**

- realizzazione o adeguamento di sale di aspetto, pensiline attrezzate, panchine e paline di fermata;
- aria condizionata su mezzi e di impianti;
- migliore pulizia dei mezzi;
- servizi supplementari (confort sulle tratte di lunga percorrenza)

Per aumentare la visibilità dei servizi offerti, nell’ambito della realizzazione di campagne pubblicitarie finalizzate al miglioramento dell’immagine aziendale e della sua visibilità e riconoscibilità in ambito regionale, verranno svolte le seguenti attività:

- ◆ realizzazione di un call center per informazioni all'utenza su orari, percorrenze, coincidenze con altri vettori;
- ◆ potenziamento dell'attività di vendita dei titoli di viaggio, con la gradualità consentita dalla innovazione tecnologica in atto sul S.I.A. e sul sistema di bigliettazione, anche con incremento della bigliettazione a bordo ivi compreso il sistema di ricevitoria del bagaglio e sua tariffazione eventuale;
- ◆ intese con Società proprietarie di adeguate reti per effettuare l'emissione di biglietti automatizzata rendendo capillare la rete distributiva, facilitando per la clientela il reperimento dei titoli di viaggio. Questo consentirà di limitare il fenomeno dei viaggiatori privi di biglietto.
- ◆ incentivazione della politica di integrazione tariffaria e dei servizi al fine di rendere sempre più appetibile l'uso del mezzo pubblico. Iniziative della società sono già state attivate con Trenitalia, e con vettori privati quali Di Fonzo e Di Febo Capuani, e pubblici quale A.M.A. E' prevista l'estensione di tale sistema integrato ad altre aree della Regione Abruzzo.

Particolare attenzione sarà prestata alla qualità nell'espletamento del servizio svolto dal personale viaggiante sia in termini di relazione con la clientela (gli autisti rappresentano l'interfaccia dell'Arpa con il suo mercato di riferimento), che in termini di professionalità, di accuratezza e di riconoscibilità.

4. Impegni di miglioramento

Arpa è intenzionata a proseguire su questo percorso di comunicazione intrapreso con il cliente con l'obiettivo di migliorare nel tempo quegli aspetti di disagio che alterano il livello di soddisfazione percepito.

Innalzare il livello di soddisfazione vuol dire elevare la qualità del servizio reso; in relazione a questo ecco alcuni degli impegni che Arpa prevede di portare a compimento a breve termine:

- Introduzione delle prenotazioni anche su altre linee a lunga percorrenza;
- Estensione della tariffa integrata con Trenitalia ad un numero di clienti sempre più vasto;
- Estensione dei servizi a chiamata anche in altre aree della regione;
- Incremento dei servizi per i disabili;
- Miglioramento dell'informazione al pubblico (call center).

Arpa e i fornitori

Nei processi di approvvigionamento Arpa è da sempre alla ricerca delle migliori condizioni e, nella selezione dei propri fornitori, utilizza gli stessi criteri che devono caratterizzare i rapporti con i clienti.

La qualità è il principio base a cui si ispira l'azienda per la scelta dei propri fornitori.

1. Qualificazione dei fornitori e condizioni negoziali

Nel rispetto di quanto precedentemente detto, Arpa ha istituito un vero e proprio regolamento che guidi la scelta dei fornitori e abbia come obiettivo quello di mantenere sotto controllo il “Processo di approvvigionamento” per assicurare che i prodotti approvvigionati risultino conformi ai requisiti specifici.

I fornitori di beni, servizi e lavori vengono valutati e selezionati in base alla loro capacità di fornire dei prodotti/servizi rispondenti ai requisiti normativi e ai capitolati tecnici.

Tutto ciò che concerne i processi di approvvigionamento è di competenza della Direzione Generale che, attraverso gli strumenti del bilancio di previsione e del Piano d'Impresa approvati dal C.di A. unitamente ad altre decisioni di carattere strategico e gestionale, dà gli input alle varie Direzioni.

