



# Report Integrato Dichiarazione Consolidata di Carattere Non Finanziario Gruppo ATM

ai sensi del D.Lgs. 254/2016

# 2019







# Indice dei contenuti

Lettera agli Stakeholder	4
Nota metodologica	6

## 1. L'identità del Gruppo

Mission e valori	10
Il contesto di riferimento e i principali servizi offerti da ATM	10
La struttura societaria del Gruppo	12
Il modello di Corporate Governance	12
Il Sistema di Controllo Interno e Gestione dei Rischi	15
Le Direzioni operative a sostegno della Sostenibilità	17

## 2. Sostenibilità nel Gruppo ATM

Gli Stakeholder del Gruppo	20
L'Analisi di Materialità	23
La Matrice di Materialità del Gruppo ATM	25
Rischi, opportunità e modalità di gestione	26
La Strategia di sostenibilità e la transizione ambientale	32
La Transizione Ambientale	32
ATM e gli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile	33
Il modello di creazione di valore	34



### 3. Capitale Finanziario

Principali risultati correlati al Capitale Finanziario	38
In che cosa consiste il Capitale Finanziario	38
Il Capitale Finanziario del Gruppo ATM	39
Investimenti	39
Andamento economico	40
Corrispettivi e Contributi della Pubblica Amministrazione	41
Generazione e distribuzione del valore	41

### 4. Capitale Produttivo

Principali risultati correlati al Capitale Produttivo	44
In che cosa consiste il Capitale Produttivo	44
I principali obiettivi di sostenibilità	45
Il Capitale Produttivo del Gruppo	46
Ammodernamento della flotta	47
Rinnovo dei mezzi per il miglioramento delle performance ambientali	47
Miglioramento continuo della security	47
Gestione e sviluppo dell'infrastruttura	48
Garantire l'accessibilità ai servizi di trasporto	48
Accessibilità ai servizi di acquisto	48
Accessibilità a persone in condizioni di vulnerabilità	49
Riduzione dell'inquinamento vibro-acustico	49
Efficientamento energetico	50
I principali progetti in sintesi	51

### 5. Capitale Intellettuale

Principali risultati correlati al Capitale Intellettuale	54
In che cosa consiste il Capitale Intellettuale	54
I principali obiettivi di sostenibilità	55
Il Capitale Intellettuale del Gruppo	56
L'approccio all'innovazione del servizio	56
Compliance con le normative di riferimento	56
L'organizzazione interna del Sistema di Compliance	56
Il Codice Etico: principi, valori e responsabilità sociale	57
I Sistemi di gestione certificati	57
Il Modello Anticorruzione e Trasparenza	59
I Modelli Organizzativi ai sensi del D. Lgs. 231/2001 (Modello 231)	59
Il Sistema delle segnalazioni (whistleblowing)	60
Tutela dei Diritti Umani	60

### 6. Capitale Umano

Principali risultati correlati al Capitale Umano	64
In che cosa consiste il Capitale Umano	64
I principali obiettivi di sostenibilità	65
Il Capitale Umano del Gruppo	67
La diversità delle persone di ATM	69
Programmi di Welfare e Remunerazione dei dipendenti	71
Tutela della Salute e Sicurezza dei dipendenti	73
Iniziative di formazione	75

### 7. Capitale Sociale e Relazionale

Principali risultati correlati al Capitale Sociale e Relazionale	80
In che cosa consiste il Capitale Sociale e Relazionale	80
I principali obiettivi di sostenibilità	81
Il Capitale Sociale e Relazionale del Gruppo	82
La relazione con clienti e cittadini	82
Intermodalità e integrazione dei servizi	82
Qualità e accessibilità dei servizi	84
Security and Safety	86
La relazione di ATM con i propri fornitori	87
Le relazioni industriali	88
Le relazioni con le comunità e il territorio	88

### 8. Capitale Naturale

Principali risultati correlati al Capitale Naturale	92
In che cosa consiste il Capitale Naturale	92
I principali obiettivi di sostenibilità	93
Il Capitale Naturale del Gruppo	94
Gestione dei consumi energetici e gli impatti ambientali	94
Gestione Responsabile del consumo delle risorse e produzione dei rifiuti	97

<b>GRI - Perimetro e tipologia degli impatti</b>	<b>102</b>
<b>GRI Content Index</b>	<b>103</b>
<b>Relazione della Società di Revisione</b>	<b>109</b>



## Lettera agli Stakeholder

Per ATM, e per l'intera nazione, il 2020 è iniziato con una situazione di emergenza che, oltre ad aver costretto tutti a rivedere le proprie certezze e abitudini, ha richiamato – ancora una volta – l'Azienda al suo ruolo di *mobility provider*, essenziale per tutte le persone che devono spostarsi per necessità di lavoro o di salute.

Lo sforzo messo in campo quotidianamente dai nostri dipendenti assicura l'erogazione del servizio di trasporto pubblico, a vantaggio dell'intera comunità metropolitana milanese, in linea con le disposizioni delle istituzioni. Questo momento delicato ed eccezionale, che ci auguriamo venga superato al più presto, non deve però far dimenticare i grandi cambiamenti e i passi avanti

fatti dal Gruppo nel 2019, anno nel quale l'Azienda si è impegnata a sviluppare e promuovere diverse iniziative con l'obiettivo di offrire un servizio di mobilità integrata e sostenibile sempre più in grado di rispondere alle necessità e alle aspettative di tutti i suoi *Stakeholder*.

Il Gruppo ha potenziato il processo di pianificazione strategica relativa alle tematiche di sostenibilità, grazie un'estesa attività di *Stakeholder Engagement*. Tale attività ha coinvolto più di 700 clienti, dipendenti, fornitori, rappresentanti delle Pubbliche Amministrazioni, media e università locali che, tramite una *survey online*, hanno potuto comunicare le proprie aspettative in ordine alle tematiche di sostenibilità rilevanti per il Gruppo. Su questa base, è stata aggiornata la matrice di materialità, che è possibile consultare in questo documento.

Lo *Stakeholder Engagement* segnala la concreta e crescente attenzione che il Gruppo pone all'ascolto dei clienti, che considera

una leva fondamentale per il miglioramento dell'esperienza e della qualità del servizio, nonché per raggiungere livelli sempre più elevati di prestazioni, sicurezza, accessibilità e *comfort*.

Consapevole del ruolo che il Gruppo ricopre nell'ambito della realizzazione di un sistema di mobilità integrata e sostenibile, e dei numerosi rapporti che intrattiene con la comunità territoriale di riferimento, ATM ha inteso "rileggere" i propri obiettivi di politica industriale alla luce degli *SDGs* delle Nazioni Unite. In particolare, sono stati identificati i 7 obiettivi rilevanti, a cui il Gruppo sta contribuendo attivamente attraverso le proprie strategie di *business*. Gli obiettivi e le azioni messe in campo per raggiungere i risultati prefissati sono discussi in dettaglio nella sezione dedicata di questo documento.

L'impegno crescente del Gruppo in tema della sostenibilità ci ha altresì portato, come anticipato nella Dichiarazione Consolidata di Carattere Non Finanziario (DNF) dello scorso anno, a modificare la struttura del documento con l'obiettivo di rispondere non solo a quanto previsto dal decreto legislativo 254/2016, ma anche di superare le frammentazioni che tipicamente intercorrono tra le diverse aree di rendicontazione per rappresentare in modo più efficace le attività aziendali. Questa decisione si è concretizzata nella redazione del presente documento, che costituisce un Report Integrato che ci impegniamo a far evolvere nella direzione di un Bilancio Integrato.

Il Report Integrato ha l'obiettivo di riconfigurare le strategie, i rischi, e le iniziative sociali e ambientali del Gruppo utilizzando il concetto dei sei *stock* di "capitali": finanziario, produttivo, intellettuale, umano, sociale/relazionale e naturale. I diversi *stock* sono incrementati, ridotti e trasformati in *output* e impatti.

In merito al modello di *Risk Management* di ATM, il Gruppo ha realizzato una nuova architettura del processo di gestione dei rischi, in linea con le migliori prassi di mercato, per integrare nel modello adeguate disposizioni per l'identificazione, valutazione e aggregazione dei rischi con rilevanza ambientale, sociale e di governance, nonché la definizione di eventuali piani di azione atti a mitigare tali rischi. Detta integrazione ha consentito di intersecare il modello di *Risk Management* del Gruppo con il processo di costruzione della matrice di materialità.

Grazie al presente documento, ATM intende dimostrare come la generazione di "valore" non si misuri unicamente attraverso il calcolo economico e finanziario, ma attenga all'insieme degli effetti per gli *Stakeholder* impattati dalle attività del Gruppo. Per ATM il valore condiviso è parte integrante e distintiva del proprio agire.

Nel 2019 il Gruppo, si è attivamente impegnato per assicurare un clima aziendale idoneo a promuovere motivazione e reciproca fiducia dei dipendenti, nonché a garantire un ambiente di lavoro inclusivo e gratificante per tutte le 10.275 persone che lavorano con noi. Nel contempo, il Gruppo agisce per garantire la tutela della salute e della sicurezza dei lavoratori e della clientela, ponendosi l'obiettivo di ridurre il numero degli eventi infortunistici e di rafforzare l'attività di formazione del personale.

Nel 2019, il Gruppo ha altresì realizzato numerose iniziative a favore dello sviluppo del territorio e di tutela ambientale, che vengono descritte nel dettaglio più avanti.

L'attenzione specifica per la sostenibilità ambientale ha portato ATM a predisporre un Piano di Transizione Ambientale, che prevede la riduzione degli impatti derivanti dallo svolgimento del *business* del trasporto pubblico. Tra le azioni principali di questo piano, il progetto *Full Electric*, che si pone l'obiettivo di eliminare gli autobus diesel entro il 2030, con la conversione totale della flotta all'elettrico grazie a investimenti significativi del capitale finanziario. Già dal 2018, peraltro, il Gruppo acquista dal mercato libero, in Italia, esclusivamente energia elettrica certificata prodotta da fonti rinnovabili.

Consapevoli dell'importanza del ruolo di ATM nella comunità in cui opera – emersa in maniera chiara anche in queste settimane difficili per tutto il nostro territorio – ci confrontiamo in modo costante con l'azionista, le istituzioni, i clienti, i fornitori, i dipendenti e con tutti gli *Stakeholder* per raggiungere i nostri obiettivi: continuare a offrire un servizio in linea con le aspettative, i fabbisogni e le ambizioni dell'intera comunità.

Milano, 30 marzo 2020

Per il Consiglio di Amministrazione  
Il Presidente  
**Luca Bianchi**





## Nota metodologica

Il presente documento costituisce la Dichiarazione Consolidata di Carattere Non Finanziario (di seguito anche “DNF”) redatta ai sensi del D.Lgs. 254 del 30 dicembre 2016 (di seguito anche “Decreto”), del Gruppo ATM, costituito dalla Capogruppo Azienda Trasporti Milanesi S.p.A. (di seguito anche “ATM S.p.A.”) e dalle proprie controllate. Come previsto dall’Art. 5 del D.Lgs. 254/16 il presente documento costituisce una relazione distinta contrassegnata con apposita dicitura al fine di ricondurla alla DNF prevista dalla normativa.

Il presente documento, riferito al periodo compreso tra il 1° gennaio e il 31 dicembre 2019, è redatto in conformità alle linee guida riconosciute a livello internazionale *Global Reporting Initiative (GRI) Sustainability Reporting Standards*, pubblicate nel 2016 dal GRI, secondo l’opzione “*in accordance-core*”. In linea con quanto previsto da queste, il Gruppo ATM si è ispirato ai principi di materialità, inclusività degli *Stakeholder*, contesto di sostenibilità e completezza per la definizione dei contenuti; ai principi di equilibrio, chiarezza, accuratezza, tempestività, comparabilità ed affidabilità, per garantire la qualità delle informazioni e l’adeguatezza delle modalità di presentazione. In appendice al documento è presente il “GRI Content Index”, con il dettaglio dei contenuti rendicontati in conformità al GRI.

La presente DNF copre i temi previsti dagli Art. 3 e 4 del D.Lgs. 254/16 e quelli ritenuti rilevanti dal Gruppo e dai suoi *Stakeholder*. In particolare, il Gruppo ha selezionato gli indicatori di *performance* di sostenibilità in coerenza con quanto previsto dalle linee guida utilizzate per la rendicontazione e l’analisi di materialità aggiornata nel corso del 2019. La matrice di materialità, risultato dell’analisi condotta, è stata approvata dal Consiglio di Amministrazione di ATM S.p.A. il 16 dicembre 2019. In merito al principio di materialità, il grado di approfondimento con cui i diversi argomenti sono trattati nella rendicontazione è stato determinato in base al relativo peso nei confronti degli obiettivi e delle strategie del Gruppo ed alla rilevanza per gli *Stakeholder* identificati. In base ai risultati della materialità è stata quindi predisposta la struttura dell’intero presente documento.

In linea alle disposizioni del Decreto, al fine di assicurare la comprensione dell’attività del Gruppo, del proprio andamento, dei risultati e dell’impatto prodotto, si segnala che il perimetro dei dati

economici risulta essere lo stesso del Bilancio Consolidato del Gruppo al 31 dicembre 2019. Si segnala, inoltre, che il perimetro delle informazioni e dei dati riportati di natura sociale e ambientale all’interno della DNF fa riferimento alla Capogruppo ed alle società da essa controllate al 31 dicembre 2019, consolidate con metodo integrale. Eventuali limitazioni di perimetro rispetto a quanto segnalato, ove presenti, sono espressamente indicate nel testo.

Ove possibile, le informazioni presenti all’interno della DNF sono state fornite con un raffronto in relazione al biennio 2017-2018, al fine di consentire una valutazione complessiva dell’andamento del Gruppo nel triennio 2017-2019. Inoltre, nell’ambito del processo di progressivo e continuo sviluppo della rendicontazione non finanziaria si segnala che la presente DNF si ispira, inoltre, ai principi guida dell’*International IR Framework*, pubblicato nel dicembre 2013 dall’*International Integrated Reporting Council (IIRC)*, ed è stata integrata con nuovi indicatori di performance relativi alle seguenti aree: salute e sicurezza e scarichi idrici. Con riferimento a tali nuovi indicatori, si segnala che i dati relativi agli esercizi precedenti non sono disponibili al momento della rendicontazione. Inoltre, sono opportunamente indicate nel presente documento eventuali riesposizioni dei dati pubblicati all’interno della precedente DNF.

In caso di mancanza del dettaglio analitico degli indicatori, per ogni richiesta delle linee guida sopra citate, per talune società controllate, i dati relativi sono stati riportati in modo separato. Ove non fosse stato possibile ottenere dati quantitativi con gli strumenti di rendicontazione a disposizione del Gruppo, la rendicontazione ha necessariamente fatto ricorso a stime, appropriatamente segnalate, fondate sulle migliori metodologie disponibili per garantire l’attendibilità delle informazioni riportate.

In continuità con il precedente esercizio, si segnala il continuo rafforzamento del processo di rendicontazione non finanziaria attraverso l’applicazione della procedura interna dedicata che ha previsto la definizione di chiari ruoli, responsabilità e flussi informativi in tale ambito; l’ampliamento del campione di *Stakeholder* esterni all’organizzazione coinvolti per aggiornare con più accuratezza la matrice di materialità; una maggiore completezza delle informazioni riportate all’interno della DNF in relazione al perimetro di consolidamento stabilito ai sensi del

D.Lgs. 254/2016. Il Gruppo ATM si impegna per i prossimi esercizi ad integrare le proprie analisi rispetto all'impatto generato e subito in ambito "Climate Change" e la relativa rendicontazione, anche sulla base dell'evoluzione della normativa in materia.

La presente DNF è stata approvata dal Consiglio di Amministrazione di ATM S.p.A. in data 30 marzo 2020.

Il documento è sottoposto a giudizio di conformità ("*Limited assurance engagement*") secondo i criteri indicati dal principio ISAE 3000 Revised) da parte della società di revisione Deloitte & Touche S.p.A. La verifica è stata svolta secondo le procedure indicate nella "Relazione della Società di Revisione Indipendente" riportata in calce al documento.

La DNF ha una periodicità annuale e viene pubblicata contestualmente al Bilancio Consolidato del Gruppo, in linea con le disposizioni previste dal Decreto.

Per maggiori informazioni relative alla pubblicazione della Dichiarazione consolidata di carattere non finanziario è possibile scrivere a [ATMsostenibile@atm.it](mailto:ATMsostenibile@atm.it). Il documento è disponibile anche sul sito web del Gruppo ATM [www.atm.it](http://www.atm.it).

Per maggiori informazioni in merito alle iniziative condotte dal Gruppo ATM, ai principali rischi generati o subiti, ivi incluse le loro modalità di gestione, e agli obiettivi prefissati in tali ambiti, si rimanda alle relative sezioni contenute nel presente documento.









## L'identità del Gruppo



# 1. L'identità del Gruppo

## Mission e valori

Il Gruppo ATM progetta e offre servizi sia nell'ambito dei trasporti pubblici che per il settore commerciale e il tempo libero tramite sistemi di trasporto tecnologicamente avanzati a favore della mobilità sostenibile della città di Milano e di altri 95 Comuni lombardi. Dal 2008, inoltre, il Gruppo è responsabile della gestione e della manutenzione della metropolitana automatica di Copenaghen attraverso la Società Metro Service A/S.

Sin dal 1931, l'Azienda Trasporti Milanese - da gennaio 2007, Gruppo ATM - mira ad essere **punto di riferimento e fattore decisivo nel sistema della mobilità integrata per qualità, sicurezza e competitività nel pieno rispetto dell'ambiente e al passo con i continui mutamenti socio-territoriali.**

L'agire quotidiano del Gruppo è guidato dal seguente Sistema di Valori:

- **Qualità della vita della comunità:** aspirazione al miglioramento quotidiano e continuo della qualità della vita di chi vive e si muove all'interno del territorio in cui il Gruppo opera.
- **Crescita professionale:** possibilità per ogni persona del Gruppo di realizzare sé stessa attraverso un percorso continuo di crescita professionale.
- **Etica, trasparenza e lealtà:** attività interne ed esterne al Gruppo improntate al rispetto dei principi di legalità, trasparenza, correttezza e lealtà.
- **Ricerca continua dell'eccellenza:** atteggiamento aperto al cambiamento, a mettersi in discussione e alla continua ricerca di migliori soluzioni.

## Il contesto di riferimento e i principali servizi offerti da ATM

Il settore della mobilità urbana sta subendo una profonda trasformazione provocata dalla crescente urbanizzazione della popolazione nonché dalla digitalizzazione delle aree metropolitane. Questi fenomeni guidano l'evoluzione del contesto politico sotto varie forme, ad esempio comportando la definizione

di nuove politiche territoriali che favoriscono lo sviluppo di soluzioni di mobilità sostenibile e accessibile. In tale contesto, il settore di Trasporto Pubblico Locale assume un ruolo strategico nello sviluppo sostenibile delle aree urbane.

Infatti, come si evince dalle tendenze degli ultimi anni, l'evoluzione tecnologica ha impatti significativi sulle abitudini dei clienti del territorio milanese e sulla domanda di soluzioni di mobilità.

Un *trend* sempre più rilevante riguarda, ad esempio, il tema dell'elettrificazione dei mezzi di trasporto e della *shared mobility* che spingono sempre più i diversi attori ad organizzarsi tempestivamente per essere pronti a cogliere le occasioni che si presentano e rispondere ai cambiamenti tecnologici richiesti dello scenario competitivo.

Allo stesso modo, l'aumento del turismo nella Città Metropolitana di Milano e della popolazione giovanile e studentesca, nonché l'incremento conseguente dell'esercizio commerciale correlato alla vita notturna, hanno un impatto significativo sulla domanda di soluzioni di mobilità sostenibile<sup>1</sup>.

Il Gruppo risponde a tali cambiamenti che chiedono di aumentare la flessibilità dell'offerta complessiva del Gruppo per intercettare opportunamente la domanda crescente. Ciò è possibile anche grazie alle quattro modalità di trasporto pubblico che ATM offre: metropolitana, autobus, tram e filobus.

La rete di superficie serve in modo capillare tutta la città di Milano, i Comuni dell'area urbana e una parte del territorio della Provincia; la rete metropolitana, invece, ricopre la città di Milano attraverso 96,8 km di linee. Entrambe le reti di trasporto sono integrate alla linea ferroviaria di Trenord, a completamento di un sistema intermodale che permette ai clienti di spostarsi agevolmente sul territorio con i mezzi pubblici.

Oltre alla gestione dei trasporti in metropolitana, autobus, tram e filobus, l'offerta di servizi del Gruppo comprende anche i seguenti servizi complementari:

- metropolitana leggera, pensata appositamente per pazienti, personale e studenti, che collega con una metropolitana automatica, senza personale di bordo, la stazione di Cascina Gobba sulla Linea 2 all'Ospedale San Raffaele;
- funicolare Como-Brunate che, dal 1894, è il mezzo più veloce per collegare le due località;
- servizio di *bike sharing* BikeMi della città di Milano;
- gestione di 24 parcheggi di corrispondenza che offrono posti auto e moto disponibili al pubblico nella città di Milano, con il controllo delle zone di sosta e di tutti i sistemi di pagamento,

allo scopo di rendere più scorrevole la viabilità all'interno della città incentivando l'uso del mezzo pubblico.

Grazie alle tecnologie sviluppate, a partire da gennaio 2012 è stato affidato ad ATM l'intero sistema di pagamento e controllo di Area C, la *congestion charge* introdotta nel centro di Milano che comporta la gestione delle transazioni di acquisto e degli accessi giornalieri.

Inoltre, il Comune di Milano ha recentemente affidato ad ATM la gestione del sistema di controllo e l'adeguamento del sistema informatico di gestione dei transiti di Area B, una zona a traffico limitato con divieto di accesso e circolazione dei veicoli più inquinanti, attiva a partire dal 25 febbraio 2019.

All'estero, per via dei sofisticati sistemi di controllo e manutenzione a sua disposizione, il Gruppo gestisce la metropolitana automatizzata di Copenaghen che effettua un servizio continuativo 24 ore su 24 dal lunedì alla domenica per 3 linee di metropolitana, 36,5 km di linea e 39 stazioni.

In riferimento all'epidemia di Coronavirus (COVID-19), che si è diffusa in Europa dal mese di febbraio 2020, il Gruppo ha posto in essere piani di emergenza al fine di promuovere la tutela della salute e sicurezza delle proprie persone e dei passeggeri.

Tali piani hanno previsto l'adozione di misure preventive quali l'utilizzo dei dispositivi di protezione individuale (per i conducenti a bordo dei mezzi) e l'adozione di modalità di lavoro flessibili, come ad esempio l'attivazione dello *smart working*, atte a prevenire il contagio del personale non viaggiante.

Per quanto attiene la sicurezza dei passeggeri, a seguito del decreto diramato dal Presidente del Consiglio il 16 marzo 2020, il Gruppo ha deciso di rimodulare la programmazione del servizio per regolamentare il flusso dei passeggeri a bordo dei mezzi, al fine di proteggere la salute dei cittadini residenti sul territorio e contribuendo al contenimento della diffusione del virus. A tal fine, il Gruppo ha anche svolto attività di pulizie straordinarie di tutte le superficie di contatto dei mezzi in circolazione su base quotidiana.

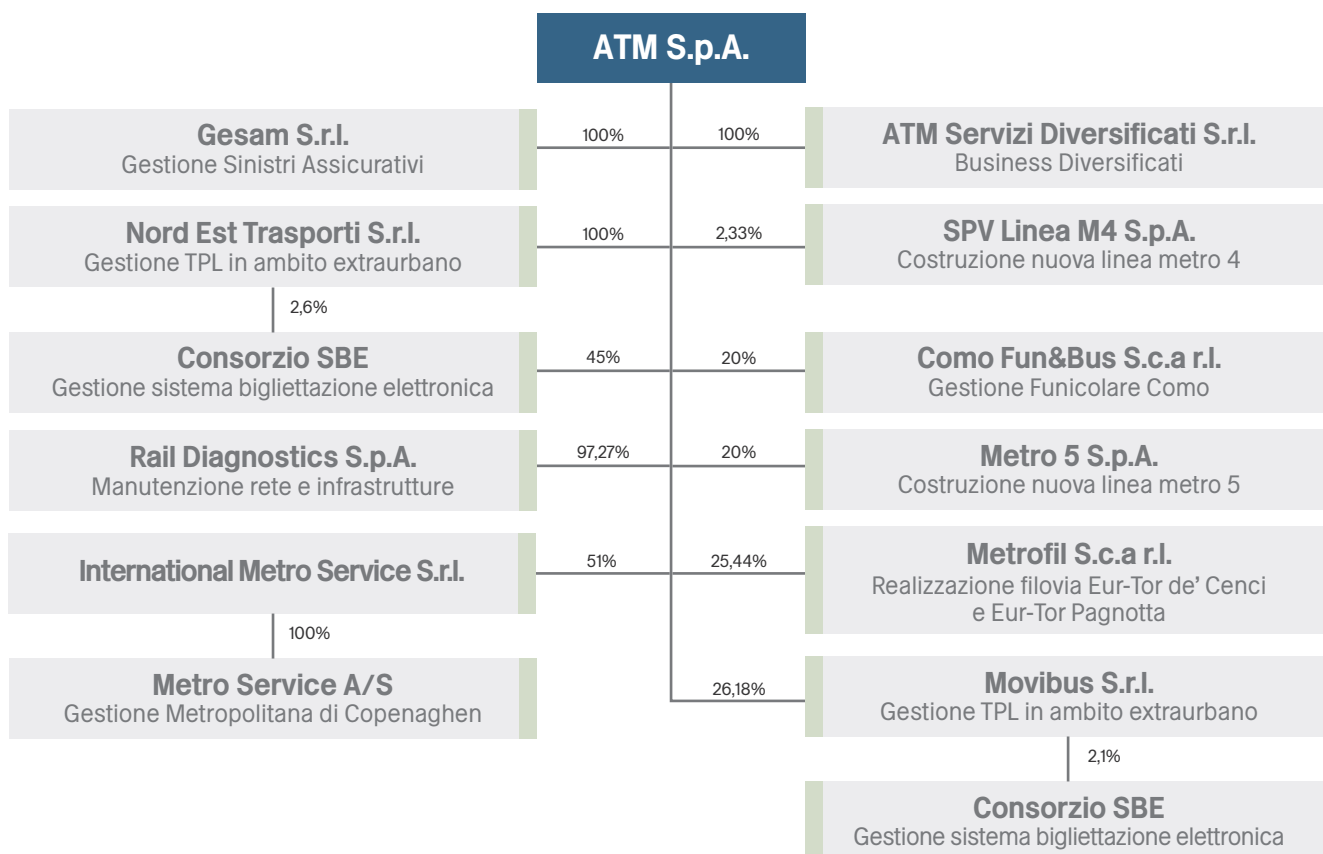
Poiché al momento della pubblicazione del presente documento, la situazione derivante dal diffondersi dell'epidemia è ancora in via di sviluppo, non è possibile ad oggi prevedere con certezza eventuali scenari futuri. Ciononostante, il Gruppo si sta muovendo in prima linea e in collaborazione con le Istituzioni, per supportare al meglio l'esito positivo delle azioni messe in campo.

<sup>1</sup> Fonte: Camera di Commercio Milano; sito Turismo Milano; Osservatorio Milano, associazione Meglio Milano; PUMS Milano; dati Urbi *car sharing*; Istat; Osservatorio nazionale *sharing mobility*.



## La struttura societaria del Gruppo

Al 31 dicembre 2019 il Gruppo risulta così strutturato:

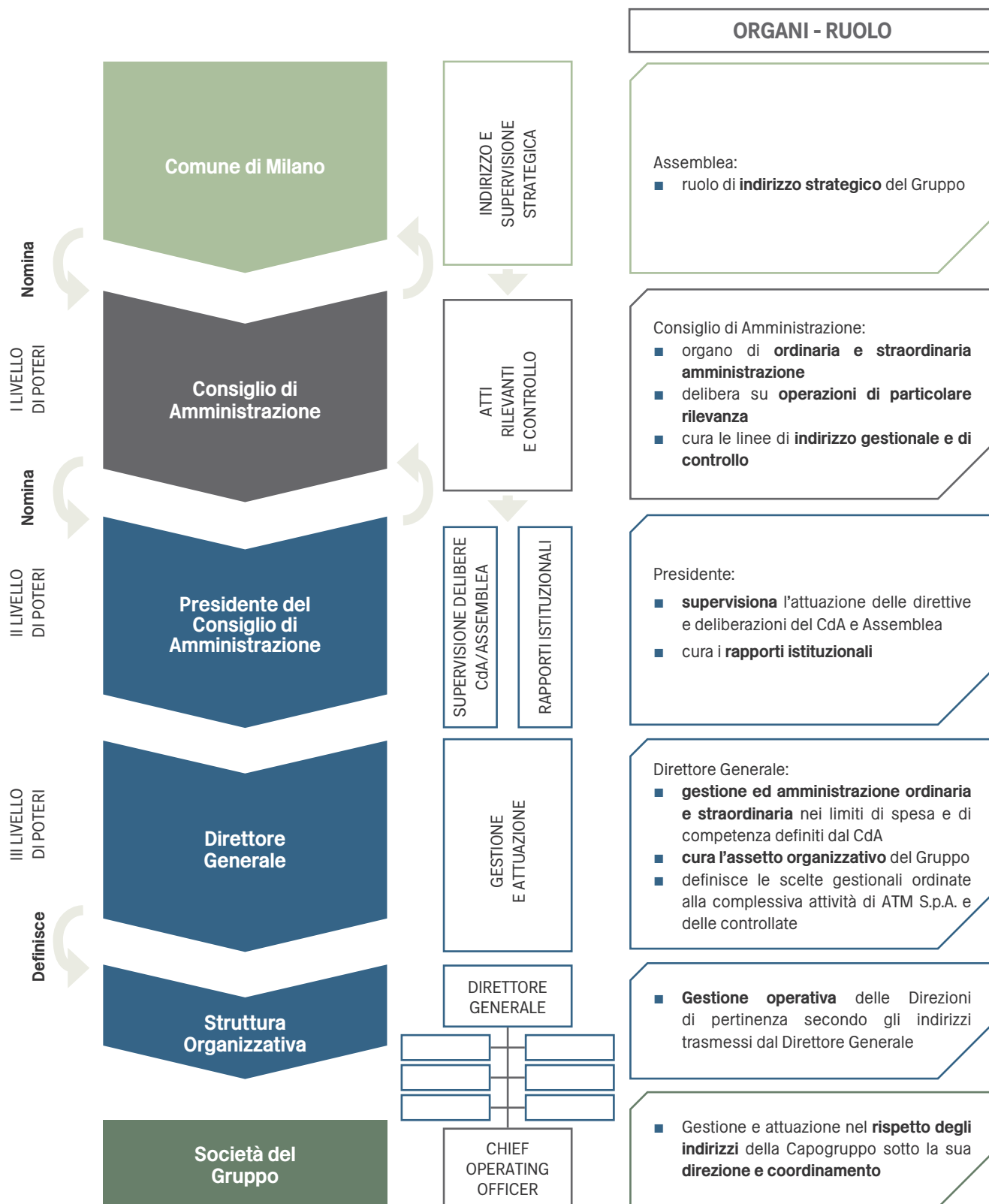


## Il modello di Corporate Governance

Tramite la fusione per incorporazione di ATM Servizi in ATM avvenuta nel 2018, l'Azienda ha voluto rafforzarsi e aumentare la propria competitività anche in vista della gara di aggiudicazione del contratto di servizio.

La fusione, inoltre, ha consentito di semplificare la *governance* del Gruppo, rendendo più fluidi i processi di gestione a beneficio di una migliore qualità del servizio per i cittadini.

In quanto Società a totale controllo pubblico<sup>2</sup> e in considerazione del peculiare ruolo che ricopre nei confronti della pluralità dei propri Stakeholder, ATM si è dotata di una struttura di *governance* in linea con le migliori prassi di mercato.



<sup>2</sup> La Capogruppo ATM S.p.A. è controllata al 100% dal Comune di Milano.

Il sistema di *Corporate Governance* di ATM, fondato sui principi di integrità, trasparenza e correttezza, è fondamentale per il buon funzionamento della Società in quanto consente di definire regole chiare per l'attuazione delle linee di indirizzo strategico approvate dall'Assemblea dei Soci, sostenendo così il rapporto di fiducia con gli *Stakeholder* e contribuendo al raggiungimento dei risultati aziendali di medio-lungo periodo.

I valori che ATM riconosce come fondamentali nello svolgimento dell'attività d'impresa, e che condivide a tutti i livelli dell'organizzazione, sono esplicitati nel Codice Etico, introdotto nel 2007 e aggiornato da ultimo il 24 settembre 2018, in coerenza con

il Modello Anticorruzione e Trasparenza adottato volontariamente da ATM ed entrato in vigore in data 15 settembre 2018, e il Modello 231, tempo per tempo vigente. In questa struttura, la Capogruppo esercita attività di direzione e coordinamento perseguendo - nel pieno rispetto dell'autonomia gestionale delle singole società - una politica di gestione unitaria, tramite l'applicazione e l'integrazione delle regole, dei principi e dei valori che caratterizzano il Gruppo<sup>3</sup>.

Il modello, articolato nella forma tradizionale, attribuisce al Consiglio di Amministrazione la gestione strategica sotto la supervisione dell'Assemblea.

**Tabella 1. Il Consiglio di amministrazione di ATM S.p.A. al 31.12.2019**

Carica	Nome e Cognome
Presidente	Luca Bianchi
Consiglieri in carica	Oliviero Baccelli Clara de Braud Stefano Pareglio Elisabetta Pistis

**Tabella 2. La composizione % del CdA di ATM S.p.A. al 31.12.2019, per genere ed età.**

Fascia di età	Uomini	Donne	Totale
30-50	20%	20%	40%
>50	40%	20%	60%
<b>Totale</b>	<b>60%</b>	<b>40%</b>	<b>100%</b>

<sup>3</sup>Tali elementi sono puntualmente disciplinati all'interno del Regolamento del Gruppo.



## Il Sistema di Controllo Interno e Gestione dei Rischi

Il Sistema di Controllo Interno e di Gestione dei Rischi (SCIGR) di ATM rappresenta un elemento fondamentale della *Corporate Governance*. Il SCIGR è costituito dall'insieme delle regole, delle procedure e delle strutture organizzative volte a consentire l'identificazione, la misurazione, la gestione e il monitoraggio dei principali rischi in relazione alla loro capacità di influenzare il raggiungimento degli obiettivi aziendali strategici definiti dal Consiglio di Amministrazione.

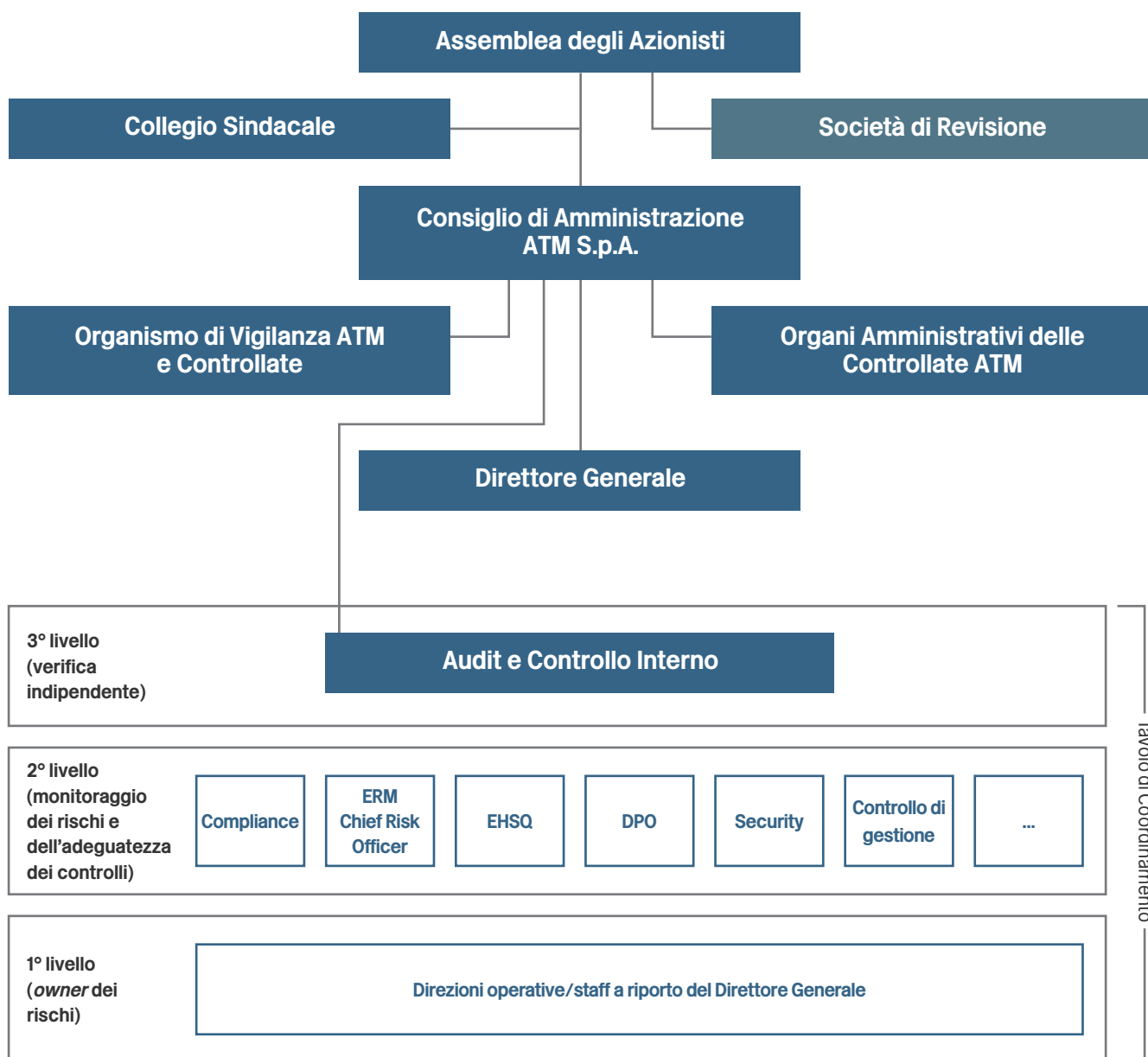
Un efficace SCIGR concorre ad assicurare la salvaguardia del patrimonio sociale, l'efficienza e l'efficacia dei processi aziendali, l'affidabilità delle informazioni fornite agli organi sociali ed al mercato, il rispetto di leggi e regolamenti nonché dello statuto sociale e delle procedure interne.

