

IL DIGITALE A SERVIZIODEL CLIENTE

L'Esperienza di ATV

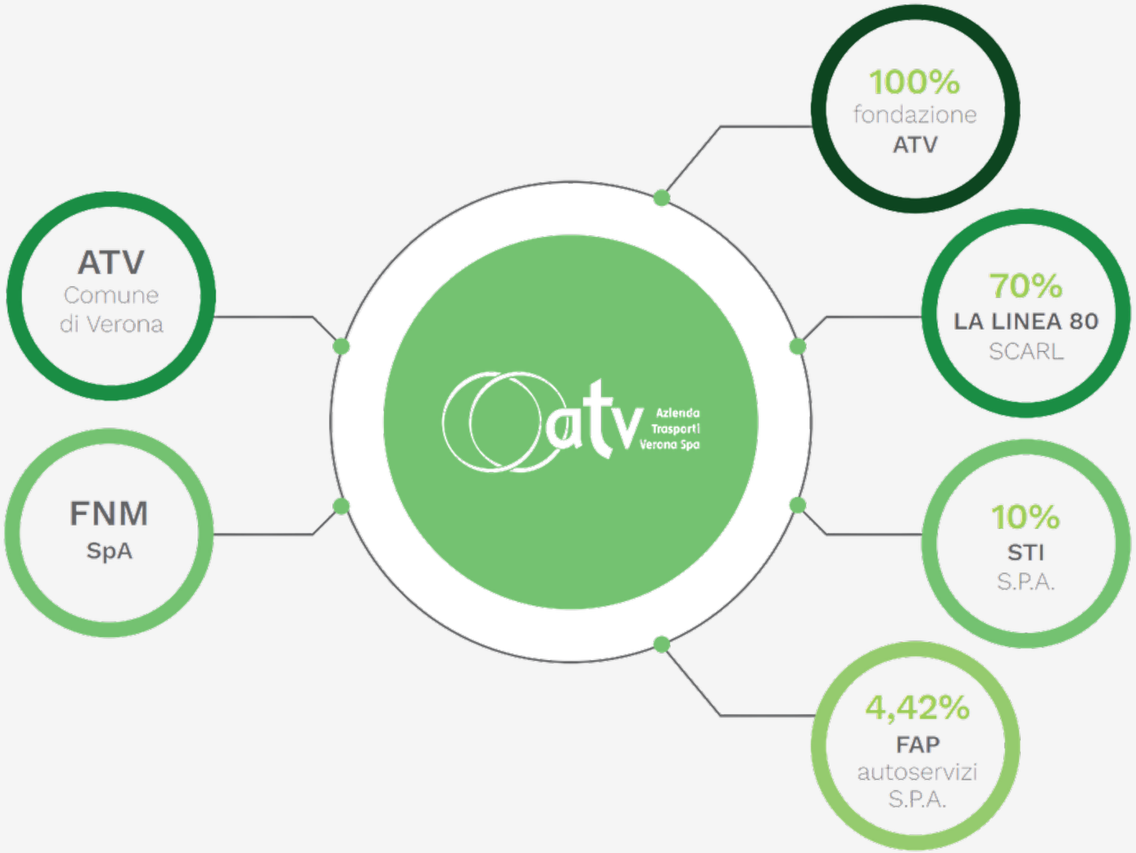
MASSIMO BETTARELLO
Amministratore Delegato di ATV S.p.A.

atv Azienda Trasporti Verona Spa

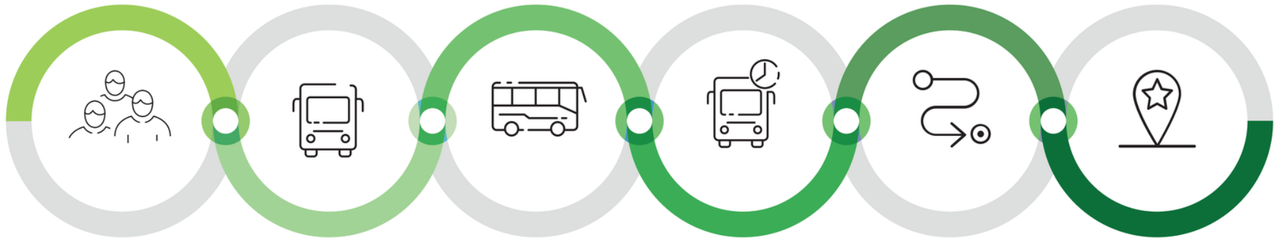
CHI À ATV
La Compagine Societaria

CHI È ATV

ATV, l'Azienda Trasporti Verona, gestisce il servizio di trasporto pubblico in città e Provincia e in alcuni territori contermini. È per il 50% di proprietà del Comune di Verona attraverso AMT3 S.p.A. e per il 50% di FNM S.p.A.
ATV aderisce ad ASSTRA (Associazione Trasporti) e a UITP (Associazione Internazionale del Trasporto Pubblico).