Il regolamento tiene conto dei seguenti riferimenti normativi:

- Norma 7.4 del Manuale della Qualità (sez. 7);
- Norma UNI EN ISO 9001:2000 (req. 7.4) ;
- DLgs 158/95 e successive modificazioni: attuazione delle Direttive CEE relative alle procedure di appalti nei settoi esclusi per l'aggiudicazione di lavori, di forniture e di servizi;
- DLgs 358/92 e successive modificazioni: testo unico delle disposizioni in materia di appalti pubblici di forniture, in attuazione delle Direttive CEE per l'affidamento, da parte di una amministrazione aggiudicatrice, di pubbliche forniture di beni, compresi gli eventuali relativi lavori di installazione;
- L. 109/94 e successive modificazioni ed integrazioni: Legge Quadro in materia di lavori pubblici;
- DLgs 460/97: legge per la redazione del bilancio sociale.

La Direzione Affari Generali riceve dalle singole Direzioni, le richieste di approvvigionamento di beni, lavori e servizi al fine di procedere alla qualificazione del fornitore.

Tali richieste possono essere trasmesse tramite:

- modello “Richiesta di Approvvigionamento”;
- delibera del C.di A.;
- Bilancio di Previsione con allegato, dove previsto, il dettaglio:
 - delle classificazioni merceologiche del materiale di consumo;
 - dei servizi e lavori;
 - degli acquisti per le manutenzioni delle immobilizzazioni materiali;

Dove previsto e/o richiesto le richieste di approvvigionamento dovranno essere accompagnate dal Capitolato Tecnico.

La Direzione Affari Generali, prima di iniziare l'iter di acquisizione della fornitura, effettua una verifica di congruità con il documento gestionale (Bilancio di previsione, budget, delibere C.di A.) a sua disposizione:

- in caso di verifica negativa, la Direzione Affari Generali si confronta con la Direzione richiedente, per risolvere il problema emerso in fase di verifica;
- in caso di verifica positiva si procede alla qualificazione del fornitore.

La Direzione Affari Generali dispone la qualificazione del fornitore con le seguenti modalità:

- forniture superiori a € 50.000:

acquisizione del fornitore attraverso gara gestita dall'apposita commissione:

- forniture da € 50.000 a € 400.000:
espletamento di gare informali;
- forniture superiori a € 400.000:
espletamento di gare attraverso le procedure del D.Lgs 158/95.

I limiti per la scelta del tipo di gara si riferiscono o a forniture per singolo lotto o all'importo relativo alla durata del contratto.

La Direzione Affari Generali in base alle specifiche tecniche del prodotto ed ai Capitolati Tecnici, fornite dalle Direzioni interessate, decide la procedura di assegnazione.

Fasi per l'espletamento della gara:

gara informale:

- avviso di gara da pubblicare su due quotidiani a tiratura nazionale ed un quotidiano locale;
- schema di Contratto;
- Capitolato Tecnico (ove previsto);

gara secondo il D. Lgs. 158/95:

- bando integrale di gara da pubblicare sulla GUCE con le modalità stabilite dal Formulario;
- avviso di gara da pubblicare su due quotidiani a tiratura nazionale ed un quotidiano locale;
- schema di Contratto;
- Capitolato tecnico (ove previsto);

La Direzione Affari Generali, qualora ne ricorrano le condizioni, sottopone al C.di A. l'approvazione degli atti di gara, contestualmente viene nominata la Commissione di valutazione; una volta, poi, espletata la procedura di gara, rimanda tutta la documentazione alla Commissione di valutazione la quale, esitata la gara, rimanda l'esito al C.di A. per la ratifica.

Aggiudicata la gara la Direzione Affari generali, nella persona del Direttore, se non diversamente stabilito dal C.di A. o da vincoli legislativi legati al tipo di fornitura, procede alla stipula del contratto.