ATM si è dotata di un SCIGR funzionale anche a garantire un'informativa finanziaria e non finanziaria attendibile e

accurata, a tutela del valore aziendale e del raggiungimento degli obiettivi definiti dal Consiglio di Amministrazione, a cui spetta la responsabilità del sistema stesso.

Il SCIGR è un sistema integrato che coinvolge l'intera struttura organizzativa: al suo funzionamento sono chiamati a contribuire, in modo coordinato, tanto gli organi sociali quanto le strutture aziendali, così da far sì che i principali rischi afferenti alla Società e alle sue Controllate siano correttamente identificati, nonché adeguatamente misurati, gestiti e monitorati anche in coerenza con gli obiettivi strategici individuati. Ciascun attore dell'assetto di governo societario ha specifici compiti e responsabilità rilevanti ai fini del SCIGR. Il Sistema, in linea con le normative e le *best practice* di riferimento, attribuisce a tutte le funzioni aziendali una chiara collocazione nell'ambito di tre linee di difesa, essendo così, nel concreto, improntato al coordinamento tra i diversi soggetti coinvolti nello SCIGR, al fine di massimizzare l'efficienza del sistema stesso.





La Direzione Audit e Controllo Interno, il *Risk Management*, tutte le funzioni che svolgono una specifica attività di controllo (dette anche “*fornitori di assurance*”), la Società di Revisione e l’Organismo di Vigilanza collaborano tra di loro per l’espletamento dei rispettivi compiti. Tali organi e funzioni assicurano adeguata collaborazione, anche informativa, nei confronti del Consiglio di Amministrazione e del Collegio Sindacale, per l’assolvimento dei rispettivi compiti e responsabilità.

Le componenti del Sistema di Controllo Interno e Gestione dei Rischi di ATM sono tra loro coordinate e interdipendenti

e il Sistema, nel suo complesso, coinvolge, con diversi ruoli e secondo logiche di collaborazione e coordinamento, gli organi amministrativi, gli organi di vigilanza e controllo, il Management aziendale: l’assegnazione di ruoli e responsabilità, coerentemente a una segregazione funzionale, il corpo procedurale, i sistemi e i flussi informativi, le attività di monitoraggio sottese al sistema di controllo interno e gestione dei rischi di ATM sono finalizzate a garantire il rispetto di leggi, regolamenti, statuto sociale e discipline interne, in ottemperanza ai criteri di efficienza ed efficacia, per l’attendibilità, l’accuratezza, l’affidabilità e la tempestività dell’informativa finanziaria.

## Audit e Controllo Interno

Il processo di verifica di idoneità e operatività del SCIGR spetta alla **Direzione Audit e Controllo Interno (DACI)**, che - per la Capogruppo e per le sue controllate dirette - propone un Piano Annuale di audit *risk based* che integra le esigenze di tipo operativo, di sicurezza e di affidabilità dei sistemi informativi e di *compliance* al D. Lgs. 231/2001 e al Modello Anticorruzione e Trasparenza. Il Piano di audit, condiviso anche con gli organi di gestione delle società direttamente controllate, è approvato dal Consiglio di Amministrazione della Capogruppo a valere per l'intero Gruppo. La *mission* di DACI è quella di "Proteggere ed accrescere il valore dell'organizzazione, fornendo *assurance* obiettiva e *risk-based*, consulenza e competenza" sia a favore di ATM S.p.A. sia a favore delle società controllate del Gruppo, in un contesto di diretta e continua comunicazione, e interazione costruttiva e collaborativa con il Direttore Generale e il Senior Management.

I principali obiettivi di DACI si sostanziano in:

- valutare l'adeguatezza del SCIGR con riferimento agli specifici interventi di *assurance*;
- fornire supporto al Presidente ed al Direttore Generale di ATM S.p.A., attraverso attività di consulenza "a chiamata" e/o con riferimento a specifici progetti;
- curare la gestione dell'attività di compliance in ambito D. Lgs. 231/01 e Anticorruzione (si veda infra), e altresì come definito nelle Linee Guida SCIGR;
- gestire le attività del Tavolo di Coordinamento;
- gestire la ricezione, l'analisi ed il trattamento di segnalazioni riguardanti condotte sospette (*whistleblowing*).

## Le Direzioni operative a sostegno della Sostenibilità

Nel corso del 2019 il Gruppo ha avviato un processo di progressivo rafforzamento della struttura di *governance*, in termini di sostenibilità. In particolare, ispirandosi alle *best practice* di settore ed al fine di facilitare una gestione più strutturata e continua nel tempo, in ambito di sostenibilità, è stata istituita l'unità Strategie, Innovazione e Sostenibilità.

L'area "Sostenibilità", inserita in tale direzione, ha l'obiettivo di implementare, all'interno e all'esterno dell'azienda, iniziative volte al rafforzamento delle politiche del Gruppo utili al raggiungimento

degli Obiettivi dell'Agenda 2030 per lo sviluppo sostenibile "*Sustainability Development Goals*", definita nel contesto delle Nazioni Unite, trattati nel paragrafo "ATM e gli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile".

I progetti sviluppati e realizzati da questa unità hanno come requisito fondamentale l'aumento del benessere equo e sostenibile (BES), avere cioè un equilibrio tra salvaguardia del pianeta, benessere sociale, buoni rapporti istituzionali e profitto aziendale, rispondendo quindi alla definizione stessa di Sostenibilità.







**Sostenibilità  
nel Gruppo ATM**





## 2. Sostenibilità nel Gruppo ATM

Per il Gruppo, la sostenibilità della propria offerta rappresenta una leva strategica di fondamentale importanza anche ai fini del posizionamento di ATM nel mercato del trasporto pubblico locale (TPL). La costante attenzione agli elementi di sostenibilità del *business*, infatti, rende il Gruppo ATM maggiormente attento e propenso a rispondere prontamente ai mutamenti del contesto legislativo di riferimento e ai cambiamenti nelle abitudini di

comportamento dei clienti.

Pertanto, il Gruppo ha adottato un approccio strutturato per la gestione delle tematiche di sostenibilità, che trova il proprio fondamento nelle analisi effettuate rispetto alle tendenze emergenti del settore e nell'indagine strutturata delle aree ritenute di maggiore interesse da parte dei propri *Stakeholder*.

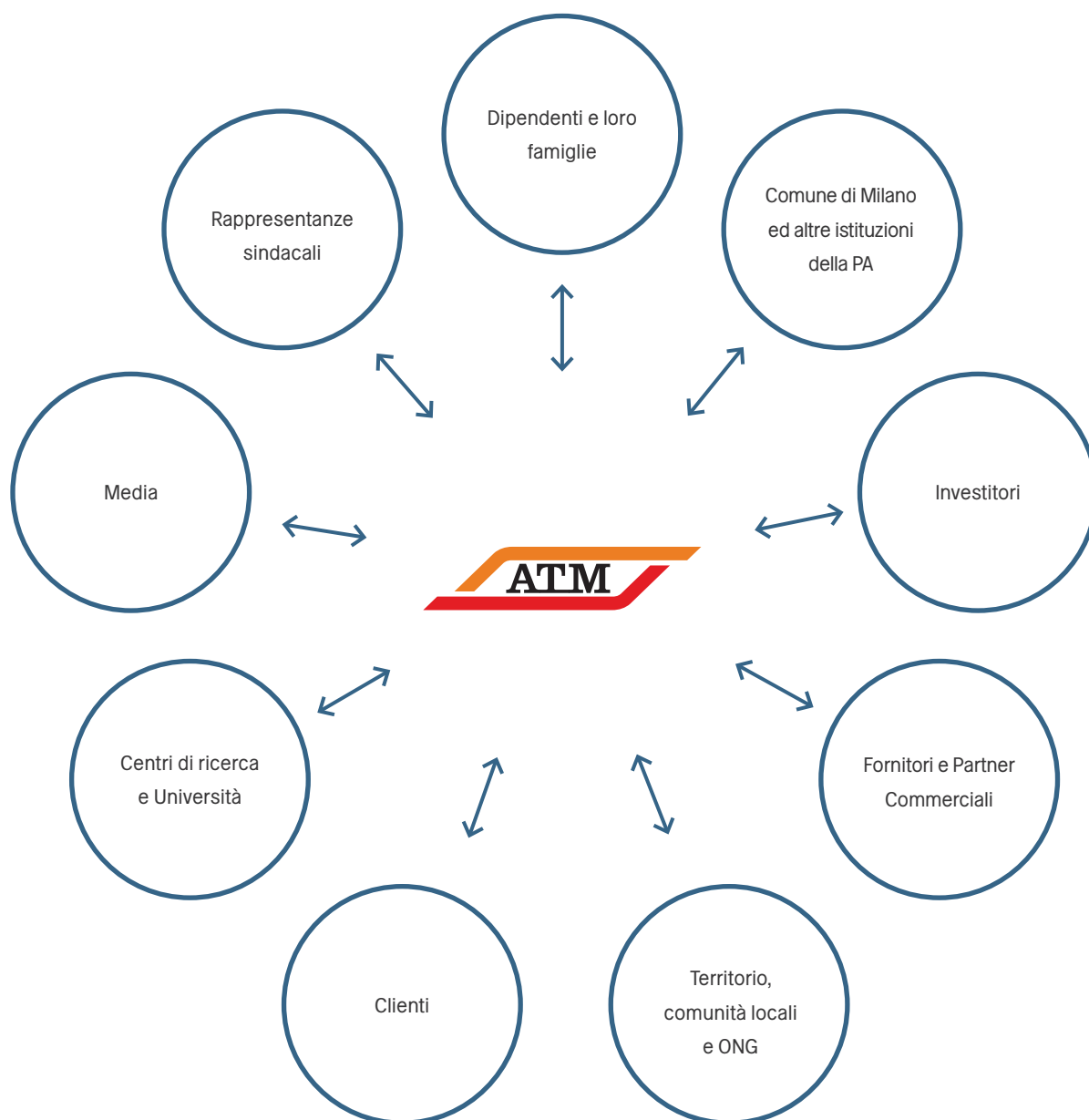
### Gli Stakeholder del Gruppo

Consapevole del ruolo che il Gruppo riveste all'interno dei territori in cui opera e degli impatti significativi delle proprie attività di *business* comportano per la comunità in cui opera, ATM ha ritenuto opportuno mappare i principali *Stakeholder* che sono influenzati,

direttamente e indirettamente, dal proprio *business*, e che a loro volta possono influenzare le attività del Gruppo.

Tale processo ha portato all'identificazione di 9 categorie di *Stakeholder* chiave per il Gruppo.

## Mappa degli Stakeholder



Nel corso del normale svolgimento delle proprie attività, il Gruppo promuove la realizzazione di molteplici iniziative di coinvolgimento e interazione con gli *Stakeholder*, intrattenendo relazioni basate su

principi di trasparenza, ascolto e collaborazione, meglio descritte nella tabella di seguito.

**Tabella 3. Principali Stakeholder e azioni di coinvolgimento**

Stakeholder	Principali azioni di coinvolgimento
Dipendenti e loro famiglie	I molteplici canali a disposizione assicurano una costante interazione tra il Gruppo e i suoi dipendenti, volta a garantire l'analisi e la risoluzione dei problemi legati alla sfera del personale dipendente. Tra questi canali, si segnala la presenza del canale di <i>whistleblowing</i> e delle caselle di segnalazione SA8000 per le Società certificate.
Comune di Milano ed altre istituzioni della PA	Molteplici tavoli di lavoro garantiscono il confronto e la collaborazione continua tra il Gruppo ATM, il Comune di Milano e le altre istituzioni della PA.
Investitori	Le relazioni con gli investitori sono assicurate attraverso i normali canali predisposti dal Gruppo a tal fine (es. <i>conference call</i> , sito web, relazioni finanziarie periodiche).
Fornitori e Partner Commerciali	Il coinvolgimento dei fornitori è assicurato nel corso dello svolgimento delle normali relazioni di business e con riferimento alle procedure identificate dal sistema di gestione SA8000.
Territorio, comunità locali e ONG	Ogni anno ATM organizza iniziative volte a coinvolgere le comunità locali nella vita aziendale, stimolando il confronto tra l'organizzazione e il territorio. Un esempio è l'iniziativa ATM Porte Aperte, volta a far scoprire il "dietro le quinte" del trasporto pubblico e far conoscere le persone che ogni giorno si dedicano a garantire i servizi offerti.
Clienti	I clienti hanno la possibilità di interagire con il Gruppo trasmettendo i propri suggerimenti e reclami attraverso i molteplici canali, fisici e digitali, a loro disposizione. ATM considera il monitoraggio della qualità percepita, attraverso periodiche indagini di <i>customer satisfaction</i> , un'importante leva di ascolto dei propri clienti al fine di un costante miglioramento del servizio
Centri di ricerca e Università	Nel corso del 2019, ATM ha proseguito la propria collaborazione con il Politecnico di Milano partecipando alla realizzazione di un progetto triennale per un corso denominato " <i>Mobility: Infrastructures &amp; Services</i> " e all'attivazione di due borse di studio nell'ambito del medesimo percorso. Inoltre, ATM ha collaborato con l'Università Bicocca attraverso alcune docenze nell'ambito del Master in "Gestione del Trasporto Pubblico Locale" (MTPL) e con l'Università La Sapienza di Roma per il Master in "Management del Trasporto Pubblico Locale". È proseguita, infine, la collaborazione con diversi atenei per l'attivazione dei tirocini curriculari e degli stage degli studenti all'interno della realtà aziendale.
Media	I media sono coinvolti attraverso conferenze stampa, eventi aziendali e incontri pubblici e istituzionali
Rappresentanze sindacali	Il coinvolgimento delle rappresentanze sindacali è di tipo continuo e si sviluppa nel contesto delle normali relazioni con i sindacati presenti all'interno del Gruppo ATM.

## L'Analisi di Materialità

Nel corso del 2019 ATM ha potenziato ulteriormente il processo di analisi di materialità volto all'identificazione e valutazione delle tematiche di rilevanza strategica per il Gruppo e i suoi *Stakeholder*. In linea con gli *standard* di rendicontazione adottati, la metodologia utilizzata per identificare e prioritizzare le tematiche di sostenibilità materiali ha ripercorso le seguenti fasi:

- **FASE 1:** identificazione delle tematiche;
- **FASE 2:** *Stakeholder engagement*;
- **FASE 3:** valutazione strategica ed approvazione da parte del CdA.

**FASE 1:** Nella prima fase sono stati mappati i temi potenzialmente rilevanti tramite la revisione dei risultati dell'analisi di materialità condotta nel 2018, elaborando un nuovo insieme di temi materiali più snello e focalizzato sulle tematiche di maggiore rilevanza per il Gruppo e i suoi *Stakeholder*. A tal fine, sono state rinominate o rifocalizzate alcune delle tematiche precedentemente identificate, aggiornando le descrizioni dei temi materiali per favorire una valutazione (fase 2 e fase 3) più coerente alla realtà del Gruppo. Le definizioni delle tematiche materiali sono riportate, insieme alla matrice di materialità, nelle successive pagine del presente documento.

**FASE 2:** In questa seconda fase le tematiche di sostenibilità identificate sono state sottoposte a valutazione interna ed esterna, attraverso lo svolgimento di attività di coinvolgimento che hanno visto la partecipazione del *Top Management* del Gruppo,

nonché dei dipendenti, dei clienti, dei fornitori e dei partner commerciali, dei rappresentanti di centri di ricerca e università, dei media e del Comune di Milano e di altre istituzioni della Pubblica Amministrazione attraverso la diffusione di specifiche *survey*. In particolare, nel corso del 2019, sono stati coinvolti oltre 720 *Stakeholder* esterni, molti dei quali in occasione dell'evento ATM Porte Aperte.

**FASE 3:** Le valutazioni raccolte sono state analizzate e rielaborate per individuare i valori da utilizzare per la costruzione della matrice di materialità, riportata di seguito. In particolare, la **rilevanza per il Gruppo ATM** e la **rilevanza per gli Stakeholder** delle tematiche materiali sono state definite in relazione ai risultati ottenuti dai sondaggi somministrati rispettivamente al *Top Management*, ad inclusione dei Consiglieri, e agli *Stakeholder* esterni. La rilevanza delle tematiche di sostenibilità degli *Stakeholder* del Gruppo ATM è stata calcolata tenendo in considerazione la media delle votazioni ricevute per categoria di *Stakeholder*, attribuendo una ponderazione ai risultati delle valutazioni al fine di dare maggiore enfasi all'opinione di quelle categorie di *Stakeholder* che potrebbero influenzare e/o essere influenzate maggiormente dalla gestione delle specifiche tematiche.

Tale analisi ha consentito di posizionare le 13 tematiche di sostenibilità individuate all'interno della matrice di materialità, approvata dal Consiglio di Amministrazione di ATM S.p.A. in data 16 dicembre 2019.

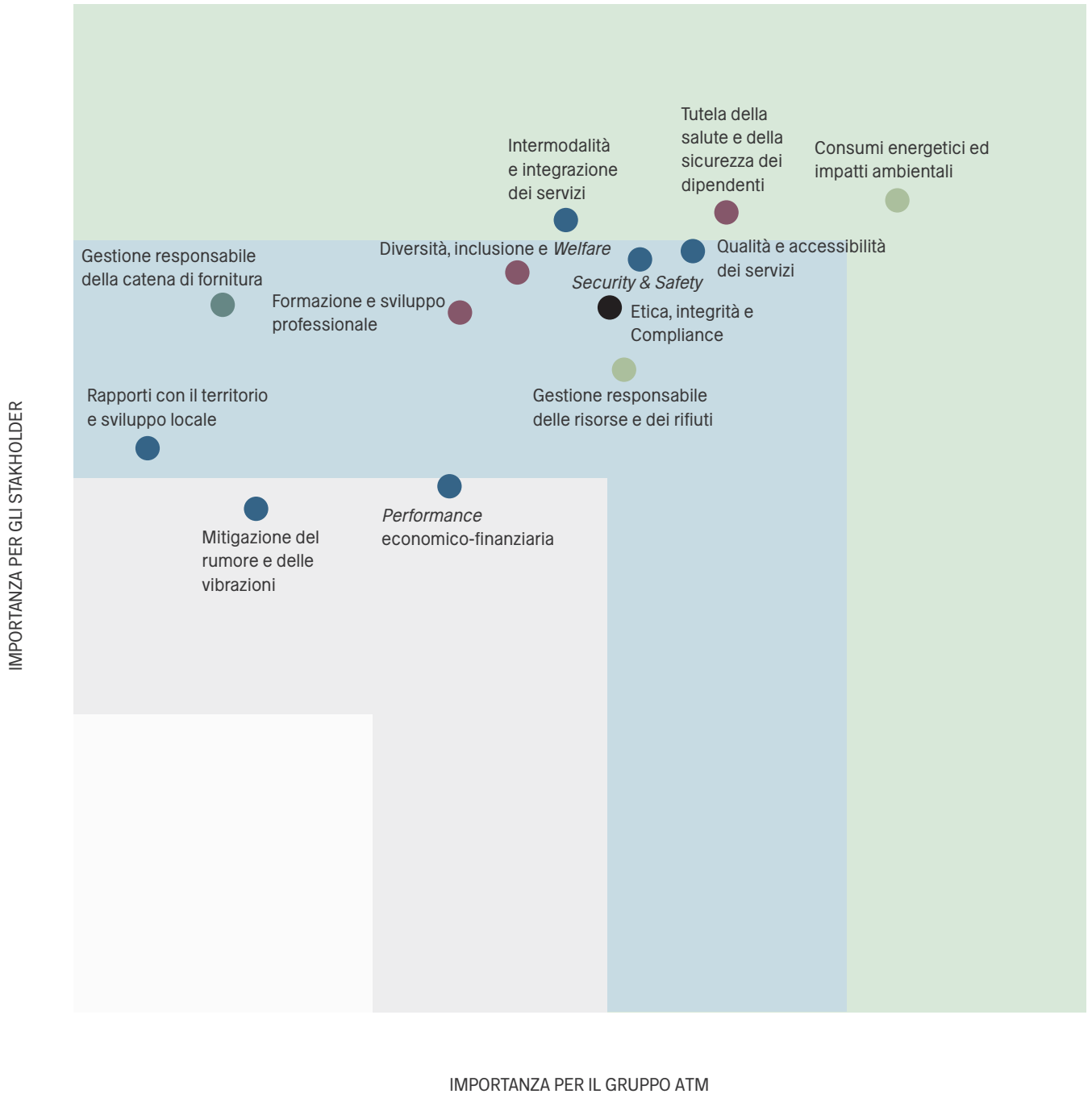


**Tabella 4. I Temi Materiali del Gruppo ATM**

Ambito ex. D.Lgs. 254/2016	Tema materiale	Descrizione
Temi ambientali	Consumi energetici ed impatti ambientali	Gestione responsabile dei consumi energetici, al fine di diminuire le emissioni di gas serra generate, attraverso interventi di efficientamento energetico (tra cui innovazione tecnologica, rinnovo della flotta, utilizzo di fonti rinnovabili).
	Gestione responsabile delle risorse e dei rifiuti	Prelievo responsabile delle risorse idriche legate al lavaggio della flotta e alle attività del Gruppo, e riduzione degli sprechi; monitoraggio della qualità delle acque di scarico e gestione responsabile dei rifiuti.
Temi sociali	Intermodalità e integrazione dei servizi	Iniziative volte a rendere più efficienti e flessibili gli spostamenti dei clienti, attraverso l'integrazione di servizi offerti sia all'interno del Gruppo ATM che in <i>partnership</i> con gli altri operatori del settore.
	Qualità e accessibilità dei servizi	Capacità del Gruppo di coinvolgere i propri clienti e rispondere alle loro esigenze con puntualità, garantendo maggiore accessibilità in termini economici e di servizio, con particolare attenzione alle categorie di utenti più vulnerabili.
	<i>Security &amp; safety</i>	Sistemi di sicurezza, monitoraggio e sorveglianza che consentono la sicurezza fisica delle persone nelle stazioni e a bordo dei mezzi di trasporto, e la prevenzione di atti vandalici.
	Rapporti con il territorio e sviluppo locale	Sviluppo del territorio e valorizzazione delle città attraverso <i>partnership</i> con le amministrazioni e le comunità locali.
	Performance economico-finanziaria	Trasparenza ed efficacia nell'utilizzo delle risorse economiche generate dall'erogazione dei servizi di trasporto, nel rispetto del Contratto di Servizio, e distribuzione di valore agli <i>Stakeholder</i> del Gruppo.
	Mitigazione del rumore e delle vibrazioni	Azioni specifiche volte al monitoraggio e mitigazione del rumore e delle vibrazioni generate dai servizi di trasporto pubblico.
Temi attinenti al personale	Diversità, inclusione e <i>Welfare</i>	Rimozione di ogni forma di discriminazione, promozione della diversità e inclusione dei dipendenti attraverso Politiche di <i>Welfare</i> a favore del loro benessere, negli uffici e a bordo dei mezzi, nel rispetto dell'equilibrio vita privata - vita professionale.
	Formazione e sviluppo professionale	Percorsi di sviluppo di carriera e piani di formazione per i dipendenti, volti ad accrescere e consolidare le competenze tecniche, manageriali e organizzative del personale e ad attrarre e mantenere talenti.
	Tutela della salute e sicurezza dei dipendenti	Tutela della salute e sicurezza dei dipendenti nello svolgimento delle attività lavorative, sia a bordo dei mezzi che presso le stazioni e gli uffici, attraverso sistemi di gestione, strumenti adeguati di monitoraggio degli incidenti e diffusione di una cultura di prevenzione a favore dei dipendenti.
Temi attinenti al rispetto dei diritti umani e alla lotta alla corruzione attiva e passiva	Etica, integrità e compliance	Ottemperanza alle normative vigenti di riferimento e rispetto dei principi di trasparenza, correttezza, lealtà e buona amministrazione nella conduzione etica del business e nella relazione con gli <i>Stakeholder</i> ; rispetto dei diritti umani e lotta alla corruzione attiva e passiva.
Temi trasversali	Gestione responsabile della catena di fornitura	Selezione equa e trasparente dei fornitori, dei collaboratori e dei partner commerciali, attraverso processi di qualifica che includono criteri ambientali, sociali e di <i>governance</i> e relativi al rispetto dei diritti umani.



## La matrice di materialità del Gruppo ATM



Legenda

- TEMI ATTINENTI AL RISPETTO DEI DIRITTI UMANI E ALLA LOTTA ALLA CORRUZIONE ATTIVA E PASSIVA
- TEMI TRASVERSALI
- TEMI SOCIALI
- TEMI ATTINENTI AL PERSONALE
- TEMI AMBIENTALI

Rispetto a quanto pubblicato lo scorso anno, il posizionamento di alcuni temi materiali del Gruppo ha subito scostamenti significativi all'interno della matrice di materialità. Nello specifico, si nota un incremento generale della rilevanza dei temi ambientali, sia dal punto di vista degli *Stakeholder* sia dal punto di vista del Gruppo. In particolare, il tema "Consumi energetici ed impatti ambientali" risulta il tema di maggiore rilevanza in assoluto.

Per i temi "Intermodalità e integrazione dei servizi" e "Gestione responsabile della catena di fornitura", si registra un incremento significativo della valutazione di importanza effettuata dagli *Stakeholder*, mentre rimane costante la valutazione del Gruppo. Temi attinenti al personale, quali "Diversità, inclusione e *Welfare*" e "Tutela della salute e sicurezza dei dipendenti" hanno registrato invece solo lievi incrementi in relazione alla valutazione da parte degli *Stakeholder*.

## Rischi, opportunità e modalità di gestione

La gestione dei rischi è parte integrante del Sistema di Controllo Interno e Gestione dei Rischi ("SCIGR") e si inserisce nel più ampio processo di *governance* aziendale.

Il sistema di *Enterprise Risk Management* ("ERM") contribuisce a migliorare l'efficienza e l'efficacia dei processi aziendali avendo come obiettivo principale la salvaguardia del patrimonio aziendale. L'adeguata identificazione, valutazione - anche prospettica -, gestione e mitigazione dei rischi, in coerenza con gli indirizzi strategici, favorisce il perseguimento degli obiettivi di breve e medio-lungo periodo.

Come statuito dalle Linee Guida ERM, aggiornate nel corso del 2019 in coerenza all'evoluzione del processo di governo dei rischi aziendali e approvate dal Consiglio di Amministrazione in data 27 gennaio 2020, che sono applicabili - opportunamente adattate al contesto di ciascuno - alle società controllate e soggette all'attività di direzione e coordinamento: "ATM S.p.A. persegue un modello di crescita sostenibile e rispettoso delle persone, dell'ambiente e delle comunità, finalizzato alla creazione di valore attraverso tre leve principali: sostenibilità, investimenti, ed efficienza operativa e finanziaria. ATM, con l'obiettivo di mantenere un limitato profilo di rischio, considera il governo dei rischi di primaria importanza, impegnandosi a promuoverne un approccio strutturato e sistematico improntato ai seguenti principi:

- promuovere e diffondere a tutte le persone di ATM valori etici orientati alla cultura della corretta e trasparente gestione del rischio;
- condurre e gestire tutte le attività aziendali in ottica di prevenzione del rischio, nel rispetto delle leggi, del Codice Etico e delle direttive e procedure aziendali;
- assicurare in tutti i processi aziendali una gestione del rischio efficace, efficiente e coerente con gli obiettivi strategici della società e con le linee guida del Sistema di Controllo Interno e Gestione dei Rischi ("SCIGR"), come approvate dal Consiglio

di Amministrazione;

- garantire, attraverso adeguati sistemi organizzativi, gestionali e procedurali che i rischi siano efficacemente identificati, valutati, gestiti, periodicamente monitorati e comunicati attraverso trasparente reportistica;
- promuovere il miglioramento continuo del sistema di governo dei rischi in funzione dell'evoluzione del contesto esterno, delle strategie aziendali, nonché degli interessi degli *Stakeholder*.

Nel corso del 2019, ATM ha completato l'implementazione del nuovo processo di *Enterprise Risk Management*, che ha comportato la rivisitazione delle logiche di identificazione e valutazione degli scenari di rischio, l'aggiornamento delle metriche di valutazione della probabilità, degli impatti e dell'adeguatezza dei controlli. È stata completata la prima applicazione del nuovo modello nonché l'aggiornamento del *risk register* identificando e valutando anche i rischi legati alla sostenibilità ed aventi implicazioni "ESG" (Ambientali, Sociali e di *Governance*).

La classificazione ESG è stata attribuita ai rischi censiti all'interno delle varie classi (rischi strategici, finanziari, di contesto esterno, operativi, legali e di compliance), avendo presente la matrice di materialità risultante dell'attività di *Stakeholder Engagement*.

Con riferimento alle fattispecie previste dal D.Lgs. 254/2016, i principali rischi connessi ai temi ambientali, sociali, attinenti al personale, relativi ai diritti umani e alla lotta alla corruzione attiva e passiva, sono riportati nella seguente tabella; le aree di rischio associate a tematiche di sostenibilità sono correlate, all'interno della tabella, agli ambiti definiti dal D.Lgs. 254/2016, ai temi materiali e alle relative modalità di gestione.

Per quanto riguarda le aree di rischio individuate e correlate alla *Performance* Economico-finanziaria del Gruppo, si rimanda alla Relazione sulla Gestione per eventuali approfondimenti.

**Tabella 5. Correlazione tra ambiti del D.Lgs. 254/2016, tematiche materiali, principali aree di rischio e sintesi delle modalità di gestione.**

Ambito ex. D.Lgs. 254/2016	Tema materiale	Aree di rischio	Sintesi delle modalità di gestione
Temi ambientali	Consumi energetici ed impatti ambientali	Inquinamento atmosferico: emissioni in atmosfera riconducibili allo svolgimento delle attività del Gruppo	Politica integrata per la Qualità, l'Ambiente e la Sicurezza del Gruppo ATM (ISO 14001 e OHSAS 18001)  Piano di Azione per l'Energia Sostenibile (PAES)
		Gestione del piano di transizione ambientale / attuazione del progetto <i>full electric</i>	Strategia per la Transizione Ambientale  Interventi di efficientamento energetico  Per l'Italia, acquisto di energia elettrica da mercato libero certificata verde
			In Italia, Energy Manager certificato Esperto in Gestione dell'Energia ai sensi della norma UNI-CEI 11339
Temi ambientali	Gestione responsabile delle risorse e dei rifiuti	Inquinamento del suolo e delle acque riconducibili allo svolgimento delle attività del Gruppo	Politica integrata per la Qualità, l'Ambiente e la Sicurezza del Gruppo ATM (ISO 14001)
		Gestione dei rifiuti riconducibile allo svolgimento delle attività del Gruppo	Piano di Azione per l'Energia Sostenibile (PAES)
		Mantenimento delle certificazioni afferenti ai sistemi di gestione in ambito qualità e ambiente	Strategia per la Transizione Ambientale

Ambito ex. D.Lgs. 254/2016	Tema materiale	Aree di rischio	Sintesi delle modalità di gestione
Temi attinenti al personale	Diversità, inclusione e <i>welfare</i>	Gestione del <i>welfare</i> e delle relazioni industriali	Politiche di <i>Welfare</i>
			Politica di Responsabilità sociale (SA 8000)
			Canale di <i>whistleblowing</i>
			Procedure per la gestione dei casi di Discriminazione, Molestie e <i>Stalking</i> e segnalazioni SA8000
			<i>Diversity Manager</i>
	Formazione e sviluppo professionale	Reperimento sul mercato di risorse rispondenti alle esigenze aziendali	Set di strumenti integrati nel processo di selezione (interviste, test/ assessment in funzione delle caratteristiche ricercate)
		Perdita di competenze chiave	Procedura per la Selezione e Assunzione del Personale
		Competenze <i>core</i> in linea con il piano strategico	Programmi di <i>Welfare</i> volti al miglioramento della qualità di vita dei dipendenti
	Tutela della salute e sicurezza dei dipendenti	Gestione della salute e sicurezza: infortuni e/o malattie professionali occorsi nell'ambito della gestione operativa	Politica integrata per la Qualità, l'Ambiente e la Sicurezza del Gruppo ATM (OHSAS 18001)
			" <i>Health Policy</i> " di Metro Service A/S
Formazione in tema di Salute e Sicurezza			
Valutazione e gestione proattiva dei rischi in ambito di salute e sicurezza, in linea alla normativa applicabile			
	Gestione della salute e sicurezza: Aggressioni al personale	Strumenti e personale addetto alla sicurezza	
		Collaborazione continua con Forze dell'Ordine e Prefettura di Milano	



Ambito ex. D.Lgs. 254/2016	Tema materiale	Aree di rischio	Sintesi delle modalità di gestione
			Laboratorio di Vibro-acustica
	Mitigazione del rumore e delle vibrazioni	Gestione dell'inquinamento vibro-acustico riconducibile allo svolgimento delle attività del Gruppo	Piano manutentivo relativo ai Rotabili Piano manutentivo relativo alla mitigazione del rumore della linea M2 (metropolitana) Installazione impianti moderatori di attrito
	Performance economico-finanziaria	Per i rischi legati alla <i>performance</i> economico-finanziaria, si fa riferimento a quanto riportato nel Bilancio annuale 2019 - Fattori di rischio ed incertezza - Rischi Finanziari	Rif. Bilancio annuale 2019 - Fattori di rischio ed incertezza - Rischi Finanziari
Temi sociali			Servizio di Infoline App ufficiale di ATM Sito web e reti social Indagini di <i>Stakeholder Engagement</i> Bilanci, Carta della mobilità e altra documentazione di riferimento Procedura per la gestione dei reclami e delle segnalazioni ricevute dai Clienti
		Gestione dei flussi informativi con la clientela	
	Qualità e accessibilità dei servizi	Pianificazione del servizio TPL	Piano Urbano della Mobilità Sostenibile (PUMS) Programma Triennale delle Opere Programma Biennale delle Forniture Contratti di servizio
		<i>Customer Satisfaction</i> rilevata	Procedura gestionale direzionale "Rilevazione della soddisfazione cliente" (monitoraggio della qualità percepita dal cliente) Indagini di <i>Stakeholder Engagement</i>
	Obsolescenza/ridotta funzionalità di infrastrutture e impianti dati in affidamento da Enti/ società terze		Monitoraggio costante della qualità delle infrastrutture, impianti e servizi di trasporto
	Obsolescenza di infrastrutture, impianti e materiale rotabile di proprietà ATM		Politica integrata per la Qualità, l'Ambiente e la Sicurezza del Gruppo ATM (ISO 14001 e OHSAS 18001)
	Accessibilità delle stazioni		

Ambito ex. D.Lgs. 254/2016	Tema materiale	Aree di rischio	Sintesi delle modalità di gestione
			<p>Condivisione delle informazioni sui rischi d'area specifiche per la località coinvolta</p> <p>Coinvolgimento dei responsabili di località al fine di garantire la sicurezza</p> <p>Per eventi superiori a 200 persone attivazione della procedura per l'ottenimento della Licenza di Pubblico Spettacolo da parte del Comune di Milano, che include il Documento di Valutazione dei Rischi</p>
		Svio e/o collisione	<p>Piani manutentivi</p> <p>Formazione al personale, con particolare riferimento alle aree esercizio e manutenzione</p>
		Funzionalità degli impianti elettrici e/o meccanici correlati alla sicurezza	Ridondanze e soluzioni compensative a titolo esemplificativo e non esaustivo adozione di estintori carrellati e presidi di personale
Temi sociali	<i>Security &amp; safety</i>	Incidenti alle persone all'interno delle stazioni della metropolitana	<p>Formazione ai fini dell'intervento a vari livelli</p> <p>Politica integrata per la Qualità, l'Ambiente e la Sicurezza del Gruppo ATM</p> <p>Strumenti e personale addetto alla sicurezza</p> <p>Contratti di servizio</p>
		Incendio	Piano manutentivo relativo ai Rotabili
		Incidenti in linea di veicolo in ambito promiscuo	<p>Monitoraggio continuo dei comportamenti dei conducenti in fase di guida e in generale durante il servizio</p> <p>Addestramento e formazione specifica a seguito di CTE (Commissione Tecnica di Esercizio)</p>
		Attacco terroristico	Implementazione di telecamere nelle stazioni e sui mezzi
		Rapina/ Borseggio	<p>Strumenti e personale addetto alla sicurezza</p> <p>Collaborazione continua con Forze dell'Ordine e Prefettura di Milano</p>

Ambito ex. D.Lgs. 254/2016	Tema materiale	Aree di rischio	Sintesi delle modalità di gestione
Temi attinenti ai diritti umani e alla lotta alla corruzione attiva e passiva	Etica, integrità e compliance	Compliance al Codice Etico, al corpus normativo in materia D. Lgs. 231 e alle normative in materia HSE	Modello Anticorruzione e Modello di Gestione e Organizzazione ex D.Lgs. 231/2001
		Compliance in ambito giuslavoristico	Codice Etico delle società di diritto italiane e Codice Etico di Metro Service A/S
		Gestione dati personali ai sensi del GDPR	Politica di Responsabilità sociale (SA 8000)
		Gestione della sicurezza dei dati	Politica integrata per la Qualità, l'Ambiente e la Sicurezza del Gruppo ATM (ISO 14001 e OHSAS 18001) Responsabile della Protezione dei Dati Personali
Temi trasversali	Gestione responsabile della catena di fornitura	Rispetto da parte dei fornitori dei principi assunti dal Gruppo in merito alle tematiche di sostenibilità	Regolamento per l'Affidamento dei contratti Procedura di valutazione dei fornitori di lavori, di beni e di servizi

Ulteriori informazioni relative alle modalità di gestione dei rischi di sostenibilità identificati sono presenti all'interno del documento.



