

Bilancio Integrato

Dichiarazione Consolidata
di Carattere Non Finanziario
ai sensi del D.Lgs. 254/2016

Gruppo ATM

2021





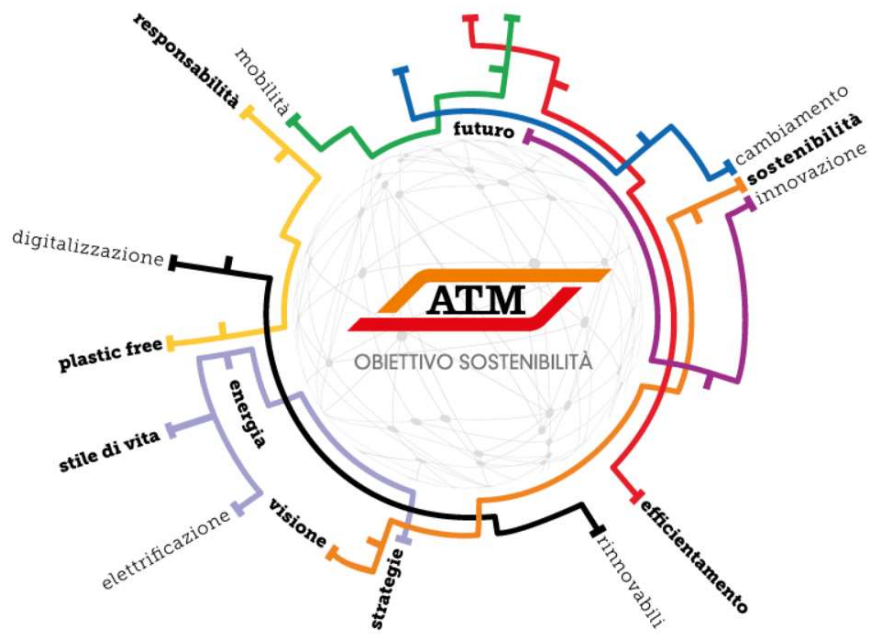
Bilancio integrato

2021

Dichiarazione Consolidata di Carattere non Finanziario

ai sensi del D.Lgs. 254/2016

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Gianni Ghisleri', is located in the lower right quadrant of the page.



ATM gioca un ruolo centrale per la mobilità integrata e sostenibile

del territorio, per milioni di persone ogni giorno, per il progressivo sviluppo della Città Metropolitana e per la sua attrattività e inclusività.

Con esperienza consolidata, capacità di investimento e di innovazione, il Gruppo ATM rappresenta un punto di riferimento in termini di sostenibilità istituzionale, economica, sociale e ambientale.

Vocazione al Cliente, Qualità, Sicurezza e Competitività dei servizi sono i valori che ispirano e guidano il Gruppo nel suo percorso di crescita.



Indice

1. LETTERA AGLI STAKEHOLDER.....	9
2. NOTA METODOLOGICA	11
3. L'IDENTITÀ DEL GRUPPO.....	13
3.1 Mission e valori	13
3.2 Il contesto di riferimento e i principali servizi offerti da ATM	13
3.3 Il modello di creazione di valore	15
3.4 La struttura societaria del Gruppo	17
3.5 Il Modello di Corporate Governance	18
3.6 Il Sistema di Controllo Interno e Gestione dei Rischi	19
3.7 Audit e Controllo Interno	21
4. LA SOSTENIBILITÀ NEL GRUPPO ATM	23
4.1 Gli Stakeholder del Gruppo	23
4.2 L'Analisi di Materialità	24
4.3 Rischi, opportunità e modalità di gestione	28
4.4 L'impatto dell'emergenza COVID-19 sul Gruppo ATM	34
4.5 La Strategia di Sostenibilità e la Transizione Ambientale	35
4.6 ATM e gli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile	36
5. CAPITALE FINANZIARIO	39
5.1 Principali risultati correlati al Capitale Finanziario	39
5.2 Il Capitale Finanziario del Gruppo ATM	40
i. Investimenti	40
ii. Andamento economico	41
iii. Corrispettivi e Contributi dalla Pubblica Amministrazione	41
iv. Generazione e distribuzione del valore	42
v. Trasparenza fiscale	42
6. CAPITALE PRODUTTIVO.....	45
6.1 Principali risultati correlati al Capitale Produttivo	45
6.2 Il Capitale Produttivo del Gruppo	47
i. Ammodernamento della flotta	47
ii. Safety e protezione aziendale	49
iii. Gestione e sviluppo dell'infrastruttura e accessibilità ai servizi di trasporto	49
7. CAPITALE INTELLETTUALE	57
7.1 Principali risultati correlati al Capitale Intellettuale	57
7.2 Il Capitale Intellettuale del Gruppo	59
i. L'approccio all'innovazione del servizio.....	59
ii. Compliance con le normative di riferimento	60
iii. Tutela dei Diritti Umani	66

8. CAPITALE UMANO	69
8.1 Principali risultati correlati al Capitale Umano	69
8.2 Il Capitale Umano del Gruppo	71
i. Le persone di ATM.....	71
ii. Programmi di Welfare	76
iii. Tutela della Salute e Sicurezza dei Dipendenti ...	79
iv. Iniziative di formazione.....	82
9. CAPITALE SOCIALE E RELAZIONALE.....	87
9.1 Principali risultati correlati al Capitale Sociale e Relazionale	87
9.2 Il Capitale Sociale e Relazionale del Gruppo	89
i. La relazione con clienti e cittadini.....	89
ii. La relazione di ATM con i propri fornitori.....	96
iii. Le relazioni industriali.....	98
iv. Le relazioni con la comunità e il territorio	98
10. CAPITALE NATURALE.....	101
10.1 Principali risultati correlati al Capitale Naturale	101
10.2 Il Capitale Naturale del Gruppo	102
i. Gestione dei consumi energetici e gli impatti ambientali	103
ii. Gestione responsabile dell'utilizzo delle risorse idriche	106
iii. Approccio al consumo responsabile delle risorse idriche	107
iv. Gestione responsabile dell'utilizzo di sabbia	108
v. Gestione responsabile dei rifiuti.....	109
vi. La Tassonomia Europea	111
11. GRI - PERIMETRO E TIPOLOGIA DEGLI IMPATTI	113
12. INDICE DEI CONTENUTI GRI.....	115
13. RELAZIONE DELLA SOCIETÀ DI REVISIONE	121

LETTERA AGLI STAKEHOLDER

La missione del Gruppo Atm si fonda sulla volontà di essere un'eccellenza riconosciuta a livello nazionale e internazionale per la gestione sostenibile della mobilità integrata, attraverso un servizio tecnologicamente avanzato, efficiente, resiliente, caratterizzato dalla centralità dei clienti. In tal modo, aspiriamo a diventare un promotore del cambiamento e del rilancio di Milano, della sua evoluzione in una città più vivibile, sostenibile, inclusiva. Per questo sosteniamo e valorizziamo le persone attraverso progetti di sviluppo e attrazione dei talenti, promuovendo una cultura sempre aperta al cambiamento.

Nel corso del 2021, anno che ha visto un graduale percorso verso la normalità, seppur discontinuo, Atm ha continuato a svolgere un ruolo centrale nel sistema della mobilità e dell'intera comunità, consolidando inoltre le relazioni con istituzioni, enti, associazioni e imprese.

Determinanti sono stati lo spirito di servizio e la professionalità delle nostre persone, a cui va il merito di aver sempre garantito trasporti sicuri per i clienti e per i colleghi. A loro va il nostro più sentito ringraziamento.

Il livello di esperienza maturato nel corso del 2020 ha permesso ad Atm di continuare a lavorare su solide basi e di migliorarsi nel 2021, dimostrando capacità di adattamento ai cambiamenti con tempestività e dinamicità. Atm non ha mai interrotto o rallentato il proprio impegno neppure nell'ambito della sostenibilità; ha incrementato anzi sforzi ed energie mettendo in atto azioni concrete sul fronte ambientale, sociale e di governance. La sostenibilità è infatti la direttrice strategica del Piano Industriale 2021-2025, che crediamo debba guidare e sostenere l'efficienza operativa e l'espansione del business.

Particolare attenzione è stata attribuita al tema di genere, nell'ambito del quale sono state realizzate azioni che hanno determinato il raggiungimento di risultati concreti: riduzione del gender pay gap, incremento percentuale di colleghe donne, formazione su temi di relazione fra generi e attività di sensibilizzazione sul rispetto della diversity a 360 gradi.

Nel processo di transizione ambientale, Atm ha proseguito con determinazione nello sviluppo del piano Full Electric, che sta contribuendo a condurre Milano verso una mobilità a minimo impatto ambientale. Nello specifico, il progetto prevede il passaggio ad una flotta ad impatto zero nel 2030 e, a prova di ciò, nel 2021 oltre il 71% dei chilometri percorsi è stata offerto con mezzi ad alimentazione elettrica, interamente proveniente da fonte rinnovabili.

Grazie ad una governance chiara e strutturata, nel 2021 Atm ha avviato un percorso di assurance integrata coinvolgendo le funzioni di controllo e operative in un processo costruttivo di identificazione, valutazione e monitoraggio dei principali rischi. Tale modello fa perno anche su presidi già consolidati, quale ad esempio il Modello Anticorruzione, adottato su base volontaria. Atm infatti, opera quotidianamente con correttezza, trasparenza e ripudiando ogni forma di corruzione.

Anche nel corso del 2021 Atm ha coinvolto gli stakeholder nel processo di definizione degli aspetti prioritari in ambito di sostenibilità. Attraverso una survey online gli stakeholder hanno dichiarato una sempre maggiore necessità di attenzione per l'ambiente, per i consumi energetici, per la gestione delle risorse e per gli impatti ambientali. Oltre ad essere uno strumento strategico per guidare gli ambiti di intervento del Gruppo, le prospettive ed opinioni espresse dagli stakeholder sono servite come filo conduttore nella predisposizione di questo documento.

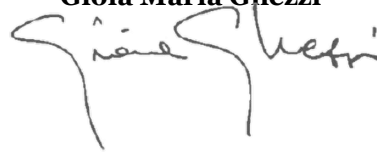
Atm presenta la Dichiarazione Consolidata di Carattere Non Finanziario (DNF) 2021 nella struttura del Bilancio Integrato secondo le indicazioni dell'International Integrated Reporting Framework e i criteri di rendicontazione del GRI Standard, con l'intento di comunicare in modo sempre più completo il valore generato o trasformato dal Gruppo. Tale valore viene descritto e misurato sulla base della capacità di raggiungere i propri obiettivi strategici nei sei capitali definiti dall' <IR> Framework (Finanziario,

Produttivo, Intellettuale, Umano, Sociale Relazionale e Naturale), ad ognuno dei quali è stato dedicato un capitolo che mette in evidenza i relativi input, output ed outcome e come il Gruppo ha gestito gli eventuali impatti dovuti all'emergenza sanitaria.

Nella consapevolezza del ruolo centrale ricoperto dal Gruppo Atm per i propri stakeholder, in queste pagine si riportano gli sforzi, i risultati e i prossimi passi individuati per dimostrare l'abilità di accompagnare il sistema del trasporto pubblico locale dell'area milanese – la più densa e vitale della vita economica e sociale del Paese – verso la nuova frontiera della mobilità sempre più sostenibile, integrata ed in linea con le aspettative delle comunità in cui opera.

La Presidente

Gioia Maria Ghezzi

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Gioia Maria Ghezzi', written in a cursive style.

NOTA METODOLOGICA

Il presente report 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 report è stato redatto in conformità ai GRI Standards: opzione Core, ed è riferito al periodo compreso tra il 1° gennaio e il 31 dicembre 2021. In linea con quanto previsto dai GRI Standards, 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 l’“Indice dei contenuti GRI”, con il dettaglio dei contenuti rendicontati in conformità al GRI.

Nell’ambito del processo di progressivo e continuo sviluppo della rendicontazione non finanziaria si segnala che la presente DNF è stata predisposta in linea con i principi guida International “IR” Framework dell’International Integrated Reporting Council (IIRC), aggiornati nel gennaio 2021.

La presente DNF copre i temi previsti dagli Art. 3 e 4 del Decreto 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 2021. La matrice di materialità, risultato dell’analisi condotta, è stata approvata dal Consiglio di Amministrazione di ATM S.p.A. il 13 dicembre 2021. 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 2021. 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 2021, 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 2020-2019, al fine di consentire una valutazione complessiva dell’andamento del Gruppo nel triennio 2021-2019.

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 i precedenti esercizi, si segnala il continuo rafforzamento del processo di rendicontazione non finanziaria anche attraverso un maggior coinvolgimento delle strutture di Metro Service A/S che ha portato ad un ulteriore miglioramento nella definizione di ruoli, responsabilità e flussi informativi. Il Gruppo ATM si impegna ad approfondire ulteriormente la propria analisi dei rischi in ambito Climate Change, in linea alle priorità definite dall’European Securities and Markets Authority (ESMA), e 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 31 marzo 2022.

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.

Si segnala, inoltre, che il Gruppo ha l’obbligo di includere nella DNF, a partire dalle pubblicazioni avvenute successivamente al 1° gennaio 2022, l’informativa richiesta dalla normativa sulla c.d. “Tassonomia UE” in relazione alle attività ecosostenibili condotte dal Gruppo, relativamente alla quale si rimanda al paragrafo “La Tassonomia Europea”.

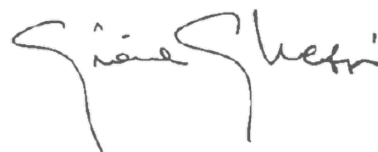
Ai sensi dell’Art. 10 del Regolamento Delegato UE 2021/2178 del 6 luglio 2021, tale informativa per l’esercizio 2021 riguarda la proporzione, rispetto al totale, del fatturato, investimenti e costi operativi del Gruppo afferenti le attività “ammissibili”/“eligible” alla Tassonomia con riferimento agli obiettivi di mitigazione ed adattamento al cambiamento climatico, oltre ad alcune informazioni di carattere qualitativo.

Si sottolinea al proposito che, l’esame limitato della presente Dichiarazione Consolidata di carattere Non Finanziario svolto dalla suddetta società di revisione non si estende a tale informativa.

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 ATMsostenibile@atm.it. Il documento è disponibile anche sul sito web del Gruppo ATM 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

Mission e valori

Il Gruppo ATM progetta e offre servizi sia nell'ambito dei trasporti pubblici sia 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 a essere punto di riferimento e fattore decisivo nel sistema della mobilità integrata, ed in particolare dal 2021, a:

- **Essere un'eccellenza riconosciuta a livello nazionale e internazionale** per la gestione sostenibile della mobilità integrata, attraverso un servizio caratterizzato dalla centralità del consumatore, tecnologicamente avanzato, efficiente e resiliente;
- **Diventare un promotore del cambiamento e del rilancio di Milano**, della sua evoluzione in una città più vivibile, sostenibile, sicura e smart;
- **Promuovere la valorizzazione delle proprie persone e degli asset** attraverso lo sviluppo di nuove competenze e l'attrazione e crescita di talenti promuovendo una cultura aperta alla diversità e all'inclusione.

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

Da sempre il Gruppo ATM si impegna a rispondere alle necessità del settore del trasporto pubblico intercettando opportunamente la domanda dei cittadini attraverso l'intermodalità dei servizi di trasporto offerti tra 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 e integrato che permette ai clienti di spostarsi agevolmente sul territorio con i mezzi pubblici.

All'estero, attraverso 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 4 linee di metropolitana, 38,7 km di linea e 61 fermate¹.

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;

¹ Di cui 5 ancora in costruzione. Rispetto a quanto riportato nella precedente edizione del documento, il dato aggiornato riflette il numero di fermate totale, calcolato come la somma di fermate per linea metropolitana, includendo le stazioni di interscambio.

- 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 25 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;
- trasporto a chiamata;
- attività accessorie: quali la diffusione dei titoli viaggio, la relativa informazione ai clienti ed il controllo dell'evasione tariffaria;
- 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;
- 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.

A seguito dello stato di emergenza epidemiologica da COVID-19, il settore del servizio di trasporto pubblico è stato tutelato dal Governo italiano attraverso provvedimenti mirati volti a garantire la continuità del servizio e la salvaguardia delle società operanti nel settore. Con il D.L. n. 18 del 17.03.2020 (convertito in Legge n. 27 del 24.04.2020) all'art.92, comma 4 ter viene stabilito che *“Fino al termine delle misure di contenimento del virus COVID-19, tutte le procedure in corso, relative agli affidamenti dei servizi di trasporto pubblico locale, possono essere sospese, con facoltà di proroga degli affidamenti in atto al 23 febbraio 2020 fino a dodici mesi successivi alla dichiarazione di conclusione dell'emergenza; restano escluse le procedure di evidenza pubblica relative ai servizi di trasporto pubblico locale già definite con l'aggiudicazione alla data del 23 febbraio 2020”*.

Successivamente Regione Lombardia ha disposto (con L.R. 21.05.2020 n.11) la proroga di 18 mesi del termine di cui all'art. 60 c.4 della L.R.6/2012 e successive modificazioni (termine per l'espletamento delle procedure di affidamento dei servizi di TPL). Infine, con l'art.30 c.1 lett.c) della L.R. n. 8 del 25/05/2021, che ha modificato l'art. 60, comma 4, della L.R. n. 6/2012, è stato disposto che le Agenzie del trasporto pubblico locale provvedono all'espletamento delle procedure di affidamento dei servizi di Trasporto pubblico locale ai sensi dell'art.22, comma 2, entro due anni dalla fine dello stato di emergenza, così permettendo un'ulteriore proroga del contratto di servizio TPL. In conseguenza di ciò, è stato stipulato un ulteriore atto di prosecuzione, in data 30 ottobre 2020, che prevedeva una prima proroga al 31 dicembre 2021 dei contratti in essere. Successivamente, Comune di Milano e ATM S.p.A. hanno sottoscritto, gli atti di prosecuzione relativi ai seguenti contratti:

- Servizio di Trasporto Pubblico Locale e di quelli connessi e complementari: sino al 31 dicembre 2023 (stipulato il 30 dicembre 2021);
- Servizio di controllo sosta, gestione parcheggi e rimozione veicoli: sino al 31 dicembre 2023 (stipulato il 30 dicembre 2021);
- Servizio di realizzazione e gestione del sistema di mobilità sostenibile Bike Sharing: sino al 31 dicembre 2022 (stipulato il 30 dicembre 2021);
- Servizio di gestione dei sistemi di pagamento per l'accesso all'Area C (e Area B): sino al 31 dicembre 2022 (stipulato il 31 dicembre 2021);
- Servizio di manutenzione e gestione dei sistemi, delle tecnologie e degli impianti del SCTT: sino al 30 giugno 2022, con facoltà di rinnovo in capo al Comune di Milano per un ulteriore periodo di sei mesi (stipulato il 31 dicembre 2021).

Maggiori informazioni in merito all'impatto dell'emergenza COVID-19 sul Gruppo ATM sono disponibili all'interno dell'omonimo paragrafo presente all'interno di questo documento.

Il modello di creazione di valore

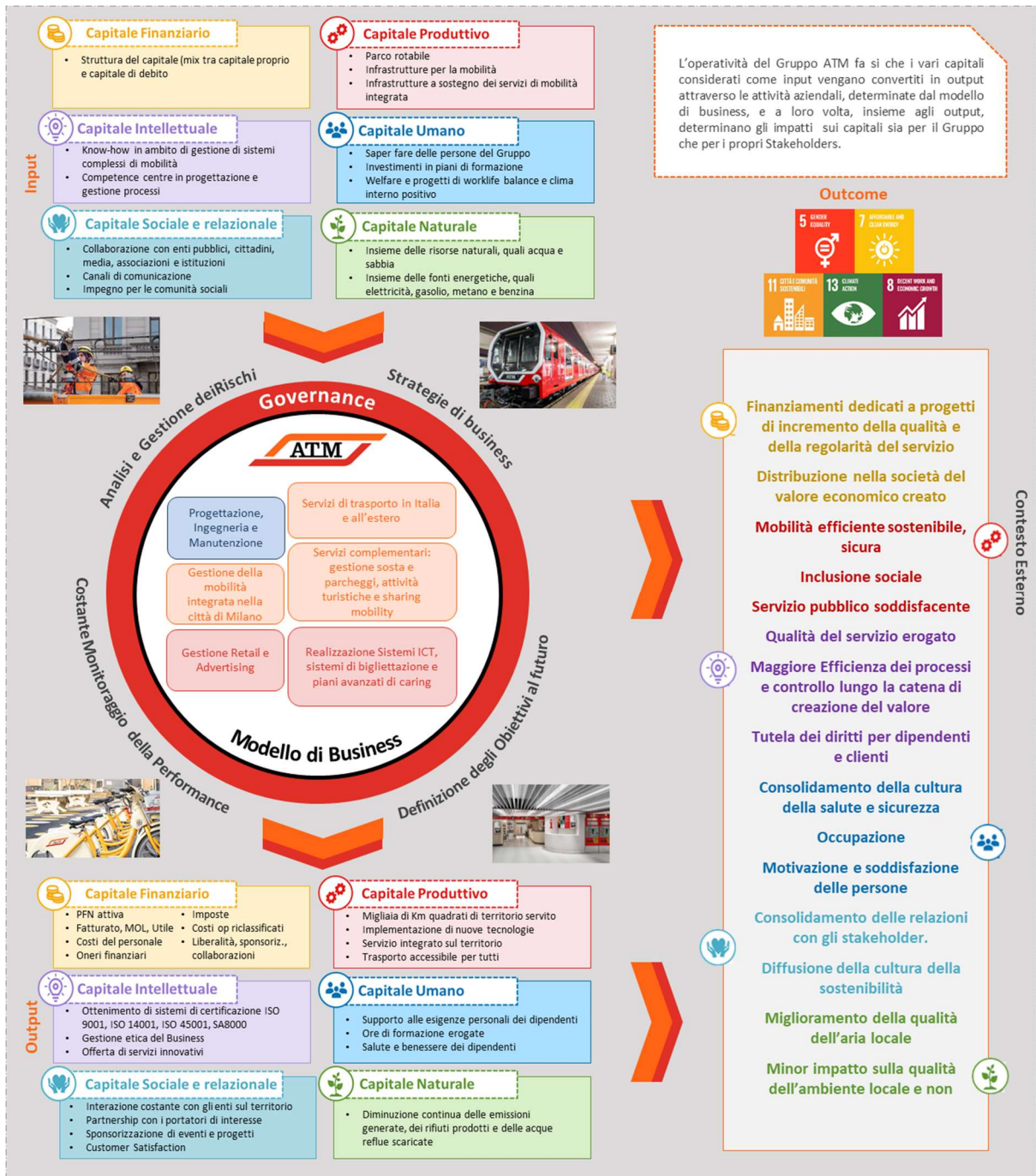
Il ruolo di ATM nell'ambito del servizio pubblico milanese, ma anche come attore fondamentale del mondo del trasporto pubblico in generale, ha in sé una rilevanza intrinseca, tale per cui le relazioni del Gruppo con tutti gli stakeholder creano valore economico, sociale e ambientale. Le attività di ATM creano quindi valore per la città metropolitana in cui opera, per le varie comunità circostanti e anche per tutto il sistema Paese.

Grazie alla convinzione che la strategia di business debba essere rivolta al futuro del trasporto pubblico in chiave sempre più sostenibile, ATM continua a creare valore sia a livello locale, sia a livello nazionale, con il preciso obiettivo di facilitare una mobilità sempre più efficiente e attenta ai temi ambientali, rivolgendosi all'intero sistema. Migliorare la qualità della vita per tutti, nel presente ma anche nel medio-lungo periodo è il fine ultimo dell'azienda. Oltre al valore economico, infatti, il Gruppo crea valore sul territorio in cui opera impegnandosi in progetti, iniziative, partnership ed attività che abbiano un riscontro più ampio possibile in ambito sociale ed ambientale.

Nelle pagine che seguono, il valore creato dal Gruppo viene misurato sulla base della capacità di ATM di raggiungere i propri obiettivi strategici, ma anche sull'impatto generato dalle attività di business riferite ai sei capitali definiti dall'International Integrated Reporting (<IR>) Framework, cioè sulla base dell'aumento o della diminuzione degli stock di valore dei Capitali: Finanziario, Produttivo, Intellettuale, Umano, Sociale Relazionale e Naturale.

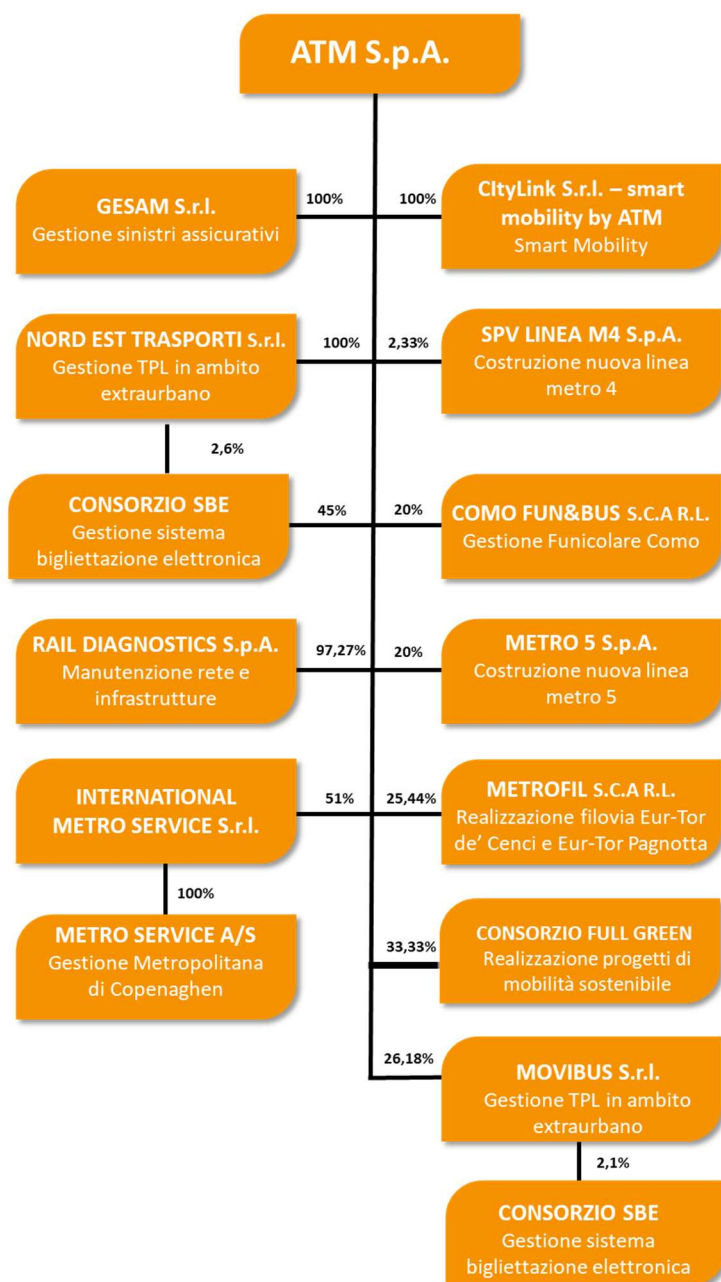
I processi relativi ai Capitali vengono individuati nel modello di creazione di valore del Gruppo ATM. Nello svolgimento delle attività, il business impiega degli *input*, cioè gli elementi chiave per l'operatività aziendale (risorse, competenze, ecc.), con i quali si ottengono gli *output*, cioè i risultati delle attività stesse (prodotti, servizi, sottoprodotti, ecc.) e gli *outcome*, ossia gli impatti generati e percepiti sia all'interno del Gruppo, sia all'esterno del contesto in cui questo opera.

A seguire una rappresentazione che sintetizza i diversi aspetti del modello di creazione di valore del Gruppo ATM. Ulteriori informazioni di dettaglio sono riportate all'inizio dei capitoli 5,6,7,8,9 e 10 del presente documento.