- forniture comprese tra € 50.000 e € 200:
assegnazione a fornitori iscritti all'albo aziendale attraverso negoziazione diretta, ove il fornitore sia disponibile. In caso negativo (costatata assenza di fornitore qualificato che fornisca

il prodotto richiesto, ovvero, per l'accertata indisponibilità del fornitore qualificato) si procede all'acquisizione di un nuovo fornitore attraverso la ricerca di mercato.

Per i requisiti e le modalità di valutazione, ad eccezione dei fornitori aggiudicatari di gara, per i quali tali requisiti sono stati già valutati, e rivalutazione dei fornitori si rimanda alla **Procedura valutazione dei fornitori**, allegato al presente regolamento.

La Direzione Affari Generali, qualificato il fornitore, procede a dare comunicazione alle Direzioni interessate, al fornitore stesso e alle Unità Produttive Territoriali dell'aggiudicazione della fornitura con le relative condizioni contrattuali.

2. Ricadute sul territorio

Arpa si caratterizza per una presenza piuttosto radicata e diffusa sul territorio; l'esistenza di diverse sedi sul territorio regionale è una componente che incide significativamente nel processo di selezione dei potenziali fornitori.

Inoltre, considerata la compagine azionaria, costituita quasi prevalentemente da enti pubblici territoriali e conformemente all'obiettivo di creare valore per il territorio, Arpa tende a privilegiare nella selezione dei fornitori, anche qualora avvenga attraverso procedure ad evidenza pubblica, fornitori locali, in maniera da contribuire alla crescita occupazionale del territorio stesso.

Attualmente la situazione fornitori si presenta così ripartita:

- 60% fornitori locali;
- 30% fornitori di altre regioni che però si avvalgono di professionalità locali;
- 10% fornitori di altre regioni.

Importi attività manutentiva degli autobus presso fornitori esterni anno 2003

(in euro)

province fornitori esterni	meccanica	carrozzeria	cronotachigrafi	selleria	TOTALE	incidenza
CH	215.066,78	90.252,60	90.252,60	-	395.571,98	23,2%
PE	53.750,71	17.572,69	-	165.717,94	237.041,34	13,9%
AQ	121.962,76	22.854,53	-	-	144.817,29	8,5%
TE	109.466,94	227.925,44	-	-	337.392,38	19,7%
TOTALE ABRUZZO	500.247,19	358.605,26	90.252,60	165.717,94	1.114.822,99	65,3%
EXTRA ABRUZZO	157.499,19	436.170,04	-	-	593.669,23	34,7%
TOTALE	657.746,38	794.775,30	90.252,60	165.717,94	1.708.492,22	

3. Contenzioso e litigiosità

E' da rilevare l'assenza di cause in corso nei rapporti con i fornitori, sintomo di correttezza e di positivo rapporto di fiducia.

4. Impegni di miglioramento

Per il futuro, Arpa si propone di coinvolgere nei processi di selezione dei fornitori, prioritariamente la Direzione Affari Generali e la Ripartizione Approvvigionamenti ed in modo attivo anche le specifiche Direzioni Aziendali e le Sedi periferiche da cui proviene la richiesta di acquisto.

La scelta del fornitore seguirà un processo indicato da criteri che richiedono, oltre al rispetto di condizioni e/o garanzie di fornitura, anche la valutazione di elementi quali l'appartenenza territoriale.

Per ultimo nella scelta, la Società ha intenzione di porre sempre maggiore attenzione alla valutazione ed alla qualificazione dei fornitori sulla base delle capacità degli stessi, di mantenere o di ottenere certificazioni sociali, ambientali e/o di qualità.

Arpa e i finanziatori

1. Rapporti con gli istituti di credito

Arpa ha concepito il ricorso al finanziamento esterno come fattore di complemento equilibrato, seppur indispensabile rispetto all'intervento della Regione Abruzzo, per reperire i fondi necessari agli investimenti e alla gestione corrente.