## La Strategia di sostenibilità e la transizione ambientale

Sin dalla sua nascita, il Gruppo ATM si propone di contribuire positivamente allo sviluppo delle città e ricoprire un ruolo centrale nelle comunità dove opera, posizionandosi gradualmente come punto di riferimento in termini di sostenibilità istituzionale, operativa (servizi di mobilità), economica, sociale e ambientale.

È ormai da diversi anni, infatti, che ATM ha avviato un percorso di integrazione delle tematiche di sostenibilità all'interno del proprio modello organizzativo mostrando il proprio impegno nel rispondere in modo attivo ed efficace al contesto evolutivo in cui opera. Consapevole del ruolo che svolge all'interno delle comunità in cui offre i propri servizi, ATM riconosce l'importanza della mobilità nel contesto delle città metropolitane per il suo imprescindibile contributo allo sviluppo sostenibile e alla pianificazione urbana sulla base delle necessità ed esigenze dei cittadini.

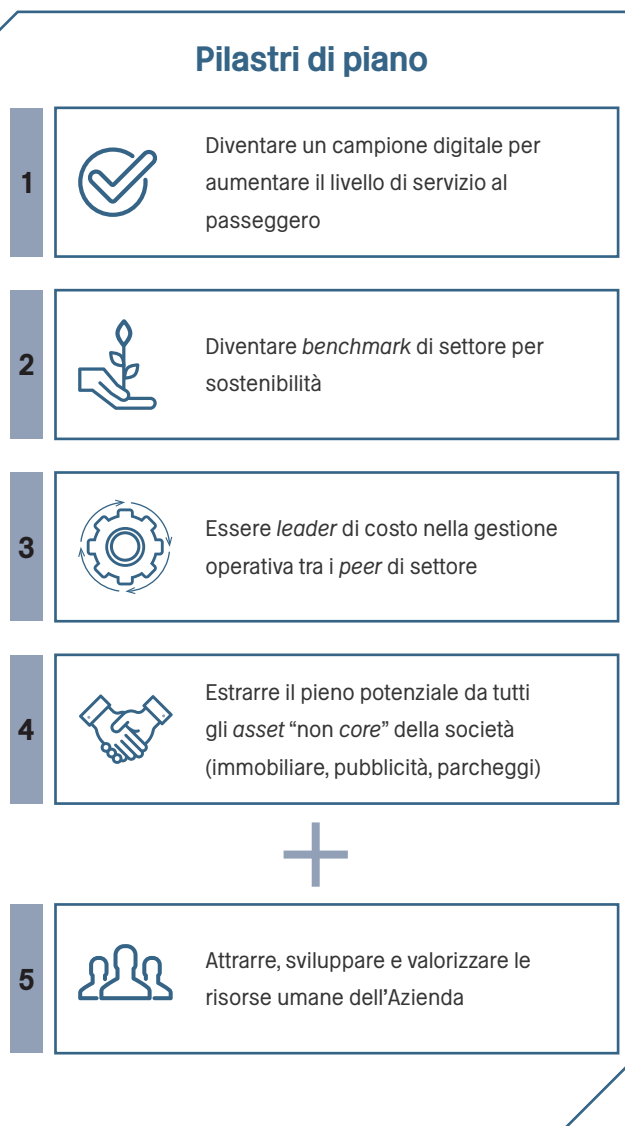
A tal fine, il Gruppo ha inoltre definito una strategia di *business* che incorpora i principi di sostenibilità e consente di creare valore per il Gruppo e per i propri *Stakeholder*. La strategia articolata e declinata nel Piano Strategico Industriale 2019-2025, condiviso e approvato dal Consiglio di Amministrazione della Capogruppo, è stata sviluppata in linea con le proprie peculiarità, nonché in considerazione dell'evoluzione dei *trend* di mercato.

La strategia di *business* viene declinata in cinque pilastri tematici e prevede il perseguimento di obiettivi attinenti la sfera economico-finanziaria, nonché lo sviluppo di un servizio di mobilità sempre più sostenibile, soprattutto dal punto di vista della tutela delle risorse ambientali.

Sono quindi stati sviluppati oltre 40 progetti di rilevanza strategica, con l'obiettivo di rendere il Gruppo un punto di riferimento nell'ambito dell'innovazione digitale al fine di aumentare il livello di servizio al passeggero, diventare *benchmark* di settore nell'ambito della sostenibilità, di essere leader di costo nella gestione operativa di settore, di estrarre il pieno potenziale da tutti gli asset non *core* della Società ed infine attrarre, sviluppare e valorizzare le risorse umane dell'Azienda.

## La Transizione Ambientale

Compatibilmente con gli obiettivi e le iniziative declinati nel Piano Industriale del Gruppo, ATM ha sviluppato una serie di interventi specifici volti a potenziare la propria *performance* nell'ambito



della sostenibilità. Tali interventi vengono declinati all'interno della Transizione Ambientale del Gruppo, la *Road Map* strutturata da ATM al fine di realizzare gli obiettivi strategici prefissati.



La *Road Map* si divide in quattro macro-aree, ciascuna delle quali persegue uno specifico scopo:

- *Carbon Neutrality* – per il progressivo azzeramento delle emissioni dirette e indirette di CO<sub>2</sub>. Tale area del piano prevede l'implementazione di iniziative volte a incentivare il passaggio all'utilizzo della sola energia elettrica, ad efficientare il consumo energetico, e a compensare per le emissioni prodotte.
- *Circular Economy* – per il consumo responsabile delle risorse. Le iniziative previste dal piano comprendono attività a favore del

riutilizzo e recupero delle risorse, nonché l'adozione di principi di Green Public Procurement.

- *Social Responsibility* – per la creazione di valore sociale. L'area di *Social Responsibility* prevede lo svolgimento di iniziative volte a tutelare e accrescere il capitale umano del Gruppo, nonché migliorare la qualità e l'accessibilità dei servizi per i clienti.
- *Plastic Free* – per il progressivo abbandono dell'uso della plastica. Tali iniziative prevedono la promozione della vendita di titoli di viaggio digitali, nonché la realizzazione di tessere biodegradabili e biglietti riciclabili

## ATM e gli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile

Gli SDGs (*Sustainable Development Goals*) consistono in 17 obiettivi da raggiungere per garantire uno sviluppo globale sostenibile. Gli obiettivi sono stati approvati dalle Nazioni Unite nel 2015 all'interno dell'Agenda 2030 per lo Sviluppo Sostenibile. I 17 obiettivi sono a loro volta articolati in 169 target da raggiungere entro il 2030.

Gli SDGs richiedono l'azione di tutti i componenti della società: le imprese, il settore pubblico, la società civile, le istituzioni non profit, le università e i Centri di ricerca così come gli operatori dell'informazione e della cultura.

### SUSTAINABLE DEVELOPMENT GOALS






Per questo motivo, ATM si è impegnata a identificare gli SDGs maggiormente allineati con la propria strategia, ovvero quelli al cui raggiungimento il Gruppo può fornire un contributo maggiormente significativo.

L'identificazione e l'associazione degli SDGs individuati agli obiettivi

	Raggiungere l'uguaglianza di genere e l' <i>empowerment</i> (maggiore forza, autostima e consapevolezza) di tutte le donne e le ragazze
	Assicurare a tutti l'accesso a sistemi di energia economici, affidabili, sostenibili e moderni
	Incentivare una crescita economica duratura, inclusiva e sostenibile, un'occupazione piena e produttiva ed un lavoro dignitoso per tutti
	Costruire una infrastruttura resiliente e promuovere l'innovazione ed una industrializzazione equa, responsabile e sostenibile

In particolare, il Gruppo fornisce il proprio contributo al raggiungimento degli SDGs attraverso le iniziative e gli investimenti realizzati secondo il proprio Piano Strategico Industriale in quanto finalizzati a valorizzare le proprie risorse umane attraverso lo sviluppo di nuove competenze, ad attrarre e crescere talenti, e a garantire l'accesso a un sistema

strategici del Gruppo consente di evidenziare ulteriormente lo sforzo intrapreso da ATM, tramite la strategia e le attività di *business*, nell'affrontare le sfide di sostenibilità a favore della collettività di cui è a servizio. Tra tutti i 169 target analizzati, il Gruppo ha identificato una serie di target attinenti a 7 SDGs ai quali fornisce o potrebbe fornire un contributo maggiormente significativo:

	Rendere le città e gli insediamenti umani inclusivi, sicuri, duraturi e sostenibili
	Promuovere azioni, a tutti i livelli, per combattere i cambiamenti climatici
	Promuovere società pacifiche e più inclusive per uno sviluppo sostenibile; offrire l'accesso alla giustizia per tutti e creare organismi efficienti, responsabili e inclusivi a tutti i livelli

di trasporto pubblico sicuro e accessibile, ponendo particolare attenzione ai più vulnerabili. Tali attività generano evidenti benefici in termini occupazionali e di creazione di valore economico a livello diretto per il Gruppo, indiretto per i fornitori e i clienti-cittadini ed indotto per l'economia locale.

## Il modello di creazione di valore

L'interconnessione della Città Metropolitana di Milano con le comunità circostanti incrementa la facilità di accesso alle opportunità economiche per le persone che risiedono sul territorio. In tal senso, ATM crea valore per i suoi *Stakeholder* attraverso l'offerta di soluzioni di mobilità sostenibile.

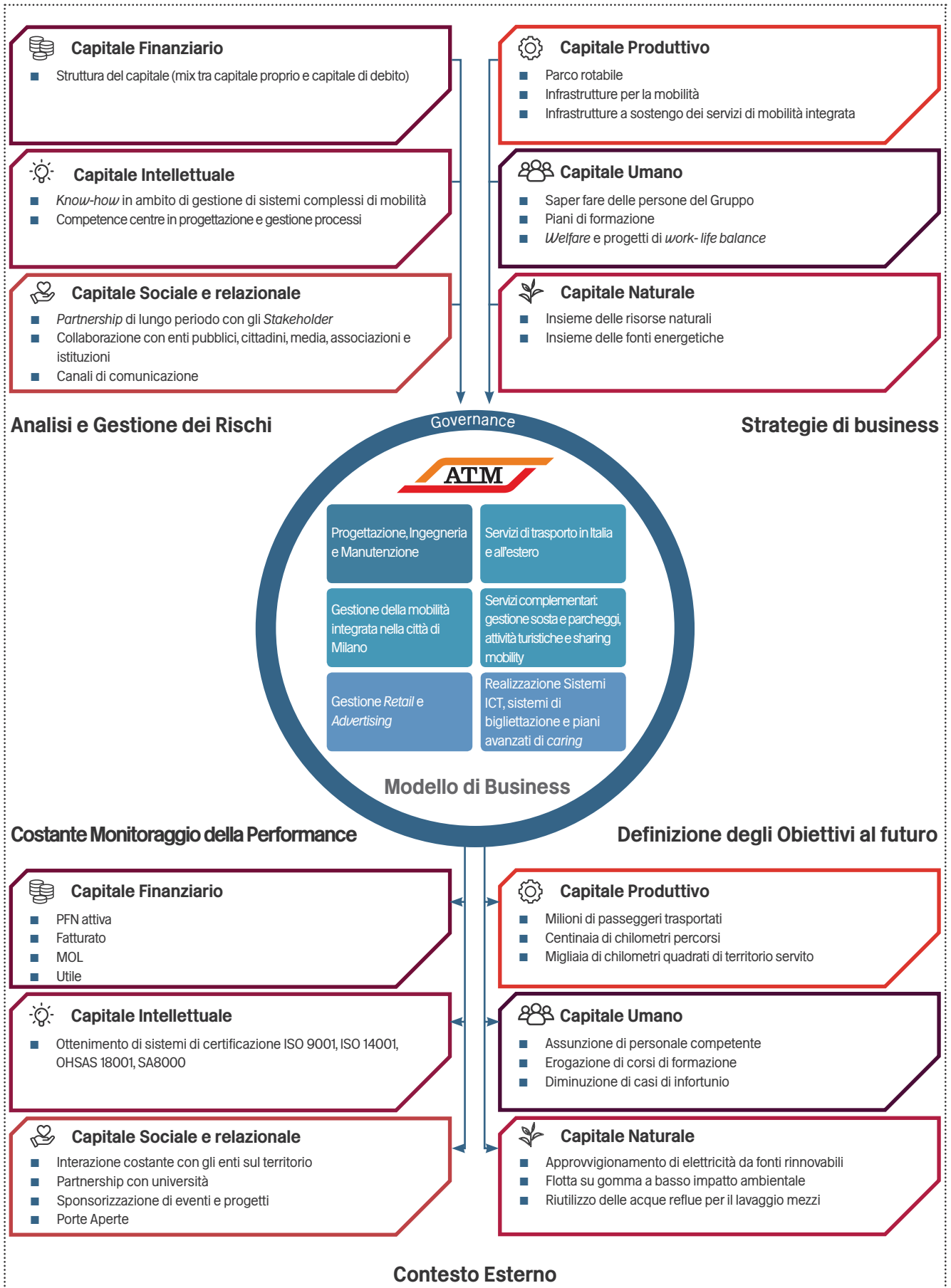
Infatti, al fine di creare maggiore valore per i suoi *Stakeholder*, il Gruppo collabora con altri operatori del settore per facilitare l'intermodalità, l'integrazione della propria offerta e prestare servizi di trasporto pubblico locale nel modo più efficiente ed efficace possibile.

L'obiettivo di ATM non è solo quello di facilitare una mobilità più efficiente e sostenibile per le persone residenti nel territorio servito, ma anche quello di migliorare la qualità di vita per chi vive nelle comunità locali raggiunte.

Oltre al valore economico generato, infatti, il Gruppo crea valore sul territorio investendo in attività sociali correlate agli obiettivi del Gruppo.

Nelle pagine che seguono, il valore creato dal Gruppo viene misurato sulla base della capacità di ATM di raggiungere i propri obiettivi strategici e dell'impatto generato dalle attività di *business* sui sei capitali definiti dall'*International "IR" Framework*, ovvero in base all'aumento o alla diminuzione degli stock di valore di Capitale Finanziario, Produttivo, Intellettuale, Umano, Sociale Relazionale e Naturale.

Il modello di creazione di valore del Gruppo, attuato tramite lo svolgimento del proprio *business*, può essere sintetizzato come segue:







**Capitale  
Finanziario**





### 3. Capitale Finanziario

#### Principali risultati correlati al Capitale Finanziario

Tabella 6. Sintesi risultati correlati al Capitale Finanziario del Gruppo ATM

Posizione finanziaria netta		Investimenti
€ 133,1 mln		€ 155,4 mln
Ricavi ed altri proventi operativi	Margine Operativo Lordo	Utile
€ 980,7 mln	€ 113,6 mln	€ 9,2 mln
Valore generato	Valore distribuito	Valore trattenuto
€ 994,8 mln	€ 878,3 mln	€ 116,5 mln

#### In che cosa consiste il Capitale Finanziario

Il capitale finanziario è l'insieme delle risorse finanziarie, proprie e di terzi, necessarie e funzionali a garantire il corretto andamento della gestione corrente e la copertura degli investimenti.

La gestione del capitale finanziario si collega ai flussi di cassa generati dalla gestione caratteristica, alle risorse di terzi erogate in forma di contributi pubblici, all'indebitamento finanziario, rappresentato da finanziamenti bancari (BEI, Banca Europea per gli Investimenti e Cassa Depositi e Prestiti) e da ricorso al mercato dei capitali

## Temi materiali correlati al Capitale Finanziario

Consumi energetici ed impatti ambientali	Gestione responsabile delle risorse e dei rifiuti	Intermodalità e integrazione dei servizi	
Qualità e accessibilità dei servizi	<i>Security &amp; safety</i>		Rapporti con il territorio e sviluppo locale
<i>Performance economico-finanziaria</i>	Mitigazione del rumore e delle vibrazioni	Diversità, inclusione e <i>welfare</i>	
Formazione e sviluppo professionale	Tutela della salute e sicurezza dei dipendenti	Etica, integrità e <i>compliance</i>	Gestione responsabile della catena di fornitura

Come previsto dall'*International "IR" Framework* per la redazione del Report Integrato, si riportano nella tabella che segue i principali

*input, output e outcome* nonché le principali attività di *business* che agiscono con riferimento al Capitale Finanziario.

INPUT	ATTIVITÀ DI BUSINESS	OUTPUT	OUTCOME
Struttura del capitale (mix tra capitale proprio e capitale di debito)	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Gestione finanziaria</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ PFN attiva</li> <li>■ Fatturato</li> <li>■ MOL</li> <li>■ Utile</li> </ul>	Finanziamenti dedicati a progetti di incremento della qualità e della regolarità del servizio

## Il Capitale Finanziario del Gruppo ATM

Per ATM, la corretta gestione del capitale finanziario è fondamentale per garantire la continuità e sostenibilità del *business*. La sostenibilità economica del Gruppo dipende, infatti, dalla gestione efficace del capitale finanziario e del capitale di debito, che consente di creare valore anche a seguito dell'impatto che le scelte in ambito economico possono avere sugli altri capitali (ad esempio tramite le scelte di investimento).

Attraverso l'impiego di *input* di capitale finanziario, come ad esempio i contributi pubblici, riserve di liquidità e finanziamenti bancari, ATM da continuità all'operatività del Gruppo, trasformando il capitale finanziario in elementi di *input* per gli altri capitali e garantendo una stabilità finanziaria nel breve, medio e lungo termine.

### Investimenti

Sulla base della visione lungimirante del piano industriale, nel corso del 2019 il Gruppo ha investito 155,4 milioni di euro in attività volte a migliorare il servizio offerto con l'obiettivo di posizionarsi come *best-player* nel settore della mobilità sostenibile. Infatti, per dare seguito all'impegno strategico del Gruppo - declinato nel presente Report all'interno della sezione dedicata alla *Transizione Ambientale* - 144,7 milioni di euro, ovvero il 93% del totale degli investimenti, sono stati destinati ad attività di ammodernamento delle infrastrutture e rinnovo della flotta.



**Tabella 7. Investimenti gestiti dal Gruppo ATM (milioni di euro)**

MACRO CATEGORIA	2019	2018	2017
Rinnovo della flotta	133,5	152,3	120,9
Manutenzione straordinaria degli stabili	2,9	2,6	2,6
Ammodernamento e potenziamento impianti e infrastrutture	11,2	10,1	9,9
Nuove tecnologie per il pagamento e l'info mobilità	7,8	8,1	6,5
<b>TOTALE</b>	<b>155,4</b>	<b>173,1</b>	<b>139,9</b>

Per maggiori dettagli rispetto ai risultati finanziari del Gruppo, si faccia riferimento al Bilancio Consolidato 2019.

### Andamento economico

Il 2019 è stato un anno decisivo per concretizzare gli impegni che

il Gruppo si era prefissato. Nonostante il rallentamento economico del contesto di riferimento, ATM ha raggiunto un +1,9% di ricavi ed altri proventi operativi rispetto al 2018, a fronte di un aumento dei costi e oneri operativi per 28,6 mln di euro rispetto all'esercizio precedente<sup>4</sup>. Pertanto, il risultato operativo del 2019 è stato pari a € 6,3 mln con un utile di esercizio che ammonta a € 9,2 mln.

**Tabella 8. Principali indicatori economici (milioni di euro)**

	2019	2018	2017 <sup>5</sup>
Ricavi e altri proventi operativi	980,7	962,7	924,4
Costi e altri oneri operativi	867,2	838,6	902,5
Margine Operativo Lordo	113,6	124,1	121,9
Risultato Operativo	6,3	36,9	30,5
Risultato netto	9,2	18,5	38,7

I ricavi del 2019 sono così composti: 82,38% per entrate riconducibili alle attività di trasporto pubblico locale, 3,03% per attività relative a sosta, parcheggi e rimozioni e 14,59% da fonti

diverse (82,04%, 3,07% e 14,89% rispettivamente nel 2018).

Per maggiori dettagli rispetto ai risultati economici del Gruppo, si faccia riferimento al Bilancio Consolidato 2019.

<sup>4</sup> Si rimanda alla Relazione sulla Gestione per maggiori informazioni.

<sup>5</sup> Nel corso dell'esercizio 2018 il Gruppo ha optato per la valutazione dei terreni e fabbricati di proprietà al *fair value* modificando la modalità di valutazione degli stessi. A seguito della modifica dei criteri di valutazione, secondo quanto previsto dallo IAS 8 *Accounting Policies, Changes in Accounting Estimates and Errors*, i dati comparativi 2017 sono stati rideterminati, con data di transizione 1° gennaio 2017.



## Corrispettivi e Contributi dalla Pubblica Amministrazione

ATM e il Comune di Milano hanno sottoscritto un Contratto di Servizio che regola i servizi di trasporto pubblico locale e di quelli connessi e complementari. Come previsto dal Contratto, il Comune eroga al Gruppo ATM un corrispettivo per lo svolgimento del servizio di TPL che ha costituito circa il 68% del totale dei ricavi del Gruppo per l'esercizio 2019.

Per gestire meglio gli aspetti contrattuali ed economici relativi al Contratto di Servizio, ATM ha istituito al suo interno l'Unità Contratto di Servizio che gestisce tutti i documenti di rilevanza attinenti al Contratto. L'unità ha il compito di analizzare e rendicontare i dati relativi agli standard minimi di qualità e calcolare eventuali scostamenti tra i servizi forniti e quanto previsto nel contratto. A tal fine, il Gruppo si è dotato di una procedura specifica volta a garantire:

- rapporti contrattuali correttamente canalizzati;
- obiettivi del contratto correttamente diffusi e conosciuti dai responsabili delle funzioni che sono incaricate di eseguire le prestazioni contrattuali;
- condivisione delle problematiche di gestione con interpretazioni contrattuali, tra le varie direzioni interne ad ATM;
- corretta gestione ed archiviazione del flusso delle informazioni

da e verso il Comune;

- approvazione di eventuali modifiche agli impegni contrattuali.

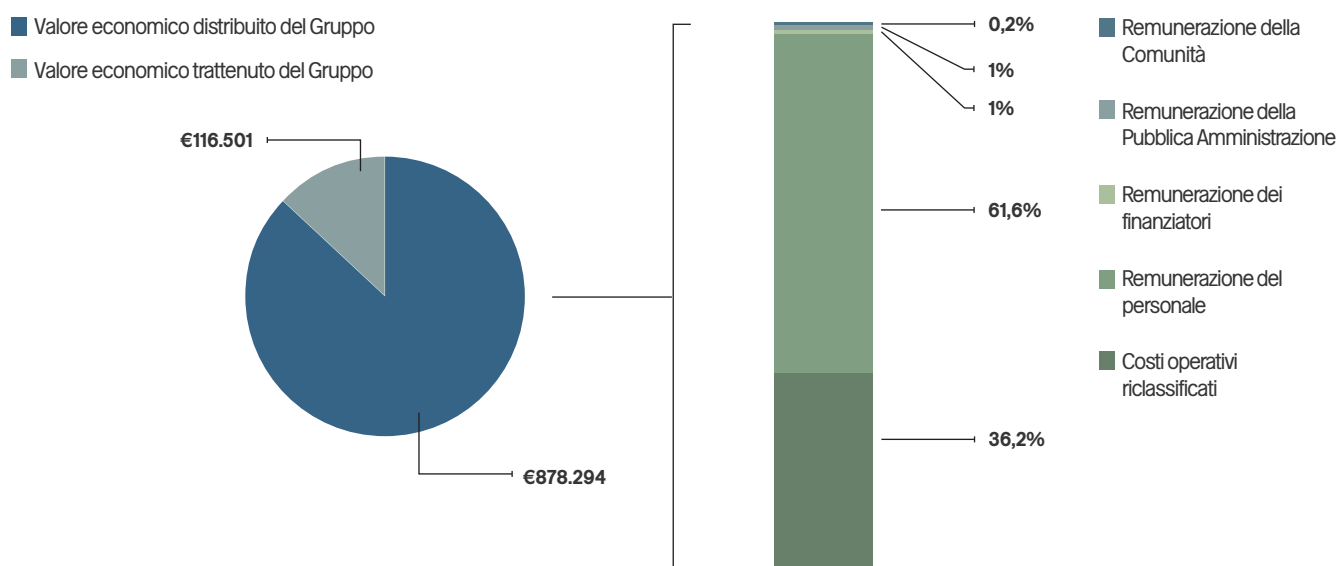
Inoltre, il Contratto di Servizio prevede l'istituzione di un Comitato Tecnico composto da rappresentanti delle parti interessate per la regolazione di diversi aspetti quali ad esempio l'attività di monitoraggio, le valutazioni di variazioni contrattuali o le valutazioni della gestione del sistema di eventuali penali e premi erogati.

## Generazione e distribuzione del valore

Il "valore economico generato e distribuito", ossia la ricchezza prodotta dal Gruppo ATM e ripartita fra i diversi *Stakeholder* sotto varie forme, è rappresentativo degli impatti derivanti dallo svolgimento dei propri servizi e si concretizza nella forma dei benefici macroeconomici generati dalla conduzione delle attività del Gruppo.

Nel 2019, il valore economico generato dal Gruppo è stato pari a 994,8 milioni di euro<sup>6</sup>. Il Gruppo ha distribuito 541,3 milioni di euro al personale sotto forma di retribuzione per le attività svolte nel corso dell'anno, mentre 318,1 milioni di euro sono stati destinati ai fornitori per coprire i costi operativi derivanti dall'acquisto di servizi, materie prime, materiali di consumo e merci. Sotto forma di pagamento di oneri finanziari, imposte e liberalità, sponsorizzazioni e collaborazioni, il Gruppo ha distribuito 18,9 milioni di euro. Infine, 116,5 milioni di euro sono stati trattenuti dal Gruppo<sup>7</sup>, sotto forma di ammortamenti, svalutazioni e utili destinati a riserve.

## Distribuzione del valore economico del Gruppo ATM nel 2019



<sup>6</sup>È da rilevare che nell'esercizio 2019 è entrato in vigore l'IFRS 16 Leases ed il Gruppo si è avvalso della facoltà di adottare il metodo retrospettivo modificato che prevede la possibilità di rilevare al 1° gennaio 2019 il diritto d'uso per un importo pari alla passività finanziaria residua a tale data, senza rideterminazione dei dati dell'esercizio precedente. Si rimanda alla Nota illustrativa al Bilancio consolidato 2019 per maggiori informazioni.

<sup>7</sup>Tali valori sono da considerarsi al lordo delle distribuzioni degli utili realizzati. I dividendi distribuiti a terzi nel corso del 2019 sono pari a Euro 12.980.000, di cui Euro 12.000.000 verso il Comune di Milano ed Euro 980.000 verso Hitachi Rail STS S.p.A.







Capitale  
Produttivo





## 4. Capitale Produttivo<sup>8</sup>

### Principali risultati correlati al Capitale Produttivo

Tabella 9. Sintesi risultati correlati al Capitale Produttivo del Gruppo ATM

Gli autobus dotati di impianti di videosorveglianza	Nuovi impianti moderatori d'attrito implementati sulla rete
93,6%	2
Chilometri percorsi <sup>9</sup>	Territorio servito
Oltre 183 mln	Oltre 1.245 km <sup>2</sup>
Passeggeri trasportati <sup>9</sup>	Stazioni dotate di ascensori e/o montascale <sup>10</sup>
Oltre 899,2 milioni	70,2%

#### In che cosa consiste il Capitale Produttivo

Il Capitale produttivo di ATM è costituito dalle infrastrutture del Gruppo, di proprietà o in leasing tra cui impianti e macchinari relativi al materiale rotabile di linea e agli impianti per l'esercizio del servizio di trasporto, terreni e fabbricati relativi prevalentemente a depositi per il materiale rotabile e immobili destinati agli uffici, attrezzature industriali e commerciali relative prevalentemente

a veicoli ausiliari, nonché asset fondamentali per il regolare svolgimento del servizio.

Al fine dell'adeguatezza delle prestazioni, costantemente in linea con le nuove necessità dei clienti-cittadini, ATM si impegna a raggiungere livelli sempre maggiori di sostenibilità ambientale, sicurezza, accessibilità e *comfort*, garantendo infrastrutture sempre più *smart*.

<sup>8</sup>Si segnala che, salvo diversamente specificato, il presente capitolo fa riferimento esclusivamente ai dati delle società italiane del Gruppo ATM.

<sup>9</sup>Il dato include anche Metro Service A/S.

<sup>10</sup>Tale dato considera le linee metropolitane M1, M2 e M3 come previsto dal Contratto di Servizio.



## Temi materiali correlati al Capitale Produttivo

Consumi energetici ed impatti ambientali	Gestione responsabile delle risorse e dei rifiuti	Intermodalità e integrazione dei servizi
Qualità e accessibilità dei servizi	<i>Security &amp; safety</i>	Rapporti con il territorio e sviluppo locale
<i>Performance economico-finanziaria</i>	Mitigazione del rumore e delle vibrazioni	Diversità, inclusione e <i>welfare</i>
Formazione e sviluppo professionale	Tutela della salute e sicurezza dei dipendenti	Etica, integrità e <i>compliance</i>
		Gestione responsabile della catena di fornitura

Come previsto dall'*International "IR" Framework* per la redazione del Report Integrato, si riportano nella tabella che segue i principali

*input, output e outcome* nonché le principali attività di business che agiscono con riferimento al Capitale Produttivo.


INPUT	ATTIVITÀ DI BUSINESS	OUTPUT	OUTCOME
<ul style="list-style-type: none"> <li>Parco rotabile</li> <li>Infrastrutture per la mobilità</li> <li>Infrastrutture a sostegno della mobilità integrata</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gestione della mobilità integrata</li> <li>Progettazione, ingegneria e manutenzione</li> <li>Gestione di sistemi complessi ICT per la mobilità</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Passeggeri trasportati</li> <li>Km percorsi</li> <li>Territorio servito</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mobilità integrata e innovativa</li> <li><i>Smart mobility</i></li> <li>Sostenibilità</li> <li><i>Customer Satisfaction</i></li> </ul>

## I principali obiettivi di sostenibilità

Nella tabella sottostante, sono riportati i principali obiettivi di sostenibilità ed il livello di raggiungimento degli stessi al 31

dicembre 2019 con riferimento al Capitale Produttivo del Gruppo ATM. Nella tabella vengono inoltre identificati nuovi obiettivi pianificati nel 2019.

### Tabella 10. Obiettivi di sostenibilità correlati al Capitale Produttivo del Gruppo ATM

Obiettivi	Status al 31 dicembre 2019
<ul style="list-style-type: none"> <li>Entro il 2030, raggiungimento del 100% del materiale rotabile <i>full-electric</i></li> </ul>	 <p>Nel 2019, il 67,6% dei chilometri totali percorsi dal materiale rotabile del Gruppo è legato ad alimentazione elettrica, a fronte di un 32,4% legato a trazione a gasolio.</p>

Obiettivi

Status al 31 dicembre 2019

- Entro il 2020, raggiungimento della seguente composizione della flotta automobilistica: 60% di bus diesel; 25% di bus ibridi; 15% di bus elettrici



A fine 2019 la composizione della flotta automobilistica<sup>11</sup> è la seguente:

Diesel: 87,1%

Ibridi: 10,7%

Elettrici: 2,0%

Idrogeno: 0,2%

Si specifica che gli autobus ad idrogeno rientrano in un progetto di sperimentazione finanziato dalla UE.

- Progressivo miglioramento dei principali KPI relativi alla qualità ed accessibilità del servizio, anche attraverso la riqualificazione e/o ricostruzione delle fermate e delle stazioni, così come acquisizioni di nuovo materiale rotabile e/o realizzazione di *revamping* dei mezzi
- Definizione di un nuovo piano della sicurezza e progressivo incremento delle risorse dedicate e dei sistemi di videosorveglianza installati sui mezzi e nelle infrastrutture:
- Raggiungimento del 100% degli autobus dotati di impianti di videosorveglianza (85,5% nel 2018)



Il 93,6% degli autobus sono dotati di impianti di videosorveglianza.

Al fine di rendere il servizio sempre più accessibile, confortevole e sostenibile, si segnala che rientrano nel piano di rinnovo del parco mezzi per i prossimi anni la fornitura di circa 100 nuovi tram bidirezionali a pianale ribassato, 71 nuovi filobus 18 metri, 21 treni M1, 8 treni M2 e 25 treni M3, 150 autobus ibridi 12 metri, 250 autobus elettrici e 20 Minibus.

- Riduzione del livello di rumore registrato



Sono stati implementati i seguenti interventi di mitigazione sonora:

- Installazione di 2 nuovi impianti moderatori d'attrito e *upgrade* di 2 impianti esistenti, funzionali ad eliminare il fenomeno dello stridio sulle curve a raggio stretto originato al transito dei veicoli tranviari;
- Implementazione di un Piano manutentivo mirato al contenimento del rumore della linea 2 metropolitana. Maggiori informazioni sono presenti al paragrafo "Riduzione dell'inquinamento vibro-acustico"

## Il Capitale Produttivo del Gruppo

In qualità di fornitore di servizi di trasporto pubblico locale, l'ammodernamento e mantenimento del capitale produttivo rappresenta per il Gruppo ATM un elemento fondamentale, non solo in ragione dell'ottemperanza ai requisiti normativi necessari

allo svolgimento delle attività, ma soprattutto al fine di garantire un elevato livello di servizio in modo costante nel tempo, fattore chiave della sostenibilità del *business*.

<sup>11</sup>I dati considerano la Capogruppo ATM S.p.A., Nord Est Trasporti S.r.l. e ATM Servizi DIVERSIFICATI S.r.l.

Il Gruppo si impegna, pertanto, a rinnovare la flotta aziendale in modo continuativo e a sviluppare un'infrastruttura di supporto moderna ed efficiente per poter raggiungere livelli di *performance* sempre più elevati in termini ambientali, di accessibilità e di *comfort*.

## Ammodernamento della flotta

Nel corso del 2019, il Gruppo ATM ha destinato circa 133,5 milioni di euro al rinnovo della flotta aziendale. L'investimento ha generato una ricaduta positiva per le *performance* del Gruppo, non soltanto in termini di *customer experience* - grazie al miglioramento della qualità del servizio e dei relativi livelli di *comfort* ed accessibilità - ma anche di miglioramento della *performance* ambientale e dei livelli di sicurezza dei mezzi.

## Rinnovo dei mezzi per il miglioramento delle *performance* ambientali

Al fine di rinnovare e migliorare le prestazioni della rete di trasporto pubblico il piano di rinnovo parco mezzi, che prevede la sostituzione delle dotazioni più datate con mezzi più moderni ed efficienti, consentirà al Gruppo ATM di abbassare le emissioni in atmosfera derivanti dalla flotta.

A luglio 2019 sono state assegnate due gare che prevedono l'assegnazione della fornitura di 250 bus elettrici alla società Solaris Bus & Coach S.A e di 80 nuovi tram all'azienda Stadler, per un investimento complessivo di 365 milioni di euro. Nei mesi successivi è stata data attuazione al primo contratto applicativo dei bus che porterà sulle strade milanesi 40 nuovi mezzi elettrici. Per quanto riguarda i tram a fronte dell'assegnazione, una delle società partecipanti alla gara ha promosso ricorso al TAR. Tale ricorso è stato respinto con sentenza molto netta a favore dell'operato della commissione di gara ma pende ora ricorso con le stesse motivazioni davanti al Consiglio di Stato da parte della stessa società.

I nuovi bus elettrici saranno dotati di impianto di climatizzazione, videosorveglianza, luci a LED, prese USB per i passeggeri e postazione per il trasporto dei disabili senza elevatore grazie al pianale integralmente ribassato. Le nuove vetture saranno alimentate da batterie di tipologia NMC (Nichel-Manganese-Cobalto) con capacità complessiva di 240 kWh che garantisce un'autonomia di circa 180 km ed evita la produzione di emissioni inquinanti. La ricarica delle batterie avverrà al rientro in deposito, grazie a una colonnina di ricarica, oppure al capolinea tramite pantografo (con la modalità *opportunity charging*).

I nuovi tram, invece, sostituiranno progressivamente i tram più datati,

incrementando l'offerta di trasporto con l'obiettivo di migliorare il *comfort* di viaggio con mezzi tecnologicamente all'avanguardia, più silenziosi ed efficienti in termini energetici e di impatto ambientale. I nuovi mezzi saranno costituiti da vetture bidirezionali che permetteranno di invertire la marcia riducendo l'impatto urbanistico e viabilistico dei capolinea, avranno una lunghezza non superiore ai 26 metri, saranno dotati di un pianale ribassato nella parte centrale per rendere più agevole salita e discesa, di sistemi per il recupero dell'energia in frenatura e di sistemi di videosorveglianza. Le vetture, inoltre, saranno dotate di tecnologie che le renderanno più silenziose, di sistemi di sicurezza attivi e passivi per migliorare la resistenza agli urti e di un sistema anticollisione.

L'obiettivo è quello di rendere la flotta 100% elettrica nel 2030 come previsto dagli investimenti del piano *Full Electric* tramite il quale ATM si è impegnata nel promuovere il cambiamento di Milano e la sua evoluzione verso una città sempre più sostenibile e *smart*.

Nel 2019, il 67,6% delle percorrenze di tutti i mezzi pubblici di ATM è alimentato elettricamente e la flotta "*total green*" in circolazione è composta da 27 bus elettrici, 115 filobus, oltre ai treni della metropolitana ed ai tram.

Nel corso del 2019, grazie agli investimenti di ATM, sono stati inoltre sostituiti 123 (+ 143 includendo anche la controllata NET) bus diesel con bus elettrici e ibridi in circolazione su alcune linee tra le quali 54, 56, 73, 84 e 94.

Con riferimento ai mezzi di servizio sono proseguite, infine, anche le attività di *revamping* della linea tranviaria, nello specifico sui mezzi serie "4900": si tratta di interventi di manutenzione straordinaria volti a ripristinare l'integrità delle parti meccaniche delle vetture e ad introdurre consistenti modifiche impiantistiche per portare le funzionalità, il *comfort*, la sicurezza ed il consumo energetico a livelli comparabili a quelli di una vettura nuova.

Per quanto riguarda invece il parco auto aziendale, a partire dal 2014, Metro Service A/S ha messo in atto un programma sostitutivo che è proseguito durante il 2019, raggiungendo il 63% del parco auto di servizio elettrico. L'obiettivo a lungo termine è quello di sostituire le rimanenti auto diesel con auto elettriche in modo tale da raggiungere il 100% di auto elettriche all'interno del parco auto.