La struttura societaria del Gruppo

Al 31 dicembre 2021 il Gruppo risulta così strutturato:



Struttura del capitale sociale

Il capitale sociale di ATM S.p.A. pari a 700.000 migliaia di euro è composto da 70.000.000 azioni del valore unitario di 10 euro ed è interamente posseduto dal Comune di Milano.

Variazioni della Struttura del Gruppo

Il 1° aprile 2018, ATM S.p.A. subentra ad ATM Servizi S.p.A. per effetto di fusione per incorporazione. Il 24 aprile 2018 viene sottoscritto il secondo atto di prosecuzione fino al 31 ottobre 2020.

In data 29 luglio 2021 ATM S.p.A., A.T.A.C. S.p.A. e Azienda Napoletana Mobilità S.p.A. sottoscrivono un accordo che prevede la collaborazione nella realizzazione di un progetto comune di mobilità

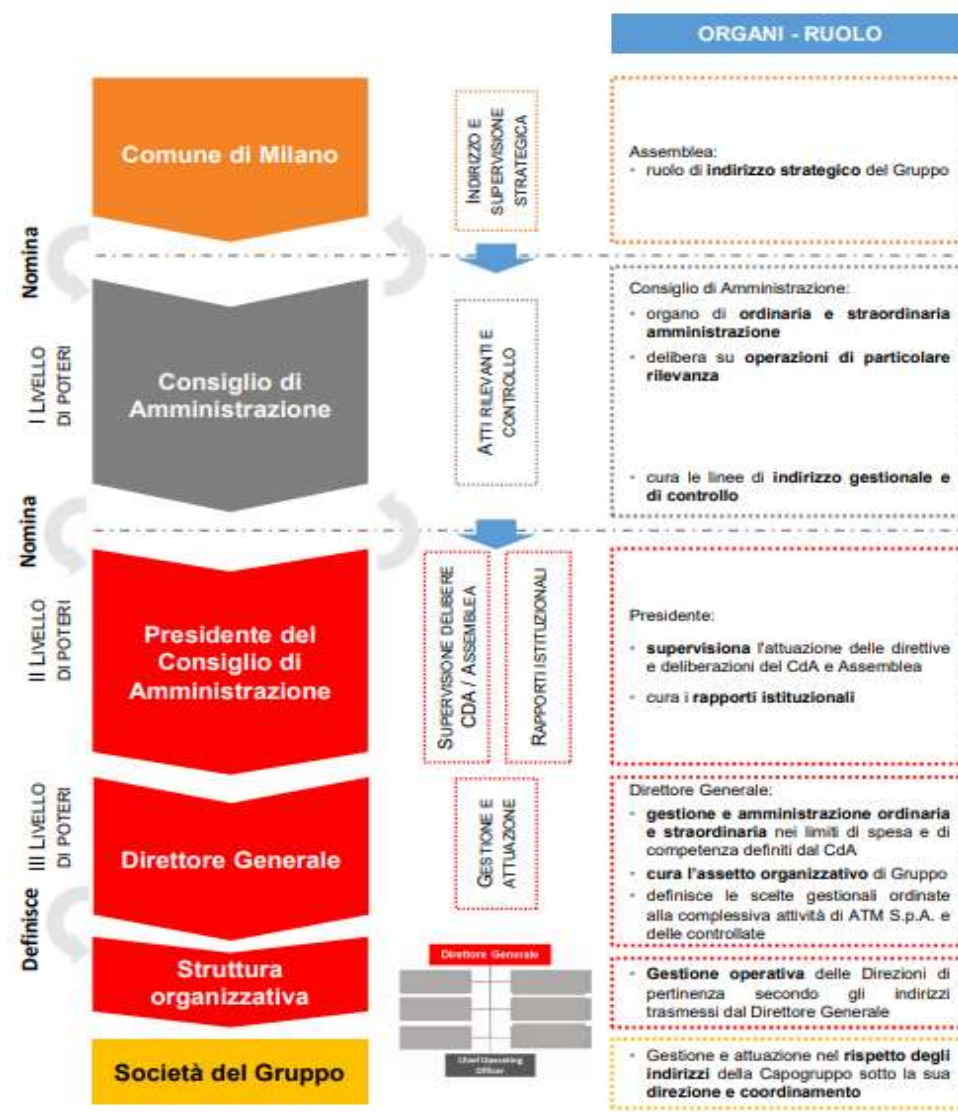
sostenibile sulle reti di trasporto da esse rispettivamente gestite (Milano, Roma e Napoli) che consenta la transizione dalle tradizionali flotte autobus alimentate a gasolio a flotte di mezzi a zero emissioni.

In data 5 agosto 2021, le stesse società costituiscono il “Consorzio Full Green” il cui scopo è mettere in atto il progetto di collaborazione sopra descritto. Il Consorzio viene costituito con un fondo consortile di 450.000 euro a cui ogni società aderisce in modo paritetico per 150.000 euro. Al Consorzio, oltre alle tre società costituenti, potranno aderire altri operatori del trasporto pubblico locale che intendono aderire al progetto.

In data 12 ottobre 2021, l’Assemblea dei Soci di ATM Servizi Diversificati S.r.l. delibera di modificare la denominazione sociale in “CityLink S.r.l. - Smart mobility by ATM” e di modificare l’oggetto sociale al fine di riflettere la nuova attività indirizzata al settore della smart mobility. Contestualmente viene modificata la Governance, passando da un Amministratore Unico ad un Consiglio di Amministrazione, che ha al suo interno un Amministratore Delegato.

Il Modello di Corporate Governance

In quanto società a totale controllo pubblico² 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.



² 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, sostenendo così il rapporto di fiducia con gli stakeholder e contribuendo al raggiungimento del successo sostenibile.

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, nei Modelli 231 di ATM e delle società direttamente controllate e nel Modello Anticorruzione, tempo per tempo vigenti (sia i Modelli 231 sia il Modello Anticorruzione sono stati aggiornati nel corso del 2021). 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 Gruppo³.

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 31.12.2021* ⁴

Carica	Nome e Cognome
Presidente	Gioia Maria Ghezzi
Consiglieri in carica	Oliviero Baccelli
	Elisabetta Pistis
	Fabio Spinelli

Tabella 2. *La composizione % del Consiglio di amministrazione di ATM S.p.A. al 31.12.2021, per genere ed età*

Fascia di età	Uomini	Donne	Totale
30-50	25%	25%	50%
>50	25%	25%	50%
Totale	50%	50%	100%

Il Sistema di Controllo Interno e Gestione dei Rischi

Il Sistema di Controllo Interno e Gestione dei Rischi (SCIGR) adottato dal Gruppo è costituito dall'insieme delle regole, procedure e strutture organizzative finalizzate ad una effettiva ed efficace identificazione, misurazione, gestione, monitoraggio e reporting dei principali rischi, per contribuire al successo sostenibile del Gruppo nel lungo periodo.

Tale SCIGR costituisce un elemento portante ed imprescindibile della Governance del Gruppo ATM.

Il SCIGR contribuisce ad una conduzione del Gruppo coerente con gli obiettivi aziendali definiti dal Consiglio di Amministrazione e concorre ad assicurare la salvaguardia del patrimonio sociale, l'efficacia e l'efficienza dei processi aziendali, l'affidabilità delle informazioni fornite agli Organi Sociali e al mercato ed il rispetto di leggi, regolamenti e procedure interne.

³ Tali elementi sono puntualmente disciplinati all'interno del Regolamento del Gruppo.

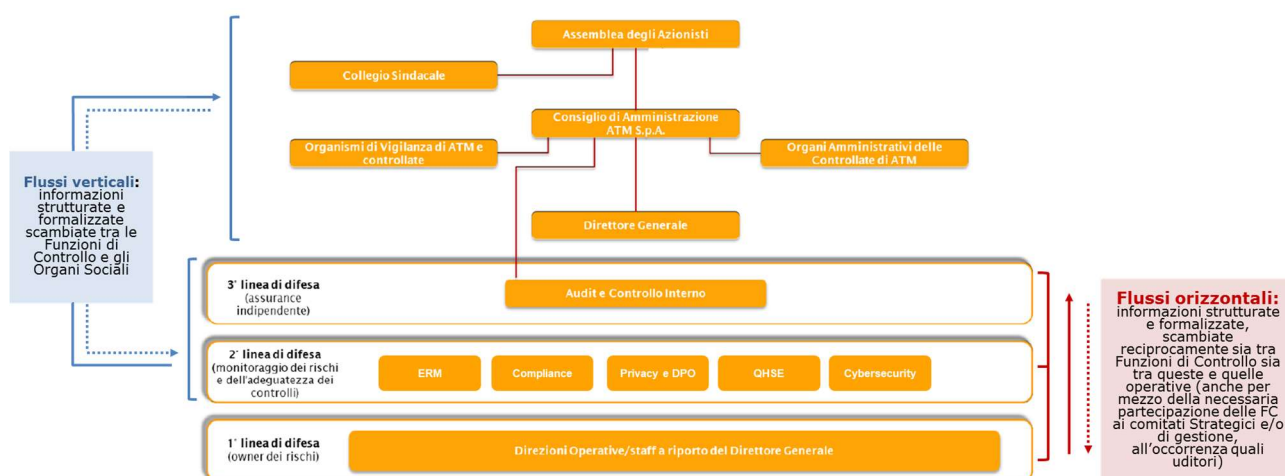
⁴ Il Consiglio di Amministrazione composto da cinque membri è stato nominato dall'Assemblea degli Azionisti del 15 aprile 2020 e rimane in carica fino all'approvazione del bilancio di esercizio 2022. In data 23 agosto 2021, il consigliere Stefano Pareglio ha comunicato le dimissioni con effetto immediato dalla carica di membro del Consiglio di Amministrazione di ATM S.p.A.. In sua sostituzione, in data 27 gennaio 2022, Arrigo Giana è stato nominato Consigliere di Amministrazione con la carica di Amministratore Delegato.

Tale sistema è integrato nei più generali assetti organizzativi e di governo societario adottati e si articola nei seguenti elementi cardine:

- la Governance, incluso il disegno del SCIGR, nonché la valutazione della sua adeguatezza, efficacia ed efficienza;
- le azioni e, quindi, la definizione, l'attuazione ed il monitoraggio del SCIGR, che includono:
 - l'attuazione delle linee di indirizzo del CdA;
 - l'identificazione e la gestione dei rischi aziendali e di processo (incluse le irregolarità);
 - la definizione e l'attuazione dei controlli sui processi di competenza dei vari Process Owner;
 - l'aggiornamento nel tempo del SCIGR in funzione dei mutamenti interni/esterni all'azienda;
 - il monitoraggio nel tempo dell'efficacia del disegno e del corretto funzionamento del SCIGR;
- l'Assurance, ossia l'analisi indipendente e professionale del SCIGR.

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 *leading 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 nel SCIGR, al fine di massimizzare l'efficienza del sistema stesso.



La Direzione Audit e Controllo Interno, il Risk Management, la Compliance e le altre funzioni di controllo (rif. Grafico sopra), che sono formalmente istituite e regolamentate, la Società di Revisione e gli Organismi di Vigilanza collaborano tra di loro per l'espletamento dei rispettivi compiti. Tali organi e funzioni assicurano un'adeguata collaborazione, anche informativa reciproca, nei confronti del Consiglio di Amministrazione e del Collegio Sindacale, per l'assolvimento dei rispettivi compiti e responsabilità.

Nel 2021 ATM ha proseguito nel percorso di miglioramento progressivo e continuo del proprio SCIGR, inclusivo del sistema di assurance, avviando altresì un progetto di Combined Assurance cui tutte le funzioni di controllo e il Vertice aziendale hanno contribuito.

Maggiori informazioni sono contenute all'interno della Relazione sulla Gestione 2021 del Gruppo ATM.

Audit e Controllo Interno

Il processo di verifica che il Sistema di Controllo Interno e di Gestione dei Rischi (SCIGR) sia funzionante, adeguato e coerente con le linee di indirizzo definite dal Consiglio di Amministrazione (CdA), spetta alla Direzione Audit e Controllo Interno (DACI).

Quest'ultima verifica, sia in via continuativa sia in relazione a specifiche necessità e nel rispetto degli standard internazionali, l'operatività e l'idoneità del sistema di controllo interno e di gestione dei rischi, attraverso un piano di audit, risk-based, approvato dal CdA di Capogruppo a valere per l'intero Gruppo.

Il piano risk-based viene proposto su base annuale, aggiornato, all'occorrenza, in corso d'anno, e integra le esigenze di tipo operativo, di sicurezza e di affidabilità dei sistemi informativi e di monitoraggio rispetto ai Modelli Organizzativi ai sensi del D. Lgs. 231/2001 di Capogruppo e delle sue società controllate dirette e rispetto al Modello Anticorruzione e Trasparenza di Gruppo.

Tale piano, inoltre, presenta anche una proiezione di attività del medio periodo, contribuendo alla concretizzazione della mission di DACI 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.

LA SOSTENIBILITÀ NEL GRUPPO ATM

Per il Gruppo, la sostenibilità della propria offerta parte dalla considerazione delle esigenze ed aspettative dei propri stakeholder e 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 aspetti ambientali, sociali e di governance legati al business, infatti, rende il Gruppo ATM maggiormente attento e propenso a rispondere prontamente ai mutamenti delle esigenze degli stakeholder, con particolare riferimento al contesto legislativo di riferimento e alle abitudini di comportamento dei clienti.

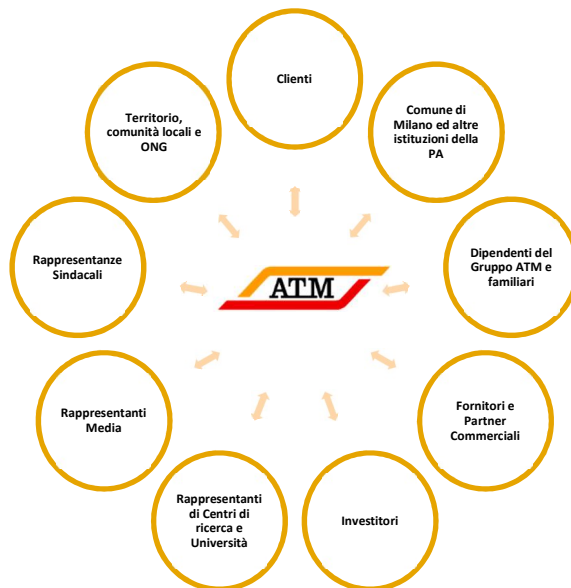
Pertanto, il Gruppo ha adottato un approccio strutturato per la gestione delle tematiche di sostenibilità, che trova il proprio fondamento nelle analisi effettuate rispetto alle tendenze emergenti del settore e nell'indagine strutturata delle aree ritenute di maggiore interesse da parte dei propri stakeholder.

Gli Stakeholder del Gruppo

Consapevole del ruolo che il Gruppo riveste per il territorio e degli impatti significativi delle proprie attività di business verso 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.

Mapa 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
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 customer satisfaction, un'importante leva di ascolto dei propri clienti al fine di garantire un costante miglioramento del servizio.
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.
Dipendenti del Gruppo ATM e i loro famigliari	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 whistleblowing e delle caselle di segnalazione SA8000 per le Società certificate.
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.
Investitori	Le relazioni con gli investitori sono assicurate attraverso i normali canali predisposti dal Gruppo a tal fine (es. conference call, sito web, relazioni finanziarie periodiche).
Rappresentanti di Centri di ricerca e Università	ATM mette il proprio know-how relativo alla gestione di sistemi di trasporto pubblico locale a disposizione dei vari centri di ricerca ed università con cui collabora tramite partnership didattici, quali ad esempio il corso "Mobility: Infrastructures & Services" in collaborazione con il Politecnico di Milano e docenze e borse di studio per il Master "gestione del Trasporto Pubblico Locale" dell'Università di Bicocca. Inoltre, ATM collabora con diversi atenei per l'attivazione dei tirocini curriculari e degli stage degli studenti all'interno della realtà aziendale.
Rappresentanti 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.
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.

L'Analisi di Materialità

L'analisi di materialità è l'indagine finalizzata all'identificazione e valutazione delle tematiche ambientali, sociali ed economiche più rilevanti per la società dal punto di vista della propria governance e dei propri stakeholder. In questo ambito, nel corso del 2021 ATM ha provveduto ad aggiornare l'analisi di materialità al fine di poter comprendere i possibili cambiamenti nelle aspettative ed esigenze delle parti interessate rispetto agli eventi intercorsi durante l'anno. 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:** coinvolgimento degli stakeholder, del Top Management e del Consiglio di Amministrazione;
- **FASE 2:** valutazione strategica ed approvazione da parte del Consiglio di Amministrazione.

FASE 1: Nella prima fase, le tematiche di sostenibilità rilevanti precedentemente mappate sono state sottoposte alla valutazione degli stakeholder interni ed esterni, nonché ai membri del Top Management e ai Consiglieri del Gruppo. In particolare, l'aggiornamento dell'analisi ha visto il coinvolgimento di oltre 820 stakeholder esterni tra clienti, Comune di Milano e altre istituzioni della Pubblica Amministrazione, Dipendenti del Gruppo ATM e familiari, fornitori e partner commerciali, investitori, rappresentanti dei centri di ricerca e università, media, rappresentanze sindacali e territorio, comunità locali e ONG, attraverso la diffusione di specifici questionari. È stato richiesto, infatti, a tutti gli stakeholder di fornire una valutazione delle tematiche di sostenibilità identificate e riportate all'interno di survey online, nelle quali è stato anche proposto di suggerire eventuali ulteriori tematiche rilevanti per il Gruppo qualora non previamente mappate. La descrizione delle 13 tematiche identificate è riportata all'interno della Tabella 4, riportata di seguito.

FASE 2: Le valutazioni raccolte sono state analizzate e rielaborate per individuare i valori da utilizzare per la costruzione della matrice di materialità. In particolare, la **rilevanza delle tematiche materiali per il Gruppo ATM e per gli stakeholder** (ad eccezione della categoria Investitori – dovuta all'esiguità del campione dei rispondenti – 1 risposta) è stata definita 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 per gli 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 di specifiche tematiche. Tale analisi ha consentito di posizionare le 13 tematiche di sostenibilità individuate all'interno della matrice di materialità presentata di seguito. La matrice di materialità è stata approvata dal Consiglio di Amministrazione di ATM S.p.A. in occasione della sessione del 13 dicembre 2021.

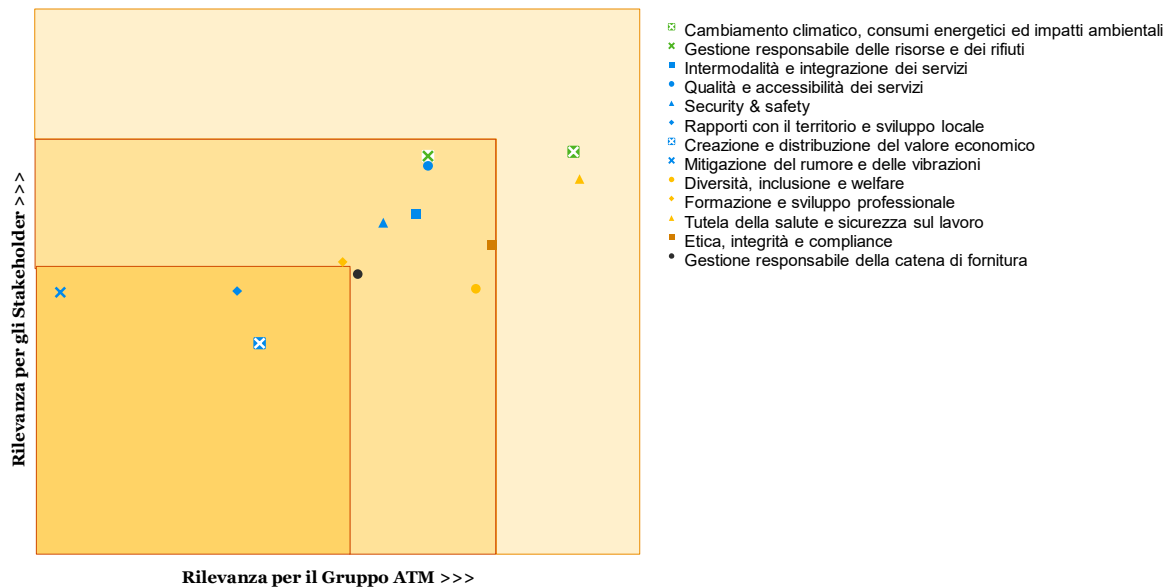
Oltre a dettare gli ambiti di intervento del Gruppo in ambito di sostenibilità, i temi materiali rilevati dall'analisi sopra descritta sono anche il punto di partenza per l'individuazione dei contenuti del presente documento e le fondamenta su cui il Gruppo ha elaborato il proprio piano di sostenibilità.

Tabella 4. I Temi Materiali del Gruppo ATM

Temi ambientali	Cambiamento climatico, consumi energetici ed impatti ambientali	Gestione responsabile dei consumi energetici tramite interventi di efficientamento (ad es. innovazione tecnologica, rinnovo della flotta) e l'utilizzo di fonti rinnovabili, al fine di diminuire le emissioni di gas serra generate e il livello delle polveri sottili, migliorando la qualità dell'aria delle comunità locali.
	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 partnership 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.
	Security & safety	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 partnership con le amministrazioni e le comunità locali.
	Creazione e distribuzione del valore economico	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 stakeholder 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 welfare	Rimozione di ogni forma di discriminazione, promozione della diversità e inclusione dei dipendenti attraverso politiche di welfare 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 sul lavoro	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 stakeholder; 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 governance e relativi al rispetto dei diritti umani.

La matrice di materialità del Gruppo ATM



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. Per il Gruppo ATM, è aumentata la rilevanza delle tematiche relative alla continuità del business, quali la *gestione responsabile della catena di fornitura*, il *cambiamento climatico*, *consumi energetici ed impatti ambientali* e la *gestione responsabile delle risorse e dei rifiuti*, nonché le tematiche relative alle risorse umane, quali la diversità e l'inclusione, e la salute e sicurezza sia dei dipendenti sia dei passeggeri. Risulta chiaro il legame di questi cambiamenti con le evoluzioni del contesto in cui il Gruppo svolge le proprie attività di business dovute all'emergenza sanitaria.

Per quanto riguarda le variazioni apportate alla rilevanza per gli stakeholder, si segnala rispetto alla precedente edizione del documento, una maggiore attenzione verso le tematiche ambientali, ovvero per la *gestione responsabile delle risorse e dei rifiuti* e per il *cambiamento climatico*, *consumi energetici ed impatti ambientali*, ad evidenza della crescente sensibilità e consapevolezza riguardo gli impatti ambientali generati e subiti dalla società.

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.

Le Linee Guida ERM di ATM, estese per il 2021 con opportuni adattamenti alle società controllate GESAM, NET e Rail Diagnostics, identificano, quale obiettivo principale, il perseguimento di 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 e 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 policy 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 oggetto di puntuale informativa;
- 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*.

Anche nel corso del 2021, ATM ha proseguito nel rafforzamento del processo di Enterprise Risk Management aziendale estendendo, con gli opportuni aggiustamenti, le logiche di risk assessment a progetti speciali ed iniziative strategiche. È proseguito, inoltre, l'aggiornamento del risk register in relazione ai rischi legati alla sostenibilità ed aventi implicazioni "ESG" (Ambientali, Sociali e di Governance).

La classificazione ESG è 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.

L'evoluzione del contesto climatico e gli scenari che si prospettano nell'utilizzo delle fonti energetiche comportano per ATM in via diretta e indiretta potenziali rischi, ma anche opportunità, che possono condizionare la corretta attuazione del piano strategico, con particolare riferimento al processo di transizione energetica e totale elettrificazione del sistema di mobilità integrata, oltre che di riduzione delle emissioni.

Il cambiamento climatico potrebbe essere altresì causa di rischi fisici collegati ad eventi meteo climatici di estrema intensità, tali da determinare potenziali indisponibilità più o meno prolungate di asset e infrastrutture, costi di ripristino e disagi per i clienti.

Il processo di identificazione e valutazione dei predetti rischi e dei relativi scenari che ne derivano, oltre che delle azioni di mitigazione, è pienamente integrato nel modello ERM.

Con riferimento alle fattispecie previste dal D. Lgs. 254/2016, i principali rischi e opportunità 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/opportunità 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.

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

Sintesi dei principali rischi e Opportunità di Sostenibilità - DNF				
Ambito ex. D.Lgs. 254/2016	Tema Materiale	Aree di rischio	Opportunità	Sintesi delle modalità di gestione
Temi ambientali	Cambiamento climatico, consumi energetici ed impatti ambientali	Inquinamento atmosferico: emissioni in atmosfera riconducibili allo svolgimento delle attività del Gruppo	Miglior reputazione dell'immagine aziendale in ambito di efficace gestione energetica e tutela ambientale	Politica integrata per la Qualità, l'Ambiente e la Sicurezza del Gruppo ATM (ISO 14001 e 45001) Piano di Azione per l'Energia Sostenibile (PAES)
		Gestione del piano di transizione ambientale/attuazione del progetto full electric	Riduzione dei costi legati a minori consumi di gasolio ed efficientamento energetico	Strategia per la Transizione Ambientale Interventi di efficientamento energetico
		Indisponibilità di asset ed infrastrutture	Maggiore soddisfazione dei clienti relativamente agli impatti ambientali legati alle attività del Gruppo	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
	Gestione responsabile delle risorse e dei rifiuti	Inquinamento del suolo e delle acque riconducibili allo svolgimento delle attività del Gruppo	Efficientamento dei processi produttivi grazie all'innovazione	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	Diffusione di educazione green tra gli utenti	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
Temi attinenti al personale	Diversità, inclusione e welfare	Gestione del welfare e delle relazioni industriali	Miglioramento della reputazione e dell'immagine aziendale in ambito di Diversity & Inclusion Maggior benessere per i propri dipendenti Miglioramento della capacità di valorizzazione e attrazione delle risorse	Politiche di Welfare Politica di Responsabilità sociale (SA 8000) Canale di whistleblowing Procedure per la gestione dei casi di Discriminazione, Molestie e Stalking e segnalazioni SA8000 Diversity Manager

			Miglioramento dello <i>stakeholders' value</i>	
Formazione e sviluppo professionale	Reperimento sul mercato di risorse rispondenti alle esigenze aziendali	Miglioramento delle performance Crescita professionale delle risorse	Set di strumenti integrati nel processo di selezione (interviste, test/assessment in funzione delle caratteristiche ricercate) Procedura per la Selezione e Assunzione del Personale Identificazione e definizione delle competenze chiave e sviluppo di programmi di Talent Management Piani di sviluppo nell'ottica sia dell'accrescimento continuo delle competenze, sia di retention delle persone con competenze chiavi Tavole di rimpiazzo	
	Competenze core in linea con il piano strategico			
	Perdita di competenze chiave			
Tutela della salute e sicurezza sul lavoro	Gestione della salute e sicurezza: infortuni e/o malattie professionali occorsi nell'ambito della gestione operativa	Miglioramento della reputazione aziendale in termini di contesto di lavoro protettivo e tutelato Mantenimento degli elevati standard in ambito di salute e sicurezza, nonché miglioramento continuo della gestione di tali aspetti	Politica integrata per la Qualità, l'Ambiente e la Sicurezza del Gruppo ATM (ISO 45001) "Health Policy" 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 Strumenti e personale addetto alla sicurezza Collaborazione continua con Forze dell'Ordine e Prefettura di Milano Incident Response Plan aziendale	
	Gestione della salute e sicurezza: Aggressioni al personale			
	Gestione della salute e sicurezza: emergenza sanitaria Covid-19			
Temi sociali	Mitigazione del rumore e delle vibrazioni	Gestione dell'inquinamento vibro-acustico riconducibile allo svolgimento delle attività del Gruppo	-	Laboratorio di Vibro-acustica Piano manutentivo relativo ai Rotabili Piano manutentivo relativo alla mitigazione del rumore

				della linea M2 (metropolitana) Installazione impianti moderatori di attrito
Creazione e distribuzione del valore economico	Per i rischi legati alla performance economico-finanziaria, si fa riferimento a quanto riportato nel Bilancio annuale 2020		-	Rif. Bilancio annuale 2021 - Fattori di rischio ed incertezza - Rischi Finanziari
Qualità e accessibilità dei servizi	Gestione dei flussi informativi con la clientela	Miglioramento della reputazione e dell'immagine aziendale in ambito di qualità e accessibilità dei servizi Miglioramento della qualità e accessibilità del servizio Miglioramento dello <i>Stakeholders' value</i> Incremento dell'offerta di prodotti innovativi		Servizio di Infoline App ufficiale di ATM Sito web e reti social Indagini di stakeholder engagement Bilanci, Carta della mobilità e altra documentazione di riferimento Procedura per la gestione dei reclami e delle segnalazioni ricevute dai Clienti
	Pianificazione del servizio TPL			Piano Urbano della Mobilità Sostenibile (PUMS) Programma Triennale delle Opere Programma Biennale delle Forniture Contratti di servizio
	Customer Satisfaction rilevata			Procedura gestionale direzionale "Rilevazione della soddisfazione cliente" (monitoraggio della qualità percepita dal cliente) Indagini di stakeholder engagement
	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 45001)

		Accessibilità delle stazioni		
Security & safety		Infortunati occorsi a terzi durante eventi organizzati dalla Società	Prevenzione dei sinistri Stretta attività di coordinamento e collaborazione con forze dell'ordine e realtà cittadine	<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		<p>Ridondanze e soluzioni compensative a titolo esemplificativo e non esaustivo adozione di estintori carrellati e presidi di personale</p>
		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		<p>Piano manutentivo relativo ai Rotabili</p>
		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> <p>Implementazione di telecamere nelle stazioni e sui mezzi</p> <p>Strumenti e personale addetto alla sicurezza</p> <p>Collaborazione continua con Forze dell'Ordine e Prefettura di Milano</p>
		Attacco terroristico		
		Rapina/ Borseggio		
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	Miglioramento continuo della cultura degli stakeholder rispetto ai temi etici e di compliance	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 45001)
				<p>Responsabile della Protezione dei Dati Personali</p> <p>Responsabile Compliance</p> <p>Referente Antiriciclaggio</p> <p>Tax Control Framework su base volontaria</p>
Temi trasversali	Gestione responsabile della catena di fornitura	Rispetto da parte dei fornitori dei principi assunti dal Gruppo in merito alle tematiche di sostenibilità	Diffusione della cultura di sostenibilità lungo la catena di fornitura	<p>Regolamento per l'Affidamento dei contratti</p> <p>Procedura di valutazione dei fornitori di lavori, di beni e di servizi</p>

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

L'impatto dell'emergenza COVID-19 sul Gruppo ATM

Anche nel 2021, il COVID-19 ha condizionato il sistema di trasporto pubblico. Ad incidere sono state le norme che hanno ridotto la capacità di trasporto al fine di rispettare il distanziamento sociale e il permanere di un forte timore a condividere con altre persone il viaggio verso il luogo di lavoro. La diminuzione della propensione all'uso del trasporto pubblico locale ha determinato quindi un consistente trasferimento di flussi verso la mobilità privata. Oltre a questo, a contribuire alla contrazione della domanda di mobilità, sono stati anche altri fattori quali: la digitalizzazione delle attività economiche, educative e commerciali (con la crescita del remote working, la diffusione del distance learning e l'esplosione dell'e-commerce).