La Regione assume in questo contesto ruoli diversificati essendo sia socio di maggioranza che committente, e in tali ruoli, nel momento in cui eroga il contributo di esercizio consente il sostanziale bilanciamento tra gli esborsi e le entrate.

La rideterminazione da parte della Regione Abruzzo delle modalità di erogazione dei contributi di esercizio alle aziende di trasporto, passando da acconti bimestrali a trimestrali con un aumento dal 90% al 95% dell'ammontare dei costi standard ipotizzati si è concretizzato con un miglioramento generale delle condizioni finanziarie dell'azienda.

Il consolidamento della società cui si è teso negli ultimi anni ha comportato, tra le altre cose, la possibilità di un rapporto con le banche ormai assolutamente paritario.

Arpa, attraverso la diversa attivazione delle forme tecniche di assistenza creditizia, ha ampliato il numero degli Istituti con i quali intrattiene rapporti e attraverso un attento controllo nella gestione dei costi e delle spese ha trasformato il rapporto con il sistema bancario in un rapporto di confronto e negoziazione.

Inoltre il regolare incasso dei crediti, specie quelli nei confronti della Regione ha consentito di pianificare la tesoreria aziendale, generando un circolo virtuoso che ha consentito un sostanziale contenimento degli interessi passivi rispettando i termini di pagamento convenuti contrattualmente con i fornitori.

Tutto ciò consente di avere sia con i fornitori che con le banche un rapporto fluido e di sicura soddisfazione ed una collaborazione piena e trasparente. La società fornisce in modo completo e puntuale tutte le informazioni necessarie per una adeguata analisi finanziaria attraverso l'elaborazione di rendiconti e piani di pagamenti e incassi, bilanci trimestrali, semestrali, e con comunicazioni sulle operazioni più significative.

Attualmente Arpa opera con 10 banche, tutte italiane, operando con le sedi nel territorio di riferimento, tutte comunque di primario rilievo.

La società dispone di affidamenti a breve pari a Euro 34.415.000 per la copertura di capitale circolante, il cui utilizzo mediamente è pari a circa il 20%.

Il fabbisogno per gli interventi strutturali sono finanziati attraverso una linea a medio termine, con scadenze diversificate fino al 30/04/2008 e con una esposizione al 31 dicembre 2003 pari a 7,8 milioni di Euro.

Tutti i rapporti in essere sono, inoltre, regolati a tassi riferibili alla clientela assolutamente primaria.

Arpa e il Territorio

1. Rapporto con la Regione Abruzzo

Arpa serve l' 86 % del territorio regionale (le intere province di L'Aquila, Teramo, Pescara e il 42% del territorio della provincia di Chieti).

In base alle delibera di giunta regionale 2178 del 15.10.1999, Arpa calcola ogni trimestre le percorrenze contribuibili, partendo da un monte chilometri prestabilito, riproporzionandolo in base al numero di giorno in cui si effettua il servizio scolastico, sottraendo le percorrenze dovute alle corse non effettuate (ad esempio a causa del maltempo o di eventuali scioperi) e aggiungendo quelle dovute alle corse bis eccezionali.

Parallelamente, durante tutto l'anno, vengono calcolate le percorrenze effettive, il cui valore viene comunicato ogni mese all'Assessorato ai Trasporti.

Uno dei compiti della struttura Arpa è ottimizzare le percorrenze effettuate per calibrare le esigenze di mobilità nelle varie aree regionali, rimanendo nell'ambito del monte chilometri concesso.

La Regione Abruzzo eroga i contributi di esercizio anticipandoli con cadenza trimestrale.