## Miglioramento continuo della *security*

Al fine di migliorare i livelli di sicurezza percepita, il Gruppo ATM mantiene, tramite la stretta collaborazione con le Forze dell'Ordine e la Prefettura di Milano, una costante presenza sul territorio, sia nelle stazioni sia a bordo dei propri mezzi, offrendo ambienti

più sicuri ed una migliore qualità dei servizi offerti, anche grazie all'implementazione di soluzioni tecnologiche volte al monitoraggio delle attività a bordo dei mezzi e nelle stazioni. L'ammodernamento continuo della flotta, infatti, consente anche un miglioramento continuo della *security* dei passeggeri a bordo dei mezzi.

Nel 2019 il Gruppo ha continuato a sviluppare le attività che prevedono di dotare gli autobus di telecamere di videosorveglianza, raggiungendo il 93,6% dell'intera flotta. Di conseguenza, nel 2019 è stata registrata una significativa riduzione del numero di aggressioni al personale ATM (-15% rispetto al 2018). Sul fronte imbrattamenti dei treni metropolitani e atti vandalici in metropolitana e in superficie, nei contesti ove la videosorveglianza non ha ancora raggiunto implementazioni così significative, si registra un aumento dei fenomeni rispetto al 2018.

Il contrasto al vandalismo costituisce un ambito d'azione rilevante per il Gruppo: la sua gestione permette, infatti, di proteggere l'integrità dei mezzi di trasporto e del patrimonio aziendale, diminuendo i costi sostenuti per la rimozione dei graffiti e incrementando il livello di qualità offerto.

Nel corso del 2019 è stato completato anche il potenziamento delle tecnologie asservite al *Security Operations Center (Centrale Security)* che è stata spostata nella sede *Operations* dove lavora in sinergia con le Centrali Operative dell'esercizio metropolitano e di superficie, mantenendo il *disaster recovery* nella precedente location. Il SOC è attivo 24 ore su 24, 7 giorni su 7 e vi operano tre operatori *Security* specializzati, addetti al monitoraggio e alla gestione delle oltre 6.000 telecamere e degli oltre 4.000 allarmi che garantiscono agli addetti *Security* ATM il necessario supporto remotizzato.

## Gestione e sviluppo dell'infrastruttura

Le infrastrutture a supporto del servizio offerto da ATM, a partire dalla rete metropolitana, fino alle stazioni e alle sedi del Gruppo, consentono di garantire un adeguato svolgimento del servizio a cui sono destinate, permettendo di offrire prestazioni costantemente in linea con le necessità dei clienti-cittadini, nel rispetto delle loro aspettative.

In particolare, per assicurare la soddisfazione dei cittadini e di tutti coloro che utilizzano il servizio, è fondamentale garantire il mantenimento di un'infrastruttura moderna ed efficiente che garantisca a tutti un'elevata accessibilità al servizio di trasporto pubblico.

## Garantire l'accessibilità ai servizi di trasporto

Consapevole del proprio impatto sul rapporto tra il cittadino e la città, il Gruppo pianifica i percorsi delle linee di autobus e progetta la costruzione di nuove linee metropolitane in modo da poter

offrire un maggiore livello di accessibilità a tutti i cittadini, anche in considerazione delle persone in contesti di vulnerabilità.

A dirigere la programmazione dell'area metropolitana di Milano è il Piano Urbano della Mobilità Sostenibile (PUMS) che declina le linee guida delle strategie per la gestione delle infrastrutture, nonché la sicurezza, affidabilità e flessibilità verso il cliente e le sue necessità. Il Programma Triennale delle Opere e il Programma Biennale delle Forniture definiscono inoltre gli elementi operativi a breve-medio termine del Comune per lo sviluppo degli interventi.

In aggiunta, ATM ha implementato appositi strumenti di indagine della mobilità che vengono aggiornati periodicamente per valutare l'andamento, la richiesta e i flussi di mobilità per singola modalità di trasporto. Le indicazioni sugli interventi da realizzare - manutenzione straordinaria, miglioramenti, modifiche - vengono inoltre recepite tramite gli ulteriori canali preposti a tale scopo (canali istituzionali, clientela e manutentori).

In particolare, si segnala che, per quanto concerne la circolazione e il distanziamento dei treni in sicurezza sulle quattro linee metropolitane in esercizio a Milano, sono presenti sistemi di segnalamento con tecnologie di protezione e gradi di automazione differenti e capaci di inviare e gestire informazioni relative alla posizione dei treni e alle condizioni della linea. La sicurezza della circolazione dei mezzi di superficie, invece, è principalmente gestita attraverso la puntuale realizzazione di attività manutentive volte ad assicurare il corretto funzionamento delle tecnologie installate.

## Accessibilità ai servizi di acquisto

Il Gruppo si impegna a garantire al più alto numero possibile di utenti la piena accessibilità ai servizi offerti anche promuovendo l'implementazione di emettitrici automatiche che facilitano l'acquisto del titolo di viaggio tramite SMS, *QR code*, sistema NFC e lettori di carte bancarie *contactless* ai tornelli delle stazioni.

A tale riguardo, ATM ha avviato, nel corso del 2018, e proseguito nel 2019, una sperimentazione che consente la vendita del titolo di viaggio direttamente ai tornelli della metropolitana, implementando sistemi di pagamento capaci di rilevare carte bancarie *contactless* aderenti al circuito EMV (Europay Mastercard & Visa).

Questo innovativo sistema di pagamento permette l'accesso alle 4 linee dell'intera rete metropolitana garantendo al passeggero l'applicazione della tariffa più conveniente (logica *best-fare*) in base al numero e alla tipologia di viaggi effettuati nell'arco delle 24 ore dalla prima convalida della giornata. Il sistema, avviato in via



sperimentale il 28 giugno 2018, verrà gradualmente esteso a tutta la rete di superficie urbana ed interurbana.

## Accessibilità a persone in condizioni di vulnerabilità

Il Gruppo si impegna a garantire la piena accessibilità ai servizi offerti al più alto numero possibile di utenti, prestando particolare attenzione ai passeggeri con disabilità motoria, visiva e uditiva. A tal fine, il Gruppo sta lavorando per aumentare la quota percentuale di fermate, stazioni e mezzi accessibili, mettendo in essere specifiche iniziative, tra le quali:

- Implementazione dell'*Infoline*, programma che aggiorna in tempo reale lo stato di accessibilità delle linee di superficie e sotterranee e fornisce strumenti informativi a supporto delle

persone con difficoltà visive o uditive;

- Introduzione di ascensori e montascale e l'installazione di percorsi tattili e misure protettive, come ad esempio i percorsi LOGES (Linea di Orientamento Guida e Sicurezza) all'interno della Metro 5 e porte automatiche che proteggono dal rischio di caduta, per garantire l'accessibilità dei servizi ai passeggeri con disabilità visive;
- Riqualificazione o ricostruzione delle fermate di bus, tram e filobus;
- Acquisizione di tram, bus e filobus dotati di pianale ribassato e *revamping* di alcune vetture che prevede l'installazione di un elevatore per l'ingresso e l'uscita delle persone in carrozzina;
- Installazione di 2 nuovi ascensori in linea M2 e 25 montascale in linea M1 e M2 con impianti conformi alle nuove normative vigenti.

Tabella 11. KPI relativi all'accessibilità dei mezzi ATM<sup>12</sup>

% mezzi di superficie dotati di pedana ribaltabile				
Modo	Target 2019	2019	2018	2017
Linee di superficie	75	84,0	86,2	82,7
% stazioni della metropolitana dotate di ascensori e/o montascale				
Modo	Target 2019	2019	2018	2017
Stazioni metro	100	70,2	69,2	69,2
% stazioni della metropolitana dotate di pavimenti sensibili a centro banchina				
Modo	Target 2019	2019	2018	2017
Stazioni metro	100	95,7	95,7	95,7

## Riduzione dell'inquinamento vibro-acustico

Il Gruppo ATM si avvale di un'apposita struttura interna, il Laboratorio di Vibro-acustica, che dedica una parte delle proprie attività alla misura e valutazione dei disturbi di rumore e vibrazioni che possono derivare sia da sorgenti poste nelle località operative aziendali che dai sistemi di trasporto pubblico (tram, metropolitana, autobus e

filobus) in gestione al Gruppo.

Le misure operate dal *team* di tecnici aziendali nel corso degli anni hanno consentito una puntuale analisi di indicatori legati al quotidiano monitoraggio dell'impatto vibro-acustico delle infrastrutture nel rispetto del quadro legislativo vigente. Dall'analisi nasce una continua collaborazione con le funzioni tecniche che si manifesta in particolare in occasione dei programmi di rinnovo delle flotte dei rotabili e

<sup>12</sup>Tali indicatori non includono i mezzi gestiti da Nord Est Trasporti S.r.l.

delle componenti per impianti di rete, oltre che nella definizione dei piani di manutenzione specifici, rivolti ai rotabili e all'armamento metropolitano, sempre in un'ottica di prevenzione e miglioramento, a tutela dei clienti e per la qualità della vita della comunità.

In proposito nel 2019 si è conclusa la fase di monitoraggio acustico delle tratte a maggior rischio espositivo di rumore sulla linea M2 in superficie, durata tre anni, che ha consentito di determinare dati utili per la stesura definitiva di un Piano manutentivo di mitigazione del rumore della linea M2 a relativo all'Armamento, che permette di mantenere le condizioni ottimali dei binari per tali tratte, cadenzando le molature entro tempi opportuni e specifici.

È proseguita inoltre la gestione da parte del team dei processi di ordine strutturale, continuativi nel tempo, nell'ambito della tutela ambientale derivanti sia da specifici obblighi dettati dalla vigente normativa, sia dalla volontà aziendale di continuare un percorso di miglioramento delle proprie *performance* sul tema.

Tra questi processi particolarmente significativo quello sul controllo delle vibrazioni dei carrelli treni attraverso impianti fissi nelle gallerie della metropolitana. I dati relativi alle rilevazioni di tali impianti vengono elaborati e classificati, consentendo di individuare lo stato attuale d'usura delle ruote dei carrelli e programmare eventuali interventi manutentivi. Tale processo di rilevazione e manutenzione consente notevoli vantaggi in termini di riduzione dei disturbi vibro-acustici percepiti dagli edifici collocati nei pressi del tracciato delle linee metropolitane. A riguardo è stato definito un Piano manutentivo relativo ai Rotabili finalizzato alla mitigazione del rumore della linea 2 metropolitana, che consente di mantenere le condizioni delle ruote del parco veicoli M2 all'interno dei parametri definiti dal sistema automatico di rilevamento delle vibrazioni. Il Piano si realizza tramite un programma di torniture ruote calibrato sull'esito dei dati prodotti periodicamente dal sistema fisso di rilevamento vibrazioni.

Infine, nel corso del 2019 il Gruppo ha dato continuità al piano d'installazione di nuovi impianti moderatori d'attrito e aggiornamento degli impianti già esistenti, finalizzato ad eliminare lo stridio prodotto dal contatto ruota rotaia generato dalle vetture tranviarie sulle curve strette. In totale sono stati installati due nuovi impianti moderatori d'attrito e n° due sono stati aggiornati.

## Efficientamento energetico

Nel corso del 2019, il Gruppo ha proseguito con il progetto di recupero dell'energia di frenatura dei treni, avviato nel 2017 con l'installazione della sottostazione reversibile Hesop (*Harmonic and Energy Saving Optimizer*) nella sottostazione di Rogoredo M3, con le attività di potenziamento della sottostazione di Gramsci M1. I lavori si sono conclusi nel secondo semestre del 2019 con l'installazione di un convertitore a IGBT, che renderà anche la sottostazione di Gramsci reversibile similmente a quella di Rogoredo. A fine 2019, il 97% dei treni sono in grado di recuperare energia dalla propria frenata.

In linea con il piano del Gruppo per l'efficientamento dei consumi, il Gruppo ha continuato con l'iniziativa dell'installazione delle lampade LED nelle gallerie metro, nelle stazioni, nei depositi e nelle sedi aziendali. Nel 2019, sono state sostituite 33.952 lampade fluorescenti con altrettante lampade a LED in tutte le 21 stazioni della M3 e in tutte le tratte di galleria, 14.086 lampade in tutte le 38 stazioni M1, 537 nella stazione di Centrale M2. A completamento di tale progetto, è previsto un risparmio di energia pari a circa 10.000.000 kWh all'anno, evitando l'emissione di circa 3.000 tonnellate di CO<sub>2</sub>.

Come previsto nel Piano di Transizione Ambientale del Gruppo, nel corso dell'anno sono state installate 15 colonnine di ricarica in corrente alternata per bus elettrici nel deposito di San Donato in concomitanza con l'arrivo di altrettanti bus, in aggiunta alle 10 colonnine già installate lo scorso anno; inoltre nel secondo semestre 2019 sono state installate, sempre nel deposito di San Donato, ulteriori 10 colonnine di ricarica in corrente continua per la nuova tipologia di bus in arrivo dal 2020. Il progetto ha previsto anche l'installazione di colonnine di ricarica elettrica anche per le auto di servizio ATM e i lavori si sono conclusi a febbraio 2019. Sono state installate 55 colonnine negli stabilimenti aziendali di Monterosa, Zara, Teodosio, Cascina Gobba, Precotto, Rogoredo, Sarca, Bignami, Trezzo d'Adda, Monza, Molise, Novara, San Donato, Baggio, Ticinese, Giambellino, Messina, Loreto e Palmanova. Ogni colonnina è equipaggiata con due prese da 22 kW per un totale di 110 punti di ricarica. Inoltre, le colonnine dispongono di un sistema di raccolta dati che consente di verificare se le autovetture sono in fase di ricarica e registrare i consumi di ciascuna.

## I principali progetti in sintesi

Nel corso del 2019, sono state avviate e/o sono proseguite le seguenti attività su infrastrutture finanziate dal Comune:

- potenziamento della sottostazione elettrica (SSE) Gramsci;
- risanamento della galleria tra Piola e Lambrate (2<sup>a</sup> fase);
- ammodernamento alimentazione rete dati della metropolitana;
- rinnovo armamento tranviario (4<sup>a</sup> fase);
- rinnovo straordinario armamento tram (6<sup>a</sup> fase);
- Linee T e corridoi veloci;
- Linee T e corridoi veloci – adeguamento delle fermate tramviarie e delle tecnologie semaforiche della linea 24;
- ampliamento del parcheggio di interscambio di Bisceglie per circa 500 posti auto;
- manutenzione straordinaria del parcheggio San Carlo;
- potenziamento tecnologico M2: rifacimento impianti di alimentazione e trazione e superamento barriere architettoniche (2° SF – FASI 1 e 2);
- manutenzione straordinaria scale mobili – lotti 11, 12, 13 e 14;
- fornitura in opera di montascale a piattaforma per metropolitana;
- superamento barriere architettoniche stazione metropolitana Villa Fiorita (Lotto 2).











Capitale  
Intellettuale





## 5. Capitale Intellettuale

### Principali risultati correlati al Capitale Intellettuale

Tabella 12. Sintesi risultati correlati al Capitale Intellettuale del Gruppo ATM

Società del Gruppo dotate di Modello 231	Formazione svolta in tema diritti umani e SA8000
6	761 ore
Società del Gruppo certificate ISO 9001	Sanzioni significative in ambito ambientale e sociale
4	0

#### In che cosa consiste il Capitale Intellettuale

Il capitale intellettuale costituisce l'insieme dei beni immateriali

che contribuiscono alla creazione del valore. Tali competenze si traducono in funzioni aziendali dedicate allo sviluppo di idee e innovazioni nella modalità di progettare ed erogare i servizi offerti.

#### Temi materiali correlati al Capitale Intellettuale

Consumi energetici ed impatti ambientali	Gestione responsabile delle risorse e dei rifiuti	Intermodalità e integrazione dei servizi
Qualità e accessibilità dei servizi	<i>Security &amp; safety</i>	Rapporti con il territorio e sviluppo locale
<i>Performance</i> economico-finanziaria	Mitigazione del rumore e delle vibrazioni	Diversità, inclusione e <i>welfare</i>
Formazione e sviluppo professionale	Tutela della salute e sicurezza dei dipendenti	<b>Etica, integrità e <i>compliance</i></b>
		Gestione responsabile della catena di fornitura

Come previsto dall'*International "IR" Framework* per la redazione del Report Integrato, si riportano nella tabella che segue i principali

*input, output* e *outcome* nonché le principali attività di *business* che agiscono con riferimento al Capitale Intellettuale.

INPUT	ATTIVITÀ DI BUSINESS	OUTPUT	OUTCOME
<i>Know-how</i> in ambito di gestione di sistemi complessi di mobilità	Sviluppo sistemi innovativi e <i>smart</i> per la gestione della mobilità	Sistemi di certificazione: ISO 9001, ISO 14001, OHSAS 18001, SA8000	Qualità del servizio erogato Maggiore efficienza dei processi e controllo lungo la catena di creazione del valore
<i>Competence centre</i> in progettazione e gestione processi	Miglioramento e innovazione dei servizi offerti		

## I principali obiettivi di sostenibilità

Nella tabella sottostante, sono riportati i principali obiettivi di sostenibilità e il livello di raggiungimento degli stessi al 31

dicembre 2019 con riferimento al Capitale Intellettuale del Gruppo ATM. Nella tabella vengono inoltre identificati nuovi obiettivi pianificati nel 2019.

**Tabella 13. Obiettivi di sostenibilità correlati al Capitale Intellettuale del Gruppo ATM**

Obiettivi	Status al 31 dicembre 2019
<ul style="list-style-type: none"> <li>Entro il 2019, aggiornamento e prima adozione dei modelli di Organizzazione, Gestione e Controllo ex d.lgs. 231/01 (di seguito "Modelli 231") delle Società direttamente controllate da ATM, a seguito della realizzazione di attività di <i>risk assessment</i> in considerazione anche delle più recenti variazioni normative e dei cambiamenti organizzativi.</li> </ul>	<p>In seguito all'aggiornamento del Modello 231 di ATM S.p.A.:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>ATM Servizi Diversificati S.r.l. e International Metro Service S.r.l. hanno redatto il proprio Modello 231 che è stato rispettivamente adottato in data 26 giugno 2019 e 14 ottobre 2019 con contestuale rispettiva nomina dell'Organismo di Vigilanza, entrambi in forma collegiale.</li> <li>Rail Diagnostics S.p.A., Gesam S.p.A. e Nord Est Trasporti S.r.l. hanno aggiornato i propri Modelli 231 (approvati in data 25 giugno 2019 per le prime due e in data 26 giugno 2019 per l'ultima).</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Integrazione dei rischi di sostenibilità legati ad attività e operazioni di ATM all'interno del processo di <i>risk assessment</i> di Gruppo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nel corso del 2019, ATM ha completato l'implementazione del nuovo processo di <i>Enterprise Risk Management</i>, che ha comportato la rivisitazione delle logiche di identificazione e valutazione degli scenari di rischio l'aggiornamento delle metriche di valutazione della probabilità, degli impatti e dell'adeguatezza dei controlli. È stata completata la prima applicazione del nuovo modello nonché l'aggiornamento del <i>risk register</i> identificando e valutando anche i rischi legati alla sostenibilità ed aventi implicazioni "ESG" (Ambientali, Sociali e di Governance).</li> </ul>

## Il Capitale Intellettuale del Gruppo

Il Capitale Intellettuale, costituito dalle conoscenze e dalle competenze che il Gruppo ha costruito e sviluppato in circa 90 anni di servizio, si manifesta sotto forma di regolamenti, procedure e sistemi di gestione operativa e di *governance*. Questi strumenti, oltre a garantire la conformità alle norme di riferimento, consentono di ottimizzare il valore generato sia in termini monetari, derivanti dallo svolgimento del servizio, sia in termini di innovazioni e flessibilità dell'offerta in risposta alle esigenze degli *Stakeholder*. Tali elementi contribuiscono quindi a garantire l'integrità, la trasparenza, la lealtà, la responsabilità e la virtuosità con cui il Gruppo svolge le proprie attività di *business* e promuovere la *leadership* di ATM nel settore del trasporto pubblico locale.

### L'approccio all'innovazione del servizio

L'inseguimento di un'offerta sempre più sostenibile costituisce un principio fondamentale del piano strategico del Gruppo, e pertanto coinvolge necessariamente tutte le parti del Gruppo e tutti gli aspetti del proprio *business*. Al fine di raggiungere gli obiettivi definiti nel piano, il Gruppo ha avviato un programma interno volto alla ricerca di soluzioni strategiche innovative e tecnologiche, il quale include anche programmi di sviluppo professionale per i propri dipendenti e azioni tese a migliorare la qualità dell'ambiente lavorativo.

### Compliance con le normative di riferimento

In linea con le Linee Guida SCIGR di ATM S.p.A.<sup>13</sup>, tempo per tempo vigenti, al fine di favorire il rispetto dello spirito delle normative e garantire l'adeguamento alle normative interne ed esterne di riferimento, così tutelandosi anche da rischi legati a sanzioni giudiziarie o amministrative, a potenziali perdite o danni reputazionali in conseguenza della mancata osservanza di leggi, regolamenti e norme europee direttamente applicabili o provvedimenti delle Autorità di vigilanza ovvero di norme di autoregolamentazione, quali statuti, codici di condotta o codici di autodisciplina, il Gruppo si è dotato di un sistema di *compliance* che include un Codice Etico e specifici strumenti organizzativi come di seguito illustrati.

### L'organizzazione interna del Sistema di Compliance

Il processo di *compliance* aziendale, parzialmente decentrato grazie al sistema di presidi specialistici di *compliance* in capo, per competenza, a diverse funzioni e/o unità aziendali, viene declinato secondo quanto segue:

- la Direzione Affari Legali e Societari, prima linea di difesa, inclusiva dell'Avvocatura, fornisce pareristica tecnica a tutte le funzioni coinvolte, inclusa l'unità di *Compliance* interna alla Direzione Audit e Controllo Interno, e identifica proattivamente, comunicandole, le nuove norme e/o regolamentazione secondaria applicabili;
- l'unità di *Compliance* nella Direzione Audit e Controllo Interno e Direzioni Affari Legali e Societari collaborano sistematicamente per assicurare che gli altri *compliance risk owners* di primo e secondo livello (es: EHSQ, DPO, *Security*, ecc.) siano edotti sulle necessità di (nuove) implementazioni per le specifiche normative applicabili;
- *compliance risk owner* di primo e secondo livello (es: EHSQ, DPO, *Security*, ecc.) definisce i propri piani *risk-based* di monitoraggio della conformità alle normative esterne ed interne di riferimento e fornisce, periodicamente, alla Direzione Audit e Controllo Interno ed alla relativa unità organizzativa di *Compliance*, idonei flussi di attestazione di conformità a dette normative, nonché le risultanze chiave delle rispettive attività di monitoraggio. Ciascun *Compliance Risk Owner* di primo e secondo livello partecipa attivamente e proattivamente al "Tavolo di coordinamento flussi informativi, organi e funzioni di controllo" nonché all'occorrenza e per competenza, agli incontri di coordinamento tra il Referente Anticorruzione, gli Amministratori Unici delle società direttamente controllate da ATM S.p.A. e altre Direzioni impattate.

<sup>13</sup>Opportunamente recepite dalle società controllate se e in quanto compatibili.



## Il Codice Etico: principi, valori e responsabilità sociale

Trasparenza, etica/correttezza, lealtà, qualità della vita delle comunità e ricerca continua dell'eccellenza sono solo alcuni dei principi guida considerati da ATM nell'adozione di un assetto di *Governance* adeguato alla propria natura, dimensione e struttura operativa. Tali principi sono declinati in aree valoriali finalizzate a guidare l'agire delle persone ATM.

I valori che ATM riconosce come fondamentali nello svolgimento dell'attività d'impresa, e che condivide a tutti i livelli dell'organizzazione, sono esplicitati nel **Codice Etico**, introdotto nel 2007 e aggiornato da ultimo il 24 settembre 2018, in coerenza con il Modello Anticorruzione e Trasparenza adottato volontariamente da ATM ed entrato in vigore in data 15 settembre 2018.

Il Codice Etico, che racchiude in estrema sintesi l'insieme dei valori e delle linee di comportamento che compongono l'identità di ATM, enuncia le relative responsabilità etico-sociali e impegna gli organi sociali, il Management, il personale, i collaboratori esterni, i fornitori e tutti coloro che intrattengono rapporti con le società del Gruppo. Lo stesso, infatti, si applica alla Capogruppo ATM S.p.A., alle società del Gruppo assoggettate alla direzione e coordinamento della Capogruppo e, insieme anche al codice di comportamento 231 e ai Modelli di organizzazione, gestione e controllo ex D. Lgs. 231/01, costituisce parte integrante del generale Sistema di Controllo Interno e Gestione dei Rischi.

## I Sistemi di gestione certificati

Nell'attestare l'approccio etico, ATM incarica enti terzi, indipendenti e accreditati, che danno riscontro sulla conformità delle società agli *standard* di riferimento e suggeriscono spunti di miglioramento sulla base delle verifiche periodiche.

Nell'ambito delle certificazioni Qualità e Ambiente, tutti i processi di ATM S.p.A., ATM Servizi Diversificati S.r.l., Nord Est Trasporti S.r.l., e Rail Diagnostics S.p.A. hanno ottenuto la conferma del perdurare di adeguatezza rispetto alle norme tecniche internazionali UNI EN ISO 9001/14001 del 2015. Inoltre, come si evince dalla tabella riportata ATM S.p.A. ha completato l'iter per il riconoscimento del Sistema di Gestione della Salute e Sicurezza nei luoghi di lavoro ai sensi dello standard BS OHSAS 18001 (ora ISO 45001), ottenendo così l'apposita attestazione. In aggiunta, a fine 2019, risultano certificate SA8000 le società ATM S.p.A., Gesam S.r.l., Nord Est Trasporti S.r.l. e Rail Diagnostics S.p.A.

Ad evidenza dell'impegno del Gruppo verso la corretta gestione dei temi ambientali e sociali, si segnala che nel corso del 2019 non sono state rilevate sanzioni significative in relazione a leggi e regolamenti in materia ambientale e socio-economica.

**Tabella 14. Modelli ex. D. Lgs. 231/01, Modello Anticorruzione e Trasparenza e sistemi di gestione certificati**

Società del Gruppo ATM	Modello ex D.Lgs. 231/01	Modello Anticorruzione e Trasparenza di gruppo adottato su base volontaria dal 15 settembre 2018	Certificazione SA8000	Certificazione ISO 14001	Certificazione ISO 9001	Certificazione OHSAS 18001
ATM S.p.A.	X (ultimo aggiornamento nel 2018)	X	X	X	X	X

Società del Gruppo ATM	Modello ex D.Lgs. 231/01	Modello Anticorruzione e Trasparenza di gruppo adottato su base volontaria dal 15 settembre 2018	Certificazione SA8000	Certificazione ISO 14001	Certificazione ISO 9001	Certificazione OHSAS 18001
ATM Servizi Diversificati S.r.l.	X (Adozione del primo Modello 231 in data 26 giugno 2019)	X	La certificazione non è stata rinnovata in quanto le attività sono collocate all'interno della Direzione Commerciale e Marketing di ATM S.p.A. con un numero esiguo di dipendenti. È stato ritenuto opportuno estendere a questo ramo di attività la certificazione SA8000 della Capogruppo piuttosto che rinnovare la certificazione per ATM Servizi Diversificati S.r.l.	X	X	-
Gesam S.r.l.	X (aggiornamento del Modello 231 in data 25 giugno 2019)	X		X	-	-
Nord Est Trasporti S.r.l.	X (aggiornamento del Modello 231 in data 26 giugno 2019)	X		X	X	-
Rail Diagnostics S.p.A.	X (aggiornamento del Modello 231 in data 25 giugno 2019)	X		X	X	-
International Metro Service S.r.l.	X (Adozione del primo Modello 231 in data 14 ottobre 2019)	X		-	-	-
Metro Service A/S	NA	NA		-	-	Adozione prevista nel 2020
						Adozione prevista nel 2021

## Il Modello Anticorruzione e Trasparenza

ATM opera nel concreto applicando una rigorosa etica della legalità e della trasparenza. A tal fine ha adottato, come noto, in data 15 settembre 2018, un Modello Anticorruzione e Trasparenza (Modello ACT) su base volontaria.

Il Modello ACT di ATM si pone l'obiettivo di improntare l'operato della Società alla ratio ed ai principi ispiratori delle norme in materia di trasparenza e anticorruzione (tra cui il D. Lgs. n. 33/2013 e la Legge n. 190/2012) e di assicurarne, in quanto compatibili, l'implementazione sostanziale. La Società ha, altresì, individuato il Referente Anticorruzione nella persona del Direttore Audit e Controllo Interno che opera per la Società e per tutte le società controllate del Gruppo.

Il Referente Anticorruzione, in linea con i compiti attribuitigli e come definiti nel Modello ACT, nel 2019 ha:

- Monitorato l'adozione del Modello ACT e il recepimento, negli strumenti normativi anticorruzione interni, dei principi e contenuti del Modello ACT medesimo;
- Promosso e supervisionato la formazione del personale del Gruppo in materia ACT;
- Promosso il riesame e l'eventuale aggiornamento del Modello ACT (attività pianificata per il 2020);
- Sottoposto la relazione annuale sulle proprie attività al CdA di ATM all'interno della propria Relazione periodica di Internal Audit (preparata anche in qualità di Direttore Audit e Controllo Interno).

## I Modelli Organizzativi ai sensi del D. Lgs. 231/2001 (Modello 231)

Uno dei principali strumenti di controllo interno implementati da ATM è il Modello 231 che è stato adottato dalla Capogruppo ATM S.p.A. a partire dal 2008 e a seguire dalle società direttamente controllate.

Nel corso del 2019, è stato completato il processo di aggiornamento o prima adozione dei Modelli 231 delle società direttamente controllate da ATM S.p.A.:

- Gesam S.r.l., Nord Est Trasporti S.r.l. e Rail Diagnostics S.p.A. hanno aggiornato il Modello;
- ATM Servizi Diversificati S.r.l. e International Metro Service S.r.l. hanno adottato il loro primo Modello 231.

I Modelli 231 del Gruppo hanno recepito in particolare gli aggiornamenti normativi relativi alla Legge 199/2016 "Intermediazione illecita e sfruttamento del lavoro"; al D.Lgs. 38/2017 "Istigazione alla corruzione tra privati"; alla Legge 161/2017 "Inasprimento delle sanzioni relative all'impiego di cittadini di paesi terzi il cui soggiorno è irregolare" e "Razzismo e xenofobia" e alla Legge 179/2017 in tema di *whistleblowing*.

Si segnala in ogni caso che, nel periodo 2018-2019, sono intervenute ulteriori modifiche organizzative interne così come ulteriori aggiornamenti del Decreto 231/2001, che saranno debitamente analizzati, valutati e considerati nel prossimo aggiornamento dei Modelli 231, e sottostanti *risk assessment*, sia della Controllante sia delle società direttamente controllate, attività da avviare nel 2020.

Il Modello 231, aggiornato in maniera costante in base alle modifiche normative che di volta in volta introducono nuove fattispecie di reato, così come approvato dagli Organi di Amministrazione di ciascuna società, comprende i seguenti elementi costitutivi:

- processo di individuazione delle attività aziendali nel cui ambito possono essere commessi i reati richiamati dal D. Lgs. n. 231/2001;
- previsione di *standard* di controllo in relazione alle attività sensibili individuate;
- processo di individuazione delle modalità di gestione delle risorse finanziarie idonee a impedire la commissione dei reati;
- gestione dei flussi informativi da e verso l'Organismo di Vigilanza e specifici obblighi di informazione nei confronti dell'Organismo di Vigilanza;
- sistema disciplinare atto a sanzionare la violazione delle disposizioni contenute nel modello;
- piano di formazione e comunicazione al personale dipendente e ad altri soggetti che interagiscono con la rispettiva società;
- criteri di aggiornamento e adeguamento del Modello 231 stesso per l'evolversi delle normative e in coerenza con le variazioni organizzative;
- Codice Etico;
- Codice di Comportamento 231.

L'Organismo di Vigilanza di ciascuna società del Gruppo, dotata di Modello 231 (di seguito anche "OdV"), vigila sul funzionamento, l'aggiornamento e l'osservanza del Modello 231 e definisce il

programma annuale delle attività di vigilanza.

L'Organismo di Vigilanza di ATM S.p.A. è composto da due componenti esterni, individuati tra accademici e professionisti di comprovata competenza ed esperienza nelle tematiche di economia, organizzazione aziendale e responsabilità amministrativa d'impresa e un componente interno indipendente, individuato, nel rispetto del Modello 231, nella figura del Direttore Audit e Controllo Interno. Per motivi di ottimizzazione dei flussi informativi e di efficacia dell'azione di vigilanza, considerato il Modello operativo del Gruppo ATM, è stato scelto da ogni organo amministrativo delle società direttamente controllate, di nominare per ciascun OdV gli stessi tre componenti come sopra identificati.

A seguito dell'aggiornamento del Modello 231, la Direzione Audit e Controllo Interno, anche su impulso dell'OdV e di concerto con la struttura preposta alla formazione del Gruppo ATM (Campus), ha assicurato l'erogazione di adeguate sessioni formative al personale, ai soggetti apicali e ai componenti degli organi sociali. Nello specifico, sono state svolte iniziative formative e divulgative, qui di seguito riepilogate:

- erogazione in modalità *e-learning* del corso base "La Responsabilità Amministrativa degli Enti ai sensi D.Lgs. 231/2001", indirizzato progressivamente a circa 850 dipendenti, oltre 720 lo hanno già completato come risultante dall'aggiornamento al 31 dicembre 2019;
- erogazione in modalità *e-learning* del corso base "Anticorruzione e Trasparenza", indirizzato progressivamente a circa 850 dipendenti, oltre 650 lo hanno già completato come risultante dall'ultimo aggiornamento al 31 dicembre 2019;
- erogazione di 11 sessioni (di cui le prime nel dicembre 2018) di aggiornamento in aula, tutte con la partecipazione del Direttore Audit e Controllo Interno, del corso "Anticorruzione - Prevenzione della corruzione" a 124 dipendenti tra Dirigenti e Funzionari nel 2019 (a cui si aggiungono 132 dipendenti nel 2018);
- erogazione di 6 sessioni di formazione in aula (1 aprile, 8 aprile, 17 giugno, 16 luglio, 10 settembre e 24 settembre 2019), tutte con la partecipazione del Direttore Audit e Controllo Interno, in merito agli aggiornamenti dei Modelli 231 (già approvati e/o in fase di approvazione/adozione) e alle principali modifiche di cui al D. Lgs. 231/2001 intervenute nel periodo. Tale formazione è stata erogata a 127 persone fra componenti di organi sociali e altri organismi di *governance*, Dirigenti e Funzionari.
- a partire dal 1° aprile 2019, a seguito dell'aggiornamento del Modello 231 della Capogruppo e contestualmente alle fasi finali di aggiornamento dei Modelli 231 delle società controllate, è stato

distribuito a tutti i partecipanti al corso, di cui al precedente punto, un fascicolo divulgativo intitolato: "231: cosa c'è da sapere".

## Il Sistema delle segnalazioni (*whistleblowing*)

ATM ha adottato un approccio integrato e sistematico di gestione delle segnalazioni di sospette/presunte violazioni e/o illeciti.

Nello specifico, ATM ha definito un processo di tracciatura e gestione di tutte le segnalazioni, intese come qualsiasi notizia avente ad oggetto presunti rilievi, irregolarità, violazioni, comportamenti e fatti censurabili. Più in generale, il sistema è atto a rilevare qualsiasi pratica non conforme a quanto stabilito nel Modello ACT, nel Codice Etico e nei Modelli 231 o comunque che possa arrecare danno, anche all'immagine di ATM e che sia riferibile indifferentemente a dipendenti, componenti degli Organi sociali, Organismi di Vigilanza, Società di revisione e a terzi (*partner*, clienti, fornitori, consulenti, collaboratori).

ATM adotta misure idonee ed efficaci affinché sia sempre garantita la riservatezza circa l'identità del segnalante o di chi trasmette informazioni utili per identificare comportamenti difformi da quanto previsto dalla normativa e dal SCIGR<sup>14</sup> del Gruppo, fatti salvi gli obblighi di legge e la tutela dei diritti della Capogruppo e delle società controllate o delle persone accusate erroneamente e/o in mala fede.

A tal proposito, nel 2019 il Gruppo ATM ha provveduto alla selezione ed implementazione di un apposito tool informatico per la gestione delle segnalazioni ai sensi della vigente normativa (art. 2 L. 179/2017 e art. 6 co. 2-bis, lettera b del D. Lgs. n. 231/01) che prevede l'obbligo di gestire le segnalazioni mediante l'utilizzo di almeno un canale alternativo a quello principale che sia di tipologia informatica e idoneo a garantire la riservatezza e l'identità del segnalante ai sensi di legge.

Inoltre, il Gruppo ATM ha aggiornato l'apposita procedura per la gestione integrata delle segnalazioni (redatta nel 2018) al fine di recepire, fra l'altro, l'utilizzo del nuovo tool informatico. Il documento prevede il coordinamento con le apposite strutture preposte in tema di altre segnalazioni escluse dall'ambito di applicazione della citata procedura (ad es. SA8000, incidenti informatici, incidenti di *security*).