Per tali motivi ATM continua ad operare realizzando investimenti specifici in piattaforme di rilevazione ed informazione in tempo reale dei livelli di affollamento, sistemi di pianificazione dell'offerta per mettere a disposizione adeguata capacità di trasporto in funzione della domanda, soluzioni per la vigilanza e sorveglianza sul rispetto del distanziamento nelle stazioni metropolitane e di superficie.

In sintesi, anche nel 2021, ATM ha continuato ad operare sulle seguenti direttrici:

- assicurare il rispetto delle misure sanitarie in ambito del distanziamento sociale;
- creare negli utenti fiducia nel sistema di trasporto pubblico;
- offrire una maggiore digitalizzazione dei servizi ticketing e informativi;
- gestire in modo efficiente le risorse a disposizione.

ATM inoltre partecipa attivamente ai tavoli di coordinamento, presieduti dalle istituzioni, per la definizione del più idoneo raccordo tra gli orari di inizio e termine delle attività didattiche e gli orari dei servizi di trasporto pubblico locale, urbano ed extraurbano, in funzione della disponibilità di mezzi di trasporto utilizzabili, volto ad agevolare il flusso sui mezzi di trasporto pubblico sia dei lavoratori che degli studenti derivante dal rientro in presenza nelle scuole.

Il Comitato Interno di gestione della crisi all'interno del Gruppo (attivo fino al 31 marzo 2022) ha continuato ad esercitare il suo ruolo, analizzando tempestivamente le disposizioni attuate dalle Autorità. Inoltre, il Gruppo ATM ha continuato ad introdurre nuove misure organizzative e strumenti tecnologici adatti a fronteggiare le nuove necessità che anche nel corso del 2021 si sono presentate.

In continuità con quanto già predisposto durante il 2020, nel corso del 2021 il Gruppo ATM ha dato seguito alle iniziative per la tutela della salute e sicurezza dei propri dipendenti.

Con la ripresa delle scuole e delle attività da gennaio 2021, a fasi alterne, e da settembre 2021, con maggiore continuità, il trasporto pubblico ha visto un graduale ritorno dei passeggeri. Le linee guida governative, che hanno confermato il limite dell'80% del riempimento dei mezzi, non prevedono più il distanziamento di un metro tra le persone a bordo, così come in molti luoghi pubblici al chiuso.

Il Gruppo si è subito mosso rapidamente con misure ad ampio raggio anche grazie a un continuo e proficuo dialogo con le tutte Istituzioni: Prefettura e Comune di Milano, Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti, Associazioni di categoria.

Il "Patto per Milano" guidato dal Tavolo Prefettizio ha consentito di attuare una strategia di scaglionamento degli orari di scuole e attività, per alleggerire il flusso di passeggeri nelle ore di punta. In particolare, per i Clienti, nelle varie fasi della ripresa sono stati realizzati:

- potenziamento del servizio: 200 mezzi in più, per un totale di 25 mila corse al giorno in superficie e 2.400 in metropolitana. 120 bus-navetta sono dedicati esclusivamente agli studenti di 32 istituti scolastici milanesi;
- sanificazione straordinaria delle strutture, dei mezzi, anche degli impianti BikeMi. Trattamento aria e 4.000 dispenser di gel a disposizione su tutti i mezzi di superficie e nelle stazioni della metropolitana;
- conteggio automatico dei passeggeri ai tornelli della metropolitana, con blocco degli accessi in caso di raggiungimento della soglia prevista all'80%;
- campagne e piani integrati di comunicazione sulle nuove regole per l'uso in sicurezza dei mezzi pubblici, sui nuovi orari della città, sui potenziamenti del servizio, sugli interventi di sanificazione dei mezzi e per invitare le persone alla collaborazione responsabile; per diffondere

i messaggi delle campagne l'Azienda ha utilizzato tutti gli strumenti e i canali a propria disposizione, fra cui anche l'invio di direct-mail a 4.000 clienti fidelizzati;

- rinnovo gratuito della tessera elettronica in scadenza valido per 12 mesi a partire dalla data di scadenza della tessera semplicemente appoggiandola ai totem in metropolitana o recandosi in una rivendita abilitata;
- integrazioni di nuove funzioni sull'App ATM per garantire ai Clienti una permanenza minima nelle stazioni e ottimizzare i flussi;
- indagini di Customer Satisfaction e Mystery Client per intercettare le nuove tendenze sulla mobilità e sulle nuove abitudini ed esigenze di viaggio;
- comunicazioni con tutti gli stakeholder, istituzioni, poli ospedalieri e centri sanitari, per condividere a 360°, in maniera chiara, le nuove modalità di viaggio e i nuovi orari della città, in particolare per diffondere il messaggio di evitare di viaggiare nelle ore di punta.

L'emergenza sanitaria ha provocato impatti su tutti i capitali del Gruppo ATM che, in qualità di fornitore di servizio essenziale, non ha mai sospeso l'erogazione dei servizi di mobilità. Ulteriori informazioni sono disponibili all'interno della DNF e del documento *Relazione sulla Gestione 2021*.

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 in cui opera, così come per l'intero sistema Paese nell'ambito dello sviluppo del trasporto pubblico locale, 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 e delle 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 2021-2025, 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 tre direttrici e prevede il perseguimento di obiettivi attinenti alla sfera economico-finanziaria, nonché allo sviluppo di un servizio di mobilità sempre più sostenibile, soprattutto dal punto di vista della tutela delle risorse ambientali.

Sono quindi state sviluppate iniziative 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 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.

Ad integrazione del Piano Industriale, ed in sintonia con la transizione ambientale "Milano Mix" promossa dal Comune di Milano, il Gruppo ha dato seguito alle attività di affinamento della propria strategia di sostenibilità, la quale viene concretizzata nella Politica di Sostenibilità. La Politica delinea gli impegni di sostenibilità intrapresi dal Gruppo tramite cinque pilastri di intervento, sintetizzati di seguito:

1. Trasporto ad emissioni zero – come si evince dal nome, tale pilastro ha l'obiettivo di raggiungere emissioni *net zero* derivanti dalle attività di trasporti ed abbattere gli inquinanti locali;

2. Consumi responsabili – il pilastro Consumi responsabili prevede l'utilizzo del minimo indispensabile e l'efficientamento dei consumi di risorse;
3. Supply Chain sostenibile – tale pilastro ha lo scopo di sensibilizzare e privilegiare i partner commerciali del Gruppo condividono gli stessi valori in termini ambientali, sociali ed etici;
4. Mobilità inclusiva – Lo scopo di tale pilastro è quello di assicurare l'inclusione sociale di tutti i membri della comunità grazie all'offerta di servizi di mobilità sostenibile, multimodale ed innovativa;
5. Great Workplace – “Ottimo posto di lavoro” in italiano, tale pilastro mira a promuovere un ambiente di lavoro positivo per tutti i dipendenti che attragga e arricchisca le persone e valorizzi la diversità.

Il Gruppo ha concluso le attività di elaborazione degli obiettivi specifici della Politica di Sostenibilità nei primi mesi del 2021. Tra gli obiettivi principali, per fare alcuni esempi: la riduzione delle emissioni di CO₂; l'incremento annuo del numero di iniziative rilevanti in tema di mobilità inclusiva, come gli strumenti MaaS; l'incremento annuo del numero di iniziative rilevanti per ridurre al minimo le risorse adoperate, come le risorse idriche; la progressiva parità di genere e la diminuzione del gap salariale tra generi diversi; una rete di fornitori sempre più responsabili e sensibili alle questioni ambientali.

Come ultimo step, nel 2021 i pilastri di Sostenibilità sono entrati a pieno titolo nel sistema incentivante rivolto al personale. Infatti, per il primo anno nella storia di ATM, oltre agli obiettivi legati al rispetto del budget, uno dei progetti che definiscono gli MBO (Management by Objective, o premi di risultato) di ciascun manager aziendale deve contribuire al raggiungimento di un target di sostenibilità definito a livello apicale di anno in anno.

Tutte le iniziative rientrano nel più ampio progetto volto al rafforzamento delle politiche del Gruppo utili al raggiungimento degli Obiettivi dell'Agenda 2030 per lo Sviluppo Sostenibile, “Sustainable Development Goals” (SDGs), definiti nel contesto delle Nazioni Unite.

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, cioè quelli al cui raggiungimento il Gruppo può fornire un contributo maggiormente significativo.

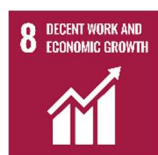
L'identificazione e l'associazione degli SDGs individuati agli obiettivi strategici del Gruppo consente di evidenziare ulteriormente lo sforzo intrapreso da ATM, tramite la strategia e le attività di business, nell'affrontare le sfide di sostenibilità a favore della collettività di cui è a servizio. Il Gruppo ha raffinato le analisi avviate nel corso dello scorso anno per arrivare ad una serie di target attinenti a 5 SDGs ai quali fornisce o potrebbe fornire un contributo maggiormente significativo:



Raggiungere l'uguaglianza di genere e l'empowerment (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



Rendere le città e gli insediamenti umani inclusivi, sicuri, duraturi e sostenibili



Promuovere azioni, a tutti i livelli, per combattere i cambiamenti climatici

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 di trasporto pubblico sicuro e accessibile, ponendo particolare attenzione ai più vulnerabili. Tali attività generano evidenti benefici in termini occupazionali e sono in grado di creare valore economico per tutto il Gruppo, e indirettamente anche per i fornitori e i clienti-cittadini, così come per tutta l'economia locale.

CAPITALE FINANZIARIO

Principali risultati correlati al Capitale Finanziario

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

€ 42,1 mln Posizione finanziaria netta di ATM S.p.A.		€ 72,7 mln Investimenti	
€ 1009,3 mln Ricavi e altri proventi operativi	€ 83,3 mln Margine Operativo Lordo		€ 16,0 mln Perdita
€ 1019,3 mln Valore generato	€ 935,3 Valore distribuito		€ 84,0 Valore trattenuto

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

Cambiamento climatico, consumi energetici ed impatti ambientali	Gestione responsabile delle risorse e dei rifiuti	Intermodalità e integrazione dei servizi	
Qualità e accessibilità dei servizi	Security & safety	Rapporti con il territorio e sviluppo locale	
Creazione e distribuzione del valore economico	Mitigazione del rumore e delle vibrazioni	Diversità, inclusione e welfare	
Formazione e sviluppo professionale	Tutela della salute e sicurezza sul lavoro	Etica, integrità e compliance	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
<ul style="list-style-type: none"> Struttura del capitale (mix tra capitale proprio e capitale di debito) 	<ul style="list-style-type: none"> Gestione finanziaria 	<ul style="list-style-type: none"> PFN attiva per euro Fatturato MOL Utile Costi del personale Oneri finanziari Imposte Costi operativi riclassificati Liberalità, sponsorizzazioni e collaborazioni 	<ul style="list-style-type: none"> Finanziamenti dedicati a progetti di incremento della qualità e della regolarità del servizio Distribuzione nella società del valore economico creato

Il Capitale Finanziario del Gruppo ATM

Per ATM, la corretta gestione del capitale finanziario è fondamentale per garantire la continuità e la 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 dà 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 2021 il Gruppo ha investito 72,7 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 - 62,5 milioni di euro, ovvero circa l'86% 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	2021	2020	2019
<i>Rinnovo della flotta</i>	47,7	112,6	133,5
<i>Manutenzione straordinaria degli stabili</i>	1,4	1,9	2,9
<i>Ammodernamento e potenziamento impianti e infrastrutture</i>	14,8	19,5	11,2
<i>Nuove tecnologie per il pagamento e l'info mobilità</i>	8,7	6,0	7,8
TOTALE	72,7	139,9	155,4

Per maggiori dettagli rispetto ai risultati finanziari del Gruppo, si faccia riferimento al Bilancio Consolidato 2021.

Andamento economico

Nel corso del 2021, grazie ad un lento ritorno alla normalità, ATM ha avuto un aumento di circa il 5% di ricavi ed altri proventi operativi rispetto al 2020 ed un aumento di costi e oneri operativi per 27,4 mln di euro rispetto all'esercizio precedente⁵. Pertanto, il risultato operativo del 2021 è stato pari a circa € - 13,7 mln con una perdita di esercizio che ammonta a circa € 16 mln.

Tabella 8. Principali indicatori economici (milioni di euro)

Principali indicatori economici	2021	2020	2019
<i>Ricavi e altri proventi operativi</i>	1.009,3	957,9	980,7
<i>Costi e altri oneri operativi</i>	926,0	896,8	867,2
<i>Margine Operativo Lordo</i>	83,3	61,2	113,6
<i>Risultato Operativo</i>	-13,7	-47,4	6,3
<i>Risultato netto</i>	-16,0	-64,5	9,2

I ricavi del 2021 sono così composti: 84,04% per entrate riconducibili alle attività di trasporto pubblico locale, 1,61% per attività relative a sosta, parcheggi e rimozioni e 14,35% da fonti diverse (84,73%, 1,63% e 13,64% rispettivamente nel 2020).

Per maggiori dettagli rispetto ai risultati economici del Gruppo, si faccia riferimento al Bilancio Consolidato 2021.

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 costituisce circa il 66% del totale dei ricavi del Gruppo per l'esercizio 2021.

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

⁵ Si rimanda alla Relazione sulla Gestione per maggiori informazioni.

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.

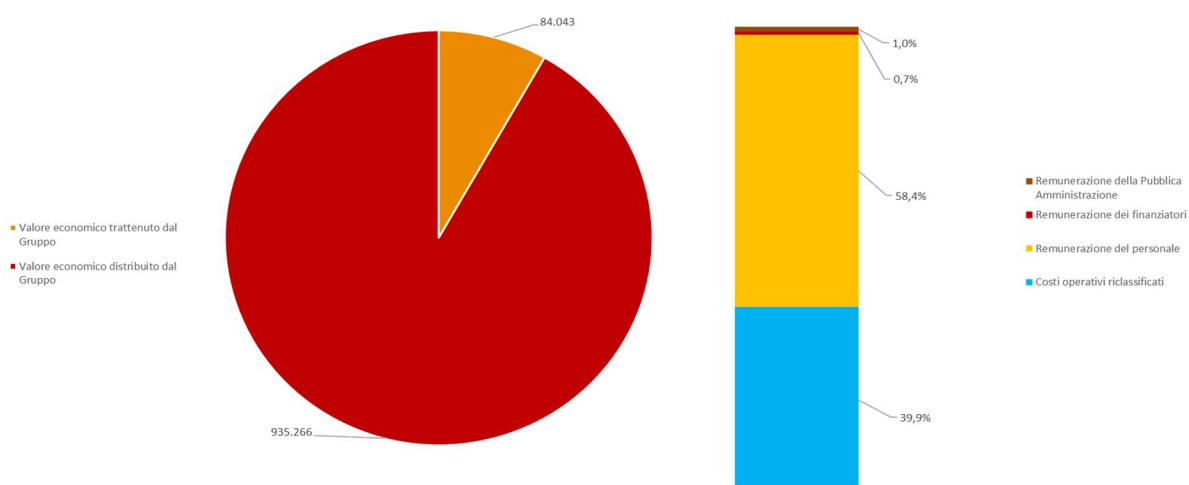
Inoltre, il Contratto di Servizio prevede l'istituzione di un Comitato Tecnico composto da rappresentanti delle parti interessate per la regolazione di diversi aspetti quali ad esempio l'attività di monitoraggio, le valutazioni di variazioni contrattuali o le valutazioni della gestione del sistema di 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 2021, il valore economico generato dal Gruppo è stato pari a circa € 1019,3 milioni di euro. Il Gruppo ha distribuito 546,4 milioni di euro al personale sotto forma di retribuzione per le attività svolte nel corso dell'anno, mentre oltre 372,8 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 circa 16 milioni di euro. Infine, 84 milioni di euro circa sono stati trattenuti dal Gruppo⁶, sotto forma di ammortamenti, svalutazioni, imposte differite ed utili destinati a riserve.

Figura 1 – Distribuzione del valore economico del Gruppo ATM nel 2021 (migliaia di euro, %)⁷



⁶ Tali valori sono da considerarsi al lordo delle distribuzioni degli utili realizzate. Nel corso del 2021 sono stati distribuiti dividendi a Hitachi Rail STS S.p.A. per € 1.715.000.

⁷ Il valore delle liberalità, sponsorizzazioni e collaborazioni, ovvero il valore economico distribuito nella comunità, è pari allo 0,05% del valore economico totale distribuito dal Gruppo ATM.

Trasparenza fiscale

La funzione che presiede la fiscalità societaria garantisce la correttezza e la conformità formale della compilazione dichiarativa per la determinazione dei tributi correlati. Sotto il profilo organizzativo, la fiscalità societaria fa capo alla Direzione Finanziaria. La gestione e il monitoraggio del rischio fiscale risiedono all'interno delle Direzioni owner dei singoli processi aziendali, aventi rilevanza in materia.

Il Gruppo si è dotato di regolamenti e procedure che disciplinano, nell'ambito degli specifici processi, anche la compliance fiscale. In relazione al sistema di controllo del rischio fiscale, ATM opera nel rispetto dei seguenti obiettivi, da perseguire nel continuo, applicabili anche alle Società soggette alla direzione e coordinamento:

- **Obblighi tributari:** Gestire correttamente gli obblighi tributari legati alle proprie attività, nel rispetto delle norme e regolamenti previsti e dei principi e finalità dell'ordinamento tributario della giurisdizione competente.
- **Gestione dei rischi:** Controllare e gestire i rischi fiscali e tutelare la reputazione della Società attraverso adeguati processi, procedure, soluzioni organizzative e strumenti pienamente integrati a livello di Sistema Controllo Interno e Gestione Rischi (SCIGR);
- **Tax Compliance:** Assicurare l'integrità negli adempimenti fiscali e la corretta determinazione delle imposte, nel rispetto delle tempistiche e dei requisiti ad essi associati, minimizzando le controversie con le autorità fiscali;
- **Condivisione dei valori:** Promuovere la consapevolezza a tutti i livelli aziendali dell'importanza attribuita dalla Società ai valori di trasparenza, onestà, correttezza e rispetto della normativa;
- **Valorizzazione delle risorse:** Sviluppare e rafforzare le competenze personali e professionali delle risorse coinvolte nel processo fiscale e nella gestione dei rischi ad essi associati, assicurando il corretto livello di esperienza e comprensione del business in modo da garantire l'adatta diligenza professionale nel raggiungimento di conclusioni adeguatamente motivate.

La Società, come statuito dal Risk Appetite Statement approvato dal CdA, ha una propensione avversa al rischio fiscale e la valutazione dei rischi fiscali tiene altresì conto della potenziale valenza ESG.

L'approccio ai rischi fiscali è mutuato dal modello di Enterprise Risk Management societario, adeguato alla specificità della materia, e si inserisce pienamente nel framework del SCIGR.

Nel corso del 2020 ATM ha adottato, in linea con quanto previsto dal D.Lgs. 128/2015 e su base volontaria, il Tax Control Framework (TCF) quale strumento di governo e di presidio aziendale per la rilevazione, misurazione, gestione e controllo del rischio fiscale. Lo strumento è governato congiuntamente dalla funzione Risk Management e Fiscalità societaria, quest'ultima con il ruolo di competence center ed è diffuso a tutti i livelli dell'organizzazione per gli ambiti di rispettiva competenza.

Come meccanismo di segnalazione di criticità relative a comportamenti non etici o illeciti e all'integrità dell'organizzazione in materia fiscale, ATM mette a disposizione il processo di whistleblowing che è aperto anche a questo tipo di segnalazioni.

L'assurance sull'informativa fiscale è garantita, oltre che dal Revisore incaricato, anche da un advisor fiscale esterno preposto alla verifica e controllo di conformità.

Il Gruppo si relaziona con i propri stakeholder sugli aspetti fiscali grazie alla direzione Relazioni esterne, Comunicazione e Marketing, che opera il coordinamento a livello aziendale.

Tabella 9. Rendicontazione delle informazioni finanziarie, economiche e fiscali per ogni giurisdizione in cui ATM opera (Italia, euro) – dati al 31/12/2020⁸

Italia	Ricavi da vendite a terze parti (comprese parti correlate)	Ricavi da operazioni infragruppo con altre giurisdizioni fiscali (Danimarca)	Utile/perdita ante imposte	Attività materiali diverse da disponibilità liquide e mezzi equivalenti	Imposte sul reddito delle società versate sulla base del criterio di cassa	Imposte sul reddito delle società maturate sugli utili/perdite
Totale Italia	841.382.000	-	(53.196.000)	1.294.845.000	2.700.053	17.700.000

La differenza tra l'importo sul reddito delle società maturata sugli utili/perdite e l'imposta dovuta è motivata da ritenute subite e scadenze di versamento differenti.

Tabella 10. Rendicontazione delle informazioni finanziarie, economiche e fiscali per ogni giurisdizione in cui ATM opera (Danimarca, euro) – dati al 31/12/2020

Danimarca	Ricavi da vendite a terze parti (comprese parti correlate)	Ricavi da operazioni infragruppo con altre giurisdizioni fiscali (Danimarca)	Utile/perdita ante imposte	Attività materiali diverse da disponibilità liquide e mezzi equivalenti	Imposte sul reddito delle società versate sulla base del criterio di cassa	Imposte sul reddito delle società maturate sugli utili/perdite
Totale Danimarca	116.565.000	-	9.934.000	4.364.000	1.644.425	3.531.000

L'importo sul reddito delle società maturata sugli utili/perdite si riferisce agli acconti pagati nel 2020 mentre l'imposta dovuta è l'importo complessivo dovuto per il 2020. La differenza tra le due è stata pagata nel 2021 a saldo.

⁸ Riguardo le informazioni riportate in tale tabella, si specifica che vengono pubblicate annualmente nel mese di novembre dell'anno successivo all'esercizio di riferimento.

CAPITALE PRODUTTIVO⁹

Principali risultati correlati al Capitale Produttivo

Tabella 11. Sintesi risultati correlati al Capitale Produttivo del Gruppo ATM

94,63% gli autobus dotati di impianti di videosorveglianza	Oltre 1.245 km² di territorio servito ¹⁰
Oltre 192 mln di chilometri percorsi ¹¹	71,3% le stazioni dotate di ascensori e/o montascale ¹²
Oltre 488 milioni di passeggeri trasportati ¹³	

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*.

Temi materiali correlati al Capitale Produttivo

Cambiamento climatico, consumi energetici ed impatti ambientali	Gestione responsabile delle risorse e dei rifiuti	Intermodalità e integrazione dei servizi	
Qualità e accessibilità dei servizi	Security & safety	Rapporti con il territorio e sviluppo locale	
Creazione e distribuzione del valore economico	Mitigazione del rumore e delle vibrazioni	Diversità, inclusione e welfare	
Formazione e sviluppo professionale	Tutela della salute e sicurezza sul lavoro	Etica, integrità e compliance	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.

⁹ Si segnala che, salvo diversamente specificato, il presente capitolo fa riferimento esclusivamente ai dati delle società italiane del Gruppo ATM.

¹⁰ Il dato include anche Metro Service A/S.

¹¹ Il dato include anche Metro Service A/S.

¹² Tale dato considera le linee metropolitane M1, M2 e M3 come previsto dal Contratto di Servizio.




¹³ Il dato include anche Metro Service A/S.

INPUT	ATTIVITÀ DI BUSINESS	OUTPUT	OUTCOME
<ul style="list-style-type: none"> Parco rotabile Infrastrutture per la mobilità Infrastrutture a sostegno della mobilità integrata 	<ul style="list-style-type: none"> Gestione della mobilità integrata Progettazione, ingegneria e manutenzione Realizzazione Sistemi ICT, sistemi di bigliettazione e piani avanzati di caring 	<ul style="list-style-type: none"> Migliaia di Km quadrati di territorio servito Implementazione di nuove tecnologie Servizio integrato sul territorio Trasporto accessibile per tutti 	<ul style="list-style-type: none"> Mobilità efficiente sostenibile, sicura Inclusione sociale Servizio pubblico soddisfacente

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 2021 con riferimento al Capitale Produttivo del Gruppo ATM.