CHI È ATV
La Rete ed il Servizio



DIPENDENTI
732

AUTOBUS
URBANI
200
Legnago 7

AUTOBUS
EXTRAURBANI
340

AUTOBUS
A NOLEGGIO
13

LINEE URBANE
VERONA
feriali 23 | festive 9 | serali 6

LINEE URBANE
LEGNAGO
2



LINEE EXTRAURBANE
76

BACINO ABITANTI
URBANO
344.200
EXTRAURBANO
1.250.000

PASSEGGERI TRASPORTATI
URBANO
45.282.690
EXTRAURBANO
20.097.429

ESTENSIONE RETE URBANA
(In Km)
feriale 488,3 | serale 84 | festiva 233,3
Legnago 32 km

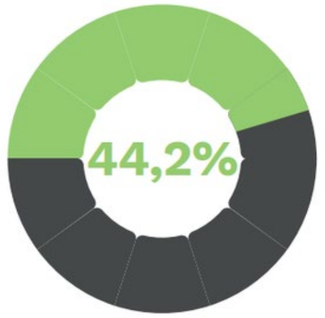
ESTENSIONE RETE
EXTRAURBANA
3.479,4 km

PERCORRENZE PROGRAMMATE
URBANE
8.079.832 km
EXTRAURBANA +LEGNAGO
11.810.659 km

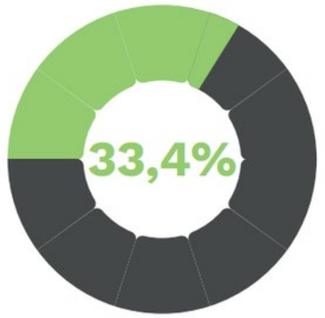
IL TICKETING DIGITALE A SERVIZIO DEL CLIENTE

I titoli digitali e l'utilizzo di carte bancarie a bordo (EMV) sono un'esperienza d'uso sempre più apprezzata, con dati in crescita ogni anno.

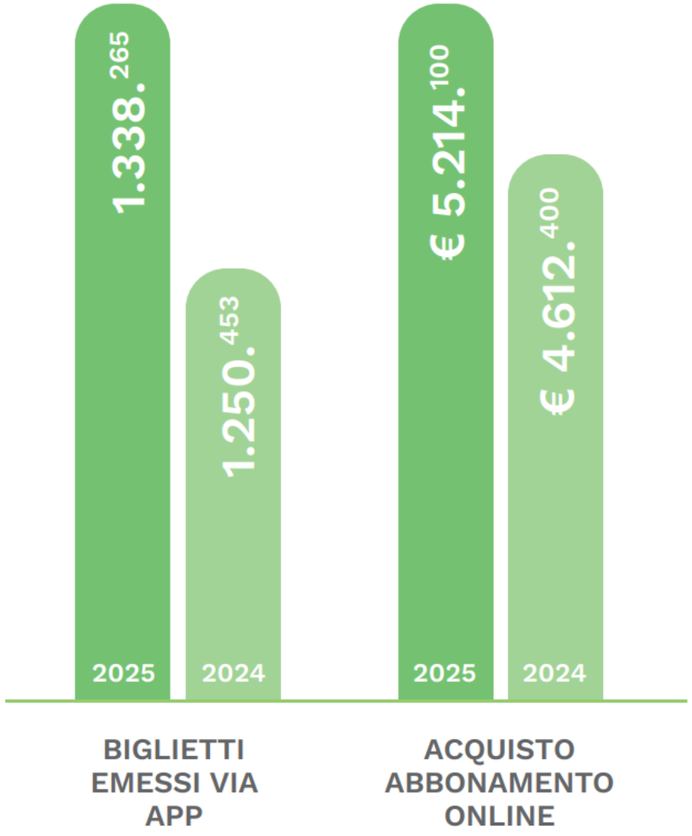
- ***App e EMV hanno rappresentato il 44,2%*** *delle vendite urbane (37% nel 2024) e il* ***33,4%*** *di quelle extraurbane (26,1% nel 2024).*
- *Significativo il numero di* ***biglietti emessi tramite APP nel 2025: 1.338.265*** *rispetto ai 1.250.453 del 2024.*
- *In aumento anche le* ***vendite online degli abbonamenti*** *(5.214.100 € nel 2025 contro i 4.612.400 € nel 2024).*



Vendite App/EMV
(urbano)



Vendite App/EMV
(extraurbano)



L’INFRASTRUTTURA “INVISIBILE”

UNA SOLUZIONE INNOVATIVA PER LA CONNETTIVITÀ

Soluzione di connettività M2M sviluppata con la startup Stellar.