## Tutela dei Diritti Umani

Il Gruppo si impegna a garantire la tutela dei diritti umani, in pieno rispetto dei requisiti previsti dalla normativa SA8000. Tale normativa nasce come aggregazione di principi stabiliti dalle dichiarazioni diramate dalle Nazioni Unite e delinea le prassi virtuose da rispettare in merito alla libertà di espressione, all'astensione dall'impiego di

<sup>14</sup>Si intende "Sistema di Controllo Interno e Gestione dei Rischi".



lavoro forzato o minorile, all'uguaglianza di trattamento e alla lotta contro discriminazioni e molestie, sia all'interno del Gruppo che tramite fornitori. Nello specifico, la normativa SA8000 definisce 9 requisiti di particolare rilevanza:

- non ricorrere né dare sostegno all'utilizzo del lavoro infantile;
- non ricorrere né dare sostegno all'utilizzo del lavoro forzato o obbligato, non trattenere documenti d'identità in originale e non richiedere al personale di pagare "depositi" all'inizio del rapporto di lavoro;
- garantire un ambiente di lavoro sicuro e salubre e adottare misure efficaci per prevenire potenziali incidenti, infortuni o malattie che possano verificarsi in conseguenza di, in relazione a, oppure durante lo svolgimento del lavoro;
- rispettare il diritto di tutto il personale di formare, partecipare a, ed organizzare sindacati di propria scelta e di contrattare collettivamente con l'organizzazione; informare efficacemente il personale del fatto che esso può liberamente aderire a qualsiasi organizzazione dei lavoratori di propria scelta, senza che questo comporti alcuna conseguenza negativa o provochi ritorsioni da parte dell'organizzazione;
- non ricorrere o dare sostegno ad alcuna forma di discriminazione nell'assunzione, retribuzione, accesso alla formazione, promozione, cessazione del rapporto o pensionamento, in base a razza, origine nazionale, territoriale o sociale, casta, nascita, religione, disabilità, genere, orientamento sessuale, responsabilità familiari, stato civile, appartenenza sindacale, opinioni politiche, età, o qualsiasi altra condizione che potrebbe dare luogo a discriminazione;
- trattare tutto il personale con dignità e rispetto, non utilizzare o tollerare l'utilizzo di punizioni corporali, coercizione fisica o mentale e abuso verbale;
- rispettare le leggi vigenti, la contrattazione collettiva (ove applicabile) e gli standard di settore in materia di orario di lavoro, riposi e festività pubbliche;
- rispettare il diritto del personale ad un salario dignitoso, e garantire che la retribuzione pagata per una settimana lavorativa normale, straordinari esclusi, corrisponda sempre almeno agli *standard* legali o agli *standard* minimi di settore, o ai contratti collettivi (ove applicabile);
- instaurare e migliorare continuamente il Sistema di Gestione SA8000.

Al fine del continuo monitoraggio dell'andamento delle società certificate SA8000, il Gruppo si avvale di molteplici strumenti volti a garantire la gestione etica degli affari lungo tutta la catena del valore. In particolare, sono stati adottati sistemi di gestione per il trattamento di eventuali casi di discriminazione, molestie e *stalking* e, per quanto riguarda i fornitori, il Gruppo ha implementato criteri di selezione sulla base di adesione ai requisiti SA8000, svolgendo audit interni a campione lungo la catena di fornitura.

Per quanto riguarda il rispetto dei diritti umani al suo interno, il Gruppo si serve di meccanismi di segnalazione specifici come le caselle SA8000 dove poter recapitare segnalazioni e reclami. Allo stesso modo, eventuali segnalazioni possono essere comunicate tramite l'apposito Modulo *Online* e inviate alla mail aziendale dedicata ([sa8000@atm.it](mailto:sa8000@atm.it)), tramite posta fisica, o di persona, rivolgendosi direttamente ai membri del *Social Performance Team*.

Inoltre, vengono svolti periodicamente corsi di formazione inerenti il rispetto dei diritti umani per tutte le categorie professionali. Per le Società del Gruppo in Italia, le ore di formazione specifiche sul tema del rispetto dei diritti umani fanno riferimento alla certificazione SA8000, mentre per la Società Metro Service, vengono erogati corsi di formazione in merito alle tematiche di *Corporate Social Responsibility* che includono tematiche relative ai diritti umani.

Nel 2019 sono stati formati oltre 800 dipendenti in materia di SA8000 e diritti umani.

**Tabella 15. Ore di formazione erogata e % di dipendenti formati in relazione a SA8000 e diritti umani**

Gruppo ATM	2019			2018			2017		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
N. ore di formazione	673	88	761	482	46	528	299	27	326
% dipendenti formati	8%	11%	8%	7%	8%	7%	4%	5%	4%







Capitale  
Umano





## 6. Capitale Umano

### Principali risultati correlati al Capitale Umano

Tabella 16. Sintesi risultati correlati al Capitale Umano del Gruppo ATM

Dipendenti	Nuovi assunti	Ore di formazione erogate nell'anno
10.275	816	297.120
Turnover in entrata	Turnover in uscita	
7,9%	4,2%	
Incremento di dirigenti donna	Infortuni sul lavoro in Italia	
+12,5% <sup>15</sup>	-5,4% <sup>15</sup>	

#### In che cosa consiste il Capitale Umano

Il capitale umano è rappresentato dalle persone che ogni giorno

apportano il loro contributo alle attività del Gruppo, attraverso il proprio *know-how*, la propria competenza, lealtà e impegno a favore di un clima collaborativo volto all'ottimizzazione dei processi organizzativi.

<sup>15</sup>Confronto con i dati al 31.12.2018.



## Temi materiali correlati al Capitale Intellettuale

Consumi energetici ed impatti ambientali	Gestione responsabile delle risorse e dei rifiuti	Intermodalità e integrazione dei servizi	
Qualità e accessibilità dei servizi	<i>Security &amp; safety</i>		Rapporti con il territorio e sviluppo locale
<i>Performance</i> economico-finanziaria	Mitigazione del rumore e delle vibrazioni	Diversità, inclusione e <i>welfare</i>	
Formazione e sviluppo professionale	Tutela della salute e sicurezza dei dipendenti	Etica, integrità e <i>compliance</i>	Gestione responsabile della catena di fornitura

Come previsto dall'*International "IR" Framework* per la redazione del Report Integrato, si riportano nella tabella che segue i principali

*input, output ed outcome* nonché le principali attività di *business* che agiscono con riferimento al Capitale Umano.

INPUT	ATTIVITÀ DI BUSINESS	OUTPUT	OUTCOME
Il saper fare di ciascuna persona del Gruppo	Selezione e gestione del personale	Personale assunto Ore di formazione erogate	Motivazione e soddisfazione delle persone
Investimenti in formazione	Formazione continua del personale a tutti i livelli	<i>Turn over</i>	Accrescimento delle competenze
<i>Welfare</i> e progetti di <i>worklife balance</i>	Gestione della salute e sicurezza dei dipendenti	Infortuni	Consolidamento della cultura della sicurezza
	Processi di gestione del percorso di carriera dei dipendenti		Coesione interna e responsabilizzazione
	Valutazione delle competenze		
	Analisi di clima		

## I principali obiettivi di sostenibilità

Nella tabella sottostante, sono riportati i principali obiettivi di

sostenibilità e il livello di raggiungimento degli stessi al 31 dicembre 2019 con riferimento al Capitale Umano del Gruppo ATM. Nella tabella vengono inoltre identificati nuovi obiettivi pianificati nel 2019.

**Tabella 17. Obiettivi di sostenibilità correlati al Capitale Umano del Gruppo ATM**

Obiettivi	Status al 31 dicembre 2019
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Progressiva capillarizzazione e ampliamento delle attuali politiche di <i>Diversity Management</i></li> </ul>	 <p>Nel 2019 sono stati realizzati 4 nuovi bagni rosa arrivando così a 59 bagni distribuiti nei depositi, nella rete metropolitana e sulla città. Per il 2020 è prevista una campagna di comunicazione e la realizzazione di almeno altri 2 bagni.</p> <p>Sono stati realizzati 3 <i>coaching</i> maternità per supportare le donne dipendenti nel rientro post-maternità nel loro contesto precedente con tutti gli strumenti utili ad affrontare i cambiamenti aziendali.</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Graduale realizzazione di postazioni di <i>co-working</i> nelle diverse sedi aziendali e sperimentazioni per l'utilizzo dello <i>smart working</i></li> </ul>	 <p>ATM, che fa parte della Rete di Conciliazione promossa da Regione Lombardia, ASST e Comune di Milano ed è al tavolo di lavoro sui progetti "Smart-Lab. Milano Concilia 4.0", ha proseguito con l'impegno sulle flessibilità organizzative. Ad ottobre ha partecipato alla settimana del lavoro agile promossa dal Comune di Milano ed ha avviato l'allestimento di 4 postazioni aziendali di <i>co-working</i> (Direzione, Monte Rosa, San donato e Molise).</p> <p>Per quanto riguarda lo <i>smart working</i> ha avviato a settembre una prima sperimentazione con 16 persone tra impiegati e funzionari, per arrivare a dicembre con la programmazione di un'azione più ampia. È stato poi costituito uno <i>Smart team</i> composto da dirigenti e funzionari e realizzato un <i>policy day</i>, una giornata dedicata alla definizione del regolamento e delle decisioni operative. Per il 2020 è prevista la realizzazione di una <i>survey</i> sul tema che vedrà il coinvolgimento di circa 600 persone, un secondo <i>policy day</i> ed il lancio della sperimentazione che includerà un altro gruppo sperimentale.</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Sviluppo e implementazione di politiche di <i>Age Management</i></li> </ul>	 <p>Nel 2019 sono continuate le azioni dell'<i>Age team</i> che ha completato il cruscotto direzionale <i>Age</i> (che monitora l'andamento dei dati per cicli di vita) ed ha promosso molte iniziative volte alla prevenzione della Salute, tra cui una Campagna di comunicazione e corsi sulla postura per operai e sulla gestione dello stress per figure di <i>front line</i>.</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Servizio di <i>counseling</i> ai dipendenti per supportarli con un team multidisciplinare nelle criticità sia personali che lavorative</li> </ul>	 <p>302 casi affrontati nel 2019 con più di 2.100 colloqui.</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Comitato sostegno e sviluppo finanziario</li> </ul>	 <p>Sono state erogate nel 2019 1.069 borse di studio per i dipendenti e i figli dei dipendenti meritevoli ed evase 36 richieste di TFR.</p>

## Il Capitale Umano del Gruppo

La crescita e lo sviluppo delle persone di ATM da sempre costituisce un elemento fondamentale nel raggiungimento degli obiettivi del Gruppo. Pertanto, il Gruppo si impegna ad offrire ai propri dipendenti un ambiente lavorativo che favorisca l'inclusività e un senso di appartenenza alla grande comunità di professionisti all'interno dell'Organizzazione. Questo impegno si concretizza attraverso l'implementazione di procedure e politiche a favore dei principi di meritocrazia, *leadership* ed inclusione, nonché l'effettivo coinvolgimento di tutti i livelli del Management nello sviluppo e nella gestione delle risorse umane.

Al 31 dicembre 2019, la forza del Gruppo ATM è composta da 10.275 persone, in crescita del 4% rispetto al 2018, delle quali 9.723 in Italia e 552 in Danimarca<sup>16</sup>. In particolare, a Copenaghen le risorse impiegate sono aumentate di circa l'80% nel corso del triennio di riferimento. La quasi totalità dei dipendenti ha instaurato un rapporto di lavoro stabile con il Gruppo. Infatti, circa il 96% dell'organico risulta impiegato con un contratto a tempo indeterminato, in leggero calo rispetto all'anno precedente. La popolazione aziendale risulta così composta:

**Tabella 18. Numero dipendenti del Gruppo ATM al 31 dicembre, per genere e tipologia contrattuale (determinato/ indeterminato)**

Regione	Tipologia contrattuale	31.12.2019			31.12.2018			31.12.2017		
		Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
<b>GRUPPO ATM (MONDO)</b>	Tempo determinato	384	65	449	210	21	231	591	38	629
	Tempo indeterminato	8.979	847	9.826	8.849	804	9.653	8.426	743	9.169
	<b>TOTALE</b>	<b>9.363</b>	<b>912</b>	<b>10.275</b>	<b>9.059</b>	<b>825</b>	<b>9.884</b>	<b>9.017</b>	<b>781</b>	<b>9.798</b>
<b>di cui in ITALIA</b>	Tempo determinato	376	60	436	210	21	231	591	38	629
	Tempo indeterminato	8.562	725	9.287	8.525	708	9.233	8.192	669	8.861
	<b>Sub-totale Italia</b>	<b>8.938</b>	<b>785</b>	<b>9.723</b>	<b>8.735</b>	<b>729</b>	<b>9.464</b>	<b>8.783</b>	<b>707</b>	<b>9.490</b>
<b>di cui all'ESTERO<sup>17</sup></b>	Tempo determinato	8	5	13	0	0	0	0	0	0
	Tempo indeterminato	417	122	539	324	96	420	234	74	308
	<b>Sub-totale Estero</b>	<b>425</b>	<b>127</b>	<b>552</b>	<b>324</b>	<b>96</b>	<b>420</b>	<b>234</b>	<b>74</b>	<b>308</b>

<sup>16</sup>Tali dati fanno riferimento ai soli dipendenti del Gruppo (espressi in Head Count). Si segnala che i collaboratori esterni rappresentano una componente residuale in relazione al numero totale dei dipendenti.

<sup>17</sup>In linea al miglioramento continuo dei sistemi di monitoraggio e raccolta dei dati, il numero dei dipendenti della società Metro Service A/S al 31.12.2019 include 13 dipendenti con contratto "Ansættelseskontrakt" e "Ansættelseskontrakt for funktionærer". L'applicazione di tale miglioria, non comporta variazioni significative in relazione ai dati al 31.12.2018. Inoltre, il dato include due dipendenti uomini della società ATM S.p.A. distaccati presso Metro Service A/S.

**Tabella 19. Numero dipendenti del Gruppo ATM al 31 dicembre, per genere e contratto (*full-time/part-time*)**

Gruppo ATM	31.12.2019			31.12.2018			31.12.2017		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Dipendenti <i>full-time</i>	9.121	776	9.897	8.827	694	9.521	8.733	663	9.396
Dipendenti <i>part-time</i>	242	136	378	232	131	363	284	118	402
<b>TOTALE</b>	<b>9.363</b>	<b>912</b>	<b>10.275</b>	<b>9.059</b>	<b>825</b>	<b>9.884</b>	<b>9.017</b>	<b>781</b>	<b>9.798</b>

In merito ai contratti *full-time/part-time*, si evidenzia una lieve crescita dei dipendenti con contratto *part-time* (+ 4% rispetto al 2018) i quali costituiscono circa 4% della forza di ATM.

La crescita della forza di ATM è dovuta alle 816 assunzioni

pervenute nel corso del 2019, delle quali 129 donne e 687 uomini, a fronte di 432 esuberanti (385 uomini e 47 donne). Il tasso di *turnover* in entrata dell'intero Gruppo è stato pari, nel 2019, al 7,9% mentre il *turnover* in uscita risulta pari al 4,2%.

**Tabella 20. Numero di entrate e turnover in entrata, per fascia d'età e genere**

Fascia d'età	2019				2018				2017 <sup>18</sup>			
	Uomini	Donne	Totale	Tasso di Turnover	Uomini	Donne	Totale	Tasso di Turnover	Uomini	Donne	Totale	Tasso di Turnover
<30	246	38	284	38,2%	188	21	209	32,1%	226	8	234	39,1%
30-50	396	82	478	8,2%	285	37	322	5,7%	275	20	295	5,3%
>50	45	9	54	1,5%	34	13	47	1,3%	5	0	5	0,2%
<b>TOTALE</b>	<b>687</b>	<b>129</b>	<b>816</b>	<b>7,9%</b>	<b>507</b>	<b>71</b>	<b>578</b>	<b>5,9%</b>	<b>506</b>	<b>28</b>	<b>534</b>	<b>5,6%</b>
<b>Tasso di turnover</b>	<b>7,3%</b>	<b>14,1%</b>	<b>7,9%</b>		<b>5,6%</b>	<b>8,6%</b>	<b>5,9%</b>		<b>5,8%</b>	<b>4,0%</b>	<b>5,6%</b>	

<sup>18</sup>Il dato non include Metro Service A/S, tale perimetro di rendicontazione rappresenta il 97% circa dei dipendenti del Gruppo ATM al 31.12.2017.



Tabella 21. Numero di uscite e turnover in uscita, per fascia d'età e genere

Fascia d'età	2019				2018				2017			
	Uomini	Donne	Totale	Tasso di Turnover	Uomini	Donne	Totale	Tasso di Turnover	Uomini	Donne	Totale	Tasso di Turnover
<30	47	4	51	6,9%	38	1	39	6,0%	30	0	30	5,0%
30-50	123	25	148	2,5%	122	16	138	2,4%	74	5	79	1,4%
>50	215	18	233	6,3%	305	10	315	8,9%	227	11	238	7,2%
<b>TOTALE</b>	<b>385</b>	<b>47</b>	<b>432</b>	<b>4,2%</b>	<b>465</b>	<b>27</b>	<b>492</b>	<b>5,0%</b>	<b>331</b>	<b>16</b>	<b>347</b>	<b>3,7%</b>
<b>Tasso di turnover</b>	<b>4,1%</b>	<b>5,2%</b>	<b>4,2%</b>		<b>5,1%</b>	<b>3,3%</b>	<b>5,0%</b>		<b>3,8%</b>	<b>2,3%</b>	<b>3,7%</b>	

## La diversità delle persone di ATM

Per il Gruppo ATM, la diversità dei propri dipendenti costituisce un elemento di forza. Pertanto, il Gruppo lavora per promuovere la diversità e l'inclusione dei dipendenti, instaurando un senso di coesione organizzativa e una cultura d'impresa in cui vengono valorizzate le differenti esperienze individuali.

Nello specifico, il Gruppo realizza laboratori Manageriali sulla gestione della diversità e ha nominato una *Diversity manager*, incaricata del presidio, coordinamento e monitoraggio di progetti e azioni attivati con lo scopo di promuovere queste tematiche. Inoltre, ATM

è firmataria della Carta delle Pari Opportunità e dell'Uguaglianza nei luoghi di lavoro promosso da Assolombarda e Fondazione Sodalitas.

Analizzando i dati relativi alla composizione della forza del Gruppo si conferma una prevalenza di lavoratori di genere maschile in analogia agli anni precedenti (91,1% circa). La presenza femminile risulta in aumento nell'area esercizio (5% nel 2019 rispetto al 4,5% registrato nel 2018) e tra i servizi ausiliari per la mobilità (24,8% nel 2019 rispetto al 22,8% registrato nel 2018). I dipendenti con età compresa tra i 30 e i 50 anni rappresentano la maggior parte della popolazione aziendale, il 56,6% circa, seguita dagli over 50 (36,2% circa) e infine dagli under 30, circa il 7,2%, in linea con il 2018.

## Composizione % dell'organico al 31.12.2019, per genere e fasce d'età



**Uomini**  
91%



**Donne**  
9%

**<30**  
**anni**

**7%**

**30-50**  
**anni**

**57%**

**>50**  
**anni**

**36%**

Al 31 dicembre, il Gruppo risulta così composto per genere, categoria professionale e fascia d'età:

**Tabella 22. Composizione % dell'organico del Gruppo, per categoria professionale e genere**

Gruppo ATM	al 31.12.2019			al 31.12.2018			al 31.12.2017		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Area dirigenza	0,3%	1,0%	<b>0,4%</b>	0,3%	1,0%	<b>0,4%</b>	0,3%	0,5%	<b>0,3%</b>
Area funzionari	3,0%	8,3%	<b>3,4%</b>	3,1%	8,6%	<b>3,6%</b>	2,9%	8,6%	<b>3,4%</b>
Area esercizio	61,5%	33,0%	<b>59,0%</b>	60,9%	31,9%	<b>58,5%</b>	61,8%	31,2%	<b>59,4%</b>
Area amministrazione e servizi	6,6%	32,1%	<b>8,9%</b>	6,5%	33,5%	<b>8,7%</b>	6,3%	33,9%	<b>8,5%</b>
Area manutenzione impianti e officina	21,2%	0,7%	<b>19,4%</b>	21,7%	0,7%	<b>19,9%</b>	21,3%	0,8%	<b>19,7%</b>
Area servizi ausiliari per la mobilità	7,4%	24,9%	<b>8,9%</b>	7,5%	24,4%	<b>8,9%</b>	7,3%	25,1%	<b>8,7%</b>

**Tabella 23. Composizione % dell'organico del Gruppo, per categoria professionale e fascia d'età**

Fascia d'età	al 31.12.2019				al 31.12.2018				al 31.12.2017			
	<30	30-50	>50	Totale	<30	30-50	>50	Totale	<30	30-50	>50	Totale
Area dirigenza	0,0%	0,3%	0,6%	<b>0,4%</b>	0,0%	0,2%	0,6%	<b>0,4%</b>	0,0%	0,2%	0,6%	<b>0,3%</b>
Area funzionari	0,1%	2,8%	5,1%	<b>3,4%</b>	0,2%	2,9%	5,2%	<b>3,6%</b>	0,0%	3,0%	4,6%	<b>3,4%</b>
Area esercizio	62,9%	64,8%	49,1%	<b>59,0%</b>	62,4%	64,7%	48,0%	<b>58,5%</b>	67,7%	64,7%	48,8%	<b>59,4%</b>
Area amministrazione e servizi	7,9%	7,6%	11,1%	<b>8,9%</b>	7,5%	7,4%	11,1%	<b>8,7%</b>	5,5%	7,4%	11,0%	<b>8,5%</b>
Area manutenzione impianti e officina	20,9%	17,4%	22,3%	<b>19,4%</b>	22,7%	17,8%	22,8%	<b>19,9%</b>	21,0%	17,9%	22,4%	<b>19,7%</b>
Area servizi ausiliari per la mobilità	8,2%	7,1%	11,8%	<b>8,9%</b>	7,2%	7,0%	12,3%	<b>8,9%</b>	5,8%	6,8%	12,5%	<b>8,7%</b>

Per quanto riguarda i vertici del Gruppo, l'Area Dirigenza comprende i Dirigenti delle Società italiane del Gruppo e i Senior Level della Società Metro Service A/S. Tra il 2019 e il 2017 il numero di dirigenti donne è più che raddoppiato passando da 4 a 9 (+1 in Metro Service e + 4 in ATM S.p.A. rispetto al 2017).

Il Gruppo presta particolare attenzione alle necessità delle

persone appartenenti a categorie protette e disabili, oltre a quanto previsto dalle normative di riferimento. Nel 2019, le persone con disabilità e/o appartenenti a categorie protette presenti nel Gruppo hanno raggiunto 216 persone, di cui 36 donne. ATM inoltre, attraverso continui investimenti sulle proprie strutture, vuole consentire sempre di più l'accesso ai luoghi di lavoro a tutti, siano essi lavoratori ATM o eventuali visitatori con disabilità motoria.

**Tabella 24. Numero dipendenti appartenenti a categorie protette e disabili**

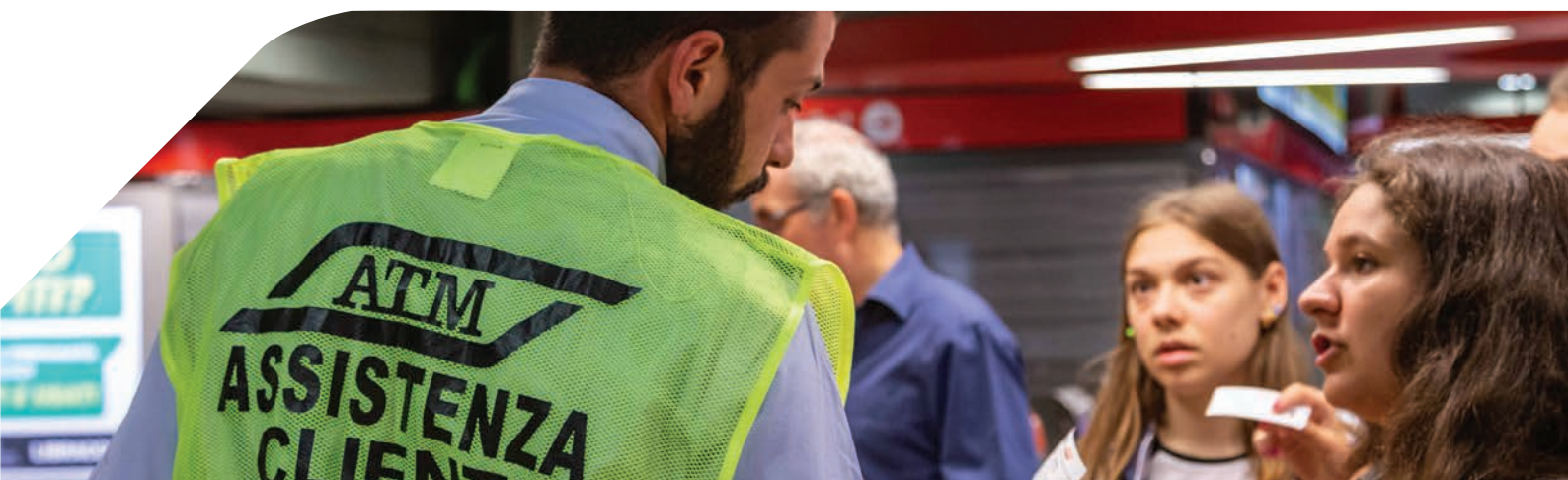
Gruppo ATM	31.12.2019			31.12.2018			31.12.2017		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
dipendenti appartenenti a categorie protette	6	3	9	7	4	11	7	5	12
dipendenti disabili	174	33	207	166	30	196	157	27	184
<b>TOTALE</b>	<b>180</b>	<b>36</b>	<b>216</b>	<b>173</b>	<b>34</b>	<b>207</b>	<b>164</b>	<b>32</b>	<b>196</b>

## Programmi di *Welfare* e remunerazione dei dipendenti

Il Gruppo si impegna da sempre ad investire in programmi di welfare che promuovono la qualità di vita e dell'ambiente di lavoro. Infatti, ATM ha attivato un sistema di welfare volto a promuovere la soddisfazione dei dipendenti ed instaurare un "clima interno" sereno e partecipativo. Molteplici sono le dimensioni approfondite: motivazione, collaborazione, coinvolgimento, partecipazione, circolazione delle informazioni, flessibilità e fiducia tra le persone,

prevenzione dei conflitti e delle vertenze, prevenzione per la salute.

Il sistema di *Welfare* ATM si rivolge a tutti i dipendenti con l'obiettivo di favorire il loro benessere psico-fisico e sociale. La *mission* è di migliorare la qualità della loro vita e in parallelo la qualità dell'ambiente lavorativo in cui le persone operano. Tale sistema, promosso dalla funzione del *Welfare* della Direzione Risorse Umane, offre risposte concrete ai bisogni dei propri dipendenti che quotidianamente garantiscono la qualità e la sicurezza del servizio erogato da ATM.



Realizzato in sinergia con Fondazione ATM, il sistema di *Welfare* si struttura in quattro campi di azione:



WORK LIFE BALANCE	WELL-BEING E WORK ABILITY	AGE MANAGEMENT	DIVERSITY INCLUSION
Conciliazione tra vita professionale e vita familiare	Promozione del benessere psicofisico e della qualità dei luoghi di lavoro	Azioni dedicate agli over 55 e al tema dell'invecchiamento attivo	Azioni e iniziative dedicate alla valorizzazione delle differenze e alla qualità delle relazioni in Azienda
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Flessibilità oraria</li> <li>■ Luoghi di lavoro</li> <li>■ Fruizione degli spazi</li> <li>■ Servizi per la famiglia</li> <li>■ <i>Flexible benefit</i></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Promozione della salute</li> <li>■ Qualità ambienti</li> <li>■ Motivazione</li> <li>■ Responsabilità</li> <li>■ Autonomia professionale</li> <li>■ Riconoscimento</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Condivisione informazioni</li> <li>■ Organizzazione del lavoro</li> <li>■ Cultura della sicurezza</li> <li>■ <i>Job rotation</i></li> <li>■ Bilancio di carriera</li> <li>■ Sviluppo competenze</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Cultura manageriale</li> <li>■ Qualità delle relazioni</li> <li>■ Identità professionale</li> </ul>

Nel corso del 2019, 579<sup>19</sup> dipendenti hanno richiesto un periodo di congedo parentale, di cui l'85,8% uomini e il 14,2% donne.

Di seguito sono elencate le principali azioni e i progetti di *Welfare* che vengono offerti a tutte le famiglie professionali:

- nidi aziendali: 3 nidi per 70 posti dedicati ai genitori dipendenti ATM e anche ai nonni dipendenti ATM ancora in servizio;
- realizzazione di 4 nuovi bagni rosa arrivando così a 59 toilette rosa per tutte le donne di ATM che svolgono lavori itineranti e operativi.

Tra le ulteriori iniziative in essere di particolare rilevanza si evidenziano:

- progetto *smart* e *co-working staff* (per un Gruppo

sperimentale);

- progetto formazione salute ed *empowerment* rivolta a conducenti ed agenti di stazione;
- corsi sulla sana alimentazione destinati ai cuochi delle mense;
- progetto cantiere salute;
- progetto "Bimbi in Ufficio" in collaborazione con il Comune di Milano;
- la Scuola per genitori.

Ogni anno, il Gruppo pubblica tutte le politiche di *Welfare* adottate, i dati quantitativi e qualitativi degli interventi effettuati, l'analisi dei bisogni emergenti e le azioni svolte nel Report *Welfare*, destinato ai manager del Gruppo che hanno la gestione di tutte le famiglie professionali presenti in ATM.

<sup>19</sup>Il valore include i congedi parentali retribuiti e non retribuiti con fruizione a giornata intera e frazionata. Il dato fa riferimento alle società ATM S.p.A., ATM Servizi Diversificati S.r.l. e NET S.r.l.



## Tutela della Salute e Sicurezza dei dipendenti

La tutela della salute e la sicurezza dei propri dipendenti sono di fondamentale importanza per il Gruppo ATM. Al fine di proteggere il benessere dei propri dipendenti, il Gruppo si impegna a diffondere una cultura di promozione e prevenzione nei propri ambienti di lavoro e ad accrescere la qualità della vita lavorativa, non solo per ottemperare ai sempre più numerosi obblighi di Legge. Il pieno rispetto delle normative vigenti in tema di sicurezza ed igiene sul lavoro costituisce, infatti, un irrinunciabile impegno di carattere sociale nei confronti dei lavoratori ATM e del territorio in cui il Gruppo opera.

In merito ai servizi erogati ed alla mobilità integrata sul territorio, ATM vuole essere un punto di riferimento, assicurando a tutti una qualità, sicurezza e competitività di servizio. Il Gruppo agisce per prevenire costantemente incidenti e malattie professionali del proprio personale e garantire l'efficacia e l'efficienza nel presidio dei processi. Pertanto, l'adeguatezza della gestione del rischio e delle opportunità al riguardo è fondamentale per ATM.

A tal proposito, ATM presta costante attenzione ad identificare i pericoli per la salute e per la sicurezza, a valutare gli eventuali rischi residui e ad implementare adeguate misure di prevenzione. Pertanto, ATM S.p.A. ha deciso di certificare il proprio sistema di gestione della sicurezza secondo gli *standard* della OHSAS 18001, attività conclusasi positivamente nel 2018. La certificazione costituisce un fattore determinante e significativo, che evidenzia la priorità di perseguire gli obiettivi definiti, ponendo in primo piano l'attenzione verso tutte le parti interessate, comprese le prestazioni dei propri fornitori. Nel corso del 2019 sono quindi proseguite le attività atte a confermare lo stato di conformità agli *standard* internazionali volontari ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 e BS OHSAS 18001. Gli audit svolti dall'organismo di certificazione hanno riscontrato come ATM abbia saputo rispondere alle richieste del contesto e delle parti interessate, così come in occasione di tutti gli eventi straordinari a corollario, attuando una pianificazione strategica, un puntuale monitoraggio e garantendo i parametri di qualità pianificati. L'Ente terzo di certificazione ha verificato il sostanziale allineamento dell'organizzazione, dei processi e degli ambienti di lavoro ai requisiti previsti dagli *standard*.

La tutela della sicurezza e della salute dei dipendenti e l'attenzione alla sostenibilità ambientale sono infatti punto focale nella individuazione, progettazione ed attuazione di ogni processo o opera realizzata durante l'esercizio 2019 in continuità con gli anni precedenti.

In linea con tali principi e con attenzione alla responsabilità

d'impresa sui reati di sicurezza sul lavoro e ambientali contemplati dal D. Lgs. 231/2001, nel 2019 ATM ha proseguito nel processo di miglioramento continuo dei propri sistemi di gestione qualità ambiente e sicurezza, mantenendo un elevato grado di responsabilità ambientale e sociale ed impegnandosi a garantire tutte le parti interessate.

Ciò ha trovato attuazione, anche nel 2019, nel complesso insieme di attività volte a:

- identificare eventuali pericoli per la salute e la sicurezza sul lavoro valutandone il grado di rischio e le correlate misure di prevenzione e protezione da adottare per mitigarne il potenziale impatto;
- potenziare i programmi di formazione sulla sicurezza, con il coinvolgimento di tutto il personale, ai diversi livelli organizzativi, assicurando che le responsabilità e procedure operative vengano definite con precisione, e comunicate in maniera appropriata e correttamente applicate;
- garantire il costante e corretto flusso di informazioni riguardo a salute, sicurezza sul lavoro e ambiente, agli *Stakeholder* interni ed esterni;
- ottimizzare il consumo di risorse al fine di prevenire l'inquinamento, monitorando e minimizzando l'impatto ambientale dei processi.

Metro Service ha, a sua volta, elaborato una propria "*health policy*", basata su un modello raccomandato dal Servizio sanitario nazionale danese "*Sundhedsstyrelsen*". Il modello è composto di cinque fasi che pongono attenzione sui seguenti temi: dieta, fumo, alcool, esercizio fisico e stress.

In sintesi, infortuni, malattie professionali e idoneità sono solo alcuni degli effetti derivanti da valutazioni incomplete o inadeguate dei rischi sulla salute e sicurezza. Il Gruppo ATM pone la massima attenzione sul monitoraggio di questi rischi, fissandosi come obiettivo costante la riduzione del numero di infortuni e malattie. Tale obiettivo si raggiunge attraverso l'erogazione di formazione al personale, così da garantire un ambiente di lavoro salubre e sicuro. Inoltre, il Gruppo ritiene fondamentali la conformità legislativa, l'evasione delle prescrizioni emesse dagli Enti di controllo (come ad esempio ATS) e la successione/avvicendamento delle figure o ruoli previsti dalle normative SSL. L'Istituto Nazionale Assicurazione Infortuni sul Lavoro (INAIL) stabilisce i premi assicurativi contro gli infortuni sulla base della natura, modalità di svolgimento e specifiche circostanze relativamente alle attività realizzate dai dipendenti del Gruppo ATM in Italia.

## POLITICA PER LA QUALITÀ, L'AMBIENTE E LA SICUREZZA

La Politica per la Qualità, l'Ambiente e la Sicurezza del Gruppo conferma l'impegno di ATM quale punto di riferimento per la

mobilità integrata, garantendo qualità, sicurezza e competitività dei servizi, nel pieno rispetto dell'Ambiente e della Sostenibilità.

Nel corso del 2019, il Gruppo ATM ha registrato 327 denunce d'infortunio, 292 relative a dipendenti uomini e 35 a dipendenti donne. Di tali infortuni, 222 sono avvenuti sul luogo di lavoro a fronte di 105 in itinere. In particolare, in Italia, nel 2019 il numero di infortuni è diminuito di circa il 6% rispetto al 2017, con un calo di circa il 14% degli infortuni sul lavoro, a dimostrazione del continuo impegno alla tutela dei lavoratori, profuso in tutti i livelli e in tutte aziende del Gruppo, attraverso le molteplici forme di prevenzione e protezione poste in atto nell'ultimo quinquennio, con un significativo "utile" in termini di disponibilità, produttività ed efficienza delle risorse impegnate nei vari processi. Nel corso del 2019, sono avvenuti due decessi lungo il tragitto casa-lavoro relativi a due dipendenti uomini della società ATM S.p.A., regolarmente segnalati e, alla data di pubblicazione del presente documento, ancora in fase di accertamento da parte dell'INAIL.

L'indice di frequenza<sup>20</sup> del Gruppo ATM, è pari, nel 2019, a 3,9 (5,4 per le donne e 3,8 per gli uomini), in calo rispetto al 2017 con riferimento agli uomini (4,9 per le donne e 4,2 per gli uomini). L'indice di gravità<sup>21</sup> per le Società del Gruppo in Italia è pari a 86,7 (103,9 per le donne e 85,4 per gli uomini) in diminuzione del 10% rispetto al 2017. Infine, il Gruppo ATM registra un tasso di assenteismo<sup>22</sup> pari a 7,4% (7,0% per gli uomini, in linea con quanto registrato nel triennio e 10,9% per le donne, in diminuzione rispetto al biennio 2018-2017).

Nel corso del 2019, sono pervenute 8 denunce relative a casi di malattia professionale (indicati gli eventi per cui ATM ha prodotto denuncia a INAIL su richiesta dell'Ente stesso). Non si ha evidenza di eventuali accettazioni o altre azioni intraprese da parte dell'Ente o di qualsiasi altra informazione relative allo stato del dipendente.

Per quanto riguarda gli addetti a lavorazioni particolarmente faticose e pesanti - i c.d. lavori usuranti - in relazione alle caratteristiche delle operazioni condotte dal Gruppo ATM sono di rilievo le casistiche inerenti ai conducenti di veicoli con capienza complessiva non inferiore a 9 posti adibiti a servizio pubblico di trasporto collettivo e ai lavoratori notturni, così come disciplinato dal D.Lgs. 67/2011. Inoltre, nell'ambito del riconoscimento di beneficio di miglior favore

per la maturazione del diritto a pensione, la circolare INPS n. 99 del 16/6/2017 identifica le figure di attività particolarmente "gravose", tra le quali il Conducente di convoglio ferroviario. Sono rimaste escluse le figure professionali di macchinista metropolitano e conduttore convoglio tranviario (Decreto Interministeriale 5 febbraio 2018).

In tema di salute e sicurezza sui luoghi di lavoro, il coinvolgimento del personale ad ogni livello come azione di promozione della cultura sui temi di prevenzione e protezione dai rischi e strumento utile l'aumento della consapevolezza nei singoli individui dell'influenza sugli eventi dei propri comportamenti si è tradotto nella conferma di una diminuzione del fenomeno infortunistico.