Tabella 12. Obiettivi di sostenibilità correlati al Capitale Produttivo del Gruppo ATM

Obiettivi	Status al 31 dicembre 2021
<ul style="list-style-type: none"> Raggiungimento del 100% del materiale rotabile full-electric. 	 <p>Nel 2021, il 71,3% dei chilometri totali percorsi dal materiale rotabile del Gruppo è legato ad alimentazione elettrica, a fronte di un 28,7% legato a trazione a gasolio.</p>
<ul style="list-style-type: none"> Progressivo miglioramento dei principali KPI relativi alla qualità e 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: <ul style="list-style-type: none"> Raggiungimento del 100% degli autobus dotati di impianti di videosorveglianza (83,7% nel 2017). 	 <p>Il 94,63% 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 80 nuovi tram bidirezionali a pianale ribassato, 60 nuovi filobus 18 metri, 21 treni M1 e 25 treni M3, 150 autobus ibridi 12 metri e circa 400 autobus elettrici.</p>
<ul style="list-style-type: none"> Riduzione del livello di rumore registrato. 	 <p>Nel corso del 2021 non sono stati installati nuovi modificatori di attrito in curva, per il 2022 è prevista l'installazione di n.4 modificatori di attrito in Porta Lodovica.</p>

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 ottemperanza ai requisiti normativi necessari allo svolgimento delle attività - il mantenimento degli *asset* aziendali, infatti, soprattutto per quanto riguarda l'età media della flotta, è oggetto di regolamentazione da direttive europee nonché dalle disposizioni del Contratto di Servizio stipulato con il Comune di Milano per la fornitura di servizi di trasporto pubblico locale - ma soprattutto al fine di garantire un elevato livello di servizio in modo costante nel tempo, fattore chiave della sostenibilità del business.

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 2021, il Gruppo ATM ha destinato circa 47,7 milioni di euro al rinnovo della flotta aziendale. Relativamente alle linee metropolitane M1 e M3, nel 2021 si è avviato l'iter autorizzativo per la pubblicazione, avvenuta a settembre, della gara per un accordo quadro finalizzato all'acquisto di 46 nuovi treni.

Si tratta di 21 treni per la linea M1, in sostituzione dei treni classificati "revamping" (per il restyling avvenuto in passato) e di 25 treni per la linea metropolitana M3 che potranno essere impiegati, con minime modifiche e con l'upgrade del sistema di segnalamento di bordo, anche sulla linea M2.

Il Gruppo effettua tali investimenti al fine di generare ricadute positive per le performance dei servizi di trasporto e 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 della flotta 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 dare seguito al piano Full Electric, il cambiamento epocale dei mezzi di superficie verso una flotta autobus a zero emissioni iniziato nel 2018, ATM ha proseguito con l'inserimento di bus ibridi, tenuto conto che il mercato non è ancora in grado di soddisfare le ampie richieste di bus elettrici e che le normative prevedono dei limiti temporali sull'utilizzo dei veicoli più datati. Gli autobus ibridi consentono notevoli riduzioni sia di consumi di carburante che di emissioni di CO₂. È stata assegnata la gara per un accordo quadro da 150 autobus ibridi, comprensivo di full service manutentivo esteso a tutta la vita del veicolo. All'atto della sottoscrizione dell'accordo quadro, è stato stipulato anche il primo contratto applicativo per 129 autobus con consegne previste entro il 2022.

Nell'ambito del piano di rinnovo Full Electric, sono stati acquistati, con due contratti, i primi 25 veicoli, con consegne completate ad inizio 2019. Nel contempo, è stato sottoscritto un accordo quadro per la fornitura di ulteriori 250 autobus, a fronte del quale sono stati stipulati tre contratti applicativi: il primo per 40 veicoli, le cui consegne sono state completate nel 2020, il secondo per 100 veicoli, la cui conclusione delle consegne si è completata ad agosto 2021. Sulla base dell'evoluzione dei lavori per l'adeguamento dei depositi è stato avviato nella seconda metà del 2021 l'iter per la sottoscrizione del terzo contratto applicativo per 75 veicoli, la cui stipula è avvenuta nel gennaio 2022. A conclusione dell'accordo quadro rimangono 35 veicoli, da richiedere secondo progressione dell'attività di posa delle colonnine nei depositi.

Nell'ambito dell'accordo quadro è compreso il full service manutentivo, esteso a tutta la vita del veicolo e la sostituzione delle batterie di trazione, che rimpiazzeranno quelle installate di primo impianto, di cui si prevede il decadimento delle prestazioni a circa metà vita del veicolo.

Per il progetto Full Electric sono in corso anche gli adeguamenti degli spazi per il ricovero e la ricarica dei mezzi. A tale scopo è stato sottoscritto un accordo quadro della durata di 5 anni per l'installazione delle colonnine nei depositi di Sarca, Giambellino e San Donato e l'installazione delle opportunity charges ai principali capolinea del servizio automobilistico.

Nel 2021, sono state portate a termine le attività per la posa delle colonnine nel deposito di Sarca, e l'allestimento di 10 *opportunity chargers* (6+2+2) rispettivamente ai capolinea autobus di Zara (6, i cui lavori sono iniziati nel secondo semestre 2020), Centrale (2 installati e ulteriori 2 seguiranno nel corso del 2022) e Lambrate (4 da installare ad inizio 2022). Sono iniziate nella seconda metà del 2021 le attività per l'installazione delle colonnine nel deposito di Giambellino, la cui conclusione è prevista per un primo step entro la primavera del 2022 e secondo step entro la primavera del 2023. Relativamente alle altre opportunity chargers si proseguirà nel 2022 con l'allestimento di ulteriori 2 impianti al capolinea di Lambrate (via Viotti) e successivamente si aggiungeranno altri 2 impianti al capolinea di piazza Napoli.

È necessario e opportuno far presente che nell'ambito della "missione ecologica" l'energia occorrente alla ricarica dei bus elettrici è completamente ecosostenibile, avendo ATM sottoscritto un contratto di fornitura di energia elettrica prodotta da fonti rinnovabili, certificata Energia Verde con Garanzia di Origine.

Per quanto riguarda la flotta autobus della controllata NET, si è completato il piano di rinnovo di 44 autobus da 12 e 18 metri, divisi tra il servizio extraurbano lotto 3 e servizio urbano di Monza. Questi investimenti, sostenuti nell'ottica della gara per l'assegnazione del servizio, hanno consentito un ringiovanimento del parco veicoli NET, consentendo la dismissione di veicoli obsoleti, ancora con motorizzazioni Euro 3.

Riprendendo il tema della mobilità elettrica, è stato sottoscritto nella seconda metà del 2020 l'accordo quadro per la fornitura di 80 tram bidirezionali della lunghezza di 25 metri, con pianale ribassato solo nella zona delle porte di accesso, da impiegare sulla rete urbana e interurbana. Unitamente all'accordo, è stato stipulato anche il primo contratto applicativo per 30 tram (10 interurbani e 20 urbani), con consegne a partire dal 2022 e inizio del servizio a partire dal 2023.

A fine 2021 sono stati sottoscritti contratti applicativi per ulteriori 30 tram urbani, a completamento del programma di sostituzione di 50 tram urbani cofinanziato dal Ministero delle Infrastrutture e delle Mobilità Sostenibili (MIMS).

Nell'ambito dell'accordo quadro per la fornitura di 80 filobus snodati da 18 metri, si sono completate nel primo semestre 2020 le consegne dei 30 veicoli, tutti in servizio di cui al primo contratto applicativo.

Nel mese di febbraio 2021 è stata avviata la richiesta per la stipula del secondo contratto applicativo, per i successivi 50 filobus, sottoscritto a novembre 2021.

Con questi investimenti l'anzianità media della flotta filobus ATM scenderà a circa 4 anni, permettendo così la dismissione di tutti i vecchi mezzi da 12 e 18 metri particolarmente datati. Si ricorda che i nuovi tram ed i nuovi filobus in arrivo offriranno alla clientela una migliore qualità del servizio, in termini di comfort e accessibilità; saranno aggiornati ai più moderni requisiti di sicurezza, saranno dotati di sistema anticollisione per i tram, garantiranno la mitigazione del rumore emesso in ambiente, saranno dotati di sistemi tecnologici per permettere la connettività in rete dei clienti una volta a bordo e garantiranno risparmi energetici grazie al sistema di recupero di energia in frenata.

Infine, sempre nell'ambito del rinnovo della flotta veicoli e nell'ottica della sostenibilità, prosegue il progetto per la sostituzione delle auto di servizio diesel con auto elettriche a noleggio, da utilizzare per l'assistenza ai mezzi in linea, il controllo dell'esercizio e per gli interventi di manutenzione degli impianti metropolitani e tranviari. Attualmente sono 107 le auto già a regime e ulteriori 9 vetture già ordinate (verificare all'atto della chiusura di questo file se ordine fatto) verranno consegnate nel 2022.

Nel 2021, il 71,3% delle percorrenze di tutti i mezzi pubblici di ATM è alimentato elettricamente, in particolare al 31.12. 2021 la dotazione ATM comprende 166 autobus elettrici e 126 Filobus, oltre ai treni della metropolitana e ai tram.

Safety e protezione aziendale

L'ammmodernamento continuo della flotta consente anche il miglioramento delle attività di sicurezza sussidiaria svolte dal settore aziendale *Protezione Aziendale* a tutela del personale, dei passeggeri e del patrimonio ATM, anche grazie all'implementazione di soluzioni tecnologiche volte al monitoraggio a bordo dei mezzi e nelle stazioni.

Dal 2019 è attiva la Control Room dedicata (Security Operations Center - SOC) presso la sede delle Operations a stretto contatto 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 delle oltre 11.000 telecamere di videosorveglianza, dei 5.000 sensori, degli oltre 4.000 allarmi che vengono remotizzati e gestiti sul campo attraverso oltre 200 interventi giornalieri di personale specializzato, con l'eventuale supporto delle Forze dell'Ordine quando necessario.

È in corso la progettazione delle nuove funzionalità del software (PSIM) di gestione degli strumenti di protezione aziendale, che prevedono l'eliminazione della reportistica cartacea con riduzione dei tempi di sintesi dei KPI di Security, la localizzazione cartografica di tutti gli asset aziendali e degli strumenti di Security e la connessione tra centro e campo attraverso una APP installata sui device delle risorse di Security.

La videosorveglianza dei nuovi filobus ATM ha raggiunto il 64,62%, quella dei nuovi autobus ha raggiunto il 99,83% dell'intera flotta, mentre per NET il 100% della flotta.

Anche Metro Service A/S ha predisposto un sistema di gestione delle problematiche di sicurezza ferroviaria per garantire il rispetto delle leggi, dei regolamenti e delle disposizioni contrattuali applicabili. La società registra e valuta annualmente i rischi relativi alla sicurezza ferroviaria e definisce obiettivi quantitativi e qualitativi soggetti a revisione durante il riesame annuale della direzione. Nel 2021, Metro Service A/S ha aggiornato il Sistema di Gestione della Sicurezza per ottenere la conformità all'Ordine Esecutivo Danese n. 712. Conseguentemente, Metro Service A/S ha ottenuto rinnovata attestazione e omologazione di sicurezza da parte dell'Autorità Nazionale per la Sicurezza.

Gestione e sviluppo dell'infrastruttura e accessibilità ai servizi di

trasporto

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.

In particolare, le infrastrutture a supporto del servizio offerto da ATM, dalla rete metropolitana, 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.

Consapevole del proprio ruolo nell'ambito del 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.

A dirigere la programmazione dell'area metropolitana di Milano è il Piano Urbano della Mobilità Sostenibile (PUMS) che detta 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 e gli interventi a breve-medio termine che il comune prevede di sviluppare per la realizzazione di nuove infrastrutture e il mantenimento di quelle già esistenti.

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).

Inoltre, per garantire la sicurezza della circolazione dei mezzi di superficie sono installati a bordo dispositivi che consentono un costante collegamento con la propria centrale operativa per tutta la durata del servizio; tali impianti sono mantenuti in efficienza puntualmente attraverso le opportune attività manutentive.

Invece per la circolazione e il distanziamento in sicurezza dei treni delle linee metropolitane, 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.

In particolare, nell'ambito del rinnovamento della linea M2 è previsto il rifacimento completo del sistema di segnalamento. Il nuovo impianto, integralmente finanziato da contributi ministeriali e dal Comune di Milano, garantirà una gestione del servizio più sicura ed efficiente permettendo di raggiungere un aumento della frequenza di passaggio dei treni al fine di incrementare di conseguenza la capacità di trasporto. In stretta associazione all'intervento sugli impianti di segnalamento sarà necessario attuare il rinnovamento puntuale dell'armamento. Gli interventi saranno realizzati sui tratti di linea nei quali l'armamento ha subito un decadimento prestazionale della componentistica meccanica oppure era stato realizzato con soluzioni tecniche che non permettono il previsto incremento da 70 km/h a 85 km/h della velocità di marcia.

Oltre al segnalamento M2 è in programma il rifacimento completo anche del segnalamento della linea M3, che contribuirà all'ammodernamento della linea "gialla", unitamente al rinnovo della flotta treni, nel medio termine; intervento interamente finanziato dal MIMS.

Accessibilità ai servizi di acquisto

A fianco di questi interventi ATM è capofila nella rivoluzione del ticketing nel Trasporto Pubblico Locale, facilitando la trasformazione digitale del trasporto pubblico milanese, che ad oggi è a un punto di svolta nell'ambito delle modalità di ticketing. Infatti, il Gruppo si è impegnato a garantire l'accessibilità ai servizi offerti anche attraverso l'implementazione di nuove emittitrici automatiche che facilitano l'acquisto del titolo di viaggio, ovvero tramite l'offerta di servizi Smart che permettono l'acquisto dei titoli di viaggio attraverso SMS o App e rendendo possibile la fruizione dei viaggi attraverso in modalità dematerializzata con l'utilizzo di QR code e, nel prossimo futuro, della tecnologia NFC.

Nel corso del 2020 è stato esteso il numero di tornelli aggiornati con la nuova tecnologia Smart ed è stato completato il catalogo dei titoli venduti in modalità dematerializzata allargandolo all'intera gamma dei titoli previsti nel sistema tariffario Integrato del Bacino di Mobilità.

Grazie alla tecnologia Smart, ATM ha avviato, nel corso del 2018, 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 bestfare) in base al numero e alla tipologia di viaggi effettuati nell'arco delle 24 ore dalla prima convalida della giornata. Dopo due anni di operatività nella metropolitana, il sistema di pagamento contactless è sbarcato anche sulle prime linee bus 56, 70 e 73 ed è in corso di avvio nei parcheggi a pagamento di Romolo, Bisceglie, Cascina Gobba, Caterina da Forlì, Famagosta, Lampugnano, Maciachini.

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:

- Installazione di percorsi tattili e misure protettive, come ad esempio i percorsi LOGES (Linea di Orientamento Guida e Sicurezza) e porte automatiche che proteggono dal rischio di caduta, per garantire l'accessibilità dei servizi ai passeggeri con disabilità visive;
- Riqualficazione o ricostruzione delle fermate di bus, tram e filobus;
- I nuovi treni Leonardo, così come tutti i treni della flotta della metropolitana, dispongono della postazione riservata al passeggero in carrozzina;
- 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;
- Nel 2020 sono stati avviati cantieri, compatibilmente con l'esercizio della linea ed in coerenza con la programmazione del servizio, per l'installazione di ascensori e per la realizzazione di rampe di accesso nelle stazioni di Cimiano, Vimodrone, Cassina de' Pecchi, Bussero, Gorgonzola e Gessate sulla M2, per i quali si stima la fine dei lavori nel mese di luglio 2022; alla fine del mese di gennaio 2021 nella stazione di Assago Milanofiori Nord è stato attivato il nuovo ascensore collocato nell'atrio della struttura presente al termine della passerella ciclopedonale che collega il mezzanino con l'area Cascina Bazzana del Comune di Assago;
- Nel 2020 si sono conclusi gli interventi di sostituzione dei montascale con modelli dotati di maggiori capacità di carico e migliori funzionalità ed affidabilità, che hanno interessato complessivamente 68 impianti di cui 37 sulla Linea 1 presenti nelle stazioni di Inganni, Bande Nere, Gambara, Amendola, Pagano, Cairoli, Cordusio, Duomo, San Babila, P.ta Venezia, Palestro, Gorla e Sesto Marelli, 30 sulla Linea 2¹⁴ a P.ta Genova FS, S. Agostino, S. Ambrogio, Garibaldi FS, Gioia, Piola, Lambrate FS, Udine, Crescenzago, Cascina Gobba ed 1 sulla Linea 3 a Duomo; nel 2021 sono entrati in servizio i nuovi montascale nella stazione di Rovereto sulla Linea 1;
- Per quanto riguarda il piano di sostituzione delle scale mobili, che ha consentito dal 2012 il rinnovo di oltre 100 impianti¹⁵, nel corso del 2021 sono state completate le installazioni di ulteriori 14 scale nelle stazioni di Sesto 1° Maggio FS, San Babila, Pagano, Lampugnano, Uruguay, Bonola, S. Leonardo sulla M1 e di Caiazzo e Loreto sulla M2¹⁶; sono inoltre in corso i lavori per l'installazione di ulteriori 14 scale mobili: 6 nella stazione di Centrale FS, 2 a Cologno Sud, 4 a Cologno Nord e 2 a Cascina Gobba sulla M2, che termineranno nel mese di agosto 2022; è in fase di avvio la progettazione definitiva per la sostituzione delle scale mobili e degli ascensori presenti nelle stazioni della M3; sono in corso, inoltre, diversi progetti per il rinnovo di ulteriori scale mobili e l'installazione di ascensori nelle linee M1, M2 ed M3.
- Nel 2021 sono terminati gli interventi di adeguamento delle banchine di fermata dei tram per renderle più sicure e per conferire loro dimensioni tali da consentire la fuoriuscita dal veicolo della pedana utile all'accesso alla vettura e alla discesa dalla stessa da parte del passeggero in carrozzina; i lavori, nell'ambito del progetto Linee T e corridoi veloci, hanno interessato la riqualficazione di numerose fermate afferenti alle linee 4, 9, 12, 24 e 27; Il Comune di Milano ha previsto l'adeguamento di 22 fermate tranviarie ubicate lungo le linee 2 e 16: nel 2020 i lavori sono stati effettuati su 15 fermate della linea 2, nel 2021 è terminata la

¹⁴ Ad eccezione di quelli presenti nella stazione di Precotto che sono di recente installazione.

¹⁵ Il piano, avviato nel 2012, ha consentito la sostituzione di oltre 100 impianti in più di 34 stazioni della M1 e della M2, rispettivamente 56 e 35; le stazioni interessate sono state sulla M1 Sesto 1° Maggio FS (2 impianti), Sesto Marelli (2), Sesto Rondò (2), Villa San Giovanni (2), Precotto (2), Gorla (2), Turro (2), Rovereto (2), Pasteur (2), Lima (2), Loreto (2), P.ta Venezia (4), Palestro (2), San Babila (2), Cairoli (3), Cordusio (3), Cadorna FN (4), Conciliazione (2), Pagano (2), Buonarroti (2), Amendola (2), Lotto (2), QT8 (2), Bande Nere (2), Molino Dorino (2); sulla M2 le sostituzioni sono state effettuate nelle stazioni di Romolo (2 impianti), Moscovia (7), Lanza (6), Cadorna FN (4), S. Ambrogio (3), S. Agostino (3), P.ta Genova FS (3), Cologno Centro (2), Gessate (5). Nel piano sono previsti anche interventi di manutenzione straordinaria volti a migliorare la funzionalità e l'affidabilità degli impianti maggiormente soggetti a guasti.

¹⁶ L'appalto prevede la sostituzione di 1 impianto nelle stazioni di Sesto 1° Maggio FS e di Pagano, 2 a San Babila, Lampugnano, Uruguay, Bonola, S. Leonardo sulla M1 e 1 nelle stazioni di Caiazzo e di Loreto sulla M2.

riqualificazione delle banchine della linea 16. Nell'ambito di questi interventi le banchine vengono anche attrezzate con percorsi di orientamento, guida e sicurezza ed è previsto anche il rifacimento di alcuni percorsi pedonali che conducono alla fermata;

- Tutti i nuovi mezzi entrati a far parte della flotta nel 2021 sono dotati di pianale ribassato e della postazione per passeggero in carrozzina. Gli investimenti effettuati negli ultimi anni hanno permesso di incrementare il numero di veicoli dotati di pianale ribassato, di postazione riservata al passeggero in carrozzina e di elevatore o di pedana ribaltabile ad azionamento manuale per l'ingresso e per l'uscita dalla vettura: ad oggi circola con questo allestimento l'intera flotta degli autobus e il 66% dei filobus. Nel 2020 e nel 2021 i 30 nuovi filobus immessi in servizio sulle linee 90, 91 e 92 hanno consentito l'eliminazione graduale di veicoli di vecchia generazione. Nell'ambito della flotta tranviaria il 48,2% delle vetture che circolano sul territorio della città di Milano è dotato di pedana ad azionamento elettrico. Come anticipato, nel corso del 2021 si è concluso il progetto di revamping¹⁷ di 51 tram della serie 4900 che, per quanto riguarda l'accessibilità, ha permesso l'installazione sulle vetture di un elevatore con pedana per l'ingresso e l'uscita delle persone in carrozzina; l'impiego di questi mezzi sta consentendo di rendere parzialmente accessibili alcune linee tranviarie tra cui la 2, la 3, la 12 e la 16;
- ATM svolge nei confronti del personale di front line e del personale neoassunto¹⁸ azioni di sensibilizzazione e di formazione per la gestione della relazione con i clienti con disabilità; al personale neoassunto, in particolare, viene erogata formazione relativa ai dispositivi di cui sono dotati i mezzi per il trasporto dei passeggeri con difficoltà motoria o in carrozzina;
- Il sito www.atm.it nella sezione denominata Mezzi accessibili, aggiornata di recente, fornisce informazioni relative all'accessibilità delle stazioni e delle linee di superficie; sull'applicazione GiroMilano, disponibile direttamente dalla home page, ogni fermata delle quattro linee della metropolitana è corredata delle informazioni relative alla presenza di ascensori e di montascale e alla loro posizione rispetto alla superficie. La versione accessibile di GiroMilano, caratterizzata da un formato essenziale per agevolare le persone ipovedenti, offre la funzionalità del calcolo del percorso; funziona con i principali screen reader per permettere di giungere ai risultati di percorso solamente ascoltando quanto elaborato dal programma.
Per il miglioramento dell'informazione sull'accessibilità del trasporto in metropolitana e in superficie alle persone con disabilità e per la sua erogazione in tempo reale, ATM sta lavorando alla realizzazione di una piattaforma web denominata Informazioni Senza Barriere; l'azienda ha svolto, insieme ad un gruppo di passeggeri con disabilità motoria e con LEDHA¹⁹, una sperimentazione per lo sviluppo delle funzionalità del sistema proprio a partire dall'esperienza di viaggio del cliente. Obiettivo è la pubblicazione sul sito di ATM del nuovo sistema attualmente in fase di progettazione, il cui avanzamento ha subito rallentamenti a causa del contesto pandemico. Per garantire l'informazione al cliente durante il viaggio, ATM lavora costantemente sia alla manutenzione dei materiali posati nelle stazioni, alle fermate di superficie, a bordo delle vetture, nei parcheggi e negli ATM Point, sia alla revisione, aggiornamento e adeguamento della segnaletica in concomitanza, ad esempio, alla riqualificazione delle fermate, alle modifiche di percorso delle linee come nel caso della 35 e della 41 oppure in occasione della creazione di nuove linee come nel caso della 927 Segrate (P.za S. Ambrogio)-Vimodrone M2 per cui è stata prodotta una mappa ad hoc. Le varie fasi dell'emergenza sanitaria e le misure di volta in volta adottate hanno richiesto interventi massivi e continui sia nel 2020 sia nel 2021 per l'adeguamento dei messaggi delle campagne diffusi a bordo dei mezzi, nelle stazioni e alle fermate per informare e indirizzare i clienti durante i loro spostamenti. Nei primi sei mesi del 2021 si è provveduto a monitorare lo stato degli adesivi per il distanziamento interpersonale posati a terra in tutte le 113 fermate della metropolitana e per

¹⁷ Con il termine revamping si indicano le operazioni di ammodernamento delle vetture di vecchia generazione; a proposito del revamping delle 51 vetture della serie 4900 si veda a pagina 45.

¹⁸ Personale neoassunto con la mansione di conducente di autobus, filobus e tram, operatore di stazione, agente di Linea M5, macchinista.

¹⁹ LEDHA è un'associazione di promozione sociale che lavora per la tutela dei diritti delle persone con disabilità offrendo informazione, consulenza gratuita e assistenza legale e rendendosi interlocutrice delle istituzioni lombarde; rappresenta oltre 180 organizzazioni di persone con disabilità e loro familiari in tutta la Lombardia.

i flussi di ingresso/uscita in 48 stazioni al fine della sostituzione del materiale ammalorato; in occasione della riapertura delle scuole superiori avvenuta in gennaio è stata progettata una grafica per facilitare l'identificazione dei mezzi e delle fermate dei bus navetta che ATM ha impiegato per potenziare il servizio per gli studenti; sono stati inoltre disegnati e prodotti materiali ad hoc per ciascuna linea, per ciascuna fermata e per ogni tipologia di servizio. Nel mese di gennaio ATM ha pubblicato il nuovo layout dello schema di rete presente nelle stazioni, a bordo dei treni e sui canali digital dell'Azienda: la rete ferroviaria suburbana, prima rappresentata con un unico tratto blu, è stata differenziata per linee, consentendo al cliente una immediata visualizzazione dei percorsi grazie alla diversificazione cromatica di ciascuna delle cosiddette linee "S" e delle relative stazioni inserite nella zona tariffaria Mi1-Mi3; le zone tariffarie sono state rese più chiare e leggibili, facilmente identificabili dai colori in sfumatura definiti dall'Agenzia di Bacino in contrasto con l'area del limite tariffario per gli abbonamenti urbani in colore bianco. È proseguita l'attività di collaborazione con M4 con particolare riguardo alla progettazione della segnaletica.

Tabella 13. KPI relativi all'accessibilità dei mezzi ATM²⁰

% mezzi di superficie dotati di pedana ribaltabile				
Modo	Target 2021	2021	2020	2019
Linee di superficie	75	85,2	84,7	84,0

% stazioni della metropolitana dotate di ascensori e/o montascale				
Modo	Target 2021	2021	2020	2019
Stazioni metro	75	71,3	70,2	70,2

% stazioni della metropolitana dotate di pavimenti sensibili a centro banchina				
Modo	Target 2021	2021	2020	2019
Stazioni metro	100	95,7	95,7	95,7

Infoline e "Informazioni Senza Barriere"

L'Azienda mette a disposizione dei propri clienti l'*Infoline ATM 02.48.607.607*, call center coordinato dalla struttura Relazioni con i Clienti, attivo tutti i giorni dalle 7.30 alle 19.30 per informazioni sugli orari del servizio, i percorsi delle linee, le tariffe di viaggio; l'Infoline è in funzione fino alle 24 per l'assistenza ai passeggeri con disabilità da parte degli operatori che possono fornire aiuto nella pianificazione del viaggio con informazioni sull'accessibilità delle stazioni e delle fermate e sull'operatività in tempo reale di ascensori e montascale.

Per il miglioramento dell'informazione sull'accessibilità al trasporto in metropolitana e in superficie e per la sua erogazione in tempo reale, ATM sta lavorando alla realizzazione di una piattaforma web denominata "Informazioni Senza Barriere" che ha lo scopo di fornire informazioni in tempo reale sull'accessibilità del trasporto in metropolitana e in superficie; per questo progetto l'Azienda ha svolto,

²⁰ Tali indicatori non includono i mezzi gestiti da Nord Est Trasporti S.r.l..

insieme ad un gruppo di passeggeri con disabilità motoria e con LEDHA “Lega per i diritti delle persone con disabilità APS”, una sperimentazione per lo sviluppo delle funzionalità del sistema proprio a partire dall’esperienza di viaggio del cliente. Obiettivo è la pubblicazione sul sito di ATM del nuovo sistema, attualmente in fase di avanzata elaborazione, che è stata rallentata dal contesto pandemico.

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 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 tale quadro nel corso del 2021 il Gruppo:

- Ha realizzato lavori di molatura e manutenzione ordinaria dei binari tram con macchina molatrice strada-rotaiia Man Meccanica - Speno RLT16-EVO della società Rail Diagnostics S.p.A. e con carrello molatore HSG City della Vossloh, su 17 tratte per un totale di circa 17.000 metri. I risultati della valutazione d’efficacia degli interventi realizzati hanno attestato una soddisfacente riduzione del rumore e delle vibrazioni prodotte dall’esercizio delle linee tranviarie;
- Sono stati rinnovati Km 6 di binario, compreso un incrocio complesso come Piazzale Cimitero Monumentale, sostituendo la precedente infrastruttura con una soletta flottante con materassino antivibrante ed attacco elastico che mitiga la propagazione delle vibrazioni e riduce la produzione del rumore di rotolamento.