Le percorrenze regionali non contribuite ammontano a 1.149.026 km e sono relative per il 65% a collegamenti con Roma (742.683 km); i restanti km si riferiscono a corse che Arpa ha voluto istituire senza contributi a carico della Regione, pur di soddisfare le esigenze di mobilità dei cittadini. Queste percorrenze non contribuite sono ripartite nelle seguenti aree:

- Pescara 17%
- Provincia di Teramo 38 %
- Provincia di L'Aquila 45%

2. Rapporti con gli Enti Locali

I Comuni e le Comunità Montane rivolgono molto spesso istanze e solleciti ad Arpa per problemi legati ai servizi: modifiche di orari, di percorsi, nuovi collegamenti, nuove fermate. Tali richieste vengono sempre accuratamente esaminate, verificate, discusse con i rappresentanti degli EE.LL., in un costante e costruttivo confronto sulle esigenze della mobilità nel territorio regionale.

In molti casi Arpa provvede autonomamente ed esaudisce le richieste degli Enti Locali, in altri, qualora sia necessaria un'autorizzazione, istruisce le richieste presso la Regione Abruzzo, svolgendo così una funzione di tramite.

3. Imposte, Tasse e tributi

Nell'esercizio 2003 Arpa ha versato oltre 2.493.000 Euro all'erario per imposte, tasse e licenze governative.

IRAP	2.196.108,40
ICI	42.822,26
TASSE DI CIRCOLAZIONE	242.414,34
IMPOSTA DI BOLLO, REGISTRO	5.162,83
TOSAP	332,19
CCIAA	1.748,00
CONC. GOVERNATIVE	4.448,89
	2.493.036,91

Il rapporto di Arpa con l'Erario è altresì contrassegnato dalla significativa posizione di IVA a credito alla fine dell'esercizio, frutto, tra l'altro, degli ingenti investimenti in materiale rotabile derivanti anche da gestioni passate e ricondotte a fine 2002 e 2003.

In riferimento all'IVA, la legge di riforma dell'imposta (D.L. 29/09/1997 n. 328) assoggetta i titoli di viaggio all'aliquota ridotta del 10%, ed è proprio tale riforma che ha determinato un notevole credito nei confronti dello Stato.

Infatti, prima della nuova legge, la società mensilmente provvedeva a versare la quota eccedente l'importo tra l'imposta acquisita sugli introiti e quella risultante dal pro-rata sugli acquisti, invece con la riforma, il pro-rata viene a cessare per effetto della mancanza di titoli esenti e la differenza tra l'aliquota sui corrispettivi (10%) e quella sugli acquisti (20%) determinano costantemente un credito.

Le agevolazioni fiscali sul reddito sono riferibili alla L. 18 del 1987 dove è precisato che i contributi c/ esercizio per le società di trasporto non sono considerati ricavi e quindi non sono imponibili ad IRPEG, consentendo alla società di non pagare l'imposta.

Tale criterio, a partire dall'esercizio in corso al 30 dicembre 1999 è stato derogato, assoggettando ad IRAP i contributi erogati a norma di legge, neutralizzando per questo tributo l'agevolazione ai fini IRPEG e scontando una imposta sul reddito pari al 4,25%.

L'incertezza sulla interpretazione della norma in riferimento alla assoggettabilità dei contributi di esercizio e i dubbi sollevati dalla Commissione Europea sulla legittimità dell'imposta alle normative comunitarie hanno determinato l'insorgenza di un contenzioso con l'Amministrazione Finanziaria concretizzatosi in ricorsi rivolti all'ottenimento dei rimborsi delle somme versate per IRAP.

4. L'Arpa e la Collettività

Interventi di natura sociale - Trasporto di ragazzi diversamente abili.

Arpa svolge servizi di trasporto per ragazzi diversamente abili dalle proprie abitazioni ai centri di riabilitazione. Le esperienze più significative sono quelle per:

- l'Istituto Paolo VI di Chieti (17 ragazzi che provengono da vari quartieri e frazioni del capoluogo teatino),
- il Centro Anfass di Avezzano (14 ragazzi che provengono da Villavallelonga, Trasacco, Luco dei Marsi, Collelongo),
- il Centro Onlus "Valle del Giovenco" di Pescina (11 ragazzi che provengono da Cerchio, Lecce nei Marsi, Pescina, Aschi).