Nel 2019 il Gruppo ha proseguito con l'erogazione dell'aggiornamento quinquennale della formazione in materia di sicurezza sul lavoro, della durata di 6 ore. Oltre all'aggiornamento normativo ed all'organizzazione aziendale della sicurezza, si è scelto di affrontare due tematiche in particolare: l'aspetto ergonomico posturale delle attività, quale prevenzione delle patologie muscolo scheletriche, in particolare del rachide, e l'educazione alimentare ed i corretti stili di vita, quale prevenzione dei fattori di rischio delle patologie cardiache e legate al sovrappeso. Entrambe le tematiche rientrano anche nel progetto di *Age Management*, legato all'allungamento dell'aspettativa di vita ed ai cambiamenti sociali e previdenziali in atto.

Nel corso del 2019 il Gruppo ATM ha dato seguito alle attività consolidate negli anni precedenti, introducendo anche alcune iniziative di approfondimento e miglioramento sulle tematiche afferenti la Sicurezza sul Lavoro e la Sorveglianza Sanitaria. Il Servizio di Prevenzione e Protezione, oltre alla formazione del personale e al necessario supporto alle diverse funzioni aziendali, si è impegnato in diverse iniziative di miglioramento, quali ad esempio:

- redazione di nuove procedure di lavoro ed istruzioni operative per lo svolgimento in sicurezza delle attività svolte nei contesti aziendali e cittadini;
- collaborazione con il servizio aziendale di Medicina del Lavoro per l'implementazione della piattaforma integrata SAP-EHS

<sup>20</sup>L'indice di frequenza è calcolato nel seguente modo: [(numero totale di infortuni / ore lavorate) \* 200.000]. Le ore lavorate sono stimate in circa 16.700.000.

<sup>21</sup>L'indice di gravità è calcolato nel seguente modo: [(numero di giorni persi / ore lavorate) \* 200.000]. Per la Società Metro Service A/S non è stato possibile calcolare l'indice di gravità data la mancata disponibilità del numero di giorni persi, in quanto non richiesti dalla normativa vigente in Danimarca.

<sup>22</sup>Il tasso di assenteismo è calcolato nel seguente modo: ore totali di assenza / ore lavorabili.

per la gestione della sorveglianza sanitaria dei lavoratori;

- verifica dei luoghi di lavoro, con particolare riferimento agli ambienti ed alle postazioni VDT;
- aggiornamento delle valutazioni del rischio specifiche per gli agenti fisici, campi elettromagnetici e radiazioni ottiche artificiali.

Nel 2019 si sono svolte iniziative sul tema salute e sana alimentazione, anche per i cuochi delle mense, un *workshop* sui corretti stili di vita e l'invecchiamento attivo e dei corsi on line e in aula.

## Iniziative di formazione

ATM da sempre si impegna a supportare il miglioramento continuo della qualità del servizio al Cliente attraverso numerose iniziative di formazione mirata ai diversi ruoli professionali presenti.

Infatti, l'attività formativa viene erogata quotidianamente per arricchire e valorizzare le competenze delle persone sia a livello tecnico che comportamentale/manageriale, oltre che per assolvere obblighi derivanti da normative nazionali, Contratti e/o accordi aziendali. In aggiunta, le leve di sviluppo sono gestite con l'obiettivo di assicurare che le persone siano messe nelle condizioni di esprimere appieno il proprio potenziale ottimizzando le prestazioni.

Al fine di assicurare la massima trasparenza relativa all'attività di formazione e sviluppo delle risorse, ATM ha sviluppato un sito dedicato alla formazione oltre che steso specifiche procedure interne pubblicate nel sito istituzionale.

Le attività sono svolte nel centro di formazione, il Campus ATM, accreditato presso la Regione Lombardia per la progettazione e l'erogazione di attività formativa e di orientamento. Il Campus è certificato ISO 9001 ed è stato recentemente ristrutturato con i più moderni strumenti didattici digitali.

Nel 2019, il Gruppo ha erogato circa 297.120 ore di formazione, registrando una diminuzione di circa il 16% rispetto al 2018. Tale scostamento è principalmente dovuto al cadere nell'anno 2018 della formazione CQC (carta di qualificazione del conducente) per il personale viaggiante di superficie (tale formazione ha un andamento ciclico quinquennale).

Al netto di questo dato, la formazione pro capite media su tutto il gruppo ATM per il 2019 è cresciuta di circa il 42% rispetto al 2017. Tale aumento delle ore di formazione pro-capite si concentra sul personale operativo, in particolare sul personale viaggiante, sul

personale ausiliario e sugli addetti alla manutenzione, più contenuto l'aumento di ore per il personale di staff.

In particolare, nel corso del 2019 sono stati realizzati numerosissimi percorsi formativi di vario tipo, spesso con metodologie didattiche innovative (esperienziali, in *outdoor*, format basati sul modello della "*flipped classroom*" e erogate tramite *e-learning*) per coinvolgere maggiormente i partecipanti e rendere più efficace la formazione.

Sono stati attivati interventi formativi per il personale tecnico sui metodi della *lean organization*, al fine di efficientare i processi lavorativi e sono stati realizzati percorsi formativi sia in aula che online per informare e sensibilizzare il personale sulle normative e buone pratiche in materia di 231, trasparenza ed anticorruzione, come sulle nuove normative in materia di protezione dei dati.

È inoltre proseguita per tutto l'anno la formazione, obbligatoria e non, sui temi della salute e della sicurezza sul lavoro in ottemperanza alle normative vigenti.

La popolazione manageriale è stata coinvolta in percorsi orientati ad una sempre più efficace gestione e motivazione dei collaboratori, con un percorso di *Storytelling della Leadership* e nuove modalità di *team building* esperienziale attraverso *escape room* tematiche, seguite da un puntuale lavoro di *debriefing* sulle dinamiche di gruppo guidato dai formatori del Campus. Sempre i manager hanno inoltre partecipato, insieme alle popolazioni di staff, al corso di *change management* "Neuroscienze per il cambiamento", finalizzato a conoscere, anche attraverso sperimentazioni in aula, i processi mentali che favoriscono il cambiamento migliorando prassi e modalità di lavoro.

Particolarmente innovativo e coinvolgente anche il percorso di *induction training* dedicato a 32 laureati che, durante tutto il 2019, ha accompagnato periodicamente i giovani potenziali attraverso incontri con il *Top Management* aziendale, lavori e progetti di gruppo, oltre a moduli formativi sulle principali competenze relazionali e manageriali. L'attività è culminata a fine 2019 con l'*assessment* HOGAN seguito da una restituzione individuale e proseguirà anche nel 2020 con un'attività di *peer coaching* e la possibilità di un'ulteriore *mentorship* da parte di un gruppo di *senior manager*.

L'utilizzo dei fondi interprofessionali per la formazione "Fonservizi" e "Fondirigenti", attraverso una rigorosa disciplina interna in ambito amministrativo, ha assicurato, anche nel 2019, la copertura dei costi della formazione.

<sup>23</sup>In virtù di un perfezionamento nel processo di raccolta e calcolo, i dati relativi al 2017 sono stati riesposti rispetto a quelli pubblicati all'interno della DNF 2017.

**Tabella 25. Ore di formazione medie pro-capite erogate, suddivise per categoria professionale e genere<sup>23</sup>**

Gruppo ATM	2019			2018 <sup>24</sup>			2017		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Ore medie	28,0	38,1	<b>28,9</b>	35,4	30,0	<b>34,9</b>	20,4	18,5	<b>20,2</b>
Area dirigenza	20,2	36,1	<b>24,0</b>	28,0	23,8	<b>27,0</b>	32,4	45,2	<b>34,0</b>
Area funzionari	33,2	29,8	<b>32,5</b>	35,6	31,6	<b>34,8</b>	26,7	23,9	<b>26,1</b>
Area esercizio	30,9	81,1	<b>33,4</b>	46,7	65,9	<b>47,6</b>	24,5	28,2	<b>24,6</b>
Area amministrazione e servizi	27,0	15,8	<b>23,4</b>	16,9	15,7	<b>16,5</b>	13,7	18,9	<b>15,4</b>
Area manutenzione impianti e officina	25,4	14,5	<b>25,3</b>	17,3	10,0	<b>17,3</b>	13,3	26,4	<b>13,4</b>
Area servizi ausiliari per la mobilità	11,1	13,4	<b>11,7</b>	11,6	3,1	<b>9,7</b>	9,3	3,3	<b>7,9</b>

## FORMAZIONE ALLA RELAZIONE CON IL CLIENTE E ALLA DISABILITÀ

La formazione al personale ATM di *front-line* per una corretta ed efficace relazione con i Clienti viene erogata da molti anni. Nel 2019 è stata intensificata, coinvolgendo oltre 1.000 addetti tra personale di *security*, Operatori di Stazione, Agenti di Linea metro automatica, *tutor* di linea e ausiliari della sosta, addetti assistenza clienti, Operatori di Esercizio, addetti ATM point ed addetti alla funicolare Como – Brunate, oltre ovviamente a tutto il personale di *front - line* di nuova assunzione. Sono stati affrontati anche temi quali la gestione di rabbia/aggressività e più in generale la gestione di situazioni potenzialmente critiche. Tutto il personale in aula è stato inoltre opportunamente sensibilizzato rispetto al tema della clientela diversamente abile, anche attraverso opuscoli informativi ed una app con ulteriori informazioni e video.

Inoltre, nel corso del 2019 è proseguita l’iniziativa de “Il Cliente al centro”, che ha coinvolto 398 dipendenti, tra dirigenti e funzionari del Gruppo, che hanno effettuato fino a due affiancamenti in diverse giornate al personale di *front - line* impegnato nello svolgimento delle proprie mansioni (Graduati di esercizio, addetti relazioni con il cliente, Operatori di pronto intervento stazioni metro “O.P.I.”, Agenti di linea M5, *Tutor* di linea, Assistenti alla clientela, *Security*, Addetti ATM Point). Questo ha facilitato l’avvicinamento del personale manageriale al personale operativo, consentendogli di conoscere più da vicino le persone impegnate in attività di relazione con i Clienti, il servizio quotidianamente offerto e le relative problematiche, con l’obiettivo di garantire ancora maggiore efficienza ed efficacia al servizio di trasporto pubblico.

Anche Metro Service eroga corsi d’istruzione, formazione e riqualificazione, attinenti alle attività legate alla sicurezza e al lavoro specifico svolto. I dipendenti di Copenaghen sono inoltre supportati nell’effettuare ulteriori studi non direttamente correlati

al lavoro che attualmente detengono, ma che potrebbero essere rilevanti per un futuro lavoro e per lo sviluppo personale.

Sempre a Copenaghen, sono stati stabiliti requisiti per garantire

<sup>23</sup>In virtù di un perfezionamento nel processo di raccolta e calcolo, i dati relativi al 2017 sono stati riesposti rispetto a quelli pubblicati all’interno della DNF 2017.

<sup>24</sup>I dati includono i corsi iniziati nel 2017 e conclusi nel 2018, i corsi iniziati e conclusi nel corso nel 2018 e i corsi iniziati nel 2018 e conclusi nel 2019.



il rispetto della certificazione di sicurezza ferroviaria richiesta dall'Agenzia danese dei trasporti, dell'edilizia e delle costruzioni "Trafik-, Bygge- og Boligstyrelsen". Ciò richiede che i dipendenti che svolgono attività correlate alla sicurezza vengono sottoposti a programmi di formazione con test periodici per garantire il mantenimento delle competenze pertinenti. Per promuovere l'ulteriore sviluppo professionale e personale dei dipendenti, Metro Service gestisce tutto il lavoro amministrativo in relazione all'istruzione pertinente per il *business*, inclusa la gestione dei contributi statali per la formazione e offre orari di lavoro flessibili per completare il programma di formazione. Inoltre, la Società ha istituito tre comitati di istruzione che rappresentano *steward*, tecnici e personale della sala di controllo. Lo scopo dei comitati è di assicurare, mantenere e continuare lo sviluppo dell'istruzione e della riqualificazione di questi gruppi di dipendenti.

Infine, Metro Service ha continuato ad investire nella formazione dei propri *steward*, grazie all'utilizzo del simulatore progettato nel 2017, arrivando, nel corso del 2019, a formare 69 nuovi *steward*.

#### Sviluppo professionale

ATM opera con il costante obiettivo di promuovere un contesto organizzativo fatto di persone di valore, consapevoli di sé e del proprio ruolo, motivate a fornire il proprio contributo alla qualità del servizio e alla soddisfazione del cliente interno ed esterno.

Le azioni dirette al raggiungimento di tale obiettivo accompagnano le persone di ATM in ogni fase del loro ciclo all'interno del Gruppo.

Prendono quindi avvio sin dalle fasi di selezione, nell'ambito delle quali gli sforzi dell'azienda sono mirati a garantire l'efficace copertura del *turnover* esterno ed il potenziamento di aree-chiave.

Grande attenzione è rivolta in questa fase alla mappatura delle competenze necessarie per la corretta copertura di ogni singolo

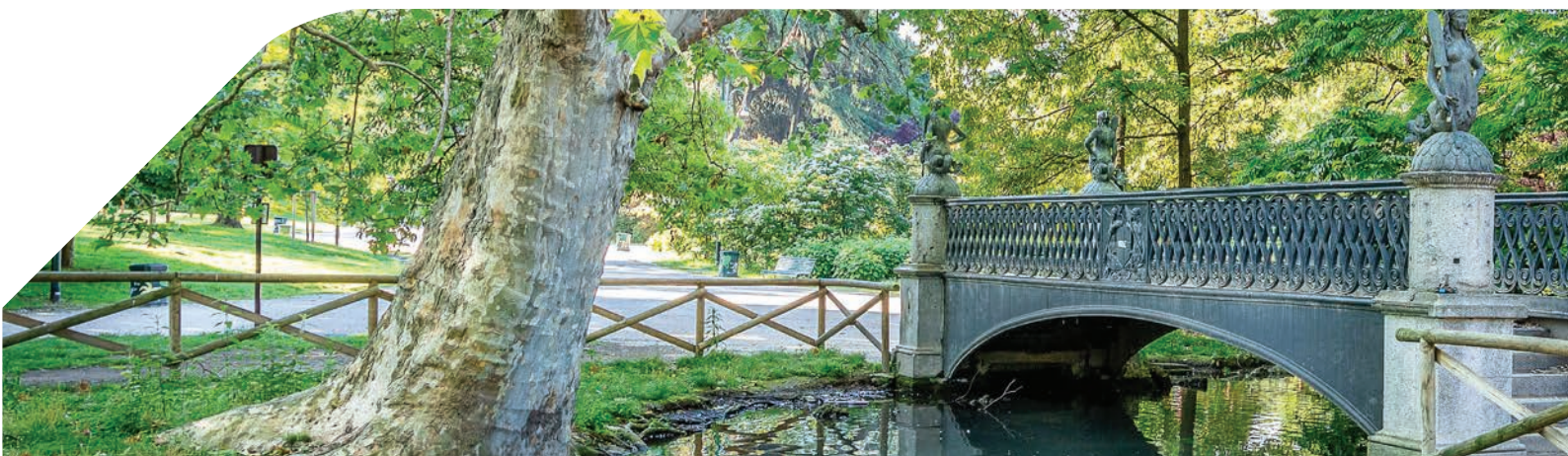
ruolo e, sulla base di queste, alla identificazione delle migliori candidature. Questo è realizzato attraverso un articolato processo di selezione, a disposizione del quale è predisposto un set di strumenti integrati - dalle interviste, ai test, a percorsi di *assessment*, a prove tecnico-pratiche, ecc. - opportunamente composti in funzione delle caratteristiche delle diverse figure da ricercare.

Nel 2019 il processo ha portato alla selezione ed assunzione di 617 persone in Italia. Le ricerche sono state prevalentemente rivolte a risorse da inserire nelle strutture operative dell'esercizio; tra queste, conducenti di bus, tram e filobus, agenti di stazione, personale della *Security*, altre figure di supporto alla gestione operativa. Tali assunzioni sono state realizzate sia con contratti a tempo pieno, sia -in specifiche aree dell'organizzazione- con contratti a tempo parziale, in ragione delle necessità di flessibilità organizzativa e di ottimale copertura dei servizi programmati.

In parallelo, si è provveduto all'inserimento di nuove risorse nei reparti della manutenzione e a potenziare le strutture dell'area *Information Technology*, oltre che ad interventi mirati nelle funzioni di staff.

Gli sforzi per una corretta valorizzazione delle risorse sono proseguiti quindi - una volta inserite le risorse all'interno delle strutture aziendali - attraverso un modello integrato di iniziative di sviluppo: valutazione delle prestazioni, valutazione delle competenze, pesatura delle posizioni, *benchmark* e gestione delle retribuzioni, sviluppo delle tavole di rimpiazzo, oltre che una opportuna gestione delle evoluzioni organizzative e dei percorsi individuali di carriera.

Per meglio indirizzare i programmi di sviluppo dell'azienda e di potenziare la capacità di autosviluppo dei singoli, è stato inoltre avviato un importante programma di analisi dei profili professionali e di personalità per un'ampia fascia di risorse del Gruppo, basato sull'utilizzo di evoluti strumenti di *assessment* e di incontri di restituzione *one-to-one*.











**Capitale Sociale  
e Relazionale**





## 7. Capitale Sociale e Relazionale

### Principali risultati correlati al Capitale Sociale e Relazionale

Tabella 26. Sintesi risultati correlati al Capitale Sociale e Relazionale del Gruppo ATM

Indice medio di regolarità dei mezzi ATM		Indice medio di puntualità dei mezzi ATM	
99,1		98,7	
Dipendenti addetti alla sicurezza	Fornitori	Iniziative del territorio supportate da ATM	
261	Più di 1800	20	

#### In che cosa consiste il Capitale Sociale e Relazionale

Il capitale sociale e relazionale è costituito dalle relazioni con tutte

le entità coinvolte (*Shareholder e Stakeholder*) nell'operatività del Gruppo, in ottica di massimizzare la qualità del servizio offerto attraverso una presenza radicata sul territorio.

#### Temi materiali correlati al Capitale Sociale e Relazionale

Consumi energetici ed impatti ambientali	Gestione responsabile delle risorse e dei rifiuti	Intermodalità e integrazione dei servizi	
Qualità e accessibilità dei servizi	<i>Security &amp; safety</i>		Rapporti con il territorio e sviluppo locale
<i>Performance</i> economico-finanziaria	Mitigazione del rumore e delle vibrazioni	Diversità, inclusione e <i>welfare</i>	
Formazione e sviluppo professionale	Tutela della salute e sicurezza dei dipendenti	Etica, integrità e <i>compliance</i>	Gestione responsabile della catena di fornitura



Come previsto dall'*International "IR" Framework* per la redazione del Report Integrato, si riportano nella tabella che segue i principali

*input, output* e *outcome* nonché le principali attività di *business* che agiscono con riferimento al Capitale Sociale e Relazionale.


INPUT	ATTIVITÀ DI BUSINESS	OUTPUT	OUTCOME
<i>Partnership</i> di lungo periodo con i portatori di interesse	Dialogo costante con i portatori di interesse	Interazione costante con gli Enti presenti sul territorio	Miglioramento della percezione dell'immagine dell'Azienda in linea con la visione, i valori e la mission del Gruppo.
Collaborazione con enti pubblici, istituzioni, enti di ricerca, cittadini, media e associazioni di settore	<i>Focus group</i> e attività di <i>Stakeholder Engagement</i>	<i>Partnership</i> con Università su progetti specifici	Consolidamento delle relazioni con gli <i>Stakeholder</i> .
Canali di comunicazione	Indagine di <i>customer satisfaction</i>	Sponsorizzazione di eventi e progetti di sviluppo del territorio	Diffusione della cultura della sostenibilità
	Attività di infomobilità, ufficio stampa, social media e relazioni pubbliche	Porte Aperte	



## I principali obiettivi di sostenibilità

Nella tabella sottostante, sono riportati i principali obiettivi di sostenibilità

ed il livello di raggiungimento degli stessi al 31 dicembre 2019 con riferimento al Capitale Sociale e Relazionale del Gruppo ATM. Nella tabella vengono inoltre identificati nuovi obiettivi pianificati nel 2019.

**Tabella 27. Obiettivi di sostenibilità correlati al Capitale Umano del Gruppo ATM**

Obiettivi	Status al 31 dicembre 2019
<ul style="list-style-type: none"> <li>Conclusione del progetto relativo al nuovo ecosistema MaaS (<i>Mobility as a service</i>) al fine di consentire uno scambio puntuale di informazioni inerenti al servizio con gli <i>Stakeholder</i> e comprendendo progressivamente tutti gli operatori di mobilità</li> </ul>	 <p>Al momento l'ecosistema ha al suo interno: SEA, Fiera, Trenitalia, DriveNOW, Share'nGO, UBEEQ, Car2GO, Enjoy, Clear Channel, Trenord e Nugo (operatore integrato del gruppo FS) ed Agi per la vendita biglietti. Il <i>bike sharing</i> è stato integrato non solo a livello informativo ma anche per le prenotazioni con la tessera itinero. È stato inoltre fatto un test positivo con la Veneranda Fabbrica del Duomo.</p>

Obiettivi	Status al 31 dicembre 2019
<ul style="list-style-type: none"><li>■ Riduzione del livello di rumore registrato</li></ul>	 <p>Implementazione di un Piano manutentivo mirato al contenimento del rumore della linea 2 metropolitana. Maggiori informazioni sono presenti al paragrafo “Riduzione dell’inquinamento vibro-acustico”.</p>
<ul style="list-style-type: none"><li>■ Progressiva revisione delle procedure di acquisto volte all’assegnazione di punteggi specifici per la valutazione dei fornitori in base ai requisiti SA8000</li></ul>	 <p>A luglio 2019 è stata pubblicata una nuova revisione del “Regolamento affidamento contratti”.</p> <p>All’interno del paragrafo “La Relazione di ATM con i propri fornitori” del presente capitolo si fa riferimento al requisito SA8000 per i fornitori.</p>

## Il Capitale Sociale e Relazionale del Gruppo

Il Capitale Sociale e Relazionale del Gruppo fa riferimento alle relazioni che ATM intraprende con tutti gli *Stakeholder* coinvolti nella conduzione delle attività di *business* tra i quali, in particolare, i clienti-cittadini, i fornitori, i dipendenti e la comunità locale in cui opera anche al fine di diffondere, a tutti i livelli, una cultura sempre più orientata alla mobilità integrata e sostenibile.

### La relazione con clienti e cittadini

ATM gestisce le relazioni con i clienti e i cittadini tramite una molteplicità di strumenti al fine di promuovere l’integrazione e l’intermodalità dei servizi di TPL, garantire la qualità della *customer experience* ed assicurare elevati livelli di sicurezza per tutti gli utilizzatori dei mezzi.

Come cita il Codice Etico del Gruppo, infatti, *“i rapporti con la clientela devono essere continuamente rafforzati attraverso la qualità, l’affidabilità e l’efficienza del servizio erogato, nonché mediante l’informazione tempestiva, precisa, chiara, facilmente accessibile e veritiera sui servizi e le prestazioni offerte.”*

### Intermodalità e integrazione dei servizi

Per rispondere in maniera sempre più adeguata alle esigenze della clientela e delle comunità in cui opera, il Gruppo ATM è impegnato

sul fronte dello sviluppo e dell’innovazione dei servizi di trasporto. L’intento è di rendere sempre più efficienti gli spostamenti sul territorio in termini di intermodalità e di integrazione dei servizi, indipendentemente dalla modalità di trasporto prescelta e grazie alla collaborazione tra le Società che erogano il servizio. A tal fine, risultano fondamentali l’integrazione delle informazioni e delle tariffe, così come dei documenti di viaggio a disposizione dei passeggeri.

#### Integrazione degli orari

Nell’ambito dei Contratti di Servizio<sup>25</sup>, nel rispetto dei vincoli tecnici ed economici, il Gruppo provvede al coordinamento degli orari e delle coincidenze tra i vari mezzi e servizi, erogati anche da differenti società, con lo scopo di minimizzare i tempi di attesa per i clienti e rendere sempre più efficiente il servizio.

Un esempio significativo, attuato nel 2019, riguarda la gestione dell’interruzione della M2 tra le stazioni di Loreto e Udine, attuata per tutto il mese di agosto 2019 per consentire l’esecuzione della prima *tranche* dei lavori di risanamento delle gallerie tra Lambrate e Piola. ATM ha riconfigurato il servizio della M2 sulle tratte Abbiategrasso/Assago – Loreto e Udine – Cologno/Gessate ed ha approntato un piano di servizi sostitutivi di superficie a copertura della tratta interrotta, in un’ottica di minimizzazione dei disagi

<sup>25</sup>Per ATM S.p.A. con: Comune di Milano, Metro5, Comune di Segrate e Funicolare di Como; per Nord Est Trasporti S.r.l. con: Città metropolitana Provincia di Monza e Brianza e con Comune di Monza, transitati successivamente all’Agenzia di Bacino.

alla clientela e del numero degli interscambi. La riconfigurazione dell'offerta di servizi ha dovuto necessariamente tenere conto dei vincoli esistenti, come ad esempio quelli impiantistici in metropolitana che condizionavano le frequenze massime erogabili, o la disponibilità di veicoli e uomini aggiuntivi in superficie, ma ha mirato ad ottimizzare percorsi ed orari a partire dall'analisi degli itinerari svolti dai clienti e dalla loro numerosità in ogni giorno del mese e per fascia oraria, basandosi sui dati storici. Ciò ha portato ad esempio a realizzare due diverse linee sostitutive (Gobba-Loreto *express* e Udine-Lambrate-Piola-Loreto) con 60 bus in servizio, ed a potenziare diverse altre linee ordinarie in modo da offrire un ventaglio di possibilità maggiormente aderenti alle diverse esigenze dei clienti. È stata inoltre garantita una presenza capillare sul territorio interessato degli Assistenti alla Clientela e dei graduati del Controllo Esercizio, a servizio dei clienti. Una speciale attenzione è stata prestata al coordinamento orario delle corse dei bus sostitutivi con quelle offerte dai treni di M2 nelle due tratte in esercizio, con particolare riferimento alle fasce del primo mattino e della sera.

### **Integrazione tariffaria**

Il 15 luglio 2019 è entrato in vigore il nuovo Sistema Tariffario Integrato del Bacino di Mobilità (STIBM) deliberato dall'Agenzia TPL di Bacino, che ha portato a una nuova regolamentazione sul piano delle tariffe di trasporto per la Città Metropolitana di Milano ed ha comportato l'integrazione tariffaria tra servizi di TPL ed i servizi ferroviari regionali, stabilendo un nuovo sistema di ripartizione degli introiti.

Il nuovo Sistema Tariffario Integrato ha sostituito il Sistema Integrato Tariffario Area Milanese noto come SITAM, rimasto in vigore per trent'anni, nonché altri sistemi locali di bigliettazione come quello della NET già in vigore nell'area urbana di Monza. Lo STIBM considera come centro di riferimento la città di Milano, a partire dalla quale il territorio circostante è stato idealmente suddiviso in corone concentriche che rappresentano ciascuna una zona tariffaria, estendendosi a tutti i Comuni che fanno parte della Città metropolitana di Milano e della Provincia di Monza e Brianza. I nuovi titoli di viaggio sono dunque validi su tutta la rete gestita da ATM e dagli altri operatori privati, nonché sulle tratte della rete ferroviaria gestita da Trenord comprese nell'area del bacino STIBM, con tariffe dipendenti dall'itinerario ma non dal vettore scelto dai clienti; l'integrazione con il servizio ferroviario è stata dapprima avviata in modalità parziale e provvisoria poi a regime dal 1 ottobre 2019. L'integrazione di diversi vettori, caratterizzati storicamente da

disomogeneità di procedure, attrezzature e dotazioni tecnologiche, ha comportato l'istituzione di tavoli di coordinamento finalizzati a stabilire regole, supporti e modalità operative il più possibile omogenee in modo da garantire, al massimo grado possibile, l'interoperabilità di biglietti ed abbonamenti ed un'esperienza di viaggio priva di ostacoli tecnici o normativi, a favore dei clienti.

Il nuovo sistema ha quindi portato ad una completa riforma delle regole e dei livelli tariffari anche nel territorio milanese dove opera ATM, con impatti significativi sulle procedure amministrative, informatiche ed operative, e più in generale nell'ambito della rete di vendita e dei rapporti con la clientela. Il nuovo sistema, una volta a regime, sarà anche alla base dei futuri affidamenti dei servizi di Trasporto Pubblico Locale.

Per quanto riguarda l'integrazione della rete di vendita dei titoli di viaggio che non godono, invece, di un utilizzo integrato sulla rete, i biglietti per il trasporto ferroviario regionale sono venduti, sulla base di un apposito accordo commerciale che regola anche la ripartizione degli introiti, direttamente attraverso i canali ATM.

Infine, grazie a finanziamenti regionali e comunali, ATM sta realizzando, insieme agli altri vettori di trasporto, il nuovo sistema di bigliettazione elettronica SBE a livello regionale. Il centro di controllo - installato presso la sede ATM di Via Monterosa - consentirà una sempre più efficace interoperabilità ed integrazione dei sistemi tariffari e di bigliettazione tra i diversi attori del TPL, compreso il vettore ferroviario.

### **Offerta informativa**

Al fine di un'efficace e completa comunicazione con il cliente è fondamentale mantenere ed estendere i canali di comunicazione attivi con i diversi partner, anche a sostegno di una sempre maggiore integrazione dei servizi.

ATM raggiunge questo scopo tramite i dati e le informazioni pubblicate sui diversi portali disponibili tra cui **"Muoversi"** portale della mobilità del Comune di Milano -, **"E015"** - ambiente digitale di cooperazione della Regione Lombardia - oltre che sui canali tradizionali del Gruppo - sito web, mini-sito dedicato a STIBM e APP ATM - che riportano ad esempio anche i dati di altri operatori tra cui le linee S di Trenord.

## I CANALI DI COMUNICAZIONE CON LA CLIENTELA

ATM si relaziona con i propri clienti tramite un'ampia e diversificata molteplicità di canali e strumenti, tra i quali:

- il **sito internet [www.atm.it](http://www.atm.it)** e il mini-sito dedicato <https://nuovosistematariffario.atm.it/> su cui sono pubblicate le informazioni relative a titoli di viaggio, tariffe, orari e calendario di servizio, stato della circolazione delle linee della metropolitana e iniziative di ATM. Il sito offre anche la possibilità di ricarica degli abbonamenti e consente la pianificazione del viaggio tramite la funzionalità GiroMilano;
- l'**App ATM Milano** che è stata aggiornata nel corso del 2019 con diverse funzionalità come la prenotazione del Radiobus di Quartiere, la visualizzazione delle fermate e delle aree coperte dal servizio di trasporto a chiamata e, nella sezione ATM Point, con la visualizzazione dell'ultimo numero in tempo reale chiamato agli sportelli;
- le **campagne di comunicazione ad hoc** realizzate in occasione di cambiamenti di rilievo per il cliente (ad es. interventi sulla rete di trasporto, istituzione di nuove linee, modifiche di orari e di percorsi, novità relative alle tariffe ed ai servizi offerti...); nel 2019 hanno riguardato, in particolare, l'introduzione del nuovo Sistema Tariffario Integrato del Bacino di Mobilità (STIBM), i lavori per il rinnovo della M2 e l'istituzione di due nuove linee del Radiobus di Quartiere. In occasione dell'avvio dello STIBM, il Gruppo ha realizzato un sito dedicato tramite il quale ha reso disponibili tutte le informazioni relative al funzionamento del Sistema ed ai titoli di viaggio;
- la **segnaletica in stazione e in fermata** al centro di un costante lavoro di rinnovo e adeguamento che, nel corso del 2019, ha riguardato in particolare le stazioni di Lima e Palestro sulla M1 e di Villa Fiorita, Cassina de' Pecchi e P.zza Abbiategrasso sulla M2.

Tra le iniziative più significative del 2019, la creazione del mini-sito dedicato al nuovo sistema tariffario STIBM, l'attivazione di canali di vendita alternativi, come ad esempio i CAF, per gli abbonamenti agevolati in funzione del reddito ISEE e la commercializzazione dell'abbonamento annuale acquistabile a rate attraverso il supporto commerciale di un *partner* esterno (Telepass).

Per agevolare l'accesso alla sottoscrizione di tessere e abbonamenti al TPL, anche grazie ad una specifica campagna di comunicazione, è stato affinato il processo di richiesta ed emissione delle tessere on-line attraverso il sito [www.atm.it](http://www.atm.it) che ha portato al raddoppio del numero di sottoscrizioni tramite il canale in questione.

Ulteriori iniziative intraprese hanno riguardato l'elaborazione grafica e la distribuzione di tessere per l'accesso alla rete di trasporto gestita da Atm per il *target* di bambini Under 11 anni e ragazzi Under 14 anni e l'incremento delle azioni di promozione presso le aziende delle tariffe agevolate, definite dal Comune di Milano, rivolte ai dipendenti.

## Qualità e accessibilità dei servizi

Il Gruppo ATM, per naturale vocazione del proprio *business*, pone il cliente al centro di tutte le sue attività. A tal fine, per

assicurare un livello di qualità del servizio sempre più elevato e garantire un'esperienza di viaggio confortevole, il Gruppo è impegnato nell'ascolto dei propri clienti, dei loro bisogni e delle loro aspettative al fine di comprendere le istanze emergenti e, conseguentemente, offrire soluzioni sempre più efficienti, efficaci, tecnologicamente all'avanguardia e sostenibili.

Nel corso del 2019, per accorciare ulteriormente le distanze e rafforzare i rapporti tra ATM ed i passeggeri, sono state promosse modalità di relazione con il cliente sempre più partecipative tramite l'adozione di un linguaggio empatico, il contatto diretto con i clienti, il coinvolgimento in occasione di eventi pubblici aziendali e l'invio personalizzato di documenti sulla sostenibilità, come il *report* 2018 "ATM per la sostenibilità" e un questionario sul tema. Infine, in risposta a situazioni specifiche segnalate da clienti, sono state incrementate le iniziative di approfondimento e presidio interaziendale.

### **Customer experience**

Il Comune di Milano, in virtù del Contratto di Servizio e sulla base delle politiche di trasporto, definisce e pianifica il servizio di trasporto pubblico nella Città e nell'*hinterland* stabilendo precisi *standard* quantitativi e qualitativi per le *performance* di ATM, misurati tramite una serie di indicatori<sup>26</sup> selezionati sulla base della rilevanza degli stessi dal punto di vista della clientela.

<sup>26</sup>Se non diversamente specificato, i dati quantitativi relativi alla qualità del servizio della metropolitana nel Comune di Milano fanno riferimento alle linee M1, M2 e M3



**Tabella 28. Regolarità dei mezzi ATM (tram, filobus, autobus, metropolitana)**

REGOLARITÀ <sup>27</sup>				
Modo	Target 2019	2019	2018	2017
Tram	97,5	98,9	99,0	98,9
Filobus	97,7	98,4	98,7	98,8
Autobus	98,2	99,4	99,2	99,1
Metro	99,6	99,6	99,8	99,8

**Tabella 29. Puntualità ATM (tram, filobus, autobus, metropolitana)**

PUNTUALITÀ <sup>28</sup>				
Modo	Target 2019	2019	2018	2017
Tram	97,6	98,4	98,9	99,2
Filobus	97,8	98,0	98,9	99,2
Autobus	97,2	98,8	99,1	99,3
Metro	99,5	99,7	99,8	99,7

**Tabella 30. Affollamento ATM (superficie, metropolitana)**

AFFOLLAMENTO <sup>29</sup>				
Modo	Target 2019	2019	2018	2017
Superficie	70%	42,7%	42,4%	40,3%
Metro	80%	aprile 49,3%; novembre 50,9%	aprile 46,8% novembre 54,9%	maggio 43,2%; novembre 46,3%

<sup>27</sup>L'indicatore di Regolarità del servizio rappresenta il rapporto percentuale tra le corse effettuate e le corse programmate nel giorno da ATM S.p.A., in linea a quanto richiesto dal Contratto di Servizio stipulato con il Comune di Milano. Il parametro viene calcolato mensilmente su base giornaliera.

<sup>28</sup>Il dato rappresenta la percentuale di corse in arrivo al capolinea con ritardi inferiori ai 10' per le linee di superficie e 3' per le linee metropolitane, in linea a quanto richiesto dal Contratto di Servizio stipulato con il Comune di Milano. Il parametro è calcolato mensilmente su base giornaliera.

<sup>29</sup>Il dato rappresenta il rapporto tra passeggeri trasportati e posti offerti per linea. Viene ricavato sia per le linee di superficie sia per le Linee metropolitane M1, M2 e M3, in linea a quanto richiesto dal Contratto di Servizio stipulato con il Comune di Milano.

Al fine di rispondere al meglio alle esigenze dei clienti e degli altri portatori d'interesse, il Gruppo ATM ha adeguato il sistema di gestione aziendale ai migliori *standard* internazionali. Attraverso la procedura gestionale direzionale "Rilevazione della soddisfazione cliente", ATM monitora costantemente la qualità percepita e la relativa soddisfazione della clientela.

Il Gruppo ATM, infatti, ritiene che il monitoraggio della qualità percepita - ossia della *customer satisfaction* - sia un'importante leva di ascolto dei propri clienti al fine di un costante miglioramento del servizio. L'indagine annuale, svolta nel mese di aprile 2019 su un campione di 3.444 unità mediante interviste *face to face* a bordo dei mezzi, alle fermate di superficie e nelle stazioni della metropolitana, conferma il risultato positivo dell'indagine 2018: la soddisfazione generale per il servizio ATM mantiene un voto medio di 7,2 (su scala di valutazione da 1 a 10), così come l'area di soddisfazione, ovvero chi si dichiara molto o abbastanza soddisfatto (la percentuale di chi esprime un giudizio tra 6 e 10) si consolida al 97%.

I reclami e le segnalazioni ricevute dai clienti sono invece gestiti, con apposita procedura, attraverso l'ufficio Relazioni con i Clienti che nel 2019 ha garantito un tempo medio di risposta annuale di 6 giorni circa. Lo *standard* richiesto dall'indicatore "Relazioni con il Pubblico - Reclami" prevede un tempo di risposta pari a 10 giorni, sulla base di quanto stabilito nel Contratto di Servizio con il Comune di Milano. Sul sito internet [www.atm.it](http://www.atm.it) e sulla Carta della Mobilità sono a disposizione dei passeggeri le modalità di presentazione dei reclami.