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. Poiché 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, nel 2021 è stato completato il piano di miglioramento prestazionale consistente nella migrazione della modalità di riconoscimento delle vetture dal sistema di lettura di codici a barre al sistema TAG-RFID.

Si evidenzia infine che la struttura ha avviato e concluderà ad inizio 2022 l’aggiornamento della mappatura acustica dell’infrastruttura ferroviaria M2 relativa alle tratte in superficie. Conseguentemente, in relazione agli esiti della mappatura, potrebbe essere aggiornato il Piano d’Azione, già in fase di sviluppo, che prevede interventi di mitigazione sonora mediante installazione di barriere acustiche lungo la via di propagazione del rumore da sviluppare nell’arco di 12 anni. L’Ente proprietario dell’infrastruttura, ovvero il Comune di Milano, nel 2020 ha approvato il progetto per la prima area d’intervento riferita alla tratta M2 lungo la via Palmanova e nel 2021 ha trasmesso il

disciplinare d'incarico; al momento è in corso lo sviluppo del progetto esecutivo per una programmazione di inizio lavori a fine 2022 - inizio 2023.

I principali progetti in sintesi

Nel corso del 2021, sono state avviate e/o sono proseguite le seguenti attività su infrastrutture finanziate dal Comune:

- Risanamento galleria tra stazione Piola e Lambrate - 2[^] fase;
- Rinnovo straordinario armamento tram 5[^] bis, 6[^], 7[^] e 8[^] fase;
- Realizzazione dell'intervento linee T e corridoi veloci - adeguamento delle fermate delle linee 4,9,12,27;
- Fornitura in opera di montascale a piattaforma per metropolitana Milano;
- Riqualificazione stazioni metro M2 (ramo Gessate);
- Manutenzione straordinaria scale mobili;
- Ammodernamento alimentazione rete dati metropolitana;
- Interventi di sostituzione scale mobili;
- Rinnovo armamento metro M2.

CAPITALE INTELLETTUALE

Principali risultati correlati al Capitale Intellettuale

Tabella 14. Sintesi risultati correlati al Capitale Intellettuale del Gruppo ATM

5 Società del Gruppo dotate di Modello 231	4 le Società del Gruppo certificate SA8000 ----- Oltre 450 ore di formazione svolte in tema diritti umani e SA8000
4 le Società del Gruppo certificate ISO 9001	0 sanzioni significative in ambito ambientale e sociale

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

Cambiamento climatico, consumi energetici ed impatti ambientali	Gestione responsabile delle risorse e dei rifiuti	Intermodalità e integrazione dei servizi	
Qualità e accessibilità dei servizi	Security & safety	Rapporti con il territorio e sviluppo locale	
Creazione e distribuzione del valore economico	Mitigazione del rumore e delle vibrazioni	Diversità, inclusione e welfare	
Formazione e sviluppo professionale	Tutela della salute e sicurezza sul lavoro	Etica, integrità e compliance	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
<ul style="list-style-type: none"> • Know-how in ambito di gestione di sistemi complessi di mobilità • <i>Competence centre</i> in progettazione e gestione processi 	<ul style="list-style-type: none"> • Sviluppo sistemi innovativi e smart per la gestione della mobilità • Rilevazione del livello di customer satisfaction • Svolgimento di indagini sul Clima interno • Implementazione di strumenti e sistemi di gestione operativa e di governance 	<ul style="list-style-type: none"> • Ottenimento di sistemi di certificazione: ISO 9001, ISO 14001, ISO 45001, SA8000 • Gestione etica del Business • Offerta di servizi innovativi 	<ul style="list-style-type: none"> • Qualità del servizio erogato • Efficienza dei processi e controllo lungo la catena di creazione del valore • Tutela dei diritti per dipendenti e clienti

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 2021 con riferimento al Capitale Intellettuale del Gruppo ATM. Nella tabella vengono inoltre identificati nuovi obiettivi pianificati nel 2022.

Tabella 15. Obiettivi di sostenibilità correlati al Capitale Intellettuale del Gruppo ATM

Obiettivi	Status al 31 dicembre 2021
<ul style="list-style-type: none"> • Integrazione dei rischi di sostenibilità legati ad attività e operazioni di ATM all'interno del processo di risk assessment di Gruppo. 	<p>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).</p> <p>Rispetto agli obiettivi ESG, per la parte "S" ("Social") and "G" ("governance"), si specifica, altresì che, gli stessi sono stati integrati all'interno del processo di risk assessment di Gruppo, anche mediante una puntuale riconciliazione degli scenari di rischio ERM a specifici rischi 231 e Anticorruzione, nonché alla mappatura delle relative aree sensibili. A fronte degli aggiornamenti dei Modelli 231 di cui sopra, il risk register ERM è stato armonizzato al fine di allinearli all'aggiornamento dei Modelli 231 e del Modello Anticorruzione di Gruppo, adottato su base volontaria e anch'esso aggiornato nel 2021.</p>

	<p>Il Gruppo ATM si impegna ad approfondire ulteriormente la propria analisi dei rischi in ambito Climate Change, in linea alle priorità definite dall'European Securities and Markets Authority (ESMA), e sulla base dell'evoluzione della normativa in materia.</p>
--	---

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 promuove la leadership di ATM nel settore del trasporto pubblico locale.

L'approccio all'innovazione del servizio

L'impegno per 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 riportati nella tabella sopra, 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.

Nel corso del 2021 il Gruppo ha attuato una serie di progetti ai fini dell'innovazione tecnologica rivolta sia ai dipendenti sia ai clienti:

- **Esclusione dalla stampa cedolini degli utenti O365 con multi-fattore**, circa il 50% delle utenze di dominio aziendali sono transitate su Office365 con autenticazione a secondo fattore di sicurezza. Tutte le nuove utenze vengono create con questa modalità. Da luglio 2021 tutti i dipendenti con il secondo fattore di autenticazione attivato non ricevono più il cedolino cartaceo ma vi accedono solo digitalmente tramite il Portale Dipendente. Questa tipologia di utenza verrà gradualmente estesa a tutto il personale. L'attività svolta consente un significativo risparmio nella stampa, imbustamento e distribuzione dei cedolini. Inoltre, tutela in misura significativamente maggiore la riservatezza.
- **Applicativo "Attilio"**, sviluppo e messa in opera, per la popolazione delle direzioni DEMA e DEMAS, della funzionalità di distribuzione delle prestazioni a straordinario del personale viaggiante. L'applicazione consente digitalmente di proporre un turno a straordinario ad un agente e di tracciare il processo di accettazione o rifiuto. L'introduzione della nuova funzionalità consente di evitare la stampa dei biglietti di avviso che venivano distribuiti e raccolti manualmente.
- **Procedura Rimborsi Key Account**, da luglio 2021 ATM ha attivato una nuova procedura di rimborso rivolta ai clienti "Key Account" cioè ai clienti dipendenti di soggetti pubblici e/o privati con i quali vige un accordo commerciale per la vendita dei servizi ATM. Il processo prevede l'inserimento della richiesta di rimborso da parte del cliente, in totale autonomia, dal Sito Web ATM (Area Riservata) seguendo le indicazioni del form applicativo implementato. Il cliente potrà poi disattivare il proprio contratto, per il quale ha richiesto il rimborso, avvicinando la propria tessera ad uno qualsiasi dei totem presenti nelle stazioni delle linee metropolitane. La richiesta di rimborso viene poi gestita dal back-office ATM. Grazie a questa iniziativa progettuale la presenza dei clienti agli sportelli è stata limitata alle sole richieste di assistenza; sono stati considerevolmente ridotti gli sprechi di carta, nel pieno rispetto delle politiche di sostenibilità di ATM, ed i tempi di lavorazione delle pratiche di rimborso.

- **Digitalizzazione Pratiche Legali**, nel corso del 2021 ATM ha avviato un progetto finalizzato alla completa digitalizzazione delle pratiche legali in collaborazione con la DALIS. Si è investito nella realizzazione di una piattaforma per la gestione e condivisione in modo automatizzato, rapido e sicuro del processo di acquisizione, inserimento, archiviazione e consultazione dei documenti legali prodotti e ricevuti dalla Direzione Legale, in linea con l'evoluzione tecnologica e normativa del Processo Civile Telematico (PCT). Il progetto, realizzato in logica "Software As A Service" (SAAS) ha permesso alla Direzione Affari Legali e Societari di gestire in maniera digitalizzata i fascicoli relativi ai contenziosi, l'archiviazione dei documenti ad essi allegati, l'integrazione con il Processo Civile Telematico (PCT). La nuova piattaforma inoltre gestisce le scadenze processuali e delle procedure di lavoro adottate, la sincronizzazione automatica con le piattaforme attivate dai tribunali, la Gestione Documentale, la privacy del fascicolo e la firma elettronica remota a norma di legge.
- **Adeguamento delle ZTL Area C, Area B e Sosta per Emergenza Sanitaria**, considerato il perdurare dello stato emergenziale e sulla base delle varie delibere comunali si è provveduto a gestire la riapertura della ZTL Area C con l'applicazione di regole d'orario differente, oltre che la proroga massiva dei titoli autorizzativi alla sosta libera, all'accesso in corsie preferenziali, ZTL e Aree pedonali. Si ricorda infatti che il Comune di Milano ha deliberato una serie di misure cautelative per specifiche categorie di utenti per consentire l'esenzione dal pagamento previsto per l'accesso giornaliero in Area C, la sosta libera e gratuita negli spazi di sosta riservati ai residenti e negli spazi di sosta a pagamento su tutto il territorio cittadino, la deroga all'ingresso in Area B. Particolare rilevanza le attività di downgrade delle regole al divieto ambientale per l'accesso alla ZTL Area B al fine di agevolare gli spostamenti sul territorio.
- **Integrazione con Regione Lombardia per progetto MoVe-In AreaB**, al fine di adoperarsi per adottare misure più incisive per la tutela del proprio territorio, ATM quale partner tecnologico del Comune di Milano ha collaborato alla realizzazione dell'integrazione della piattaforma di gestione delle ZTL AreaB con quanto definito a livello regionale. In particolare, Regione Lombardia, con D.G.R. n. 2055/2019 ha avviato il progetto sperimentale denominato "MoVe-In" (MONitoraggio dei VEicoli INquinanti) che consiste nell'assegnare, a veicoli soggetti a limitazioni della circolazione in relazione alla classe emissiva di inquinanti, un numero di chilometri utilizzabili su porzioni di territorio regionale. La stessa deroga su base chilometrica è stata attivata anche nella disciplina ZTL Area B attraverso integrazioni e scambio dati con la piattaforma di Regione Lombardia.
- **Portale Business Intelligence "Certificazione 13816"**, nell'ambito del progetto di certificazione 13816 di alcune linee TPL gestite da ATM, la Direzione Sistemi Informativi ha realizzato un modello di analisi dati sviluppando gli indicatori definiti nel processo di certificazione. Inoltre, è stato implementato un portale dedicato alla pubblicazione e consultazione della reportistica di monitoraggio dei dati e dei KPI.

Compliance con le normative di riferimento

In linea con le Linee Guida SCIGR di ATM S.p.A.²¹, 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. Al termine del 2020, nell'ambito del proprio SCIGR, il Gruppo ATM si è dotato, oltre agli esistenti presidi specialistici, ad ogni livello aziendale pertinente, di una specifica Funzione di Compliance che, nel corso del 2021, ha cominciato a definire le proprie Linee Guida e il proprio framework metodologico, realizzando un vero e proprio *Compliance assessment*.

Questo ha portato a rilevare i principali ambiti normativi applicabili ai processi di ATM ed a stabilire il livello di maturità dei singoli presidi.

²¹ Opportunamente recepite dalle società controllate se e in quanto compatibili.

Su indicazione del Vertice Aziendale, sempre nel corso del 2021, si è provveduto alla stesura di nuove linee guida SCIGR del gruppo ATM S.p.A., nonché di tutti i documenti ad esse correlati (linee guida in materia di gestione dei GAP, Regolamento interno del “Comitato di Coordinamento delle Funzioni di Controllo” (CCFC), Flussi informativi, ecc.).

Questo ha permesso di avviare l’attività di collaborazione fra le Funzioni di Controllo, realizzata tramite il CCFC che, nell’ottica di un progetto di semplificazione e di riduzione dell’impatto verso le funzioni operative, ha avviato l’implementazione di uno strumento concordato per la pianificazione degli audit interni e per la gestione dei GAP rilevati, permettendo di condividere le attività delle singole Funzioni. Tutte le attività avviate, atte a supervisionare il sistema di gestione della compliance aziendale, costituiscono il piano annuale di Compliance.

La protezione dei dati personali

Il diritto alla protezione dei dati personali è un diritto fondamentale dell’individuo ai sensi della Carta dei diritti fondamentali dell’Unione europea (art. 8) ed è oggi tutelato, in primis, dal Regolamento UE n. 679/2016 che disciplina la protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali e dal Decreto legislativo n. 101 del 2018, che adegua il Codice in materia di protezione dei dati personali (Decreto legislativo n. 196 del 2003) alle disposizioni del suddetto Regolamento.

Il Gruppo ATM ha da sempre considerato i “dati” come uno dei beni più preziosi posseduti da un’impresa e per tale motivo ha rivolto un’attenzione particolare alla protezione dei dati personali, non tanto perché si tratta di un obbligo giuridico, quanto perché considerato un asset competitivo. Negli ultimi anni, questa prospettiva è stata ancor più favorita dalla crescente domanda di tutela dei propri dati da parte delle persone, sempre più consapevoli dell’importanza dei propri dati.

L’approccio della normativa europea, orientato alla tutela dei diritti delle persone fisiche, ha fatto sì che ATM implementasse un sistema di protezione dei dati personali di tipo essenzialmente preventivo, fondato sulla minimizzazione del rischio di violazione, attraverso tecniche di protezione fin dalla progettazione e con impostazioni predefinite, sulla responsabilizzazione del titolare del trattamento (principio di accountability) e sull’introduzione dell’istituto della valutazione d’impatto per i trattamenti di dati che presentino rischi elevati per i diritti e le libertà delle persone.

Tale sistema ha inoltre previsto la creazione di una nuova figura di estrema importanza, quale il Responsabile della protezione dati (RPD). Tale figura, unica per tutte le società del Gruppo, ha come funzione quella di affiancare il titolare, gli addetti e i responsabili del trattamento affinché trattino i dati e gestiscano i rischi seguendo i principi e le indicazioni del Regolamento europeo.

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 tanto sul fronte interno quanto su quello esterno.

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, da ultimo, aggiornato in data 13 dicembre 2021.

Il Codice Etico, che racchiude in estrema sintesi l’insieme dei valori e delle linee di comportamento che compongono l’identità di ATM e del gruppo societario ad essa facente capo, enuncia le relative responsabilità etico-sociali e impegna gli organi sociali, il management, il personale, i collaboratori esterni, i fornitori e, più in generale, tutti coloro che, a vario titolo, agiscono per conto del Gruppo ATM

o che con il medesimo entrino in contatto. Lo stesso, infatti, si applica alla Capogruppo ATM S.p.A. e alle società del Gruppo assoggettate alla direzione e coordinamento della Capogruppo e, insieme ai Modelli di organizzazione, gestione e controllo ex D. Lgs. 231/01 e al Modello Anticorruzione di cui sopra, costituisce parte integrante del generale Sistema di Controllo Interno e Gestione dei Rischi del Gruppo ATM.

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.

Coerentemente con la mission aziendale e alla Politica di Sostenibilità definita dal Consiglio di Amministrazione, ATM S.p.A. nel corso del 2021 ha certificato alcune linee di trasporto pubblico rispetto allo standard UNI EN 13816 "Qualità del servizio nel trasporto pubblico": la linea tranviaria N.14, la linea automobilistica N.54, le linee filoviarie N.90/91 e la linea metropolitana M3, dopo specifico audit da parte di ente accreditato, hanno ottenuto l'apposita attestazione di conformità allo standard.

Nell'ambito invece del sistema di gestione per la Sicurezza e la Salute nei luoghi di lavoro, ATM S.p.A. ha ottenuto la conferma della certificazione ISO 45001:2018, confermando così l'apposita attestazione. Nel corso del 2021, Rail Diagnostics S.p.A. ha iniziato il processo di certificazione del proprio sistema di gestione ISO 45001:2018 conclusosi il 3 dicembre con esito positivo.

Per quanto riguarda il rispetto del Gruppo dei diritti umani e del lavoratore, al 2021 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 2021 non sono state rilevate sanzioni significative in relazione a leggi e regolamenti in materia ambientale²² e socioeconomica.

²² Si segnala che nel corso del 2021 sono state riscontrate e segnalate ad ATM le seguenti non conformità:

- 30/03/2021, deposito di via Messina in merito alla concentrazione di zinco nello scarico in pubblica fognatura;
- 29/04/2021, deposito di viale Molise in merito alla concentrazione di tensioattivi nello scarico in pubblica fognatura;
- 04/05/2021, deposito di via Impastato in merito alla concentrazione di cloruri nello scarico in pubblica fognatura;
- 18/05/2021, deposito di via Cilea in merito alla concentrazione di zinco nello scarico in pubblica fognatura.

ATM ha provveduto nei tempi stabiliti a mettere in atto gli interventi volti a garantire il rispetto dei valori limite di emissione allo scarico in pubblica fognatura, in linea a quanto richiesto dall'Ufficio d'Ambito della Città Metropolitana di Milano (ATO).

Tabella 16. *Modelli ex. D. Lgs. 231/01, Modello Anticorruzione e Trasparenza e sistemi di gestione certificati*

<i>Società del Gruppo ATM</i>	<i>Modello ex D. Lgs. 231/01</i>	<i>Modello Anticorruzione e Trasparenza di Gruppo²³</i>	<i>Certificazione SA8000</i>	<i>Certificazione ISO 14001</i>	<i>Certificazione ISO 9001</i>	<i>Certificazione ISO 45001</i>
ATM S.p.A.	X	X	X	X	X	X
CityLink S.r.l.	<i>Adozione entro il primo semestre 2023, a seguito cambio Business Model</i>	X	-	-	-	-
GESAM S.r.l.	X	X	X	-	-	-
Nord Est Trasporti S.r.l.	X	X	X	X	X	-
Rail Diagnostics S.p.A.	X	X	X	X	X	X
International Metro Service S.r.l.	X	X	-	-	-	-
Metro Service A/S	NA	NA	-	<i>Adozione del sistema di gestione entro il primo trimestre 2023</i>	X	<i>Adozione del sistema di gestione entro il primo trimestre 2023</i>

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. La Capogruppo ha, altresì, individuato il Referente Anticorruzione (“RAC”) nella persona del Direttore Audit e Controllo Interno che opera per la Società e per tutte le società controllate del Gruppo.

Il Modello, periodicamente rivisto e aggiornato, da ultimo (con sottostanti processi di risk assessment e gap analysis, in coordinamento con l’aggiornamento contestuale dei Modelli 231 di Capogruppo e società direttamente controllate) nel dicembre 2021, è uno dei pilastri dell’operare quotidiano del Gruppo ATM nell’intero sistema delle politiche e procedure aziendali.

Consente di conoscere obblighi (ad esempio il rispetto delle procedure) e divieti: in caso di inosservanza di tali obblighi e/o divieti, le società del Gruppo applicano il sistema disciplinare e sanzionatorio previsto, come illustrato nel Modello stesso.

Tutti i dipendenti del Gruppo ATM partecipano al processo di gestione del rischio di corruzione, osservano le misure contenute nel Modello ACT, segnalando le eventuali fattispecie di illecito e le eventuali situazioni di conflitto di interesse. Tutti i dipendenti, anche privi di qualifica dirigenziale, mantengono comunque il personale livello di responsabilità per il verificarsi di fenomeni corruttivi in relazione ai compiti effettivamente svolti.

Il Direttore Audit e Controllo Interno, che, come ricordato, è stato a suo tempo nominato anche RAC di Gruppo, anche per il tramite della propria struttura e specifiche unità organizzative:

- monitora l’adozione del Modello ACT e verifica, su base risk-based, l’efficace attuazione delle misure di prevenzione della corruzione;
- promuove e supervisiona la formazione del personale del Gruppo in materia ACT e monitora l’adeguatezza dell’attività formativa specifica per i dipendenti destinati ad operare in settori particolarmente esposti al rischio di corruzione. In particolare, per il triennio 2020-2022, tale formazione è armonizzata e coordinata con quella in ambito 231 ed Etica del Business e si base

²³ Il Modello Anticorruzione e Trasparenza è stato adottato, su base volontaria, il 15 settembre 2018 e revisionato nel corso del 2021.

altresì su dilemmi etici, casi pratici e role playing, al fine di essere più ingaggiante ed efficace, in linea con le leading practice emergenti in tal senso;

- assicura, all'occorrenza e d'intesa con la Direzione Affari Legali e Societari e/o con la Funzione Compliance, il monitoraggio costante della normativa e della Giurisprudenza in tema di anticorruzione, l'adozione di leading practice, promuovendo l'adeguamento, aggiornamento e miglioramento del presente Modello ACT; favorisce, con riferimento alla gestione delle segnalazioni di sospette violazioni del Modello ACT, il coordinamento con gli OdV del Gruppo e/o con il Presidente e/o con il Direttore Generale e/o con gli altri eventuali destinatari, sempre fatte salve eventuali esclusioni per potenziale conflitto di interesse nella fattispecie segnalate;
- è il Focal Point per eventuale assistenza specialistica in materia anticorruzione per i dipendenti della Società e delle Società Controllate;
- sottopone una relazione periodica sulle proprie attività, anche in qualità di RAC, al CdA di ATM all'interno della Relazione periodica di Internal Audit;
- in linea con la procedura per la raccolta dei flussi informativi agli OdV, nella quale è presente uno specifico riferimento a quei flussi che, sulla base del Modello ACT, favorisce nel concreto l'ottimizzazione delle informazioni reciprocamente ricevute (questo già avviene nella sostanza essendo il RAC anche il componente interno degli OdV delle società del Gruppo; si favorisce anche l'espressa tracciabilità in tal senso).

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

I Modelli 231 sono parte integrante del SCIGR di ATM e delle sue società direttamente controllate. La Capogruppo ATM S.p.A. ha adottato un Modello 231 a partire dal 2008 e, a seguire, anche le società direttamente controllate si sono man mano dotate di Modello 231. Dal 2019 tutte le società direttamente controllate risultano dotate di Modelli 231.

I Modelli 231, di Capogruppo e società direttamente controllate, con sottostanti processi di risk assessment e gap analysis, sono stati aggiornati, nel 2021, in coordinamento, come anticipato, con l'aggiornamento contestuale del Modello ACT di Gruppo; ciò alla luce sia delle evoluzioni normative, sia delle evoluzioni organizzative interne. Per la sola controllata CityLink S.r.l. (già ATM Servizi Diversificati S.r.l. fino al 12 ottobre 2021) il Modello 231 sarà definito all'inizio del 2022 a fronte, appunto, delle recenti modifiche di governance e di business della società stessa.

Tale aggiornamento dei Modelli 231 è stato disposto per consentire il raggiungimento di alcuni obiettivi sinteticamente individuabili come di seguito descritto:

- recepire le novità normative ed organizzative intervenute a far data dagli ultimi aggiornamenti dei Modelli 231 nel 2019;
- introdurre un Risk Assessment integrato in ambito D. Lgs. 231/01 e Anticorruzione, con descrizione delle potenziali condotte a rischio e relativa attribuzione di priorità alle diverse Attività Sensibili e strumentali. Il Risk Assessment è stato altresì integrato al processo ERM di Gruppo;
- semplificare il Modello al fine di renderlo più fruibile per i destinatari.

Il Modello 231 che si integra al corpus normativo di ATM e ne è parte fondante, 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.

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 periodico 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 l'effettivo 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. La Direzione Audit e Controllo Interno, anche in quanto Segreteria OdV, e di concerto con la struttura preposta alla formazione del Gruppo ATM (Campus), ha promosso il progetto di formazione obbligatoria triennale (2020-2022) in tema 231, Anticorruzione e Codice Etico. Come anche sopra anticipato, tale progetto, in linea con le leading practice, ha sposato una formazione innovativa e ingaggiante basata su casi pratici, dilemmi etici e role playing. Il processo di erogazione delle sessioni formative del primo anno si è concluso a marzo 2021 ed è in corso la predisposizione del materiale formativo e l'organizzazione del secondo anno di formazione obbligatoria che avrà, come principale focus, gli aggiornamenti ai Modelli stessi. Il secondo anno di formazione vedrà fra le innovazioni:

- alcune sessioni molto operative, customizzate per Capi Unità Tecniche (che coordinano squadre di tecnici manutentori);
- alcune pillole formative asincrone, anche sulla gestione del conflitto di interesse, per tutta la popolazione impiegatizia (circa 2000 utenti).

La Direzione Audit e Controllo Interno ha affiancato (e affiancherà nel corso dell'intero piano triennale) i docenti in tutte le sessioni di aula/sincrone per assicurare esemplificazioni e risposte agli eventuali quesiti dei partecipanti, calibrati sulle specificità e sul profilo di rischio di ATM e delle sue controllate dirette.

La formazione 231, nel Gruppo ATM, è quindi calibrata e differenziata a seconda che la stessa si sia rivolta a Dipendenti/Middle Management che operino in specifiche aree di rischio, ai Dirigenti, agli Organi Sociali e alla Segreteria Tecnica dell'OdV/DACI. In quest'ultimo caso vi sono incontri specialistici esterni anche per essere preparati nel continuo a gestire l'evoluzione del "catalogo reati 231" e della relativa giurisprudenza, anche per mezzo di partecipazione a varie associazioni professionali.

Il Sistema delle segnalazioni (Whistleblowing)

ATM ha adottato un approccio integrato e sistematico di gestione delle segnalazioni di sospette/presunte violazioni e/o illeciti, disciplinato da specifica procedura di "gestione integrata delle segnalazioni", sistematicamente aggiornata e nella quale è previsto 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).

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. Nello specifico, il sistema è atto a rilevare qualsiasi pratica non conforme a quanto stabilito nel Modello Anticorruzione, nel Codice Etico e nei Modelli 231 o comunque che possa arrecare danno, anche di immagine, ad 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 possa essere sempre garantita la riservatezza circa l'identità del segnalante, 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, il Gruppo ATM si è dotato 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). Tale normativa prevede appunto 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.

Tutela dei Diritti Umani

Il Gruppo si impegna a garantire la tutela dei diritti umani, in pieno rispetto dei requisiti previsti dalla norma SA8000. Tale norma trae ispirazione dai principi della Dichiarazione Universale dei Diritti Umani dell'ONU e dalle convenzioni ILO e delinea le prassi virtuose da rispettare in merito alla libertà di espressione, all'astensione dall'impiego di lavoro forzato o minorile, all'uguaglianza di trattamento e alla lotta contro discriminazioni e molestie, sia all'interno del Gruppo che presso i propri fornitori. Nello specifico, la norma 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 "cauzioni" 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 di lavoro 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 abusi verbali;
- rispettare le leggi nazionali vigenti, la contrattazione collettiva o quella aziendale (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. Oltre agli audit interni presso i propri impianti, 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 inoltre audit interni a campione lungo la catena di fornitura.

Per quanto riguarda il mantenimento della conformità alla Norma ed il monitoraggio del proprio clima interno, il Sistema di Gestione SA 8000 si avvale anche di alcuni canali di segnalazione specifici come, per esempio, le caselle della posta SA8000 dove il personale del Gruppo e di ditte terze può recapitare segnalazioni, suggerimenti o reclami. Allo stesso modo, eventuali segnalazioni possono essere comunicate tramite l'apposito Modulo Online sulla Intranet o sul sito Internet o inviate alla mail

aziendale dedicata (sa8000@atm.it), oppure tramite posta fisica, o infine di persona, rivolgendosi direttamente ai membri del Social Performance Team.