Inoltre, quotidianamente autobus di linea dotati di sollevatore per carrozzella trasportano persone disabili nei comuni di Spoltore, Francavilla al Mare e Capestrano.

5. L'Arpa e l'Ambiente

Interventi di natura Ambientale e Territoriale

- *Rinnovo parco rotabile*

Le problematiche inerenti l'inquinamento atmosferico prodotto dalle emissioni gassose degli scarichi degli autobus hanno costituito, e costituiscono ancora, oggetto di attenzione da parte della Società.

Il programma di svecchiamento del parco, con l'immissione di nuovi autobus, tecnologicamente più avanzati (Euro 3 e successivi), l'adozione di misure finalizzate ad un maggiore controllo dell'efficienza manutentiva, unitamente all'utilizzo di carburanti ecologici, costituiscono un contributo importante al problema dell'inquinamento.

L'ulteriore svecchiamento e potenziamento del parco rotabile aziendale previsto dai piani di investimento aziendali del triennio 2004/2006, permetteranno di proseguire quest'azione.

- *Carburanti Ecologici*

Relativamente ai carburanti ecologici, con particolare riferimento alla loro natura e tipologia, gli interventi previsti sono diversificati nel tempo e per ambiti territoriali d'interesse.

Per gli autobus suburbani facenti capo all'area metropolitana Chieti-Pescara, l'Azienda ha intrapreso il progetto finalizzato all'utilizzo del Gecam (noto anche come "gasolio bianco"). Si tratta un'emulsione gasolio-acqua, opportunamente additivata per la sua stabilizzazione: grazie alla presenza dell'acqua si ha un miglioramento della combustione, riducendo la produzione di particolato (maggiore fattore inquinante derivante dalla combustione del gasolio), un miglioramento dei rendimenti, con conseguente riduzione della produzione di anidride carbonica (CO₂), l'abbassamento delle temperature di combustione riducendo la produzione di ossidi di azoto.

Dopo la realizzazione ed il rilascio delle necessarie autorizzazioni per lo stoccaggio e per la modifica ed adeguamento dell'impianto di erogazione del gasolio della sede di Pescara, nell'anno 2003, per un importo di € 29.000 circa) si procederà, nell'anno 2004, alla sperimentazione di tale carburante.

L'ARPA, sempre per quanto riguarda l'area metropolitana Chieti - Pescara, intende avviare concrete iniziative per l'introduzione di una flotta di autobus suburbani alimentati a metano in alternativa all'alimentazione a gasolio, considerato che i prossimi programmi d'investimento della Regione Abruzzo prevederanno sicuramente stanziamenti per l'acquisto di autobus a metano e per la realizzazione di impianti dei rifornimento dei bus stessi.

Pertanto nel 2004 l'ARPA provvederà alle fasi preliminari di individuazione e definizione delle problematiche tecniche, economiche e normative di un'iniziativa siffatta, finalizzate alla successiva elaborazione di uno specifico progetto aziendale.

○ *Manutenzione immobili e sicurezza dei luoghi di lavoro*

Particolare attenzione è stata posta agli adempimenti connessi alla normativa in materia di igiene, sicurezza ed ambiente di lavoro che hanno comportato lo svolgimento negli anni passati di numerosi e significativi interventi di adeguamento strutturale ed impiantistico.

Nell'anno 2003 sono stati svolti lavori per un importo complessivo di oltre € 100.000, tra cui si riportano i più significativi:

- ❖ sede di Pescara, manutenzione straordinaria dei cupolini del locale officina;
- ❖ sede di Avezzano, lavori di ripristino dell'impermeabilizzazione delle coperture;
- ❖ sede di Giulianova ed immobile di S.Omero, bonifica e smaltimento dell'amianto;
- ❖ sede della Direzione Generale di Chieti, adeguamento degli arredi e dei corpi illuminanti degli uffici;

Nell'ambito degli interventi di manutenzione ordinaria degli immobili aziendali e dei relativi impianti tecnologici, quelli svolti in economia, hanno avuto un importo complessivo valutabile in € 85.000 circa.