## Security and Safety

Il tema della salute e della sicurezza dei passeggeri è di fondamentale importanza per il Gruppo ATM in quanto elemento fondamentale della relazione fiduciaria con la clientela, oltre che fattore essenziale per la conduzione del *business*.

Dal 2018 ATM ha raggiunto l'importante obiettivo di 130 Guardie

Particolari Giurate certificate, da impiegare nei servizi di sicurezza sussidiaria tra cui: presidio delle principali stazioni della metropolitana, vigilanza a bordo dei treni e dei mezzi lungo le linee di superficie con particolare attenzione a quelle considerate sensibili, vigilanza nelle località aziendali. Nel corso del 2019 sono state assunte e formate nr. 23 nuove Guardie Particolari Giurate che hanno conseguito la certificazione di addetti alla sicurezza sussidiaria rilasciata dalla Questura di Milano, sopperendo al *turn over* e mantenendo invariato il numero di addetti del reparto.

Il Comitato Sicurezza ATM ha riunito anche nel 2019 con frequenza mensile, tutte le componenti istituzionali impegnate sul territorio: Polizia Locale, Polizia di Stato, Carabinieri. Il Comitato ha analizzato le problematiche derivanti dalle diverse esperienze e dalle segnalazioni che provengono dai vari settori aziendali, programmando attività anche congiunte mirate a risolvere criticità ripetute o a monitorare fenomeni potenzialmente critici. Dall'esperienza e dal confronto costante con i rappresentanti delle Forze di Polizia è nato un progetto di condivisione di procedure operative che ha posto le basi per attività congiunte di vigilanza, formazione ed esercitazione iniziate nel 2018, proseguite nel 2019 e che continueranno sempre più intense nel 2020.

Anche nel corso del 2019 è proseguita l'attività di *benchmark* della *Security* tra le principali realtà mondiali del trasporto pubblico, attraverso la partecipazione a gruppi di lavoro su progetti specifici e a incontri tra i responsabili aziendali del settore. A novembre del 2019 ATM ha organizzato e ospitato il 28^ *Security Committee* ai cui lavori hanno partecipato oltre 30 *Security Manager* provenienti da altrettante realtà europee ai quali si sono uniti i rappresentanti del comando provinciale dei Carabinieri.

Nel corso degli ultimi anni, ATM ha incrementato l'organico degli addetti alla sicurezza fino a raggiungere il numero di 261 unità operative (+12,5% rispetto al 2017). In particolare, si segnala un incremento del 50% del personale armato rispetto al 2017.

**Tabella 31. Personale addetto alla sicurezza**

PERSONALE ADDETTO ALLA SICUREZZA <sup>30</sup>			
Tipologia	al 31.12.2019	al 31.12.2018	al 31.12.2017
Armato	129	128	86
Non armato	132	132	146
<b>TOTALE</b>	<b>261</b>	<b>260</b>	<b>232</b>

<sup>30</sup>Tale dato fa riferimento al personale addetto alla sicurezza di ATM S.p.A., ATM Servizi DIVERSIFICATI S.r.l. e NET S.r.l.

Anche Metro Service A/S ha istituito un sistema di gestione per la tematica sicurezza al fine di garantire la conformità a leggi, regolamenti e disposizioni contrattuali in materia. La

Società registra e valuta i rischi relativi alla sicurezza e definisce annualmente obiettivi quantitativi e qualitativi sottoposti a revisione nel corso dell'esame di gestione annuale.

### MITIGAZIONE DEL RUMORE E DELLE VIBRAZIONI

Il Gruppo ATM è consapevole dell'impatto sulla comunità e sulla relazione con i cittadini del rumore e delle vibrazioni generate dai propri mezzi. Pertanto, è impegnato attivamente nella riduzione dell'inquinamento vibro-acustico con lo scopo di migliorare i servizi e rispondere al meglio alle esigenze dei clienti-cittadini esposti a questo tipo di inquinamento al fine di migliorare la qualità della vita di quanti risiedono nelle zone in cui il Gruppo opera.

Al tal fine, per il monitoraggio e la gestione di questa tematica, sono state messe in atto diverse azioni, sia tramite la collaborazione attiva con le funzioni tecniche operative del Comune di Milano che attraverso la struttura interna del Gruppo dedicata a tale scopo (Laboratorio di Vibro-acustica).

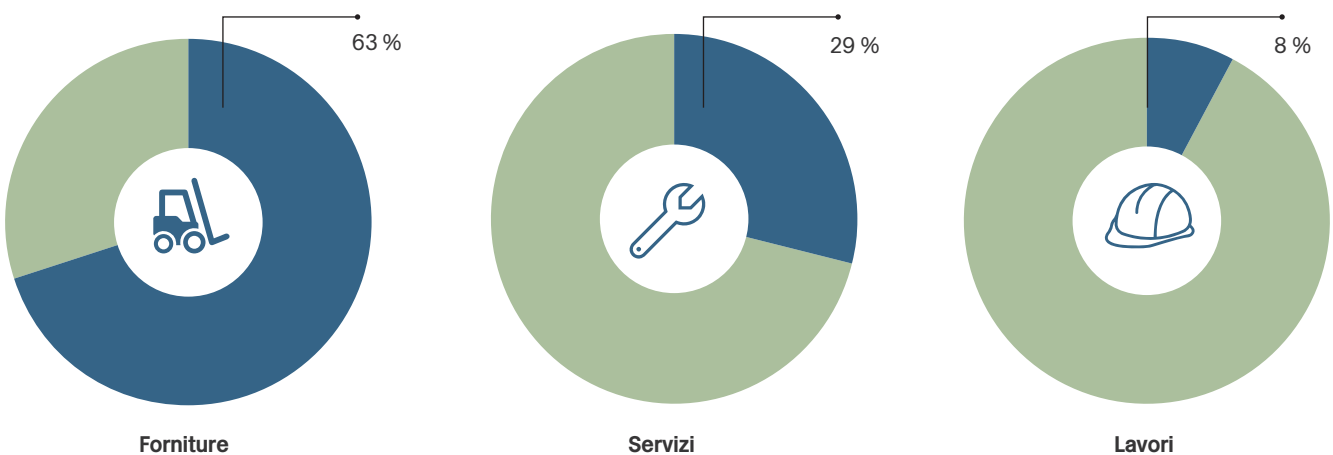
Per maggiori approfondimenti si rimanda al capitolo dedicato al Capitale Produttivo.

### La relazione di ATM con i propri fornitori

Il Gruppo ATM si relaziona con un'ampia catena di fornitura composta da oltre 1.800 fornitori, suddivisi principalmente nelle categorie "forniture, servizi e lavori". Le spese per "forniture" rappresentano circa il 63% circa del totale acquistato e sono principalmente legate all'acquisto di materiale rotabile, ricambi

per la manutenzione ed energia. La categoria "servizi" rappresenta circa il 29% del totale acquistato, ed include principalmente le attività di manutenzione dei mezzi e degli impianti, oltre che i servizi manutentivi legati all'Information Technology (IT). Infine, l'8% circa della spesa è relativa alla categoria "lavori" con particolare riferimento agli interventi straordinari sulla rete e sulle infrastrutture.

### Composizione della catena di fornitura del Gruppo ATM e % acquistato



La gestione delle relazioni con i fornitori è un tema rilevante per il Gruppo. ATM predilige fornitori locali: in relazione alla percentuale dell'acquistato in Italia presso fornitori italiani, si segnala che tale valore si attesta al 91%, in crescita di 8 punti percentuali circa rispetto al 2018. Con riferimento a Metro Service, la percentuale dell'acquistato locale (Copenaghen) sul totale degli acquisti è pari all'88%.

La gestione responsabile della catena di fornitura, come sancito dal Codice Etico di Gruppo e dalla Politica per la Qualità, Ambiente e Sicurezza, è una componente essenziale della strategia del Gruppo, che si impegna così a garantire la massima qualità dei prodotti e servizi acquistati, nel rispetto dei criteri tecnici, ambientali e sociali stabiliti dagli atti di gara, dai disposti contrattuali e dai regolamenti del Gruppo ATM.

Per queste ragioni, il Regolamento aziendale per l'affidamento dei contratti disciplina interamente l'iter autorizzativo delle spese, la firma di ordini e contratti e, per le procedure sotto una certa soglia definita di acquisto, le modalità di affidamento.

Altrettanto essenziale, per garantire il perseguimento dei principi di cui sopra, è il continuo impegno di ATM nel processo di formazione rivolto a tutti i soggetti coinvolti nel processo di acquisto.

Nello specifico nel 2019 è stato realizzato un importante percorso formativo dedicato a chi ricopre il ruolo di DEC (Direttore dell'Esecuzione del Contratto), il percorso verrà ripreso a fine 2020 per coprire l'intera popolazione aziendale interessata.

Infine, si segnala che in ATM S.p.A. è attiva la procedura di valutazione dei fornitori di lavori, di beni e di servizi che ha le finalità di promuovere e sostenere gli stessi nelle azioni di miglioramento del servizio e dell'impatto ambientale e per valutarne globalmente le prestazioni rispetto alla Politica di Gruppo per la Qualità, l'Ambiente e la Sicurezza.

In conformità ai requisiti della Norma SA8000, le società del Gruppo ATM collaborano esclusivamente con fornitori e *partner* che adottano e praticano le stesse logiche operative di rispetto per il dipendente e per il cliente: i fornitori infatti, prima di ricevere un ordine dalle società certificate SA8000 del Gruppo, devono produrre la medesima certificazione oppure un'autocertificazione in cui sottoscrivono di adempiere agli obblighi previsti dalla normativa.

## Le relazioni industriali

I rapporti con le rappresentanze dei lavoratori si sono stati sviluppati nel rispetto delle previsioni del CCNL e delle specifiche Intese/Protocolli aziendali sottoscritti che delineano un modello

di relazioni industriali improntato a garantire, attraverso il metodo della concertazione, il coinvolgimento, il confronto e la partecipazione dei lavoratori agli obiettivi del Gruppo, così da prevenire l'insorgere di conflitti.

In questa ottica - e in coerenza con gli ambiti e le competenze dei diversi livelli di rappresentanza sindacale - si è quindi sviluppato un costante confronto: con le RSU locali in ordine a tematiche gestionali di località/settore, e con il Coordinamento RSU, su materie di generale interesse, raggiungendo con quest'ultimo, nel corso dell'anno, diversi accordi tra cui alcuni relativi alla regolamentazione di specifici settori (es. Area C/ B) e/o per correlati a particolari ed eccezionali eventi (es. Adunata Nazionale Alpini).

Nel corso del 2019, circa il 65% dei lavoratori in Italia è risultato iscritto ad un sindacato, con un lieve incremento del tasso di sindacalizzazione rispetto all'anno precedente, ad ulteriore conferma che in ATM è pienamente garantita la libertà di adesione sindacale.

## Le relazioni con la comunità e il territorio

Il Gruppo ATM, quale parte integrante della comunità in cui opera, intende favorire lo sviluppo locale anche tramite l'adesione a iniziative sociali e culturali.

A tal fine, ATM ha adottato un apposito regolamento che disciplina l'adesione delle società del Gruppo a questo tipo di progettualità, definendo le finalità delle iniziative a cui il Gruppo ATM può partecipare e che devono essere coerenti e funzionali al perseguimento della *mission* aziendale.

Nell'ambito di queste iniziative rientrano progetti, attività o eventi, promossi o realizzati dal Comune di Milano o attuati con il suo patrocinio e attività di valorizzazione del contesto territoriale di Milano e della Città Metropolitana. Le modalità di collaborazione sono anch'esse regolate da una procedura interna, che disciplina la gestione dell'intero processo.

Di seguito alcuni progetti che il Gruppo ha supportato nel corso del 2019:

- **Milano da Leggere:** iniziativa promossa dal Sistema Bibliotecario del Comune di Milano per diffondere la lettura digitale, con l'offerta gratuita di *ebook*, scaricabili negli spazi pubblicitari messi a disposizione da ATM.
- **Milano Book City:** in occasione della ottava edizione della manifestazione culturale di Milano dedicata alla lettura



e all'editoria, un tram storico ha ospitato "Storie di Milano da Duomo a Gratosoglio", iniziativa che, attraverso corse straordinarie, ha voluto valorizzare uno dei quartieri più popolari di Milano. Con una rappresentazione teatrale è stato raccontato ai partecipanti il volto inedito della linea tranviaria numero 3 che collega Duomo a Gratosoglio.

- **E\_mob - Terza Conferenza Nazionale della Mobilità Elettrica:** ATM ha aderito all'iniziativa tra i membri del Comitato Promotore, valorizzando la mobilità sostenibile attraverso l'esposizione dei mezzi della flotta elettrica e la presentazione del "Piano Full Electric" all'interno di una sessione convegnistica e in un *workshop* riservato agli studenti e dedicato alla storia del trasporto elettrico a Milano.
- **Piano City Milano:** all'interno dell'ottava edizione della manifestazione musicale del Comune di Milano che promuove concerti di pianoforte in luoghi inusuali della città, sono stati ospitati tre concerti nella sede della direzione di ATM in Foro Buonaparte 61.
- **Milano Bike City:** iniziativa focalizzata sui temi chiave per la ciclabilità e la mobilità del futuro: integrazione, intermodalità, sostenibilità. La partecipazione di ATM si è inserita all'interno di una strategia che intende promuovere le eccellenze della città di Milano e contribuire attivamente al laboratorio di idee per lo sviluppo di soluzioni innovative per la mobilità.

Inoltre, l'Azienda ha realizzato **iniziative di natura corporate** per valorizzare la propria reputazione, promuovere la conoscenza dei servizi e dei principali progetti nell'ambito della mobilità sostenibile e dell'innovazione tecnologica.

- **Porte Aperte ATM:** tradizionale grande evento aperto alla cittadinanza, realizzato nel 2019 presso il deposito di San Donato, dedicato alla presentazione dell'ambizioso Piano *Full Electric* e dei progetti innovativi che l'Azienda mette in campo a sostegno di una mobilità sempre più *green*.
- **Milano Full Electric - L'evoluzione del trasporto pubblico:** una pubblicazione dedicata al progetto di elettrificazione della flotta di superficie, realizzato in collaborazione con AIM - Associazione Interessi Metropolitan e presentato a una platea di interlocutori istituzionali, nell'ambito della collana editoriale "Report Milano".

Diverse anche le iniziative che il Gruppo ATM ha sostenuto nel corso

del 2019 nell'ambito della Responsabilità Sociale di Impresa:

- **Bus degli Angeli:** per il nono anno consecutivo, ATM ha proseguito la collaborazione con il progetto "Bus degli Angeli" promosso dall'Associazione dei volontari City Angels, finalizzato a fornire assistenza ai senzatetto della città di Milano durante i mesi invernali.
- **Campagne comportamentali:** anche nel 2019 il Gruppo è stato impegnato nella sensibilizzazione su temi di rilevanza sociale:
  - **"Le regole di un buon viaggio":** in riferimento alle buone abitudini da tenere sui nostri mezzi, è visibile in tutte le stazioni della metropolitana una campagna video "Le regole di un buon viaggio" volta a informare, educare e sensibilizzare i passeggeri circa il rispetto delle regole di viaggio, tra cui anche il corretto utilizzo delle scale mobili e il trasporto dello zaino a bordo dei mezzi. A supporto dell'iniziativa anche annunci vocali sui mezzi.
  - **"Mi cedi il posto, per favore?":** è stata rilanciata per il secondo anno la campagna pensata per rendere immediatamente riconoscibili tutti i passeggeri che possono aver bisogno di viaggiare seduti e quindi sensibilizzare i clienti a cedere il posto.

Infine, poiché l'interazione con il territorio è sempre più influenzata dall'utilizzo degli strumenti digitali, un impegno speciale del Gruppo è stato rivolto a incentivare la *digital literacy* e a introdurre i cittadini alle opportunità offerte dall'innovazione tecnologica.

Tra le iniziative più significative del 2019:

- **STEMinthecity:** ATM ha preso parte al progetto del Comune di Milano per promuovere la diffusione delle discipline tecnico-scientifiche e delle nuove tecnologie digitali, aprendo le porte delle proprie *control room* agli studenti di alcuni istituti superiori della città.
- **ATM Digital:** in occasione della *Digital Week*, 30 studenti in alternanza scuola-lavoro si sono trasformati in *digital angels* e, nelle principali stazioni metropolitane, hanno supportato i cittadini con un servizio attivo di assistenza, formazione e divulgazione, mostrando come le tecnologie digitali possano agevolare la mobilità pubblica in modo intelligente, pratico e sostenibile.









Capitale  
Naturale







## 8. Capitale Naturale

### Principali risultati correlati al Capitale Naturale

Tabella 32. Sintesi risultati correlati al Capitale Naturale del Gruppo ATM

(Scopo 2 - market based) <sup>31</sup>	Rifiuti recuperati in Italia	Emissioni di Scopo 2 - location based <sup>32</sup>
160.881 tCO <sub>2</sub> evitate	72%	Diminuzione del 9,5%
Energia elettrica acquistata nel mercato libero certificata verde in Italia	Consumo di gasolio <sup>32</sup>	
100%	Diminuzione del 3,4%	

#### In che cosa consiste il Capitale Naturale

Il capitale naturale è l'insieme delle risorse naturali (es. acqua e

sabbia) e fonti energetiche (es. energia elettrica, metano, gasolio) che ATM impiega per lo svolgimento delle proprie attività.

#### Temi materiali correlati al Capitale Naturale

Consumi energetici ed impatti ambientali		Gestione responsabile delle risorse e dei rifiuti		Intermodalità e integrazione dei servizi	
Qualità e accessibilità dei servizi		<i>Security &amp; safety</i>		Rapporti con il territorio e sviluppo locale	
<i>Performance</i> economico-finanziaria		Mitigazione del rumore e delle vibrazioni		Diversità, inclusione e <i>welfare</i>	
Formazione e sviluppo professionale	Tutela della salute e sicurezza dei dipendenti	Etica, integrità e <i>compliance</i>		Gestione responsabile della catena di fornitura	

<sup>31</sup>Grazie all'acquisto in Italia di sola Energia elettrica certificata Verde con Garanzia di origine.

<sup>32</sup>Confronto con i dati al 31.12.2018



Come previsto dall'*International "IR" Framework* per la redazione del Report Integrato, si riportano nella tabella che segue i principali

*input, output e outcome* nonché le principali attività di *business* che agiscono con riferimento al Capitale Naturale.

INPUT	ATTIVITÀ DI BUSINESS	OUTPUT	OUTCOME
Insieme delle risorse naturali	<i>Energy Management</i>	Approvvigionamento di elettricità certificata proveniente esclusivamente da fonti rinnovabili	102.478t di emissioni di CO <sub>2</sub> (Scopo 1 + Scopo 2 – Market based)
Insieme delle fonti energetiche	Azioni di mitigazione degli impatti delle attività sull'ambiente	70% del servizio di mobilità erogato con alimentazione elettrica	Riduzione delle emissioni di CO2 e NoX
	Riutilizzo delle risorse	Flotta su gomma a basso impatto ambientale	10.233.154 kg <sup>33</sup> di rifiuti prodotti, di cui 72% recuperati
		Avvio del piano <i>Full electric</i> per mezzi e depositi	
		Riutilizzo di acque reflue per il lavaggio dei mezzi	
		Recupero dell'energia in frenata	

## I principali obiettivi di sostenibilità

Nella tabella sottostante, sono riportati i principali obiettivi di

sostenibilità e il livello di raggiungimento degli stessi al 31 dicembre 2019 con riferimento al Capitale Naturale del Gruppo ATM. Nella tabella vengono inoltre identificati nuovi obiettivi pianificati nel 2019.

**Tabella 33. Obiettivi di Sostenibilità correlati al Capitale Naturale del Gruppo ATM**

Obiettivi	Status al 31 dicembre 2019
<ul style="list-style-type: none"> <li>Entro il 2020, riduzione del 20% delle emissioni di CO<sub>2</sub> generate, (rispetto ai valori di riferimento del 2005), in seguito all'adesione al Piano di Azione per l'Energia Sostenibile (PAES), anche grazie al progressivo incremento di utilizzo di sistemi di generazione di energia da fonti rinnovabili</li> </ul>	<p>Si segnala che in relazione alle attività realizzate dal Gruppo in Italia, le emissioni dirette (Scopo 1), riconducibili ai consumi energetici di Metano, Gasolio, GPL, hanno registrato una diminuzione del 8% circa rispetto all'anno precedente.</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Ottenimento del certificato ambientale "Svanemærket" per il macchinario utilizzato da Metro/Service per il lavaggio dei treni</li> </ul>	<p>A settembre 2019, Metro Service ottiene il certificato ambientale "Svanemærket" per il macchinario di lavaggio treni.</p>

<sup>33</sup>Si segnala che il numero riportato si riferisce al totale lordo di rifiuti prodotti in Italia

## Il Capitale Naturale del Gruppo

Da sempre, ATM cerca di posizionarsi come punto di riferimento nell'ambito della mobilità integrata e sostenibile. Pertanto, il Gruppo non si limita alla mera ottemperanza alle normative vigenti in materia del rispetto dell'ambiente. Infatti, il passaggio verso l'offerta di un servizio di mobilità a basso/zero impatto sull'ambiente è parte integrante della strategia del Gruppo, declinata all'interno della Transizione Ambientale e descritta nel capitolo del Capitale Produttivo in merito al rinnovo della rete su gomma con mezzi elettrici, la sostituzione delle luci con soluzioni LED a basso consumo e la dematerializzazione del servizio. Per dare seguito a tale obiettivo, il Gruppo progetta e sviluppa diverse iniziative a favore della riduzione del proprio impatto sull'ambiente.

Come anticipato nel Capitale Intellettuale, le società ATM S.p.A., ATM Servizi Diversificati S.r.l., Rail Diagnostics S.p.A., NET S.r.l. si avvalgono di un sistema di gestione ambientale che è conforme alla norma ambientale UNI EN ISO 14001:2015. Inoltre, le società adottano specifici documenti organizzativi (es. manuali, istruzioni di lavoro e procedure) relativi alle prassi per la buona gestione delle risorse ambientali, e nello specifico, la gestione delle emergenze ambientali e la valutazione di significatività degli impatti ambientali.

### Gestione dei consumi energetici e gli impatti ambientali

ATM realizza il suo impegno a ridurre gli effetti avversi che le sue attività possano avere sull'ambiente tramite iniziative volte all'efficientamento e riduzione dei propri consumi energetici,

all'utilizzo di fonti energetiche rinnovabili e conseguentemente alle emissioni di gas ad effetto serra. Il Gruppo cerca di coinvolgere e responsabilizzare i propri dipendenti, nonché gli *Stakeholder* esterni, nello svolgimento di queste iniziative.

Ai sensi della legge 10/91, e al fine del periodico controllo e monitoraggio dei consumi energetici e delle emissioni inquinanti, il Gruppo ha nominato un *energy manager* certificato Esperto in Gestione dell'Energia ai sensi della norma UNI-CEI 11339. L'*energy manager* è responsabile per diffondere buone pratiche per l'efficientamento dell'utilizzo di energia nonché effettuare i controlli periodici dei consumi, monitorando e raccogliendo i dati relativi al consumo e alla produzione di energia (elettricità, gasolio, gas, ecc.). Comunicazione puntuale dei consumi di energia in fonti primarie viene inviato al FIRE (Federazione Italiana per il consumo Razionale dell'Energia) per tutte le società italiane del Gruppo. Allo stesso modo, ATM comunica all'ENEA (Agenzia nazionale per le nuove tecnologie, l'energia e lo sviluppo economico sostenibile) la Diagnosi Energetica sia per il servizio di "Trasporto Pubblico" che per i siti produttivi del Gruppo.



Nel corso del 2019 sono stati registrati consumi energetici per un totale di circa 4.140 TJ, come riportato nella tabella sottostante.

**Tabella 34. Totale consumi di energia primaria del Gruppo ATM nel 2019 in TJ<sup>34</sup>**

Tipo	2019	2018	2017 <sup>35</sup>
Energia elettrica da mercato libero	2.851	2.996	2.831
Energia elettrica autoprodotta da Fotovoltaico	14	13	13
Gasolio	982	1.015	1.047
<i>di cui Autotrazione</i>	980	1.012	1.041
<i>di cui Riscaldamento</i>	2	3	6
Metano <sup>36</sup>	282	296	224
GPL	0,3	0,1	0,1
Teleriscaldamento	11	11	5
<b>TOTALE</b>	<b>4.140</b>	<b>4.331</b>	<b>4.183</b>

Per quanto riguarda le emissioni derivanti dalle attività, il Gruppo si impegna a monitorare attentamente le emissioni di gas effetto serra rilasciate in atmosfera. In merito alle emissioni generate dai consumi delle officine e dei depositi di rimessaggio del Gruppo, ATM si assicura di mantenere aggiornate le proprie autorizzazioni, e monitora i parametri previsti dalle autorizzazioni quali per esempio polveri totali, ossidi di azoto e di carbonio attraverso laboratori esterni.

In riferimento alle emissioni derivanti dal parco veicoli, le emissioni sono controllate secondo la normativa sull'efficienza della combustione e dei dispositivi antinquinamento. Pertanto, il Gruppo è impegnato a rinnovare progressivamente il parco, al fine di raggiungere una flotta di autobus 100% *full-electric* entro il 2030, e conseguentemente azzerare le relative emissioni.

Nel 2019, il Gruppo ha dato seguito a diversi progetti al fine di ridurre i consumi energetici e le emissioni GHG, le quali sono descritte in approfondimento nel capitolo del Capitale Produttivo:

- sostituzione delle lampade con lampade LED nelle stazioni e lungo le tratte della rete sotterranea;

- rinnovo della flotta con autobus meno inquinanti;
- continuazione del progetto Recupero dell'energia di frenatura dei treni;
- potenziamento delle sottostazioni;
- creazione di un ufficio che si occupa dei temi correlati alla "sostenibilità".

Per quanto riguarda il consumo di energia elettrica fornita e consumata in Italia, la totalità è prodotta da fonti rinnovabili ed è certificata "Energia Verde" con Garanzia di Origine (ai sensi della deliberazione AEEGSI ARG/elit n. 104/11 e s.m.i.). Grazie all'acquisto di sola "Energia Verde" con Garanzia di origine il Gruppo è riuscito ad evitare l'emissione di circa 160.881 ton di CO2 nel 2019. La gara di acquisto di tutta "Energia Verde" per il 2019 è stata esperita già nel 2018. Infatti, l'obiettivo del Gruppo è di raggiungere il 100% di materiale rotabile a trazione elettrica entro il 2030, con la conseguente riduzione di CO2 e particolato atmosferico (PM10).

A tale riguardo, relativamente alle emissioni dirette (Scopo 1), riconducibili ai consumi energetici di metano, gasolio e GPL, si segnala che il Gruppo ha registrato una diminuzione del 8% circa, rispetto all'anno precedente.

<sup>34</sup>I consumi energetici espressi in TJ sono stati calcolati utilizzando i fattori di conversione indicati dalla Circolare Ministero dello Sviluppo Economico (MISE), del 18 dicembre 2014 e che corrispondono agli stessi presentati al FIRE tramite comunicazione annuale: 1 kWh elettrico = 0,000187 tep; 1 M litri gasolio = 858,3 tep; 1 MNm<sup>3</sup> gas metano = 820 tep; 1 GWht - teleriscaldamento = 103 tep; 1 t olio vegetale = 0,88 tep; 1 M litri GPL = 549,5 tep; tep/TJ = 0,042.

<sup>35</sup>Il dato non include i consumi energetici di Metro Service A/S. Per il solo consumo di energia elettrica, si segnala il consumo di circa 241 TJ di energia elettrica per la società Metro Service A/S per il 2017.

<sup>36</sup>I dati relativi al consumo di gas metano sono frutto di stime. Al fine di favorire la comparabilità delle informazioni, il dato relativo ai consumi di metano 2018 è stato riesposto in linea all'affinamento del modello di rappresentazione utilizzato per l'esercizio 2019.

**Tabella 35. Emissioni dirette (Scopo 1) – Gruppo ATM - tonnellate di CO<sub>2</sub> equivalente<sup>37</sup>**

Gruppo ATM	2019	2018 <sup>38</sup>
Emissioni di CO <sub>2</sub> e	87.010	91.215

In merito alle emissioni indirette (Scopo 2), riconducibili ai consumi di energia elettrica e per teleriscaldamento del Gruppo, si segnala che il Gruppo ha registrato una diminuzione delle emissioni del 9,5% circa

secondo il metodo di calcolo *location based*, come riportato in dettaglio nella tabella sottostante, mentre secondo il metodo di calcolo *market based* si registra una diminuzione circa del 3,5% delle emissioni generate.

**Tabella 36. Emissioni indirette (Scopo 2) – Gruppo ATM - tonnellate di CO<sub>2</sub><sup>39</sup>**

Gruppo ATM	2019	2018
Emissioni di CO <sub>2</sub> ( <i>location based</i> )	116.616	128.791
Emissioni di CO <sub>2</sub> ( <i>market based</i> )	15.468	16.007 <sup>40</sup>

**Tabella 37. Fattori di emissione utilizzati per il calcolo delle emissioni di CO<sub>2</sub> 2019**

Fattori di Emissione Utilizzati			
Energia elettrica ( <i>location based</i> ) Italia	gCO <sub>2</sub> /kWh	316,4	Fonte: ISPRA 2019
Energia elettrica ( <i>location based</i> ) Danimarca	gCO <sub>2</sub> /kWh	361,0	Fonte: Terna_Confronti internazionali 2017
Energia elettrica ( <i>market based</i> ) Danimarca	gCO <sub>2</sub> /kWh	509,0	Fonte: AIB, European Residual Mixes 2018 (versione 1.2 2019)
Gasolio per autotrazione Italia	KgCO <sub>2</sub> e/L	2,59411	Fonte: DEFRA 2019
Gasolio per riscaldamento Italia	KgCO <sub>2</sub> e/L	2,75821	Fonte: DEFRA 2019
Gasolio Danimarca	KgCO <sub>2</sub> e/L	2,59411	Fonte: DEFRA 2019
Gas naturale	KgCO <sub>2</sub> e/m <sup>3</sup>	2,03053	Fonte: DEFRA 2019
GPL	KgCO <sub>2</sub> e/L	1,5226	Fonte: DEFRA 2019

<sup>37</sup>Ai fini del calcolo delle emissioni di Scope 1 del 2019, sono stati utilizzati i fattori di conversione segnalati all'interno del documento 2018 UK Government GHG Conversion Factors for Company Reporting. Per i dati relativi all'anno 2017, calcolati precedentemente e che non includono Metro Service A/S, si rinvia al documento pubblicato sul sito Internet del Gruppo [www.atm.it](http://www.atm.it).

<sup>38</sup>Al fine di favorire la comparabilità delle informazioni, il dato relativo alle emissioni di Scopo 1 del 2018 è stato riesposto in linea all'affinamento del modello di rappresentazione utilizzato per l'esercizio 2019.

<sup>39</sup>Ai fini del calcolo delle emissioni di Scopo 2 del 2019, sono stati utilizzati i fattori di emissione segnalati all'interno della tabella appositamente contraddistinta e contenuta all'interno della seguente pagina. Le emissioni dello Scopo 2 (*location based*) sono espresse in tonnellate di CO<sub>2</sub>, tuttavia la percentuale di metano e protossido di azoto ha un effetto trascurabile sulle emissioni totali di gas serra (CO<sub>2</sub> equivalenti) come desumibile dalla letteratura tecnica di riferimento. Per i dati relativi all'anno 2017, calcolati precedentemente e che non includono Metro Service A/S, si rinvia al documento pubblicato sul sito Internet del Gruppo [www.atm.it](http://www.atm.it).

<sup>40</sup>Al fine di favorire la comparabilità delle informazioni, il dato relativo alle emissioni di Scopo 2 (*Market based*) del 2018 è stato riesposto in linea all'affinamento del modello di rappresentazione utilizzato per l'esercizio 2019.



## Gestione Responsabile del consumo delle risorse e produzione dei rifiuti

### Gestione responsabile dell'utilizzo delle risorse idriche

Il Gruppo si impegna a gestire l'utilizzo delle risorse idriche in maniera efficiente e responsabile, nel pieno rispetto delle vigenti normative di settore. L'utilizzo delle risorse idriche viene monitorato e gestito attraverso il Reparto Ecologia, una struttura specializzata nell'analisi e gestione dei processi ambientali.

Le acque utilizzate sono prelevate direttamente dall'acquedotto pubblico dei Comuni dove hanno sede i diversi stabilimenti aziendali a scopi sia civili (mense e spogliatoi) che industriali (lavaggio delle vetture aziendali). Pertanto, l'impatto di maggior rilievo è l'eventuale immissione nel corpo ricettore di sostanze inquinanti. Al fine mitigare

quest'eventualità sono presenti, in tutte le sedi, impianti di trattamento delle acque atti alla rimozione delle sostanze inquinanti e attività di manutenzione e controllo degli stessi, nonché analisi periodiche della qualità delle acque di scarico, nel pieno rispetto della normativa (Parte III, D.Lgs. 152/06 e s.m.i.).

Alle acque industriali e civili si aggiungono anche le acque meteoriche di dilavamento dei piazzali di prima e seconda pioggia per la maggior parte degli stabilimenti aziendali, in particolare quelli automobilistici, che sono convogliate in pubblica fognatura previo trattamento delle stesse. Infatti, tutte le tipologie di acque (civili, industriali e meteoriche di prima e seconda pioggia) sono scaricate in pubblica fognatura, eccetto nel caso del deposito di Famagosta dove sono scaricate in corpo idrico superficiale (fiume Lambro Meridionale-Olona).

**Tabella 38. Prelievi di acqua per fonte**

GRUPPO ATM	UdM	2019	2018	2017
Totale prelievi da acquedotto pubblico	m <sup>3</sup>	2.243.696	1.548.410	1.972.392

**Tabella 39. Scarichi idrici per qualità e destinazione<sup>41</sup>**

Gruppo ATM	UdM	2019		2018	
		Reflui trattati	Reflui non trattati	Reflui trattati	Reflui non trattati
Corpo idrico superficiale	m <sup>3</sup>	7.000	-	4.467	-
Fognatura Pubblica	m <sup>3</sup>	60.229	2.168.828	46.662	1.498.444
Totale	m <sup>3</sup>	67.229	2.168.828	51.129	1.498.444

L'acqua è principalmente utilizzata per il lavaggio dei mezzi e degli impianti, nonché per il normale uso presso gli uffici. L'andamento dei consumi idrici è legato alle necessità operative e direttamente collegate al numero dei mezzi, degli impianti e dei dipendenti del Gruppo. I consumi registrati al 31 dicembre 2019 possono essere

oggetto di eventuali conguagli comunicati successivamente alla data di pubblicazione del presente documento. L'andamento dei volumi di scarico idrico è direttamente collegato a quello dei prelievi.

Al fine di migliorare la qualità delle acque di scarico, ATM sta avviando una campagna di *revamping* degli impianti esistenti, iniziando dalle

<sup>41</sup>Il dato non include Metro Service A/S. I dati relativi agli scarichi idrici per le società italiane sono disponibili per il biennio 2019-2018. A partire dalla prossima DNF sarà disponibile un raffronto sul triennio.

sedi tranviarie, con integrazione di impianti a resine a scambio ionico per l'abbattimento dei metalli pesanti che saranno aggiunti agli impianti chimico-fisici e di filtrazione finale preesistenti. A questi saranno aggiunte a fine processo di trattamento "vasche di volanizzazione" atte all'accumulo delle acque, prima dello scarico nel corpo ricettore (pubblica fognatura o corpo idrico superficiale), al fine di un controllo più puntuale della qualità delle stesse. Sono inoltre in atto campagne di riduzione del consumo idrico per la climatizzazione sostituendo, ove possibile, le macchine che richiedono l'utilizzo di acqua a perdere.

Tutte le sedi aziendali presentano requisiti di scarico, in quanto senza di essi le acque non possono essere scaricate nei vari corpi ricettori. Gli scarichi di natura industriale, infatti, per poter essere effettuati devono essere autorizzati dagli Enti territorialmente competenti. Nel caso in cui dovessero verificarsi condizioni in cui vadano a perdersi i requisiti di scarico, le acque sono convogliate in apposite vasche (seguendo la linea fognaria interna allo stabilimento) e anziché essere scaricate, in mancanza delle dovute autorizzazioni, sono allontanate e smaltite come rifiuto per mezzo di ditte autorizzate al trasporto dei rifiuti presso impianti anch'essi autorizzati al trattamento.

Il Gruppo effettua controlli periodici sullo scarico delle acque con cui monitora i principali parametri indicati dalle normative, i quali fanno riferimento principalmente alle attività eseguite in sede. Questi controlli, oltre a valutare la qualità delle acque consentono di stabilire l'efficacia e l'efficienza dei processi depurativi. Rispetto ai valori limiti previsti dalla legge, qualora i valori di concentrazione delle sostanze contaminanti determinate dovessero superare il valore soglia dell'80% del valore limite di legge, si attuano misure di prevenzione e controllo di monitoraggio al fine di intercettare l'eventuale fonte "inquinante" e risolvere la problematica riportando i valori al di sotto di tale soglia.

#### **Gestione responsabile dell'utilizzo di sabbia**

Al fine di migliorare la sicurezza e l'aderenza dei veicoli su ferro di superficie in momenti di avverse condizioni climatiche, il Gruppo effettua operazioni di sabbiatura ai binari. Tale intervento, ritenuto strettamente necessario per la sicurezza dei passeggeri a bordo dei mezzi, genera inevitabilmente inquinamento da polveri. Nel corso degli ultimi 3 anni, la sabbia utilizzata è stata pari a:

**Tabella 39. Tonnellate di sabbia utilizzata<sup>42</sup>**

<b>Anno</b>	<b>Tonnellate di sabbia utilizzata</b>
2017	1.189
2018	1.144
2019	1.243

L'aumento dei consumi di sabbia avvenuto nel corso del 2019 è riconducibile alle necessità operative delle linee tranviarie, collegate ai chilometri percorsi e alle temperature della stagione invernale.