- **SIM intelligente multi - operatore:**
  - Switch automatico alla rete migliore in meno di 2 secondi.
  - Copertura garantita anche in zone orograficamente complesse (Baldo, Lessinia).
- **Takeaway finale:** L'infrastruttura di connettività è il prerequisito abilitante per il funzionamento dell’AVM e una bigliettazione account based contactless ottimale e accessibile ovunque.



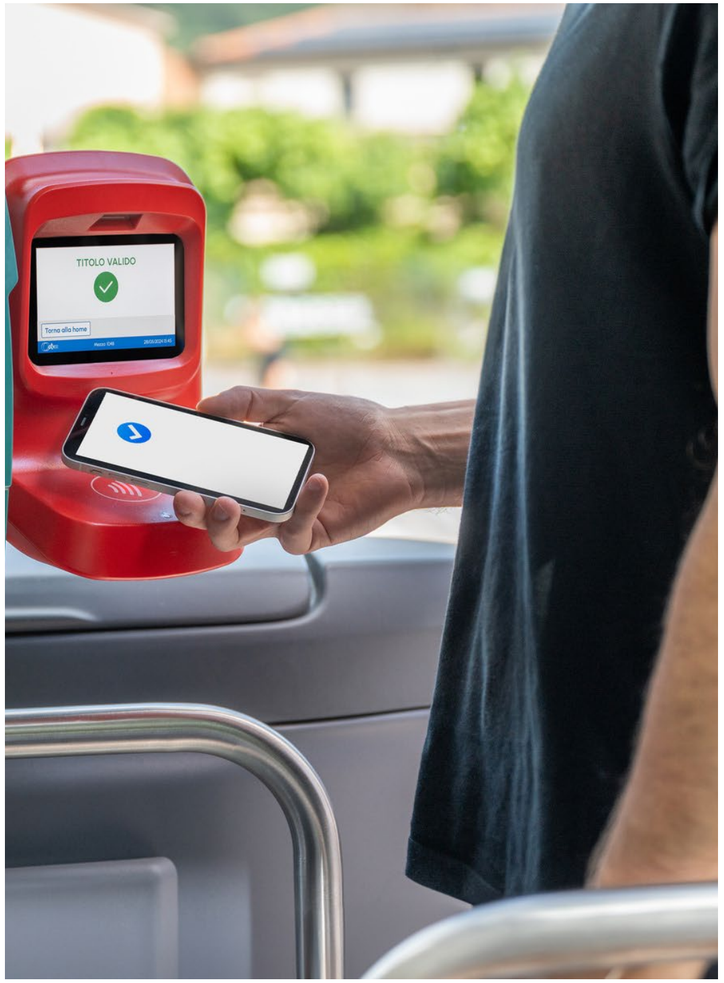
IL TICKETING DIGITALE A SERVIZIO DEL CLIENTE



PERCHÈ PUNTARE SULLA BIGLIETTAZIONE DIGITALE

- **Il contesto di ATV** : Bacino provinciale esteso, polo d'arte di Verona e milioni di presenze turistiche (es. Lago di Garda).
- **La sfida modale** : Togliere complessità (tariffe flat, meno code in salita, no rischi sanzioni) per migliorare la competitività con l'auto privata.
- **I due pilastri strategici** : Semplicità d'acquisto (front-end) ed evoluzione dell'architettura di bigliettazione (back-end).

IL TICKETING DIGITALE A SERVIZIO DEL CLIENTE



PECULIARITÀ DEL SISTEMA EMV DI ATV

Possibilità di acquisto biglietto per 5 passeggeri con la stessa carta (facilitazione per famiglie e gruppi).

Best Fare (Miglior Tariffa Garantita):

- Calcolo automatico a consuntivo dei viaggi effettuati (giornalieri/settimanali).
- Addebito della tariffa più conveniente senza pianificazione preventiva da parte dell'utente.

GOVERNANCE E RESILIENZA

La strategia multi-fornitore



- **Scelta strategica**
- **Vantaggi dell'architettura multi - fornitore e standard aperti:**
  - **Resilienza e continuità operativa:** Un guasto a un singolo modulo non blocca l'intero sistema.
  - **Concorrenza virtuosa:** Standard prestazionali costantemente elevati tra fornitori.
  - **Flessibilità ed evoluzione:** Libertà contrattuale e rapido adattamento ai cambiamenti del mercato.

GRAZIE PER L'ATTENZIONE