Inoltre, vengono svolti periodicamente corsi di formazione inerenti al rispetto dei diritti umani – o più in generale su temi di Responsabilità Sociale - 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. Alla fine del 2021, il 91% dei dipendenti di Metro Service ha completato il programma di e-learning CSR. La formazione CSR è obbligatoria e nell'ultimo anno è stata aggiornata includendo tematiche relative al sistema di *Whistleblowing* e gli audit sui fornitori di Metro Service.

Nel 2021 sono stati formati oltre 630 dipendenti in materia di SA8000 e diritti umani. L'aumento del numero di ore di formazione erogate in tema SA8000 e diritti umani è dovuto all'allentarsi delle restrizioni e al ritorno delle attività di formazione in aula nel corso dell'anno.

Tabella 17. Ore di formazione erogata e % di dipendenti formati in relazione a SA8000 e diritti umani

Gruppo ATM	2021			2020			2019		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
N. ore di formazione	406	50	456	213	54	267	673	88	761
% dipendenti formati	6%	8%	6%	3%	9%	4%	8%	11%	8%

CAPITALE UMANO

Principali risultati correlati al Capitale Umano

Tabella 18. Sintesi risultati correlati al Capitale Umano del Gruppo ATM

10.468 dipendenti al 31 dicembre 2021	737 nuovi assunti nel corso del 2021	308.751 ore di formazione erogate nell'anno
7,0% turnover in entrata	6,0% turnover in uscita	

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.

Temi materiali correlati al Capitale Umano

Cambiamento climatico, consumi energetici ed impatti ambientali	Gestione responsabile delle risorse e dei rifiuti	Intermodalità e integrazione dei servizi	
Qualità e accessibilità dei servizi	Security & safety	Rapporti con il territorio e sviluppo locale	
Creazione e distribuzione del valore economico	Mitigazione del rumore e delle vibrazioni	Diversità, inclusione e welfare	
Formazione e sviluppo professionale	Tutela della salute e sicurezza sul lavoro	Etica, integrità e compliance	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
<ul style="list-style-type: none"> • Saper fare delle persone del Gruppo • Investimenti in piani di formazione • Welfare e progetti di worklife balance e clima interno positivo 	<ul style="list-style-type: none"> • Selezione e gestione del personale • Formazione continua del personale a tutti i livelli • Gestione della salute e sicurezza dei dipendenti • Processi di gestione del percorso di carriera dei dipendenti • Valutazione delle competenze • Analisi di clima 	<ul style="list-style-type: none"> • Supporto alle esigenze personali dei dipendenti • Ore di formazione erogate • Salute e sicurezza sul luogo di lavoro 	<ul style="list-style-type: none"> • Consolidamento della cultura della salute e sicurezza • Occupazione • Motivazione e soddisfazione delle persone

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 2021 con riferimento al Capitale Umano del Gruppo ATM

Tabella 19. Obiettivi di sostenibilità correlati al Capitale Umano del Gruppo ATM

Obiettivi	Status al 31 dicembre 2021
<ul style="list-style-type: none"> • Progressiva capillarizzazione e ampliamento delle attuali politiche di Diversity management. 	 <p>Nel 2021 sono stati realizzati 5 nuovi bagni rosa arrivando così a 66 bagni distribuiti nei depositi, nella rete metropolitana e sulla città.</p> <p>Nel 2021 sono stati attivati 5 percorsi di coaching per il supporto alla maternità e 4 in supporto alla disabilità.</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Graduale realizzazione di postazioni di co-working nelle diverse sedi aziendali e per l'utilizzo dello smart working. 	 <p>Dopo l'esperienza del progetto pilota iniziato a settembre 2019 e vista l'emergenza covid-19, lo smartworking è stato introdotto come strumento di lavoro per oltre 1200 dipendenti staff ed è proseguito per tutto il 2021 in coerenza con lo stato di emergenza.</p> <p>Presso le località Direzione, Zara, Monte Rosa e San Donato sono state realizzate le prime 4 sedi di coworking per permettere ai dipendenti che ne hanno la necessità di fermarsi in queste sedi in occasioni di riunioni o altri impegni lavorativi, al fine di ridurre gli spostamenti casa lavoro e massimizzare il tempo a disposizione.</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Sviluppo e implementazione di politiche di Age management. 	 <p>In contesto di active aging è stato realizzato il Bilancio di competenze, un lavoro sull'employability e sul self branding.</p>

		Questo progetto supporta le persone a sviluppare le proprie competenze e le abilità a rispondere efficacemente e proattivamente alle esigenze presenti e future. Offre ai dipendenti e all'azienda un supporto nel comprendere il cambiamento e una guida per rispondere alle necessità che si generano e stimola la consapevolezza di sé stessi: delle competenze possedute e agite, del proprio potenziale, dei percorsi di sviluppo possibili. Nel 2021 sono stati coinvolti 20 manager di età superiore a 50 anni.
<ul style="list-style-type: none"> • Servizio di counseling ai dipendenti per supportarli con un team multidisciplinare nelle criticità sia personali che lavorative. 		315 casi affrontati nel 2021 con 2.200 colloqui.
<ul style="list-style-type: none"> • Comitato sostegno e sviluppo finanziario. 		Nel 2021 sono state erogate 1.142 borse di studio per i dipendenti e i figli dei dipendenti meritevoli. Le richieste di TFR evase sono state 16.

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.

Le persone di ATM

Al 31 dicembre 2021, la forza del Gruppo ATM è composta da 10.468 persone, in crescita di circa 1% rispetto al 2020, delle quali 9.879 in Italia e 589 in Danimarca²⁴. In particolare, a Copenaghen le risorse impiegate sono aumentate di circa l'1% rispetto allo scorso anno. 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 leggera diminuzione rispetto all'anno precedente. La popolazione aziendale al 31 dicembre 2021, risulta così composta:

²⁴ 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.

Tabella 20. Numero dipendenti del Gruppo ATM al 31 dicembre, per genere e tipologia contrattuale (determinato/ indeterminato)

Regione	Tipologia contrattuale	31.12.2021			31.12.2020			31.12.2019		
		Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
GRUPPO ATM (MONDO)	Tempo indeterminato	9.108	937	10.045	9.114	909	10.023	8.978	847	9.825
	Tempo determinato	389	34	423	294	47	341	385	65	450
	TOTALE	9.497	971	10.468	9.408	956	10.364	9.363	912	10.275
di cui in ITALIA	Tempo indeterminato	8.664	806	9.470	8.681	776	9.457	8.561	725	9.287
	Tempo determinato	378	31	409	282	43	325	377	60	436
	Sub-totale Italia	9.042	837	9.879	8.963	819	9.782	8.938	785	9.723
di cui all'ESTERO ²⁵	Tempo indeterminato	444	131	575	433	133	566	417	122	539
	Tempo determinato	11	3	14	12	4	16	8	5	13
	Sub-totale Estero	455	134	589	445	137	582	425	127	552

Tabella 21. Numero dipendenti del Gruppo ATM al 31 dicembre, per genere e contratto (full-time/part-time)

GRUPPO ATM	31.12.2021			31.12.2020			31.12.2019		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Dipendenti full-time	9.034	825	9.859	8.976	797	9.773	9.121	776	9.897
Dipendenti part-time	463	146	609	432	159	591	242	136	378
TOTALE	9.497	971	10.468	9.408	956	10.364	9.363	912	10.275

In merito ai contratti *full-time/part-time*, si evidenzia una crescita dei dipendenti con contratto *part-time*, + 3% rispetto al 2020 della forza di ATM (i quali rappresentano circa il 6% del totale). In linea con l'anno precedente, l'incremento dei contratti a tempo parziale ha permesso di rispondere alle esigenze di conciliazione dei tempi di vita e lavoro del personale e, particolarmente in fase di assunzione del personale, alla necessità di una maggiore flessibilità organizzativa e di ottimale copertura dei servizi programmati.

La crescita della forza di ATM è dovuta alle 737 assunzioni pervenute nel corso del 2021, delle quali 86 donne e 651 uomini, a fronte di 633 esoneri (562 uomini e 71 donne). Il tasso di *turnover* in entrata dell'intero Gruppo nel 2021 è pari al 7% mentre il *turnover* in uscita risulta 6%.

Tabella 22. Numero di entrate e turnover in entrata, per fascia d'età e genere

Fascia d'età	2021				2020				2019			
	Uomini	Donne	Totale	Tasso di Turnover	Uomini	Donne	Totale	Tasso di Turnover	Uomini	Donne	Totale	Tasso di Turnover
<30	257	38	295	36,7%	216	32	248	33,1%	246	38	284	38,2%
30-50	346	42	388	6,7%	294	60	354	6,1%	396	82	478	8,2%
>50	48	6	54	1,4%	12	8	20	0,5%	45	9	54	1,5%
TOTALE	651	86	737	7,0%	522	100	622	6,0%	687	129	816	7,9%
Tasso di turnover in entrata	6,9%	8,9%	7,0%		10,5%	5,5%	6,0%		7,3%	14,1%	7,9%	

²⁵ Il dato include tre dipendenti uomini della società ATM S.p.A. distaccati presso Metro Service A/S.

Tabella 23. Numero di uscite e turnover in uscita, per fascia d'età e genere

Fascia d'età	2021				2020				2019			
	Uomini	Donne	Totale	Tasso di Turnover	Uomini	Donne	Totale	Tasso di Turnover	Uomini	Donne	Totale	Tasso di Turnover
<30	64	10	74	9,2%	55	14	69	9,2%	47	4	51	6,9%
30-50	189	27	216	3,7%	111	23	134	2,3%	123	25	148	2,5%
>50	309	34	343	8,9%	312	18	330	8,8%	215	18	233	6,3%
TOTALE	562	71	633	6,0%	478	55	533	5,1%	385	47	432	4,2%
Tasso di Turnover in uscita	5,9%	7,3%	6,0%		5,1%	5,8%	5,1%		4,1%	5,2%	4,2%	

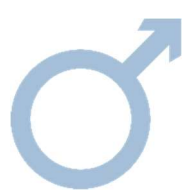
La diversità delle persone di ATM

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 (90,7% circa). La presenza femminile per aree professionali risulta mediamente costante rispetto allo scorso anno. Tuttavia, si evidenzia un aumento nell'area dirigenza (28,2% nel 2021 rispetto al 24,3% registrato nel 2020). I dipendenti con età compresa tra i 30 e i 50 anni rappresentano la maggior parte della popolazione aziendale, il 55,7% circa, seguita dagli over 50 (36,6% circa) e infine dagli under 30, circa il 7,7%, in linea con il 2020.

Composizione % dell'organico al 31 dicembre 2021, per genere e fasce d'età



Uomini
90,7%



Donne
9,3%

<30
anni

7,7%

30-50
anni

55,7%

>50
anni

36,6%

Al 31 dicembre 2021, il Gruppo risulta così composto per genere, categoria professionale e fascia d'età:

Tabella 24. Composizione % dell'organico del Gruppo, per categoria professionale e genere²⁶

GRUPPO ATM	al 31.12.2021			al 31.12.2020			al 31.12.2019		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Area dirigenza	71,8%	28,2%	0,4%	75,7 %	24,3 %	0,4 %	75,7%	24,3%	0,4%
Area funzionari	78,1%	21,9%	4,0%	78,1 %	21,9 %	3,5 %	78,5%	21,5%	3,4%
Area esercizio	94,5%	5,5%	59,3%	94,5 %	5,5 %	59,6 %	95,0%	5,0%	59,0%
Area amministrazione e servizi	66,2%	33,8%	9,0%	66,8 %	33,2 %	8,8 %	67,9%	32,1%	8,9%
Area manutenzione impianti e officina	99,6%	0,4%	18,7%	99,7 %	0,3 %	18,7 %	99,7%	0,3%	19,4%
Area servizi ausiliari per la mobilità	77,7%	22,3%	8,6%	76,3 %	23,7 %	9,0 %	75,2%	24,8%	8,9%

Tabella 25. Composizione % dell'organico del Gruppo, per categoria professionale e fascia d'età²⁷

GRUPPO ATM	al 31.12.2021				al 31.12.2020				al 31.12.2019			
	<30	30-50	>50	Totale	<30	30-50	>50	Totale	<30	30-50	>50	Totale
Area dirigenza	0,0%	38,5%	61,5%	0,4%	0,0%	40,5 %	59,5 %	0,4 %	0,0%	43,2%	56,8%	0,4%
Area funzionari	0,7%	50,0%	49,3%	4,0%	0,3 %	46,0 %	53,7 %	3,5 %	0,3%	45,9%	53,8%	3,4%
Area esercizio	7,5%	60,1%	32,4%	59,3%	7,8 %	61,5 %	30,7 %	59,6 %	7,7%	62,1%	30,1%	59,0%
Area amministrazione e servizi	9,7%	50,2%	40,0%	9,0%	6,6 %	48,5 %	45,0 %	8,8 %	6,5%	48,2%	45,3%	8,9%
Area manutenzione impianti e officina	10,4%	50,1%	39,6%	18,7%	8,0 %	51,1 %	40,9 %	18,7 %	7,8%	50,8%	41,5%	19,4%
Area servizi ausiliari per la mobilità	4,6%	46,3%	49,2%	8,6%	5,8 %	46,2 %	48,0 %	9,0 %	6,7%	45,5%	47,9%	8,9%

Il Gruppo presta particolare attenzione alle necessità delle persone appartenenti a categorie protette e disabili, oltre a quanto previsto dalle normative di riferimento. Nel 2021, in linea con i dati riportati per l'anno 2020, le persone con disabilità e/o appartenenti a categorie protette presenti nel Gruppo sono rimaste 219, di cui 36 donne e 183 uomini. 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. Inoltre, pur in assenza di scoperture, nel 2020 è stata predisposta una convenzione con gli uffici competenti delle Città metropolitana di Milano che prevede l'assunzione di n. 12 lavoratori disabili entro il 2027.

Tabella 26. Numero dipendenti appartenenti a categorie protette e disabili

GRUPPO ATM	31.12.2021			31.12.2020			31.12.2019		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Dipendenti appartenenti a categorie protette	4	3	7	8	3	11	6	3	9
Dipendenti disabili	179	33	212	175	33	208	174	33	207
TOTALE	183	36	219	183	36	219	180	36	216

²⁶ Le percentuali relative alla composizione dell'organico per categoria professionale, genere e fascia d'età sono state calcolate in relazione al totale per categoria professionale di appartenenza.

²⁷ Si veda nota precedente.

Remunerazione dei dipendenti

Il gruppo si impegna a prestare particolare attenzione al tema della diversità anche in termini di remunerazione. Infatti, Il Gruppo ATM attua politiche gestionali volte a garantire che il sistema retributivo sia sostenibile, allineato agli obiettivi di business, alla situazione di mercato e agli interessi di lungo periodo degli stakeholder. Gli strumenti e le modalità di remunerazione sono costantemente aggiornati in relazione alle normative ed ai contratti di riferimento tempo per tempo. Attraverso di essi l'Azienda intende:

- garantire un'equa remunerazione di tutti i dipendenti, in relazioni alle competenze quotidianamente espresse nel raggiungimento dei rispettivi obiettivi professionali;
- attrarre, trattenere e motivare dipendenti altamente qualificati, in grado di fornire un decisivo supporto al mantenimento e al miglioramento degli standard operativi del gruppo;
- assicurare performance sostenibili nel lungo periodo;
- creare un ambiente lavorativo inclusivo di qualsiasi forma di diversità e in grado di favorire l'espressione del potenziale individuale.

Di seguito si riporta il rapporto della remunerazione tra dipendenti donna e dipendenti uomo per area professionale e sedi operative significative, ovvero quelle presenti in Italia e all'estero.

Tabella 27. Rapporto salario base annuo donna/uomo per aree professionali e sedi operative significative.

GRUPPO ATM	2021			2020		
	Italia	Eestero	Gruppo ²⁸	Italia	Eestero	Gruppo ²⁹
Area dirigenza	88%	71%	84%	101%	80%	96%
Area funzionari	91%	93%	91%	89%	101%	90%
Area esercizio	85%	98%	86%	79%	89%	80%
Area amministrazione e servizi	93%	92%	93%	91%	94%	91%
Area manutenzione impianti e officina	93%	98%	94%	97%	105%	98%
Area servizi ausiliari per la mobilità	89%	N/A	89%	89%	N/A	89%

²⁸ Il rapporto di Gruppo tra salario base annuo uomo/donna per aree professionali è stato calcolato come media ponderata sul numero di dipendenti per area professionale delle sedi operative.

²⁹ Il rapporto di Gruppo tra salario base annuo uomo/donna per aree professionali è stato calcolato come media ponderata sul numero di dipendenti per area professionale delle sedi operative.

Tabella 28. Rapporto remunerazione media complessiva donna/uomo per aree professionali e sedi operative significative.

GRUPPO ATM	2021			2020		
	Italia	Eestero	Gruppo ³⁰	Italia	Eestero	Gruppo ³¹
Area dirigenza	88%	65%	83%	101%	72%	95%
Area funzionari	87%	93%	89%	87%	101%	88%
Area esercizio	77%	97%	78%	71%	86%	72%
Area amministrazione e servizi	89%	94%	90%	85%	95%	86%
Area manutenzione impianti e officina	82%	93%	83%	96%	104%	97%
Area servizi ausiliari per la mobilità	83%	N/A	83%	80%	N/A	80%

Programmi di Welfare

Il Gruppo si impegna da sempre ad investire in programmi di Welfare, Diversity & Inclusion che promuovono ambienti di lavoro positivi e in grado di generare benessere nelle persone e nell'organizzazione. Uno dei focus principali ha riguardato le politiche aziendali che valorizzano la persona, con le loro diversità, all'interno di una comunità aziendale che sia coesa e inclusiva.

ATM ha attivato un sistema di welfare volto a promuovere la soddisfazione dei dipendenti ed instaurare un "clima interno" partecipativo e responsabilizzante verso le risorse e le capacità di ciascuna persona. Molteplici sono le dimensioni approfondite che vengono intercettate nel generare benessere in azienda: motivazione, collaborazione, coinvolgimento, partecipazione, circolazione delle informazioni, flessibilità organizzativa e fiducia tra le persone, prevenzione dei conflitti e delle vertenze, promozione e wellbeing.

Il sistema di *Welfare* ATM si rivolge a tutti i dipendenti con l'obiettivo di favorire il loro benessere psico-fisico ed emotivo. 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, Diversity & Inclusion* della Direzione Risorse Umane, offre risposte concrete ai bisogni e alle nuove necessità generate dalla pandemia, ai propri dipendenti i quali quotidianamente devono essere in grado di offrire un servizio di qualità alla città.

³⁰ Il rapporto di Gruppo tra remunerazione complessiva annua uomo/donna per aree professionali è stato calcolato come media ponderata sul numero di dipendenti per area professionale delle sedi operative.

³¹ Il rapporto di Gruppo tra remunerazione complessiva annua uomo/donna per aree professionali è stato calcolato come media ponderata sul numero di dipendenti per area professionale delle sedi operative.

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



Nel corso del 2021, 694³² dipendenti hanno richiesto un periodo di congedo parentale, di cui l'88% uomini e il 12% donne. Nel corso del 2021 sono rimasti affiancati al tradizionale congedo parentale ordinario ulteriori strumenti per la gestione dei figli nel contesto epidemiologico, in particolare durante la sospensione della didattica in presenza nonché in caso di quarantena dei figli. I congedi parentali complessivi (ordinari / straordinari) risultano diminuiti di circa il 15% rispetto al 2020.

Lo smartworking è rimasto in vigore per tutto l'anno per i lavoratori staff secondo le indicazioni legate allo stato di emergenza prorogato fino al 31 dicembre 2021.

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

- **servizio di counseling** (all'interno del quale è stato integrato anche il servizio di #prontowelfare del 2020) ai dipendenti per supportarli con un team multidisciplinare nelle criticità sia personali che lavorative. I dipendenti che si sono rivolti sono stati **n.315 nel 2021 con circa 2.200 interventi** e colloqui realizzati dal team specializzato, del welfare aziendale (dato aggiornato al 1/12/2021); nel 2021 è stata anche realizzata la procedura del servizio di counseling al fine di coinvolgere le funzioni di linea nella gestione dei risultati win win;
- **supporto alla disabilità in epoca COVID-19** attraverso i *coaching* rivolti ai dipendenti iscritti alle categorie protette, al loro responsabile ed ai colleghi (*peer*) con **l'attivazione di 4 coaching**;

³² 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. e NET S.r.l..

- Nel 2021, il Gruppo ha continuato ad offrire un **servizio di supporto** ai dipendenti nell'ambito della **prevenzione e gestione di discriminazioni, molestie e stalking**;
- **Nuovo ciclo di webinar “Lavoro e healthy brain”**, visibile in modalità sincrona ed asincrona (area intranet “Benessere e *Smart working*”) sui temi del benessere al lavoro, resilienza, gestione dello stress e invecchiamento attivo con 7 webinar dedicati. In totale hanno partecipato ai webinar 418 persone;
- **Progetto e follow up “Bilancio di competenze”** dedicato a **20 manager** over 50 con obiettivo di empowerment e rinvigorismento delle competenze;
- **Regolare riapertura dei nidi aziendali** per n.87 tra **figli e nipoti dei dipendenti**, riorganizzati secondo procedure Covid-19 specifiche con sezioni “a bolle”;
- Attività di erogazione borse di studio per figli e dipendenti studenti attraverso un Comitato Sostegno e Sviluppo Finanziario che nel 2021 ha riconosciuto **n.1.142 borse di studio e n.16 anticipi di TFR**. Quest’ultimi hanno riguardato situazioni socioeconomiche che con l’erogazione del TFR ha permesso un riequilibrio dell’esposizione finanziaria del personale che ha fatto richiesta;
- **Supporto alla maternità** attraverso il percorso di coaching con **l’attivazione di 5 coaching**
- Attivazione di una piattaforma di **Marketplace con Corporate Benefits** per l’acquisto di beni a prezzi convenzionati dedicato a tutti i dipendenti e alle loro famiglie con oltre 250 voci di spesa;
- **Housing per neoassunti e dipendenti in situazioni di temporaneo bisogno**: accordo di alloggi a prezzi convenzionati con 3 strutture per facilitare l’inserimento dei neoassunti e di chi abbia delle situazioni di difficoltà temporanea. Le sedi sono 9, distribuite sul territorio milanese e hinterland con opzioni di stanze singole, doppie, appartamenti in condivisione o autonomi.
- **Time care**: realizzazione di orari ad hoc dedicati al personale di esercizio di superficie con specifiche situazioni familiari. Nel dettaglio, il time care è offerto a mono genitori (affidamento esclusivo o vedovi) con minori di età inferiore ai 15 anni, e permette di fare dei turni con inizio compreso tra le 8:00 e le 9:00 e fine entro le 17:00, con riposo fisso in domenica. **Nel 2021 si contano 8 Time care**;
- **Casi complessi**: per la gestione di situazioni particolarmente multiproblematiche a livello personale e familiare, e in ottica anche preventiva, sono state istituiti 6 team composti da manager di linea, gestione, medicina del lavoro e welfare che si riuniscono periodicamente per il monitoraggio. Attualmente i team sono i seguenti: esercizio superficie, esercizio metropolitana, manutenzione costruzioni e impianti fissi, security GPG e security guardianie;
- **Formazione casi complessi**: formazione ad hoc per n.25 manager di linea e gestione sul tema casi complessi erogata dal prof. Rabboni, psichiatra e primario della psichiatria di Bergamo;
- **Sportello casi complessi** Centro Italiano per la Mediazione: sono stati attivati dei percorsi di sostegno specifici per situazioni di intervento psicologico ad hoc sul tema del trauma e della gestione di aggressività. **Nel 2021 sono stati attivati 15 percorsi di sostegno**;
- **Servizio di accompagnamento al conseguimento di inabilità e invalidità civili**
- **Chiavi rosa**: nel 2021 sono stati realizzati 5 nuovi bagni rosa per un totale **di 66 bagni**;
- **Iniziativa 4WEEKS 4 INCLUSION (4W4I)**: un’iniziativa che ha previsto la partecipazione di oltre 200 aziende, che durante 4 settimane hanno proposto un palinsesto di webinar ricche di contenuti esplorando in particolar modo tematiche legate alla “diversità” e all’“inclusione” a 360°. Questi eventi sono stati aperti ai 700.000 dipendenti dei partner dell’iniziativa.

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

Tutela della Salute e Sicurezza dei Dipendenti

Nell'anno del perdurare dell'emergenza sanitaria, la tutela della salute e della sicurezza dei propri dipendenti è stata prioritaria per il Gruppo ATM. Al fine di assicurare e garantire il benessere dei propri dipendenti, il Gruppo si è impegnato a diffondere una cultura di promozione e prevenzione nei propri ambienti di lavoro e ad accrescere la qualità della vita lavorativa, non soltanto per ottemperare agli obblighi normativi. Il pieno rispetto della legislazione vigente in tema di sicurezza ed igiene sul lavoro costituisce, infatti, un irrinunciabile impegno di carattere sociale nei confronti dei lavoratori ATM e di tutte le parti interessate del territorio in cui il Gruppo opera.

Nel 2021, l'evolversi della pandemia legata alla diffusione del COVID-19 ha determinato il costante e tempestivo aggiornamento dei protocolli di prevenzione a cura del Comitato Interno di Crisi, istituito già dalla prima fase pandemica, con il costante scopo di definire ed implementare regole atte a garantire la tutela dei passeggeri e la sicurezza dei dipendenti, collaboratori ed altresì il regolare svolgimento del servizio di trasporto pubblico. È stata costante l'attività di confronto con le Organizzazioni sindacali attraverso incontri con il Coordinamento RSU e con gli RLS, anche nel rispetto delle disposizioni emesse dalle Autorità.

In continuità con il passato esercizio, per tutelare la salute delle proprie persone, il Gruppo ATM nell'ambito della gestione del trasporto pubblico locale ha posto in essere tutte le azioni previste dai protocolli di prevenzione tempo per tempo emanati. In particolare:

- **Coordinamento interno:** gestione del lavoro su turni volta a minimizzare le possibilità di contagio;
- **Protezione sul luogo di lavoro:** pulizia e sanificazione delle strutture e dei mezzi, interdizione all'accesso alle porte anteriori dei mezzi di superficie, in modo da garantire il distanziamento per i conducenti dei mezzi e fornitura a questi ultimi di kit contenenti i dispositivi di protezione individuale atti a minimizzare le possibilità di contagio;
- **Lavoro da remoto:** promozione della modalità di lavoro in smart working per tutti i dipendenti le cui attività risultano gestibili da remoto, in modo da ridurre la presenza fisica ed ostacolare di conseguenza la diffusione del contagio, e flessibilità di accesso ai servizi per i dipendenti nelle sedi dell'azienda;
- **Garantire una copertura assicurativa:** stipula di una copertura assicurativa aggiuntiva per tutti i dipendenti;
- **Supporto alla gestione di condizioni straordinarie:** attuazione di servizi di supporto all'emergenza come sportelli di supporto psicologico, formazione a distanza tramite e-learning e webinar interattivi su argomenti come salute, genitorialità, attività fisica ed alimentazione.

Con l'evolversi della situazione emergenziale ATM ha adattato le proprie Linee Guida di Prevenzione dall'infezione Covid-19. Nel corso dell'esercizio sono state formalmente aggiornate in data 30 aprile 2021 e più volte confermate dal tavolo di Coordinamento RSU-RLS. Appositi comunicati e ordini di servizio hanno disciplinato il tema Certificazione Verde Covid-19 dapprima con il relativo obbligo dell'accesso alle mense aziendali e successivamente, con pubblicazione di apposita procedura di Gruppo, dal 15 ottobre 2021, con l'obbligo di possedere ed esibire il certificato verde all'ingresso o durante l'attività lavorativa.

Come ogni anno, 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.