#### **Gestione responsabile dei rifiuti**

Con riferimento alla gestione responsabile dei rifiuti, il Gruppo ATM si impegna a rispettare rigorosamente la legislazione vigente in materia, e garantire trasparenza ed efficienza nella registrazione e l'emissione di appositi formulari. A tal fine, il Gruppo predispone il Modello Unico di Dichiarazione Ambientale (MUD) con cui denuncia la produzione di rifiuti nell'anno solare.

In generale, ATM si impegna a ridurre la propria produzione e privilegiare il recupero dei materiali rispetto allo smaltimento. Per quanto riguarda i rifiuti ordinari (e.g. carta, cartone, legno, umido, plastica e indifferenziato), a loro volta assimilabili ai rifiuti urbani, ATM usufruisce del servizio Comunale di ritiro in loco, effettuato da AMSA. A differenza dei rifiuti ordinari, i rifiuti industriali, principalmente di tipo solido pericolosi e non pericolosi, vengono gestiti attraverso un contratto triennale, rinnovato attraverso gara di appalto. Altre tipologie speciali, tra i quali i rifiuti metallici (Fe, Al, Cu, etc.), batterie, olii e pneumatici, vengono recuperati da appositi operatori autorizzati specializzati. Diversamente, i beni immatricolati vengono rivenduti attraverso gare dedicate (c.d. RAV ovvero Richiesta Autorizzazione alla Vendita).

<sup>42</sup>Il dato non include Metro Service A/S

La tabella sottostante riporta il totale dei rifiuti prodotti nel 2019. Tuttavia, il totale netto di rifiuti prodotti in Italia nel 2019 è pari a 8.377.989 kg, escludendo 1.855.165 kg di rifiuti non pericolosi

autosmaltiti (D9) in quanto acque scaricate in fognature a seguito di trattamento chimico fisico presso l'impianto di Precotto.

**Tabella 40. Suddivisione rifiuti prodotti per tipologia e metodo di smaltimento (Gruppo ATM – Italia)<sup>43</sup>**

Tipologia	2019				2018				2017			
	Quantità in kg	Recupero	Smaltimento	Auto smaltimento	Quantità in kg	Recupero	Smaltimento	Auto smaltimento	Quantità in kg	Recupero	Smaltimento	Auto smaltimento
Pericolosi	4.730.131	99%	1%	0%	3.747.563	96%	4%	0%	969.911	92%	8%	0%
Non Pericolosi	5.503.023	49%	19%	32%	4.729.332	33%	27%	40%	3.082.105	33%	30%	37%
<b>TOTALE (Lordo)</b>	<b>10.233.154</b>	<b>72%</b>	<b>10%</b>	<b>18%</b>	<b>8.476.895</b>	<b>61%</b>	<b>16%</b>	<b>23%</b>	<b>4.052.016</b>	<b>47%</b>	<b>25%</b>	<b>28%</b>

Nel corso del 2019 è stato registrato un aumento dei rifiuti speciali pericolosi causato principalmente dalla dismissione e relativo smaltimento dei convogli e degli autobus parte del piano di rinnovo della flotta, in linea con l'obiettivo *full-electric*. L'aumento dei rifiuti non pericolosi deriva principalmente dai fanghi di lavorazione generati dal processo di trattamento chimico-fisico delle acque nei loro diversi impianti a ciclo chiuso.

I metodi di smaltimento principalmente utilizzati dal Gruppo si suddividono in:

- recupero: rifiuto inviato a centro autorizzato per la messa in riserva prima di un'operazione di recupero (R13);
- smaltimento: rifiuto inviato a centro autorizzato per il deposito preliminare prima di un'operazione di smaltimento (D15);
- auto smaltimento: tale metodologia fa riferimento alle acque di lavaggio non pericolose, che vengono trattate internamente presso l'impianto di Precotto (D9).

Inoltre, si segnala che nel 2018 è stato aggiudicato un nuovo appalto che consentirà nel triennio la rimozione di 10.000 metri lineari di coibentazioni e di circa 650 metri quadrati di lastre/pannelli contenente amianto presso le sedi aziendali. Nel 2019, sono stati bonificati oltre 2.900 metri di tubazioni e oltre 330 metri quadri di pannelli di cemento amianto.

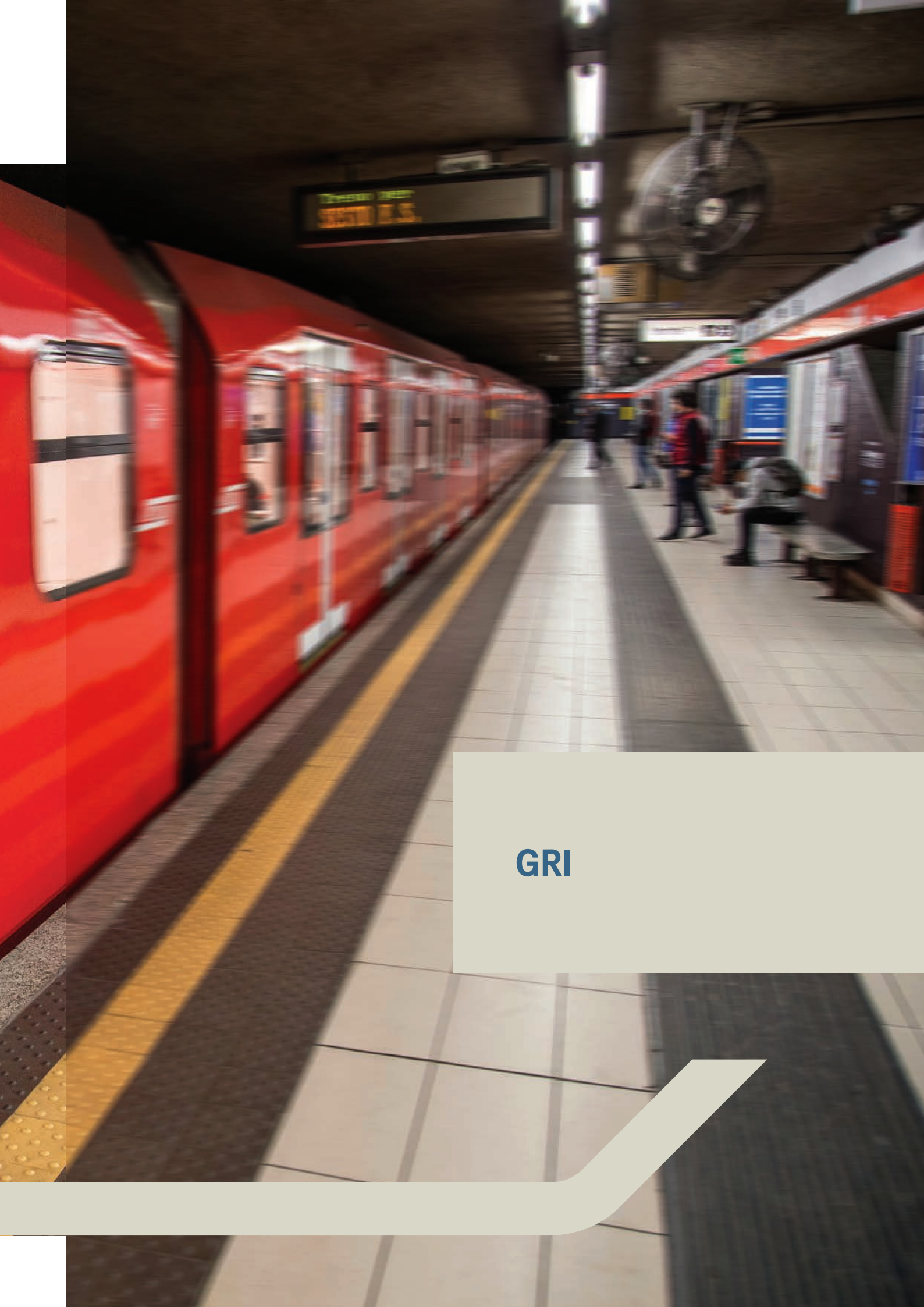
Rimangono ancora aperte le problematiche relative allo smaltimento del ballast presente nei depositi e lungo linea da effettuarsi in concomitanza degli interventi di rinnovo del binario.

Per quanto riguarda Metro Service, quando possibile, la Società si impegna alla vendita o al riutilizzo delle parti obsolete col fine di minimizzare la quantità di rifiuti prodotta e smaltita. Tuttavia, in considerazione dell'aggiunta della nuova linea della rete metropolitana danese, la M3, la Società ha prodotto una totalità di 277.405 kg di rifiuti, in aumento di 18% dall'anno scorso, di cui 19.912 pericolosi (7% del totale) e 257.493 non pericolosi (93%).

<sup>43</sup>Il dato non include Metro Service A/S, tale perimetro di rendicontazione rappresenta il 94% circa dei dipendenti del Gruppo ATM al 31 dicembre 2019.







**GRI**

## GRI - Perimetro e tipologia degli impatti

Tematica materiale	Riconciliazione con GRI Standards (2016)	Perimetro dell'impatto	Ruolo del Gruppo ATM
<b>Qualità e accessibilità dei servizi</b>	GRI 103: Management Approach GRI 203: Indirect economic impacts	Gruppo ATM	Diretto – Causato dal Gruppo ATM
<b>Performance Economico-finanziaria</b>	GRI 103: Management Approach GRI 201: Economic performance	Gruppo ATM	Diretto – Causato dal Gruppo ATM
<b>Rapporti con il territorio e sviluppo locale</b>	GRI 103: Management Approach GRI 203: Indirect economic impacts	Gruppo ATM	Diretto – Causato dal Gruppo ATM
<b>Security &amp; Safety</b>	GRI 103: Management Approach	Gruppo ATM Forze dell'Ordine	Diretto – Causato dal Gruppo ATM Indiretto – A cui il Gruppo ATM contribuisce
<b>Intermodalità e integrazione dei servizi</b>	GRI 103: Management Approach	Gruppo ATM Altre aziende di trasporto pubblico e per la mobilità	Diretto – Causato dal Gruppo ATM Indiretto – Connesso alle attività del Gruppo ATM attraverso relazioni di business
<b>Mitigazione del rumore e delle vibrazioni</b>	GRI 103: Management Approach	Gruppo ATM	Diretto – Causato dal Gruppo ATM
<b>Consumi energetici ed impatti ambientali</b>	GRI 103: Management Approach GRI 302: Energy GRI 305: Emissions	Gruppo ATM Fornitori di energia elettrica	Diretto – Causato dal Gruppo ATM Indiretto – Connesso alle attività del Gruppo ATM attraverso relazioni di business
<b>Gestione responsabile delle risorse e dei rifiuti</b>	GRI 103: Management Approach GRI 303: Water GRI 306: Effluents and waste	Gruppo ATM Fornitori di servizi idrici e di smaltimento rifiuti	Diretto – Causato dal Gruppo ATM Indiretto – Connesso alle attività del Gruppo ATM attraverso relazioni di business
<b>Etica, integrità e compliance</b>	GRI 103: Management Approach GRI 412: Human Rights assessment GRI 205: Anti-corruption GRI 307: Environmental Compliance GRI 419: Socioeconomic Compliance	Gruppo ATM	Diretto – Causato dal Gruppo ATM
<b>Diversità, inclusione e welfare</b>	GRI 103: Management Approach GRI 405: Diversity and equal opportunity GRI 401: Employment	Gruppo ATM	Diretto – Causato dal Gruppo ATM
<b>Formazione e sviluppo professionale</b>	GRI 103: Management Approach GRI 404: Training and education	Gruppo ATM	Diretto – Causato dal Gruppo ATM
<b>Tutela della salute e sicurezza dei dipendenti</b>	GRI 103: Management Approach GRI 403: Occupational Health and Safety	Gruppo ATM	Diretto – Causato dal Gruppo ATM
<b>Gestione responsabile della catena di fornitura</b>	GRI 103: Management Approach GRI 204: Procurement practices	Gruppo ATM	Diretto – Causato dal Gruppo ATM

# GRI Content Index

Di seguito è presentata la tabella degli indicatori GRI, in conformità ai GRI Standards: opzione "in accordance-core". Eventuali omissioni sono riportate come note alle singole *disclosure*, laddove previsto.

GRI Standard	Disclosure	Pagine e note
<b>GRI 101 FOUNDATION (2016)</b>		
<b>GRI 102 GENERAL DISCLOSURE (2016)</b>		
<b>Profilo dell'organizzazione</b>		
	<b>102-1</b> Nome dell'organizzazione	<b>6</b>
	<b>102-2</b> Marchi, prodotti e/o servizi	<b>10-11</b>
	<b>102-3</b> Sede principale	<b>10</b>
	<b>102-4</b> Paesi nei quali l'organizzazione svolge le proprie attività operative	<b>10-11</b>
	<b>102-5</b> Assetto proprietario e forma legale	<b>12-13</b>
	<b>102-6</b> Mercati coperti	<b>11</b>
	<b>102-7</b> Dimensione dell'organizzazione	<b>38, 44, 64</b>
	<b>102-8</b> Informazioni sui dipendenti e altri collaboratori	<b>67-68</b>
	<b>102-9</b> Catena di fornitura	<b>87-88</b>
<b>GRI 102: General Disclosures (2016)</b>	<b>102-10</b> Cambiamenti significativi avvenuti nelle dimensioni e nella struttura dell'organizzazione o nella filiera	<b>6-7, 87-88</b>
	<b>102-11</b> Applicazione del principio o approccio prudenziale	<b>15-17, 26-31</b>
	<b>102-12</b> Iniziative esterne	<b>33-35, 69, 88-89</b>
		<b>UITP</b> Associazione Internazionale del Pubblico Trasporto <b>AGENS</b> Agenzia Confederale dei Trasporti e Servizi
	<b>102-13</b> Appartenenza ad associazioni	
<b>Strategia</b>		
<b>GRI 102: General Disclosures (2016)</b>	<b>102-14</b> Dichiarazione da parte del top manager a capo l'organizzazione	<b>4-5</b>
<b>Etica e integrità</b>		
<b>GRI 102: General Disclosures (2016)</b>	<b>102-16</b> Valori, principi, standard e regole di comportamento	<b>10</b>
<b>Governance</b>		
<b>GRI 102: General Disclosures (2016)</b>	<b>102-18</b> Struttura di governo	<b>13</b>

GRI Standard	Disclosure	Pagine e note
<b>Coinvolgimento degli Stakeholder</b>		
<b>GRI 102: General Disclosures (2016)</b>	<b>102-40</b> Elenco degli Stakeholder	<b>21</b>  Nel 2019, il 99% circa dei dipendenti del Gruppo ATM risulta coperto da accordi di contrattazione collettiva. In particolare, il 100% in Italia e circa il 80% in Danimarca.
	<b>102-41</b> Contratti collettivi	
	<b>102-42</b> Identificazione e selezione degli Stakeholder	<b>20</b>
	<b>102-43</b> Approccio allo Stakeholder Engagement	<b>20-22</b>
	<b>102-44</b> Tematiche materiali e rilevanti	<b>24-26</b>
<b>Pratiche di reporting</b>		
<b>GRI 102: General Disclosures (2016)</b>	<b>102-45</b> Società incluse nel Bilancio Consolidato	<b>6-7</b>
	<b>102-46</b> Definizione del perimetro di rendicontazione e delle limitazioni	<b>6-7</b>
	<b>102-47</b> Elenco delle tematiche materiali	<b>24-25</b>
	<b>102-48</b> Modifiche delle informazioni	<b>6-7</b>
	<b>102-49</b> Cambiamenti significativi nel report	<b>6-7</b>
	<b>102-50</b> Periodo di rendicontazione	<b>6-7</b>
	<b>102-51</b> Data del report più recente	<b>6-7</b>
	<b>102-52</b> Periodicità di rendicontazione	<b>6-7</b>
	<b>102-53</b> Contatti per chiedere informazioni sul report	<b>6-7</b>
	<b>102-54</b> Conformità del report secondo i GRI Standards	<b>6-7</b>
	<b>102-55</b> GRI content index	<b>103-107</b>
	<b>102-56</b> Attestazione esterna	<b>110-112</b>
<b>SPECIFIC DISCLOSURE (2016)</b>		
<b>Performance economico-finanziaria</b>		
<b>GRI 103: Management Approach (2016)</b>	<b>103-1</b> Spiegazione degli aspetti materiali e relativi limiti	<b>38-41, 102</b>
	<b>103-2</b> Management approach e relative caratteristiche	<b>38-41</b>
	<b>103-3</b> Valutazione del management approach	<b>7, 38-41</b>
<b>GRI 201: Economic performance (2016)</b>	<b>201-1</b> Valore economico direttamente generato e distribuito	<b>41</b>
	<b>201-4</b> Finanziamenti significativi ricevuti dalla Pubblica Amministrazione	<b>41</b>

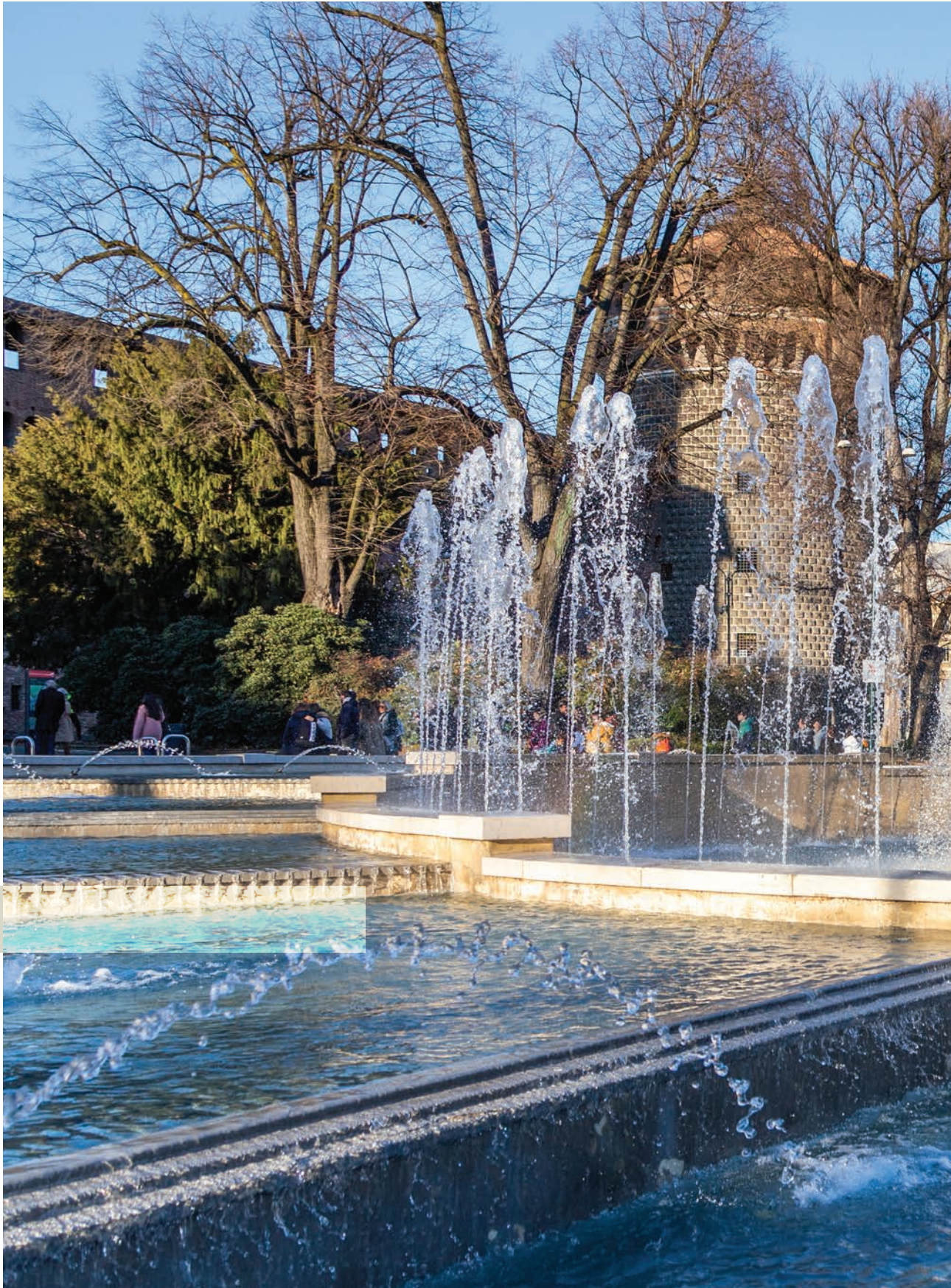


GRI Standard	Disclosure	Pagine e note
<b>Qualità e accessibilità dei servizi</b>		
<b>GRI 103: Management Approach (2016)</b>	<b>103-1</b> Spiegazione degli aspetti materiali e relativi limiti	<b>44-51, 84-86, 102</b>
	<b>103-2</b> Management approach e relative caratteristiche	<b>44-51, 84-86</b>
	<b>103-3</b> Valutazione del management approach	<b>7, 44-51, 84-86</b>
<b>GRI 203: Indirect economic impacts (2016)</b>	<b>203-1</b> Investimenti nell'infrastruttura e servizi supportati	<b>40, 47</b>
<b>Gestione responsabile della catena di fornitura</b>		
<b>GRI 103: Management Approach (2016)</b>	<b>103-1</b> Spiegazione degli aspetti materiali e relativi limiti	<b>87-88, 102</b>
	<b>103-2</b> Management approach e relative caratteristiche	<b>87-88</b>
	<b>103-3</b> Valutazione del management approach	<b>7, 87-88</b>
<b>GRI 204: Procurement practices</b>	<b>204-1:</b> Porzione della spesa da fornitori locali	<b>87</b>
<b>Etica, Integrità e Compliance</b>		
<b>GRI 103: Management Approach (2016)</b>	<b>103-1</b> Spiegazione degli aspetti materiali e relativi limiti	<b>54-61, 102</b>
	<b>103-2</b> Management approach e relative caratteristiche	<b>54-61</b>
	<b>103-3</b> Valutazione del management approach	<b>7, 54-61</b>
<b>GRI 205: Anti-corruption (2016)</b>	<b>205-3</b> Numero di casi di corruzione e azioni intraprese	<b>Non si sono verificati casi di corruzione nel corso del 2019</b>
<b>GRI 412: Human Rights assessment (2016)</b>	<b>412-2</b> Formazione del personale su procedure e policy relative ai diritti umani	<b>61</b>
<b>GRI 307: Environmental Compliance (2016)</b>	<b>307-1</b> Non-compliance a regolamenti e leggi in materia ambientale	<b>57</b>
<b>GRI 419: Socioeconomic Compliance (2016)</b>	<b>419-1</b> Non-compliance a regolamenti e leggi in materia socio-economica	<b>57</b>
<b>Consumi energetici ed impatti ambientali</b>		
<b>GRI 103: Management Approach (2016)</b>	<b>103-1</b> Spiegazione degli aspetti materiali e relativi limiti	<b>92-98, 102</b>
	<b>103-2</b> Management approach e relative caratteristiche	<b>92-98</b>
	<b>103-3</b> Valutazione del management approach	<b>7, 92-98</b>
<b>GRI 302: Energy (2016)</b>	<b>302-1</b> Consumi di energia all'interno dell'organizzazione	<b>95</b>
<b>GRI 305: Emissions (2016)</b>	<b>305-1</b> Emissioni di gas serra generate da consumi energetici (Scopo 1)	<b>96</b>
	<b>305-2</b> Emissioni di gas serra generate da consumi energetici (Scopo 2)	<b>96</b>
	<b>305-5</b> Riduzione delle emissioni di gas serra	<b>50, 92, 95-96</b>

GRI Standard	Disclosure	Pagine e note
<b>Gestione responsabile delle risorse e dei rifiuti</b>		
<b>GRI 103: Management Approach (2016)</b>	<b>103-1</b> Spiegazione degli aspetti materiali e relativi limiti	<b>97-99</b>
	<b>103-2</b> Management approach e relative caratteristiche	<b>97-99</b>
	<b>103-3</b> Valutazione del management approach	<b>7, 97-99</b>
<b>GRI 303: Water (2016)</b>	<b>303-1</b> Prelievi di acqua per fonte	<b>97</b>
<b>GRI 306: Effluents and waste (2016)</b>	<b>306-2</b> Rifiuti divisi per tipo e metodo di smaltimento	<b>99</b>
<b>Diversità, inclusione e welfare</b>		
<b>GRI 103: Management Approach (2016)</b>	<b>103-1</b> Spiegazione degli aspetti materiali e relativi limiti	<b>64-70, 102</b>
	<b>103-2</b> Management approach e relative caratteristiche	<b>64-70</b>
	<b>103-3</b> Valutazione del management approach	<b>7, 64-70</b>
<b>GRI 401: Employment (2016)</b>	<b>401-1</b> Numero totale di nuovi assunti e turnover	<b>68-69</b>
<b>GRI 405: Diversity and equal opportunity (2016)</b>	<b>405-1</b> Diversità degli organi di governo e dei dipendenti	<b>14, 69-70</b>
<b>Tutela della salute e sicurezza dei dipendenti</b>		
<b>GRI 103: Management Approach (2016)</b>	<b>103-1</b> Spiegazione degli aspetti materiali e relativi limiti	<b>73-75, 102</b>
	<b>103-2</b> Management approach e relative caratteristiche	<b>73-75</b>
	<b>103-3</b> Valutazione del management approach	<b>7, 73-75</b>
<b>GRI 403: Occupational Health and Safety (2016)</b>	<b>403-3</b> Lavoratori con alta incidenza o alto rischio di malattie collegate alla loro occupazione	<b>74</b>
<b>Formazione e sviluppo delle risorse umane</b>		
<b>GRI 103: Management Approach (2016)</b>	<b>103-1</b> Spiegazione degli aspetti materiali e relativi limiti	<b>75-77, 102</b>
	<b>103-2</b> Management approach e relative caratteristiche	<b>75-77</b>
	<b>103-3</b> Valutazione del management approach	<b>7, 75-77</b>
<b>GRI 404: Training and education (2016)</b>	<b>404-1</b> Ore medie di formazione annue per dipendente	<b>76</b>

GRI Standard	Disclosure	Pagine e note
<b>Rapporti con il territorio e sviluppo locale</b>		
<b>GRI 103: Management Approach (2016)</b>	<b>103-1</b> Spiegazione degli aspetti materiali e relativi limiti	<b>88-89, 102</b>
	<b>103-2</b> Management approach e relative caratteristiche	<b>88-89</b>
	<b>103-3</b> Valutazione del management approach	<b>7, 88-89</b>
<b>GRI 203: Indirect economic impacts (2016)</b>	<b>203-2</b> Impatti economici indiretti significativi	<b>34-35, 41, 47-50, 88-89</b>
<b>Security &amp; Safety</b>		
<b>GRI 103: Management Approach (2016)</b>	<b>103-1</b> Spiegazione degli aspetti materiali e relativi limiti	<b>86-87, 102</b>
	<b>103-2</b> Management approach e relative caratteristiche	<b>86-87</b>
	<b>103-3</b> Valutazione del management approach	<b>7, 86-87</b>
<b>Intermodalità e integrazione dei servizi</b>		
<b>GRI 103: Management Approach (2016)</b>	<b>103-1</b> Spiegazione degli aspetti materiali e relativi limiti	<b>82-84, 102</b>
	<b>103-2</b> Management approach e relative caratteristiche	<b>82-84</b>
	<b>103-3</b> Valutazione del management approach	<b>7, 82-84</b>
<b>Mitigazione del rumore e delle vibrazioni</b>		
<b>GRI 103: Management Approach (2016)</b>	<b>103-1</b> Spiegazione degli aspetti materiali e relativi limiti	<b>49-50, 87, 102</b>
	<b>103-2</b> Management approach e relative caratteristiche	<b>49-50, 87</b>
	<b>103-3</b> Valutazione del management approach	<b>7, 49-50, 87</b>







The background of the cover is a photograph of a fountain in a city square, likely Piazza Fontana in Rome. The fountain has several tall, thin jets of water spraying upwards. The water is captured with a motion blur effect, giving it a sense of movement. In the background, there are buildings with classical architectural features, including windows with green shutters. The sky is a clear, bright blue. A light beige rectangular box is overlaid on the right side of the image, containing the title text. At the bottom of the page, there is a decorative graphic element consisting of a light beige shape that tapers to a point on the right side.

**Relazione della  
Società di Revisione**



Deloitte & Touche S.p.A.  
Via Tortona, 25  
20144 Milano  
Italia

Tel: + 39 02 83322111  
Fax: + 39 02 83322112  
www.deloitte.it

**RELAZIONE DELLA SOCIETÀ DI REVISIONE INDIPENDENTE  
SULLA DICHIARAZIONE CONSOLIDATA DI CARATTERE NON FINANZIARIO  
AI SENSI DELL'ART. 3, C. 10, D.LGS. 254/2016 E DELL'ART. 5  
REGOLAMENTO CONSOB ADOTTATO CON DELIBERA N. 20267 DEL GENNAIO 2018**

**Al Consiglio di Amministrazione di  
Azienda Trasporti Milanesi S.p.A.**

Ai sensi dell'articolo 3, comma 10, del Decreto Legislativo 30 dicembre 2016, n. 254 (di seguito "Decreto") e dell'articolo 5 del Regolamento CONSOB n. 20267/2018, siamo stati incaricati di effettuare l'esame limitato ("limited assurance engagement") della dichiarazione consolidata di carattere non finanziario di Azienda Trasporti Milanesi S.p.A. e sue controllate (di seguito "Gruppo ATM" o "Gruppo") relativa all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2019 predisposta ex art. 4 del Decreto e approvata dal Consiglio di Amministrazione in data 30 marzo 2020 (di seguito "DNF").

**Responsabilità degli Amministratori e del Collegio Sindacale per la DNF**

Gli Amministratori sono responsabili per la redazione della DNF in conformità a quanto richiesto dagli articoli 3 e 4 del Decreto e ai *Global Reporting Initiative Sustainability Reporting Standards* definiti nel 2016 dal GRI - *Global Reporting Initiative* (di seguito "GRI Standards"), da essi individuati come standard di rendicontazione.

Gli Amministratori sono altresì responsabili, nei termini previsti dalla legge, per quella parte del controllo interno da essi ritenuta necessaria al fine di consentire la redazione di una DNF che non contenga errori significativi dovuti a frodi o a comportamenti o eventi non intenzionali.

Gli Amministratori sono responsabili inoltre per l'individuazione del contenuto della DNF, nell'ambito dei temi menzionati nell'articolo 3, comma 1, del Decreto, tenuto conto delle attività e delle caratteristiche del Gruppo e nella misura necessaria ad assicurare la comprensione dell'attività del Gruppo, del suo andamento, dei suoi risultati e dell'impatto dallo stesso prodotti.

Gli Amministratori sono infine responsabili per la definizione del modello aziendale di gestione e organizzazione dell'attività del Gruppo, nonché, con riferimento ai temi individuati e riportati nella DNF, per le politiche praticate dal Gruppo e per l'individuazione e la gestione dei rischi generati o subiti dallo stesso.

Il Collegio Sindacale ha la responsabilità della vigilanza, nei termini previsti dalla legge, sull'osservanza delle disposizioni stabilite nel Decreto.

**Indipendenza della società di revisione e controllo della qualità**

Siamo indipendenti in conformità ai principi in materia di etica e di indipendenza del *Code of Ethics for Professional Accountants* emesso dall'*International Ethics Standards Board for Accountants*, basato su principi fondamentali di integrità, obiettività, competenza e diligenza professionale, riservatezza e comportamento professionale. La nostra società di revisione applica l'*International Standard on Quality Control 1 (ISQC Italia 1)* e, di conseguenza, mantiene un sistema di controllo qualità che include direttive e procedure documentate sulla conformità ai principi etici, ai principi professionali e alle disposizioni di legge e dei regolamenti applicabili.

Ancona Bari Bergamo Bologna Brescia Cagliari Firenze Genova Milano Napoli Padova Parma Roma Torino Treviso Udine Verona

Sede Legale: Via Tortona, 25 - 20144 Milano | Capitale Sociale: Euro 10.328.220,00 i.v.  
Codice Fiscale/Registro delle Imprese Milano n. 03049560166 - R.E.A. Milano n. 1720239 | Partita IVA: IT 03049560166

Il nome Deloitte si riferisce a una o più delle seguenti entità: Deloitte Touche Tohmatsu Limited, una società inglese a responsabilità limitata ("DTTL"), le member firm aderenti al suo network e le entità a esse correlate. DTTL e ciascuna delle sue member firm sono entità giuridicamente separate e indipendenti tra loro. DTTL (denominata anche "Deloitte Globale") non fornisce servizi ai clienti. Si invita a leggere l'informativa completa relativa alla descrizione della struttura legale di Deloitte Touche Tohmatsu Limited e delle sue member firm all'indirizzo [www.deloitte.com/about](http://www.deloitte.com/about).

© Deloitte & Touche S.p.A.



### **Responsabilità della società di revisione**

È nostra la responsabilità di esprimere, sulla base delle procedure svolte, una conclusione circa la conformità della DNF rispetto a quanto richiesto dal Decreto e ai GRI Standards. Il nostro lavoro è stato svolto secondo quanto previsto dal principio "International Standard on Assurance Engagements ISAE 3000 (Revised) - Assurance Engagements Other than Audits or Reviews of Historical Financial Information" (di seguito "ISAE 3000 Revised"), emanato dall'International Auditing and Assurance Standards Board (IAASB) per gli incarichi di *limited assurance*. Tale principio richiede la pianificazione e lo svolgimento di procedure al fine di acquisire un livello di sicurezza limitato che la DNF non contenga errori significativi. Pertanto, il nostro esame ha comportato un'estensione di lavoro inferiore a quella necessaria per lo svolgimento di un esame completo secondo l'ISAE 3000 Revised ("*reasonable assurance engagement*") e, conseguentemente, non ci consente di avere la sicurezza di essere venuti a conoscenza di tutti i fatti e le circostanze significativi che potrebbero essere identificati con lo svolgimento di tale esame.

Le procedure svolte sulla DNF si sono basate sul nostro giudizio professionale e hanno compreso colloqui, prevalentemente con il personale della società responsabile per la predisposizione delle informazioni presentate nella DNF, nonché analisi di documenti, ricalcoli ed altre procedure volte all'acquisizione di evidenze ritenute utili.

In particolare, abbiamo svolto le seguenti procedure:

1. analisi dei temi rilevanti in relazione alle attività e alle caratteristiche del Gruppo rendicontati nella DNF, al fine di valutare la ragionevolezza del processo di selezione seguito alla luce di quanto previsto dall'art. 3 del Decreto e tenendo presente lo standard di rendicontazione utilizzato;
2. analisi e valutazione dei criteri di identificazione del perimetro di consolidamento, al fine di riscontrarne la conformità a quanto previsto dal Decreto;
3. comparazione tra i dati e le informazioni di carattere economico-finanziario inclusi nella DNF e i dati e le informazioni inclusi nel bilancio consolidato del Gruppo ATM;
4. comprensione dei seguenti aspetti:
  - modello aziendale di gestione e organizzazione dell'attività del Gruppo, con riferimento alla gestione dei temi indicati nell'art. 3 del Decreto;
  - politiche praticate dall'impresa connesse ai temi indicati nell'art. 3 del Decreto, risultati conseguiti e relativi indicatori fondamentali di prestazione;
  - principali rischi, generati o subiti, connessi ai temi indicati nell'art. 3 del Decreto.

Relativamente a tali aspetti sono stati effettuati, inoltre, i riscontri con le informazioni contenute nella DNF ed effettuate le verifiche descritte nel successivo punto 5, lett. a);

5. comprensione dei processi che sottendono alla generazione, rilevazione e gestione delle informazioni qualitative e quantitative significative incluse nella DNF.

In particolare, abbiamo svolto interviste e discussioni con il personale della Direzione di Azienda Trasporti Milanesi S.p.A. e con il personale di Metro Service A/S e abbiamo svolto limitate verifiche documentali al fine di raccogliere informazioni circa i processi e le procedure che supportano la raccolta, l'aggregazione, l'elaborazione e la trasmissione dei dati e delle informazioni di carattere non finanziario alla funzione responsabile della predisposizione della DNF.

# Deloitte.

3

Inoltre, per le informazioni significative, tenuto conto delle attività e delle caratteristiche del Gruppo:

- a livello di capogruppo e società controllate:
  - a) con riferimento alle informazioni qualitative contenute nella DNF, e in particolare al modello aziendale, alle politiche praticate e ai principali rischi, abbiamo effettuato interviste e acquisito documentazione di supporto per verificarne la coerenza con le evidenze disponibili;
  - b) con riferimento alle informazioni quantitative, abbiamo svolto sia procedure analitiche che limitate verifiche per accertare su base campionaria la corretta aggregazione dei dati.
- per Azienda Trasporti Milanesi S.p.A., che abbiamo selezionato sulla base della sua attività, del suo contributo agli indicatori di prestazione a livello consolidato e della sua ubicazione, abbiamo effettuato visite in loco nel corso delle quali ci siamo confrontati con i responsabili e abbiamo acquisito riscontri documentali circa la corretta applicazione delle procedure e dei metodi di calcolo utilizzati per gli indicatori.

## Conclusioni

Sulla base del lavoro svolto, non sono pervenuti alla nostra attenzione elementi che ci facciano ritenere che la DNF del Gruppo ATM relativa all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2019 non sia stata redatta, in tutti gli aspetti significativi, in conformità a quanto richiesto dagli articoli 3 e 4 del Decreto e dai GRI Standards.

DELOITTE & TOUCHE S.p.A.



**Matteo Bresciani**  
Socio

Milano, 6 aprile 2020





**Bilancio a cura di:**

ATM – Controllo, Bilanci e Amministrazione

ATM – Relazioni Esterne e Infomobilità

**Progetto grafico:** Message S.p.A.

**Fotografie realizzate da ATM:** Alessia Susani, Stefano Corrada

**ATM S.p.A.**

Foro Buonaparte, 61 - 20121 Milano

**Partita IVA:** 12883390150

**Codice fiscale e Registro Imprese:** 97230720159

**C.C.I.A.A.:** 1573142

**Indirizzo PEC:** [ATMSPA@ATMPEC.IT](mailto:ATMSPA@ATMPEC.IT)





1926

197  
ATM  
CONTROLLI O ESERCIZIO

100% ELETTRICO ZERO EMISSIONI

ELECTRIC bus

ATM