Tutti i suddetti lavori sono stati svolti sotto la direzione dei tecnici preposti della Direzione Tecnica aziendale.

Per l'anno 2004 è previsto lo svolgimento di interventi per complessivi € 120.000 circa, tra cui si riportano i più significativi:

- ❖ sede di Teramo, sostituzione portoni officina;
- ❖ sede di Giulianova, sostituzione dell'impianto di disoleazione delle acque di lavaggio bus e d'officina;
- ❖ sede di Pescara, lavori di manutenzione del piazzale;
- ❖ biglietteria di Avezzano, lavori di manutenzione;
- ❖ sede della Direzione Generale di Chieti, completamento ed adeguamento arredi;

Inoltre, per l'anno 2004, è prevista la redazione delle nuove edizioni dei Documenti di Valutazione del Rischio per le diverse Sedi aziendali (ex D.Lgs. 626/94), aggiornate sulla base delle mutate condizioni operative dei luoghi di lavoro, nonché l'elaborazione dei piani di emergenza e dei mezzi antincendio delle Sedi.

○ *Dismissioni autobus*

La Direzione Tecnica cura, l'attività di cessione a titolo gratuito degli autobus in dismissione secondo le previsioni dei piani di rinnovo della Regione Abruzzo e che pertanto, pur marcianti, non possono più essere utilizzati per il trasporto pubblico. Essi vengono donati ad Associazioni senza scopo di lucro, Enti ed Istituti che ne fanno richiesta, consentendo così il soddisfacimento di esigenze di carattere sociale e collettivo della comunità abruzzese.

In particolare tenuto conto dei programmi regionali di rinnovo del parco e della conseguente disponibilità degli autobus, nell'anno 2004, a fronte di 56 richieste pervenute negli anni 2002 e 2003, si prevede di poterne soddisfare circa un quarto.

○ *Autostazioni*

In tema di interventi finalizzati al miglioramento della qualità e sicurezza dell'interscambio modale tra servizi di trasporto pubblico (su gomma e su ferro) e trasporto privato, la Regione Abruzzo ha previsto, con D.G.R. n.229 del 13.05.2002, un intervento in favore dei Comuni pari ad oltre 2,5 milioni di Euro (ai sensi della L.R. 153/98), relativamente ad interventi di ammodernamento, costruzione, ampliamento di autostazioni e impianti ed aree atti all'interscambio della mobilità al servizio del T.P.L. urbano e extraurbano. L'erogazione delle somme è prevista in favore di n.13 Comuni con popolazione residente superiore a 10.000 abitanti ed assegnatari di oltre 100.000 Km di trasporto in concessione comunale ai sensi della D.C.R. n.24/6 del 23.12.98, e più precisamente: San Salvo, Penne, Atessa, Sulmona, Giulianova, Avezzano, Lanciano, Ortona, Vasto, Teramo, Chieti, L'Aquila, Pescara.

L'ARPA, al riguardo, attraverso l'"Osservatorio della mobilità" recentemente costituito, si è impegnata per la sensibilizzazione delle amministrazioni destinatarie del provvedimento al problema, promuovendo incontri di carattere tecnico e offrendo la disponibilità per approfondimenti progettuali, ove di interesse.

Infatti, a richiesta del Comune di Giulianova, i tecnici della Società hanno curato la prima fase del progetto, mentre, per il Comune di Penne, la Società ha impegnato, unitamente al Comune e alla GTM, una somma di € 21.000,00, per finanziare la quota non coperta da contributo.