Nel corso del 2021 sono quindi proseguite le attività atte a confermare lo stato di conformità agli standard internazionali volontari ISO 9001:2015, ISO 14001:2015. 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.

Coerentemente con la mission aziendale e alla Politica di Sostenibilità definita dal Consiglio di Amministrazione, ATM S.p.A. nel corso del 2021 ha certificato alcune linee di trasporto pubblico rispetto allo standard UNI EN 13816 "Qualità del servizio nel trasporto pubblico": la linea tranviaria N.14, la linea automobilistica N.54, le linee filoviarie N.90/91 e la linea metropolitana M3, dopo specifico audit da parte di ente accreditato, hanno ottenuto l'apposita attestazione di conformità allo standard.

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.

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. Nel mese di ottobre ATM ha ricevuto formale conferma dell'implementazione dello standard ISO 45001 mentre il 3 dicembre, anche la controllata Rail Diagnostics, dopo audit da parte di ente certificato, ha ricevuto la medesima attestazione di conformità allo standard. Lo standard ISO 45001 copre circa il 92% del personale del Gruppo ATM (ATM Spa e Rail Diagnostics SpA).³³

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.

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 2021, in continuità con gli anni precedenti. In termini generali, a fronte di situazioni pericolose per la salute e la sicurezza dei lavoratori evidenziate da infortuni o incidenti, si procede con un'analisi basata su quattro tipologie di intervento:

- Organizzazione (es. modalità di lavoro, turni, sequenze operative, ecc.);
- Personale (es. informazione, formazione ed addestramento);
- Ambiente (ambiente di lavoro, lay-out postazione, ecc.);
- Attrezzature (dotazioni al personale, ai reparti, ecc.).

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 2021 ATM ha proseguito nel processo di miglioramento continuo dei propri sistemi di gestione qualità ambiente e sicurezza, mantenendo un elevato grado di responsabilità sociale ed impegnandosi a garantire tutte le parti interessate.

Ciò ha trovato attuazione, anche nel 2021, 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, 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;

³³ Il Gruppo approfondirà l'analisi rispetto alla significatività dei lavoratori non dipendenti, al fine di valutare la necessità di raccogliere i dati presso i datori di lavoro dei collaboratori esterni e i fornitori che operano presso i siti del Gruppo e/o sotto il controllo del Gruppo, valutando la qualità e l'accuratezza di tali dati su cui non esercita un controllo diretto.

Metro Service, a sua volta, ha 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 e malattie professionali possono essere correlati a 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 professionali. Tale obiettivo si raggiunge attraverso una costante erogazione di sessioni formative, così da garantire consapevolezza e conoscenza. Anche il Servizio Sanitario Aziendale, attraverso la gestione dell’attività di Sorveglianza Sanitaria, garantita a tutto il personale del Gruppo, costituisce un elemento fondamentale per assicurare il raggiungimento dell’obiettivo. Un apposito contratto, stipulato con strutture del Servizio Sanitario Nazionale, fornisce tutti i servizi di Medicina del Lavoro e l’attività dei Medici previsti dalla normativa di riferimento. 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.

I processi a disposizione dei lavoratori per segnalare temi relativi alla sicurezza sul lavoro sono definiti da una procedura specifica. I diversi canali come il tool informatico “Whistleblowing” oppure gli indirizzi e-mail degli OdV garantiscono la riservatezza dei soggetti a vario titolo coinvolti.

BOX: 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 2021, Il Gruppo ha registrato 194 infortuni per i dipendenti³⁴. Nel 2021 il numero di infortuni è in aumento rispetto all’anno precedente di circa il 28%.

Le richieste di apertura di infortunio delle società italiane sul lavoro Covid-19 sono state 57 di cui 40 non riconosciute, 8 riconosciute e 9 in fase di definizione da parte di INAIL, mentre per la società danese si sono registrati 19 casi.

Per quanto riguarda le malattie professionali, nel corso del 2021 sono pervenute due denunce dovute a malattie professionali (mesotelioma maligno pleurico) e due denunce di caso di malattia professionale per ernie discali. Tali casi, sono stati indicati in quanto eventi per cui ATM ha prodotto denuncia a INAIL su richiesta dell’Ente stesso³⁵. Al Gruppo non è dato avere 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).

³⁴ Per gli infortuni relativi ai dipendenti delle società italiane del Gruppo, sono stati considerati i casi che risultano essere stati riconosciuti dall’INAIL alla data di pubblicazione del presente documento. Il dato non include eventuali casi di infezione sul lavoro da COVID-19.

³⁵ I dati sui casi di malattia professionali non comprendono la Società Metro Service A/S in quanto non disponibili.

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. Nonostante l'emergenza sanitaria, nel corso dell'esercizio il Gruppo ha proseguito con la formazione sulla sicurezza per il personale neoassunto, definita in funzione della mansione lavorativa del singolo dipendente. Inoltre, è proseguita l'erogazione dell'aggiornamento quinquennale della formazione in materia di sicurezza sul lavoro, della durata di 6 ore nella quale sono stati integrati moduli didattici relativi agli stili di vita, sana alimentazione, dipendenze e sostenibilità ambientale.

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;
- Verifica dei luoghi di lavoro, con particolare riferimento agli ambienti ed alle postazioni VDT;
- Aggiornamento delle valutazioni del rischio specifiche.

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 possano 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 implementato un sito dedicato alla formazione, oltre che steso specifiche procedure interne.

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

Nel 2021, il Gruppo ATM ha erogato 308.751 ore di formazione, registrando un aumento di circa il 39% in più rispetto al 2020: anno, quest'ultimo, particolarmente impattato dalla pandemia da Covid-19.

Nella prima metà del 2021 l'attività si è svolta in presenza soprattutto per la formazione obbligatoria e per gli addestramenti tecnici, pur con ampie limitazioni sull'utilizzo degli spazi dovute ai distanziamenti.

Nel mese di marzo 2021 è stato pubblicato un catalogo di formazione ulteriormente rinnovato rispetto alla precedente edizione 2020 e offre la possibilità, attraverso il sito di Campus accessibile dalla intranet aziendale, di richiedere direttamente la partecipazione ad oltre 20 corsi di formazione, la maggior parte dei quali erogabili anche in modalità FAD. Tra le molte novità introdotte nel 2021 ricordiamo:

- La sfida della FIDUCIA che affronta un tema sempre più centrale oggi nelle organizzazioni, anche alla luce delle incertezze e delle discontinuità connesse alla crisi sanitaria globale. Il corso parte da un approccio neuroscientifico basato sui più recenti studi sull'azione dell'ossitocina, conosciuta anche come l'ormone della fiducia, fino ad arrivare ad un'analisi del ruolo che Fiducia e Delega assumono all'interno dei gruppi di lavoro come driver economico e realizzativo;
- Team Building Escape Room: Un corso interattivo, ideato per sviluppare senso di appartenenza al team e consapevolezza del proprio ruolo ed erogato in occasione di percorsi manageriali direzionali o rivolti a gruppi mirati.
- L'eccellenza del servizio: orientamento al Cliente;

- 3 nuove Palestre della Formazione dedicate a Gestione tempo e delle priorità”, “Comunicazione efficace e ascolto”, “Gestione delle emozioni”. Si tratta di un format consolidato tra le proposte di Campus che prevede percorsi didattici basati sull’impianto neuroscientifico della ripetizione, costanza, esperienzialità e divertimento, finalizzati a rinforzare le soft skills. Una formazione con una durata complessiva di circa 2 mesi suddivisa in microsessioni, che utilizza metodologie attive e alterna sessioni plenarie ad altre di coaching e peer coaching.

Nel 2021 è proseguito con successo l’utilizzo della piattaforma eLearning atm.goodlearning.it, che ha notevolmente ampliato la possibilità di coinvolgimento del personale aziendale, sia nel lavoro a distanza che nel collegamento da remoto di diverse aule e sedi aziendali. Sempre grazie all’introduzione delle piattaforme digitali, sia di ATM che di fornitori esterni, sono stati implementati numerosi percorsi di formazione altamente qualificati, tra i quali ricordiamo:

- Intelligenza del Rischio - Un percorso di sviluppo tra Risk Management Models & Behavioral Patterns. Il percorso, realizzato in collaborazione con LIUC Business School di Castellanza, ha alternato docenze esterne ed interne e coinvolto 45 partecipanti tra Direttori e funzionari in due edizioni della durata di 12 ore di formazione, suddivise in 4 incontri. L’attività è stata inoltre ulteriormente rafforzata da un sistema di micro-learning che ha proposto dei brevi stimoli ripetuti nel tempo, realizzati sotto forma di carte tematiche digital;
- Cyber security Awareness: Un percorso biennale dedicato alla consapevolezza in materia di sicurezza informatica, strategie di prevenzione contro il phishing e comportamenti potenzialmente rischiosi alla tastiera. L’attività viene erogata a partire da settembre 2021 attraverso brevi moduli formativi eLearning asincroni, sempre disponibili e fruibili in modalità multi-piattaforma su qualsiasi dispositivo multimediale. Nel 2021 le ore totali di formazione erogata nell’ambito di questo progetto sono state oltre 1.900;
- Formazione Normativa: Il 2021 ha visto proseguire e rafforzare l’impegno profuso nella formazione sugli aspetti normativi e la diffusione delle migliori pratiche a tutti i livelli dell’organizzazione. Oltre 100 tra Impiegati, Funzionari e Direttori, coinvolti a vario titolo nella gestione aziendale dei contratti, hanno partecipato ad una formazione FAD denominata “Procedura 88” sui argomenti:
 - comunicazioni obbligatorie all’Osservatorio Regionale Contratti Pubblici;
 - nuovi adempimenti Osservatorio: confronto, fasi ed eventi, schede raccolta dati;
 - il Certificato Esecuzione Lavori: richiesta, raccolta dati, inserimento, emissione CEL.

Oltre a questo, sta proseguendo il Piano triennale dedicato alla formazione 231, già avviato nel 2019/2020. Nella prima metà del 2021 le figure apicali del Gruppo ATM (Direttori, componenti degli Organi amministrativi, degli Organismi di Vigilanza e dei Collegi Sindacali di Capogruppo e Società controllate) hanno partecipato ad un incontro formativo dedicato alla presentazione del nuovo progetto formativo di cui al piano triennale in oggetto sull’attività svolta nel 2020, i principali aggiornamenti normativi, l’implementazione futura del piano triennale e le azioni correlate.

Sempre nel 2021 è stata inoltre avviata la formazione 231 dedicata ai CUT (Capi Unità Tecnica), che proseguirà nella prima metà del 2022, insieme alla formazione sui nuovi modelli 231 destinata a tutti i funzionari. Tale formazione è quindi calibrata e differenziata a seconda che la stessa si sia rivolta a Dipendenti/Middle Management che operino in specifiche aree di rischio, ai Dirigenti, agli Organi Sociali e alla Segreteria Tecnica dell’O.d.V..

Durante tutto il 2021 è proseguita la **formazione obbligatoria** e non, sui temi della **salute e della sicurezza** sul lavoro in ottemperanza alle normative vigenti.

Si segnala in particolare l’avvio di un percorso di formazione rivolto a tutto il personale di manutenzione che opera in metropolitana durante la sospensione del servizio. Il corso ha lo scopo di formare il personale allo svolgimento del ruolo operativo e, con un ulteriore modulo formativo, di abilitare il personale al ruolo di accompagnatore di ditte terze in metropolitana durante la sospensione del servizio

Altro progetto rilevante iniziato durante l'anno 2021, è stato l'avvio della **Scuola Tecnica ATM**. Obiettivo del progetto è il supporto della formazione al processo di selezione di giovani neo diplomati da inserire nelle diverse aree manutentive. I neodiplomati individuati hanno infatti svolto un periodo di formazione tecnica, sia teorica che pratica di oltre 140, prima di concludere il processo di selezione. Il risultato del progetto è stato un sensibile innalzamento del tasso di successo dei candidati. Al progetto Scuola hanno partecipato 28 giovani neodiplomati, 22 di questi hanno superato la selezione e sono stati assunti come manutentori.

L'utilizzo dei **fondi interprofessionali** per la formazione "Fonservizi" e "Fondirigenti", attraverso una rigorosa disciplina interna in ambito amministrativo, ha infine assicurato, anche nel 2021, la copertura dei costi della formazione.

Tabella 29. Ore di formazione medie pro-capite erogate, suddivise per categoria professionale e genere

GRUPPO ATM	2021			2020			2019		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Ore medie	29,6	28,5	29,5	17,6	25,8	18,4	28,0	38,1	28,9
Area dirigenza	16,4	23,1	18,3	12,7	26,1	16,0	20,2	36,1	24,0
Area funzionari	32,6	28,8	31,8	22,6	23,7	22,9	33,2	29,8	32,5
Area esercizio	32,6	53,5	33,8	21,2	51,0	22,9	30,9	81,1	33,4
Area amministrazione e servizi	15,1	14,9	15,0	9,6	11,8	10,3	27,0	15,8	23,4
Area manutenzione impianti e officina	32,0	76,9	32,2	12,8	30,9	12,8	25,4	14,5	25,3
Area servizi ausiliari per la mobilità	9,7	6,0	8,9	6,8	6,9	6,8	11,1	13,4	11,7

BOX: FORMAZIONE ALLA RELAZIONE CON IL CLIENTE E ALLA DISABILITÀ

Nel 2021, nonostante le limitazioni previste dalla gestione dell'emergenza sanitaria, è proseguita la formazione al personale ATM di front – line per una corretta ed efficace relazione con i Clienti. In particolare, sono stati coinvolti 400 addetti tra personale di Security, Operatori metropolitana e personale Esercizio Superficie.

Sono stati affrontati anche temi quali la gestione di rabbia/aggressività e più in generale la gestione di situazioni potenzialmente critiche. 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.

Anche in Metro Service lo sviluppo professionale e personale e la formazione giocano un ruolo centrale. Anche se la formazione e la riqualificazione attinenti alle attività legate alla sicurezza e al lavoro specifico svolto da ciascun dipendente hanno un'elevata priorità, i dipendenti sono incoraggiati a intraprendere percorsi di formazione che non siano direttamente correlati al lavoro che attualmente svolgono, ma che potrebbero essere rilevanti per un lavoro futuro e per lo sviluppo personale.

Sempre a Copenaghen, sono stati stabiliti requisiti per garantire il rispetto della certificazione di sicurezza ferroviaria richiesta dall'Agenzia danese dei trasporti, dell'edilizia e delle costruzioni. 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, incluso offrire orari di lavoro flessibili. Inoltre, la Società ha istituito tre comitati educativi, che rappresentano gli steward, i tecnici e il personale della sala di controllo. Lo scopo dei comitati è quello di promuovere lo sviluppo e la formazione di questo gruppo di dipendenti

Infine, ad evidenza del ruolo centrale che la formazione sulla sicurezza ricopre per Metro Service A/S, la Società ha dedicato un totale di 37.512 alla formazione nel 2021, in aumento del 22% rispetto al 2020.

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 2021 sono state **assunte** nelle società TPL italiane del Gruppo Atm oltre **630 risorse** particolarmente concentrate tra il personale viaggiante dove gli ingressi risultano il 70% delle nuove assunzioni, seguiti dal personale di manutenzione (13,5%) e dal personale appartenente all'area amministrazione e servizi (11%). Le assunzioni si sono rese necessarie anche per far fronte al numero delle uscite che hanno interessato in modo particolare alcune figure professionali: 57% nell'area esercizio, 14% tra gli impiegati e nel settore della manutenzione. Il numero delle assunzioni ha comunque superato le uscite che sono state complessivamente 550 la maggior parte delle quali per pensionamento (42%). Analogamente a quanto accade nel mondo del lavoro, le dimissioni volontarie del personale sono cresciute ed hanno rappresentato il 35% del totale.

Il piano delle nuove assunzioni ha puntato soprattutto a una maggiore presenza di giovani e donne. Le assunzioni hanno interessato in particolare giovani fino a 30 anni di età che hanno rappresentato circa il 47% degli ingressi. In generale l'80% delle assunzioni ha interessato persone sino a 40 anni di età. Le assunzioni di personale femminile si sono assestate al 10% anche al fine di contribuire a migliorare il gender balance in un settore che per molto tempo ha avuto una connotazione prettamente maschile. Il settore dei trasporti è storicamente caratterizzato da un forte divario di genere che, nelle società del Gruppo Atm che si occupano di trasporto pubblico, vede l'8.4% di donne presenti.

La maggior parte degli ingressi è avvenuta con contratti a tempo determinato (circa il 75%), tuttavia – pur nel contesto di crisi – sono stati stabilizzati n. 317 contratti di lavoro.

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.

Al fine di ridurre il **gap salariale** di genere, è stata stanziata una quota di politica retributiva straordinaria - suddivisa in 3 anni - destinata a donne che, a fronte di performance positiva, avevano una retribuzione inferiore a quella media degli uomini nelle medesime posizioni. Gli interventi realizzati hanno fatto registrare un positivo impatto in termini di riduzione del gap di circa un punto percentuale.

Nell'ambito del piano di **digitalizzazione** dei processi che vede coinvolta la Direzione Risorse Umane, è stata introdotta, infine, la piattaforma **SAP SuccessFactors**: strumento che consente di gestire in modo digitale ed integrato il processo di politica retributiva, il sistema di incentivante MBO e di valutazione delle competenze, favorendo rapidità ed efficienza nella comunicazione con la Linea ed eliminando quasi totalmente la documentazione cartacea.

CAPITALE SOCIALE E RELAZIONALE

Principali risultati correlati al Capitale Sociale e Relazionale

Tabella 30. Sintesi risultati correlati al Capitale Sociale e Relazionale del Gruppo ATM

99,3 l'indice medio di regolarità ³⁶ dei mezzi ATM	99,5 l'indice medio di puntualità ³⁷ dei mezzi ATM
286 dipendenti addetti alla sicurezza	1.800 fornitori circa

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

Cambiamento climatico, consumi energetici ed impatti ambientali	Gestione responsabile delle risorse e dei rifiuti	Intermodalità e integrazione dei servizi	
Qualità e accessibilità dei servizi	Security & safety	Rapporti con il territorio e sviluppo locale	
Creazione e distribuzione del valore economico	Mitigazione del rumore e delle vibrazioni	Diversità, inclusione e welfare	
Formazione e sviluppo professionale	Tutela della salute e sicurezza sul lavoro	Etica, integrità e compliance	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.

³⁶ L'indicatore di Regolarità del servizio include i soli dati relativi ad ATM S.p.A. e rappresenta il rapporto percentuale tra le corse effettuate e le corse programmate nel giorno.



³⁷ L'indicatore di Puntualità del Servizio include i soli dati relativi ad ATM S.p.A. e rappresenta la percentuale di corse in arrivo al capolinea (anche linee subaffidate) con ritardi inferiori ai 10' per le linee di superficie e 3' per le linee metropolitane.

INPUT	ATTIVITÀ DI BUSINESS	OUTPUT	OUTCOME
<ul style="list-style-type: none"> • Collaborazione con enti pubblici, istituzioni, enti di ricerca, cittadini, media, associazioni e istituzioni • Canali di comunicazione • Impegno per le comunità sociali 	<ul style="list-style-type: none"> • Dialogo costante con i portatori di interesse • Focus group e attività di stakeholder engagement • Indagine di customer satisfaction • Attività di infomobilità, ufficio stampa, social media e relazioni pubbliche 	<ul style="list-style-type: none"> • Interazione costante con gli Enti del territorio • Partnership con i portatori di interesse • Sponsorizzazione di eventi e progetti • Customer Satisfaction 	<ul style="list-style-type: none"> • Consolidamento delle relazioni con gli stakeholder. • Diffusione della cultura della sostenibilità

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 2021 con riferimento al Capitale Sociale e Relazionale del Gruppo ATM.

Tabella 31. Obiettivi di sostenibilità correlati al Capitale Sociale e Relazionale del Gruppo ATM

Obiettivi	Status al 31 dicembre 2021
<ul style="list-style-type: none"> • Avvio del servizio Mobility as a Service (MaaS) nel 2022. Il MaaS fornirà agli utenti finali un'esperienza integrata e 'seamless' dei vari servizi di mobilità (metropolitana, autobus, tram, treni, servizi di sharing, sosta, parcheggio, etc) e servizi a valore aggiunto legati alla città. Il MaaS abiliterà i seguenti obiettivi di sostenibilità: a) dematerializzazione dei biglietti; b) evoluzione delle abitudini di mobilità (behavioural change) a favore di forme più sostenibili di mobilità. 	 <p>Definizione della strategia del MaaS e del piano di implementazione. Scelta del partner strategico (Trenord) con cui verrà implementato il servizio MaaS. Scelta del Modello di Implementazione della Piattaforma tecnologica che abilita il servizio MaaS e stima dei costi CAPEX e OPEX. Disegno dell'architettura di alto livello, degli standard e dei principi guida dell'implementazione del MaaS.</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Riduzione del livello di rumore registrato, 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 	 <p>Implementazione di un Piano manutentivo: nel 2020 sono installati i seguenti modificatori di attrito: 3 su Rozzano, 2 su Mercato Tivoli e 1 su Sempione angolo via Domodossola. Per il 2022 si prevede l'installazione di 4 ulteriori modificatori di attrito.</p>

totale sono stati installati n° 6 nuovi impianti moderatori d'attrito.		Maggiori informazioni sono presenti al paragrafo “Riduzione dell'inquinamento vibro-acustico”.
--	--	--

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

Il contesto attuale è caratterizzato dalla necessità di far fronte a sfide sempre più complesse con risorse sempre più limitate. Ci troviamo davanti a sfide come l'urbanizzazione, la crescita della popolazione e l'invecchiamento della stessa, la necessità di effettuare una transizione ecologica (carbon neutrality), la necessità di gestire processi ed infrastrutture, di garantire una sicurezza (fisica e digitale). Una delle sfide più grandi è e continuerà ad essere quella di rivoluzionare l'attuale sistema della mobilità, rendendo l'infrastruttura sempre più accessibile fisica e tramite l'utilizzo del digitale, sfruttando sempre di più dati ed analytics per capire meglio le esigenze degli utenti finali e costruire una offerta di mobilità sempre più efficiente e personalizzata. Per gestire al meglio tale sfida sarà sempre più necessario creare nuove partnerships e costruire servizi integrati, sviluppare nuovi business models, per abilitare un sistema di mobilità sempre più efficiente, sostenibile e user centric. Inoltre, con un aumento della digitalizzazione delle città e della mobilità, diventa sempre più cruciale gestire i sistemi e servizi ad essi correlati nel massimo rispetto di cyber security e privacy, che devono essere sempre più considerati fin dalle fasi più concettuali di ogni progetto ed iniziativa 'cyber security e privacy by design'.

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.

Nel 2020, data la peculiarità degli eventi che hanno radicalmente influenzato le necessità degli utenti dei servizi di ATM e l'operatività del settore TPL, si è provveduto a prestare particolare attenzione ad assicurare il servizio di trasporto in tutte le fasi dell'emergenza sanitaria. All'avvio della fase 2, nel percorso verso la “nuova” mobilità, è stato costituito un gruppo di lavoro con gli altri operatori del settore al fine di coordinare le rispettive sale operative e gestire i flussi dei passeggeri.

Inoltre, con l'obiettivo di garantire il distanziamento interpersonale e evitare assembramenti, si è provveduto ad avviare il progetto di emissione di biglietti digitali (Smart Ticket) da App “terze”, ovvero servizi web messi a disposizione di fornitori esterni che permettono la vendita dei biglietti anche da altre

App (al momento sono utilizzate da Trenord e AGI) in modo da estendere il numero degli utilizzatori. Inoltre si sono avviate sperimentazioni volte a regolare gli accessi nelle stazioni metro al fine di evitare assembramenti e fornendo in app lo stato di riempimento delle stesse.

Inoltre si sono avviate sperimentazioni volte a regolare gli accessi nelle stazioni metro al fine di evitare assembramenti e fornendo in app lo stato di riempimento delle stesse.

Il mercato della mobilità è stato fortemente impattato dalla crisi Covid-19, i volumi di passeggeri si sono ridotti del 35% in Italia e del 40% a Milano (con picchi di riduzione fino a 80-90% tra Marzo-Aprile 2020). Le previsioni prevedono un ritorno ai livelli pre-crisi non prima del 2025, ma con un differente mix di utilizzo di modalità di trasporto (e.g., segmento business atteso strutturalmente in contrazione di 5 -15% a causa dello Smart Working).

Il 16 aprile 2021 è stato approvato dal Consiglio di Amministrazione di ATM il Piano Strategico 2021-2025 che definisce le strategie dell'Azienda per affrontare il futuro post pandemico con nuovi modelli di business che puntano sull'espansione del perimetro di attività e su servizi innovativi. ATM, mantenendo al centro delle linee guida aziendali la sostenibilità, l'innovazione e la valorizzazione delle persone, si proietta su una nuova fase di sviluppo per rispondere alle sfide dello scenario attuale e prospettico e ai nuovi trend della domanda.

Tra le nuove linee strategiche c'è quella della Smart Mobility, che si occuperà di 'incubare' ed implementare nuovi concept legati allo sviluppo della mobilità del futuro, sfruttando nuove strategie, metodologie e le tecnologie più innovative ed emergenti. Il primo progetto su cui si focalizzerà la nuova area Smart Mobility è quello di implementare il Mobility as a Service (MaaS). ATM ha deciso di dare il mandato di realizzare il progetto MaaS ad una propria società controllata, denominata CityLink. CityLink agirà quale "integratore MaaS" e "operatore MaaS". Sebbene il concept del MaaS nasca da una volontà di creare un sistema di mobilità integrato, efficiente e sostenibile, la visione di ATM vede l'implementazione del MaaS come un punto di partenza e non di arrivo, in quanto consentirà di disegnare nuovi servizi a valore aggiunto per il cittadino. Il progetto MaaS di ATM parte dall'area metropolitana di Milano, con la visione di andare ben oltre la mobilità ed i confini geografici in cui opera ATM.

Il servizio MaaS verrà lanciato nel terzo trimestre del 2022. L'app MaaS sarà soggetta ad evoluzioni ed iterazioni successive che consentiranno di portare a bordo sempre più operatori della mobilità o fornitori di servizi aggiuntivi, nonché di integrare nuove e sempre più sofisticate funzionalità con l'obiettivo di semplificare ed arricchire l'esperienza di mobilità integrata.

Mobilità integrata

Nel sistema della mobilità offerta dal Gruppo ATM si inseriscono le iniziative di seguito riportate.

Nel mese di settembre è stata inaugurata la nuova velostazione di Cordusio. L'iniziativa si inserisce nell'ambito di un progetto più ampio di ATM e del Comune di Milano che ha come obiettivo quello di creare un sistema di mobilità sempre più integrata, promuovendo l'utilizzo delle due ruote e dei mezzi pubblici per gli spostamenti. I sistemi informativi di ATM si sono occupati di dotare il locale di tutta la tecnologia necessaria per abilitare i sistemi di videosorveglianza, i sistemi anti-intrusione e di allarme e la possibilità di accedere alla velostazione utilizzando la tessera ATM in corso di validità. L'accesso a questo nuovo parcheggio, che può ospitare fino a 50 biciclette, è gratuito ed è già predisposto per essere riservato a tutti i possessori della tessera elettronica ATM in corso di validità, senza che questa necessariamente contenga un titolo di viaggio caricato. Per entrare, a breve, basterà avvicinare la tessera al lettore apposito installato proprio sulla porta di ingresso della ciclostazione.

Il Gruppo ha partecipato, anche per l'anno 2021, al più grande evento in Italia legato ai temi della mobilità elettrica l'"e_mob, il Festival dell'e-Mobility", promosso da Enti locali, Aziende e Istituzioni col fine di diffondere la cultura della mobilità sostenibile. L'evento che è tornato in presenza, si è tenuto dal 16 al 19 ottobre presso il Palazzo Giureconsulti con un'area espositiva allestita in Piazza Duomo, via Mercanti e Piazza Cordusio. ATM ha portato il suo contributo promuovendo il ruolo fondamentale che il trasporto pubblico riveste nella transazione ambientale e per lo sviluppo sostenibile della città. Nella sessione istituzionale di lunedì 18 ottobre è intervenuto il Direttore Generale di ATM Arrigo Giana;

martedì 19 ottobre Miles Parisi, Direttore delle Politiche Energetiche, ha portato l'attenzione del pubblico gli ultimi sviluppi e progetti realizzati nell'ambito del "Piano Full Electric". Inoltre, è stato esposto in Piazza Duomo un bus elettrico ATM con personale a disposizione per fornire informazioni sulle caratteristiche del veicolo, le modalità di ricarica e il nuovo stile di guida.