Attraverso la propria controllata Sistema SpA, sono state inoltre avviate iniziative, per investimenti di oltre € 3.800.000,00 (compreso contributo regionale), per la realizzazione / gestione delle opere nei Comuni di Pescara, Teramo, Lanciano, Vasto.

Sistemi di Gestione Ambientale

Il TPL, in Italia ed in altri Paesi Europei, è caratterizzato dalla transizione dal vecchio sistema, basato sull'istituto della concessione, ad uno nuovo aperto alla concorrenza per il mercato, in cui i gestori del servizio vengono scelti in base a gare. L'ARPA da tempo valuta con crescente attenzione ogni elemento che possa influire sul proprio posizionamento competitivo nei confronti di potenziali concorrenti sia nazionali che esteri, ricercando le strategie più opportune per migliorare la propria condizione di mercato.

Al riguardo il della certificazione di qualità ISO 9001 (traguardo sicuramente importante della politica aziendale) non può costituire certamente un punto di arrivo, bensì l'inizio di una nuova fase che pone al centro della missione aziendale il cliente, la soddisfazione dei suoi bisogni e delle sue esigenze.

L'ARPA, in considerazione dell'obiettivo di garantire e soddisfare le esigenze di mobilità delle persone, tutelandone i diritti alla qualità della vita, dell'ambiente e della salute, in linea con la logica dello "sviluppo sostenibile", mira ad integrare pienamente le dimensioni sociali e ambientali nelle dinamiche che governano il sistema economico. Questo può costituire infatti un fattore competitivo e di potenziale di creazione di valore, in termini di differenziazione con altri competitors e di costo.

Si intende quindi intraprendere, nell'anno 2004, un percorso che consenta di attivare un processo di miglioramento continuo delle proprie performances in campo ambientale, istituendo un Sistema di Gestione Ambientale (SGA) certificato secondo la norma internazionale ISO 14001:1996, entro l'anno 2005.

Conclusioni

L'Arpa Spa, nel tempo ha consolidato la propria presenza sul territorio regionale abruzzese operando a favore della collettività e creando i supporti tecnici per la mobilità del sistema regionale.

L'orientamento al cliente, la qualità del servizio reso, la responsabilità, sono valori che caratterizzano da sempre il suo operato e grazie ai quali oggi l'azienda è riuscita conquistare un ruolo determinante sul territorio ed un posizionamento significativo nel proprio mercato di riferimento.

Creare valore per il territorio e per i cittadini costituisce da sempre la missione aziendale ed è in quest'ottica che il rapporto instaurato con il contesto sociale si sta evolvendo.

Il servizio alla collettività non rappresenta più soltanto l'oggetto della attività ma diviene una vera e propria responsabilità.

La responsabilità sociale è un concetto che nel contesto economico si va diffondendo come una vera e propria filosofia di gestione aziendale che trova la sua concretezza nel benessere collettivo.

Divenire socialmente responsabili per un' impresa significa scegliere volontariamente di contribuire al miglioramento della società.

La decisione di Arpa di redigere il Bilancio Sociale costituisce, quindi, una scelta maturata nel tempo, un modo per ottemperare alla propria missione e per evidenziare il proprio ruolo nel territorio.

Questo Bilancio Sociale non è solo un documento rappresentativo dell'attività aziendale, ma costituisce un impegno a modificare ed adeguare la propria gestione sulla base delle richieste provenienti dall'attuale contesto, una sorta di promessa a migliorarsi e a migliorare.

Questo documento rappresenta, insieme ad altri strumenti, la testimonianza concreta della responsabilità che Arpa si assume sul territorio.

Questo rapporto vuol dare una visione d'insieme dei risultati raggiunti non solo dal punto di vista economico e finanziario ma anche e soprattutto etico e sociale.

L'Arpa è fortemente motivata a percorrere questa strada, rispettando l'ambiente e la collettività.

Il Bilancio Sociale costituisce il primo passo verso il raggiungimento degli obiettivi di sostenibilità sociale che Arpa intende perseguire nel proprio futuro.