Offerta informativa

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

Nel 2021, in risposta alle nuove esigenze di mobilità, è stato notevolmente accelerato lo sviluppo di progetti di innovazione digitale che erano già in corso e molti dei quali finalizzati nel corso del 2020, rendendo l'offerta informativa di ATM ancora più ampia e diversificata attraverso aggiornamenti ed integrazioni dei canali di informazione.

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** offre tutte le informazioni sul servizio fra cui gli orari, il calendario, la tipologia dei titoli di viaggio, tariffe, le modifiche programmate del servizio, lo stato della circolazione delle linee della metropolitana, i servizi a chiamata, le iniziative di ATM; consente al cliente la pianificazione del viaggio attraverso un'apposita applicazione che segnala per ogni fermata delle linee della metropolitana informazioni relative alla presenza di ascensori e montascale e la loro posizione rispetto alla superficie, con la funzione "stazioni.atm.it" permette la verifica dell'affluenza nelle stazioni della metropolitana sulla base delle diverse fasce orarie. Sul sito sono disponibili anche le guide alle tariffe e alle agevolazioni di viaggio rivolte a target specifici di clienti quali famiglia, giovani, senior, aziende, comuni e scuole e la guida sul trasporto della bicicletta e dei dispositivi di micromobilità a bordo delle linee ATM, pubblicazioni che, come la mappa della rete metropolitana, sono in distribuzione gratuita agli sportelli degli ATM Point. Dall'Area riservata il cliente può acquistare in modo rapido un abbonamento o una tessera, consultare lo stato del proprio abbonamento o la scadenza della propria tessera e scaricare le rispettive ricevute di pagamento, consultare la cronologia degli acquisti e il dettaglio dei viaggi pagati con carte bancarie contactless, pagare una sanzione relativa ai titoli di viaggio; dal mese di luglio 2021 è stata messa a disposizione dei clienti delle aziende convenzionate con ATM la possibilità di richiedere il rimborso dal sito con relativo accredito del residuo dell'abbonamento non utilizzato. Il sito è dotato di una versione accessibile alle persone con disabilità visiva che funziona con i principali screen reader;
- Attraverso l'app ATM Milano che nel corso del 2020 è divenuta ancora più centrale nei processi organizzativi, proponendo nuove funzionalità per il cliente, come il cliente può consultare le informazioni sul servizio quali, ad esempio la possibilità di acquistare qualsiasi tipologia di titolo di viaggio per tutte le zone del , quelle relative allo stato di circolazione delle linee della metropolitana, alle modifiche di percorso delle linee di superficie, al sistema tariffario, di poter inoltre può acquistare i titoli di viaggio senza necessariamente doversi recare ai distributori automatici o agli ATM Point, può prenotare il proprio turno agli ATM Point e di poter verificare in tempo reale l'affluenza nelle stazioni della metropolitana secondo le diverse fasce orarie, funzionalità introdotte sia per migliorare l'esperienza del cliente sia per attuare le misure di distanziamento interpersonale e per evitare la creazione di affollamenti;
- Per quanto riguarda lo sviluppo dei servizi digitali, nel corso dell'anno 2021 sia il sito sia l'app sono stati dotati di due ulteriori modalità di pagamento dei titoli di viaggio quali Satispay e Bancomat Pay;
- Le **campagne e i piani integrati di comunicazione** attraverso cui ATM assicura ai clienti informazioni puntuali, complete e tempestive, diffonde iniziative promozionali legate ai propri servizi, valorizza la conoscenza dell'Azienda e della sua storia. Anche nel 2021 le campagne hanno

continuato a rivestire una funzione fondamentale nell'ambito dell'emergenza sanitaria per assicurare agli stakeholder informazioni puntuali, complete e tempestive sulle nuove modalità di viaggio, sulle regole da rispettare quali, fra le altre, l'obbligatorietà dell'utilizzo della mascherina; hanno inoltre voluto far conoscere a tutti l'impegno dell'Azienda per garantire un servizio sicuro nel rispetto delle misure imposte dalle autorità, informare sui potenziamenti del servizio e sugli interventi di sanificazione dei mezzi e invitare le persone alla collaborazione responsabile nell'evitare di viaggiare nelle ore di punta al fine di ridurre il rischio di assembramenti. Per diffondere i messaggi in maniera capillare, l'Azienda ha realizzato in occasione di ogni campagna piani integrati di comunicazione servendosi di tutti gli strumenti a propria disposizione fra cui i canali digital e i canali social, manifesti alle fermate di superficie, pendenti, segnaletica alle fermate, a bordo dei mezzi e nelle stazioni della metropolitana, annunci vocali sulle vetture e nelle stazioni, attraverso i canali di contatto della struttura Relazioni con i Clienti (call center e mail) attivi per le informazioni e le segnalazioni, attraverso le relazioni con la stampa. Nel corso dell'anno, con campagne ad hoc, ha diffuso iniziative promozionali legate al rinnovo della tessera elettronica; inoltre, sempre con campagne dedicate, ha celebrato l'anniversario dei 90 anni dalla propria nascita, ha presentato il sito del proprio archivio storico online, ha fatto conoscere al pubblico "ATM uncovered", la serie sul mondo ATM raccontato dalle sue persone che è stata trasmessa in streaming;

- La **segnaletica** in stazione, in fermata e a bordo dei mezzi, negli ATM Point, nei parcheggi gestiti da ATM è oggetto di costanti interventi di aggiornamento e revisione; in particolare nel 2021, lungo le diverse fasi dell'emergenza e al variare delle misure di prevenzione adottate durante l'anno, ha visto interventi massivi e continui per essere adeguata in coerenza con quanto disposto di volta in volta dalle autorità al fine di informare compiutamente i Clienti durante i loro spostamenti;
- La comunicazione via social network, che si è evoluta andando a costituire un set di presidi con una pianificazione diversificata, integrata e coerente con la strategia di comunicazione: Twitter è il servizio in tempo reale, Instagram è il diario di viaggio dell'Gruppo e dei suoi passeggeri, LinkedIn è una finestra sul futuro che presenta i progetti che rendono attrattiva l'Gruppo come player di spicco della Industry e valorizza le proprie professionalità attraverso l'employer branding;
- L'attività di informazione in tempo reale, svolta in sinergia con le Sale Operative di superficie e della metropolitana, è declinata attraverso il sito, l'app, l'account Twitter @atm_informa, gli annunci nelle stazioni e a bordo dei mezzi, i pannelli a messaggio variabile presso le fermate di superficie; nel corso del primo semestre del 2021 ATM ha lavorato alla revisione, in termini di contenuti e tono di voce, secondo criteri di comprensibilità e relazione, degli annunci automatici di prossima fermata e dell'arrivo in fermata diffusi a bordo dei treni della metropolitana, alla revisione del layout e dell'organizzazione dei contenuti degli alert sulle modifiche programmate alle linee inviati attraverso mail;
- In occasione di interventi sulla rete, l'Azienda realizza brochure e/o volantini per informare i passeggeri sulle modifiche del servizio e per fornire loro indicazioni per il viaggio, materiale che viene distribuito presso le fermate di superficie e nelle stazioni interessate;
- Lineadiretta, il **magazine online** di ATM sulla piattaforma Medium, in cui quest'anno sono state pubblicate guide sulle regole di viaggio che sono diventate centrali nella comunicazione legata al COVID-19;
- **Guide alle tariffe e alle agevolazioni di viaggio** rivolte a target specifici di clienti quali famiglia, giovani, senior, aziende, comuni e scuole e la guida sul trasporto della bicicletta e dei dispositivi di micromobilità a bordo delle linee ATM; sono consultabili e scaricabili dal sito www.atm.it e, come la mappa della rete metropolitana, sono in distribuzione gratuita agli sportelli degli ATM Point;
- la **Carta della Mobilità**, pubblicata annualmente, in cui si esplicitano i fattori da cui dipende la qualità dei servizi affidati ad ATM e in cui si dichiarano i risultati raggiunti nell'anno passato e si rendono noti gli obiettivi per l'anno in corso secondo i principali indicatori di qualità previsti dai Contratti di Servizio in vigore; la Carta costituisce inoltre uno strumento utile per conoscere l'Azienda, il calendario, gli orari e le frequenze del servizio di trasporto pubblico locale, per consultare informazioni sul trasporto a chiamata, riguardo a BikeMi, sulle modalità per presentare

un reclamo, su altri servizi gestiti da ATM quali i parcheggi di interscambio e la sosta a pagamento in sede stradale sul territorio comunale, la rimozione e custodia dei veicoli.

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.

Fin dall'inizio dell'emergenza sanitaria e ancor di più nella fase di ripresa, il Gruppo ATM, tramite la struttura di Relazioni con i Clienti, ha mantenuto un presidio costante nel rapporto con i passeggeri, attraverso la puntuale *response strategy* alle loro richieste e segnalazioni, la gestione mirata del call center e l'invio massivo di Direct-mail a Clienti fidelizzati (4.000); in particolare grazie a questa attività è stata instaurata una nuova modalità di relazione per consolidare la loro fiducia nel Gruppo e favorire un ritorno responsabile e in sicurezza sui mezzi.

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 indicatori³⁸ selezionati sulla base della rilevanza degli stessi dal punto di vista della clientela.

Tabella 32. Regolarità dei mezzi ATM (tram, filobus, autobus, metropolitana)

REGOLARITÀ ³⁹				
Modo	Target 2021	2021	2020	2019
Tram	97,5	99,1	99,1	98,9
Filobus	97,7	98,9	98,7	98,4
Autobus	98,2	99,4	99,5	99,4
Metro	99,6	99,9	99,7	99,6

³⁸ 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.

³⁹ L'indicatore di Regolarità del servizio include i soli dati relativi ad ATM S.p.A. e rappresenta il rapporto percentuale tra le corse effettuate e le corse programmate nel giorno, in linea a quanto richiesto dal Contratto di Servizio stipulato con il Comune di Milano. Il parametro viene calcolato mensilmente su base giornaliera.

Tabella 33. Puntualità ATM (tram, filobus, autobus, metropolitana)

PUNTUALITÀ⁴⁰				
Modo	Target 2021	2021	2020	2019
Tram	97,6	99,2	99,5	98,4
Filobus	97,8	98,9	99,4	98,0
Autobus	97,2	99,2	99,6	98,8
Metro	99,5	99,8	99,8	99,7

Tabella 34. Affollamento ATM (superficie, metropolitana)

AFFOLLAMENTO⁴¹				
Modo	Target 2021	2021	2020	2019
Superficie	70%	28,2%	26,9%	42,7%
Metro	80%	Novembre 29,9%	Ottobre 17,1%	Aprile 49,3%; Novembre 50,9%

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 ai migliori standard internazionali. Attraverso la procedura gestionale direzionale "Customer Satisfaction e Mystery Client" ATM monitora la qualità percepita ed erogata e la relativa soddisfazione della clientela.

Il Gruppo ATM, infatti, ritiene che il monitoraggio della qualità percepita (Customer Satisfaction) ed erogata (Mystery Client) sia un'importante leva di ascolto dei propri Clienti per un costante miglioramento del servizio.

L'indagine annuale è stata svolta a ottobre 2021 su un campione di 3.484 passeggeri, mediante interviste face to face nei pressi delle fermate di superficie e nelle stazioni della metropolitana. Nel rispetto di uno specifico protocollo di sicurezza sanitaria, anche quest'anno, l'attività non si è svolta a bordo dei mezzi.

La survey migliora nettamente il risultato positivo dell'indagine 2020: la soddisfazione generale per il servizio ATM è stata espressa con un voto medio di 7,4 (su scala di valutazione da 1 a 10), superiore rispetto al 7,3 registrato nel 2020. Anche l'area di soddisfazione migliora, passando dal 95% al 97% di chi si dichiara molto o abbastanza soddisfatto del servizio (la percentuale di chi esprime un giudizio è tra 6 e 10). La valutazione rappresenta nel complesso il risultato più alto degli ultimi 10 anni.

Quest'anno una sezione delle interviste è stata dedicata ad intercettare le nuove tendenze riguardanti la mobilità ossia le nuove abitudini ed esigenze di viaggio nel periodo di ripresa delle attività post emergenza sanitaria (nuovi orari della città). Nell'ambito della certificazione UNI EN13816 su alcune

⁴⁰ L'indicatore di Puntualità del Servizio include i soli dati relativi ad ATM S.p.A. e rappresenta la percentuale di corse in arrivo al capolinea (anche linee subaffidate) 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.

⁴¹ L'indicatore di Affollamento del Servizio include i soli dati relativi ad ATM S.p.A. e rappresenta il rapporto tra passeggeri trasportati e posti offerti per linea. Viene ricavato sia per le linee di superficie sia per le Linee metropolitane 1, 2 e 3, in linea a quanto richiesto dal Contratto di Servizio stipulato con il Comune di Milano.

linee della rete, sono state effettuate anche rilevazioni di Mystery Client sui principali aspetti del servizio d'interesse dei passeggeri.

I reclami e le segnalazioni ricevute dai Clienti sono gestiti, con apposita procedura, dall'ufficio Relazioni con i Clienti che nel 2021 ha garantito un tempo medio di risposta di 4,10 giorni. Lo standard richiesto dall'indicatore "Relazioni con il Pubblico – Reclami" prevede un tempo di risposta annuale pari a 10 giorni, sulla base di quanto stabilito nel Contratto di Servizio con il Comune di Milano.

Sul sito www.atm.it e sulla "Carta della Mobilità" sono a disposizione dei passeggeri le modalità di presentazione dei reclami.

Sicurezza del personale e dei passeggeri

La sicurezza del personale e dei passeggeri è di fondamentale importanza per il Gruppo ATM in quanto base solida e necessaria per la creazione della relazione fiduciaria con la clientela e, di conseguenza, oggi elemento imprescindibile per la gestione del servizio di trasporto pubblico.

ATM si è dotata di una struttura di Protezione Aziendale impegnata a garantire il controllo degli accessi e la tutela delle proprie infrastrutture oltre che lo svolgimento di tutti i servizi di sicurezza sussidiaria presi in carico progressivamente con l'applicazione dal 2015 di quanto previsto dal DM 154/09.

Per questi ultimi impiega oltre 150 Guardie Particolari Giurate certificate presso la Questura di Milano per svolgere servizi che normalmente sussistono in: presidio delle principali stazioni della metropolitana, controllo e prevenzione a bordo dei treni e dei mezzi lungo le linee di superficie, con particolare attenzione a quelle considerate sensibili, oltre che nelle località aziendali.

Il turn over continuo di tale personale specializzato ha comportato anche nel 2021 nuovi inserimenti (21 risorse) e l'erogazione dei corsi di formazione teorica e pratica per tutto il gruppo di addetti alla sicurezza sussidiaria. In merito ai KPI dei fattori di sicurezza storicamente analizzati dal Gruppo, dal confronto dei dati riferiti al periodo gennaio-novembre 2019 con quelli del medesimo periodo del 2021, si può affermare che il numero delle aggressioni al personale ATM si è mantenuto pressoché in linea (44 nel 2021 vs 47 nel 2019), gli imbrattamenti dei treni metropolitani registrano un sensibile calo del 43% (45 nel 2021 vs 79 nel 2019) mentre gli atti vandalici in metropolitana e in superficie registrano valori decisamente in crescita (+56%, 1797 nel 2021 vs 1150 nel 2019).

Nel corso dei primi 10 mesi del 2021 sono state inoltre redatte 166 denunce per reati commessi ai danni di ATM, di cui 83% in ambito metropolitano e 11% in ambito di trasporto di superficie, depositandole presso le sedi locali delle Forze dell'Ordine competenti per zona, intensificando così l'attenzione delle Autorità di Pubblica Sicurezza su un servizio essenziale per la comunità.

La Protezione Aziendale ATM ha allacciato intensi e quotidiani rapporti di collaborazione con gli organismi gestiti dalle Autorità di Pubblica Sicurezza (Prefettura e Questura) e con tutte le componenti istituzionali impegnate sul territorio: Polizia Locale, Polizia di Stato, Carabinieri. Negli scambi di informazioni vengono analizzate le problematiche emerse 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 e per avere un supporto concreto e celere nella risoluzione degli stessi.

Da dicembre 2020 la Protezione Aziendale ha inoltre acquisito il processo di gestione delle denunce penali del settore property del gruppo ATM, intensificando ulteriormente i rapporti con i comandi delle Forze dell'Ordine sul territorio per riuscire a garantire maggiore tempestività delle loro azioni di prevenzione, controllo e repressione dei fenomeni illeciti a danno di ATM.

Prosegue inoltre l'attività di benchmark della struttura di Protezione Aziendale ATM tra le principali realtà mondiali del trasporto pubblico, attraverso la partecipazione a incontri a distanza tra i responsabili aziendali del settore caratterizzati in prevalenza dalla condivisione delle pratiche adottate nel corso della pandemia.

Nel corso degli ultimi anni, ATM ha mantenuto pressoché costante l'organico degli addetti alla sicurezza fino a raggiungere a dicembre 2021 il numero di 286 unità operative.

Tabella 35. Personale addetto alla sicurezza

PERSONALE ADDETTO ALLA SICUREZZA⁴²			
Tipologia	al 31.12.2021	al 31.12.2020	al 31.12.2019
Armato	135	119	129
Non armato	151	149	132
TOTALE	286	268	261

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 sia attraverso la struttura interna del Gruppo dedicata a tale scopo (Laboratorio di Vibro-acustica).

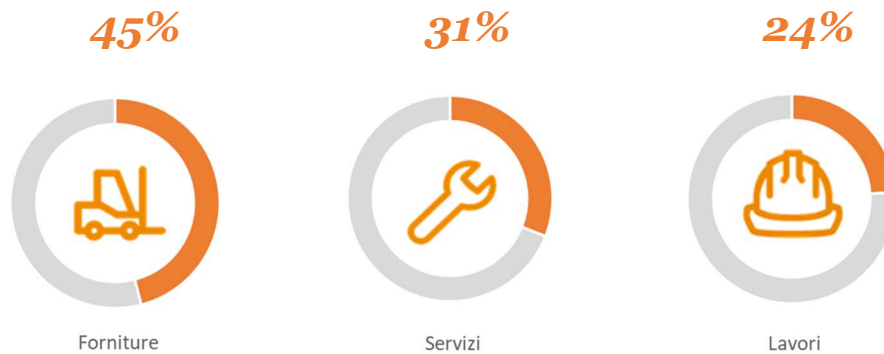
Per maggiori approfondimenti si rimanda al capitolo dedicato al Capitale Produttivo.

La relazione di ATM con i propri fornitori

Il Gruppo ATM si relaziona con un'ampia catena di fornitura composta da circa 1.800 fornitori, suddivisi principalmente nelle categorie *forniture*, *servizi* e *lavori*. Le spese per "forniture" rappresentano oltre il 45% 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 31% 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, il 24% circa della spesa è relativa alla categoria "lavori" con particolare riferimento agli interventi straordinari sulla rete e sulle infrastrutture.

⁴² Tale dato fa riferimento al personale addetto alla sicurezza di ATM S.p.A. e NET S.r.l..

Composizione della catena di fornitura del Gruppo ATM e % acquistato



La gestione delle relazioni con i fornitori è un tema rilevante per il Gruppo. L'acquistato in Italia è caratterizzato da una preponderanza di fornitori italiani (circa il 96%), che si è tradotto in circa il 62% del valore dell'acquistato da imprese locali⁴³, in linea con quanto registrato lo scorso anno. Con riferimento a Metro Service, la percentuale del valore dell'acquistato locale sul totale degli acquisti è pari all' 84%.

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.

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 aderenza alle indicazioni contenute nel Piano Strategico di ATM, con particolare riferimento al capitolo relativo alla supply chain sostenibile, ATM S.p.A. ha posto ancora più attenzione alla gestione sostenibile da parte dei propri fornitori, utilizzando sempre più i criteri ambientali quali elementi di valutazione premianti nelle gare assegnate all'offerta economicamente più vantaggiosa, premiando quindi le imprese virtuose in tali aspetti.

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 Norma.

Occorre segnalare che il 2021 si è caratterizzato a livello globale e nazionale in particolare per due fattori che hanno inciso, ed incidono tuttora, le politiche di approvvigionamento: la difficoltà nel reperimento dei materiali ed il conseguente aumento esponenziale dei prezzi. Anche ATM sta ovviamente subendo i contraccolpi di questa crisi, anche se, grazie a contratti pluriennali attualmente attivi, ed a partnership

⁴³ Per locale si intendono i fornitori che hanno sede legale in Italia e in Danimarca, rispettivamente per le società italiane del Gruppo ATM e per Metro Service.

consolidate con fornitori strategici, l'impatto della stessa non ha provocato conseguenze tali da compromettere il livello di servizio e la corretta manutenzione dei veicoli.

Le relazioni industriali

La pandemia dovuta al COVID ha ovviamente influenzato anche le relazioni con le rappresentanze sindacali, non solo per quanto riguarda le modalità con cui si sono potute svolgere (incontri solo in videoconferenza) ma anche per la determinazione degli oggetti prioritari affrontati.

In un contesto così peculiare si è comunque pienamente realizzato il modello relazionale, improntato al coinvolgimento e alla partecipazione dei lavoratori, previsto dai vigenti Protocolli di RI. Inoltre, si è assicurato, in attuazione delle diverse disposizioni normative emergenziali, il confronto e le verifiche congiunte in ordine alle misure di prevenzione adottate per contenere la diffusione del contagio.

Con le OO.SS., il Coordinamento RSU e con il coinvolgimento dei rappresentanti dei lavoratori per la sicurezza (RLS) si è quindi dato seguito a periodiche verifiche ed all' adeguamento delle suddette misure, introdotte nel 2020, alla luce dell'evoluzione del contesto generale (es. proroghe stato emergenza) e delle normative succedutesi nel tempo.

In più verbali di accordo periodicamente sottoscritti (ad esempio: 27.1.2021-30.4.2021-27.7.2021-29.11.2021) sono state formalizzate le conclusioni congiuntamente raggiunte, che hanno riguardato, in primis, gli aggiornamenti delle Linee Guida per la Sicurezza ma anche la conferma delle misure di salvaguardia dell'occupazione adottate con l'Accordo Quadro Covid del 2020.

Quanto a temi contrattuali diversi dalla gestione dell'emergenza, è da segnalare l'Accordo 6.8.2021 con cui sono stati definiti indicatori e criteri di quantificazione del modello di Premio di risultato relativo all'anno 2021 (legato ai risultati aziendali in termini di efficienza- produttività – customer satisfaction e riduzione dell'assenteismo). Un elemento di particolare rilevanza risulta essere l'introduzione, per la prima volta, della possibilità che l'intero premio (o una parte di esso) individualmente spettante, possa essere, a scelta del dipendente, utilizzata attraverso i c.d. "flexible benefit", così accedendo ai benefici fiscali e contributivi previsti dalla legge.

Da segnalare vi è anche l'accordo del 20.10.2021, siglato con il Coordinamento RSU, relativo al settore della guardiania, perché attraverso una rivisitazione dei modelli turnativi rende possibile l'internalizzazione di una parte dei servizi serali finora affidati a terzi, e, conseguentemente, rafforza le opportunità di salvaguardia della occupazione del personale che diviene inidoneo alla mansione di assunzione che normalmente viene ricollocato proprio nell'ambito del portierato.

Nel corso del 2021 è rimasta sostanzialmente inalterata, rispetto all'anno precedente, la percentuale di lavoratori iscritti ad un sindacato rispetto al totale dei dipendenti in forza, attestandosi a circa il 65 %.

La conflittualità connessa a vertenze di livello aziendale è risultata limitata ad una azione di sciopero, mentre le ulteriori astensioni dal lavoro hanno avuto carattere nazionale (rinnovo del CCNL) o sono state proclamate in adesione a scioperi generali.

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 progetti, definendo le finalità delle iniziative a cui il Gruppo ATM può partecipare 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.

Nel 2021 le attività rivolte alla comunità e al territorio sono progressivamente ripartite seppur in modo graduale e con le dovute limitazioni legate al perdurare della situazione di emergenza sanitaria dovuta alla pandemia da Covid-19.

Anche nel 2021 ATM ha messo al primo posto l'impegno verso il territorio con piani integrati di comunicazione ed iniziative finalizzate a diffondere la conoscenza delle misure di prevenzione e sensibilizzazione rispetto alle corrette modalità per viaggiare in sicurezza. In particolare, nell'ambito del "Patto Milano per la scuola" stabilito tra Prefettura di Milano e Comune di Milano e condiviso da tutte le parti sociali (istituzioni pubbliche, i gestori del trasporto, il commercio, le aziende e gli ordini professionali), ATM ha ideato e realizzato attività di comunicazione integrata rivolte agli studenti, agli istituti scolastici e agli altri stakeholder, con tutte le informazioni relative alla riorganizzazione degli orari della città e al piano di potenziamento del servizio di trasporto pubblico.

Pur nel prosieguo di una situazione emergenziale in continua evoluzione, il Gruppo ha continuato a promuovere nel dibattito pubblico i temi riguardanti la mobilità sostenibile, valorizzando al tempo stesso il proprio impegno durante tutte le fasi dell'emergenza sanitaria, con la partecipazione ad eventi, svolti sia in modalità digitale, sia in presenza. Tra questi:

- European Transport Conference 2021;
- Citytech 2021;
- Expoferroviaria 2021;
- E_mob - Quarta Conferenza Nazionale della Mobilità Elettrica;
- Genova Smart Week.

ATM ha partecipato attivamente alle iniziative per Pre-COP26, l'incontro preparatorio alla Conferenza di Glasgow che si è svolto a Milano dal 30 settembre al 2 ottobre. In particolare, l'Azienda è stata fra i protagonisti della Campagna globale "Changemakers", iniziativa di Climate Investment Funds dedicata alla valorizzazione di persone e organizzazioni impegnate in tutto il mondo in azioni a favore del clima. ATM ha contribuito con la storia di Giusy, conducente di bus elettrico, nel quadro del piano di rinnovo della flotta autobus che porterà il trasporto pubblico di Milano a essere full electric entro il 2030.

Il 2021 è stato il 90mo anniversario della fondazione di ATM. Per condividere questo importante traguardo con chi ha accompagnato la crescita e lo sviluppo della città è stata realizzata una campagna di comunicazione istituzionale intitolata "**Da 90 anni la nostra missione è Milano**": un viaggio fotografico nei luoghi iconici della città per illustrare il legame di ATM con il territorio. Per celebrare questa ricorrenza è stato inoltre emesso un "**biglietto speciale**" e sono state realizzate appositamente delle spille per stakeholder e dipendenti.

Inoltre, nel 2021 l'Azienda ha realizzato un importante progetto di *storytelling* aziendale, "**ATM Uncovered**", docu-serie in cinque puntate per svelare i luoghi solitamente inaccessibili, le professionalità e il dietro le quinte del trasporto pubblico di Milano.

Guidati dalle persone di ATM, gli spettatori hanno potuto intraprendere un viaggio dedicato a vari temi aziendali: dallo storico deposito tranviario di via Messina alle officine di manutenzione, dalle sale di controllo alle gallerie e ai luoghi dove si svolgono i lavori notturni, fino alla nuova flotta green di ATM. La mini serie è stata trasmessa in streaming sui canali YouTube (Azienda Trasporti Milanese) e Instagram (Atm_Milano).

Un altro fronte di attività molto importante nel 2021 è stato quello della **valorizzazione del patrimonio storico aziendale**. L'Azienda ha deciso di aprire al pubblico il suo **Archivio Storico online, all'indirizzo <https://archivistorico.atm.it>**, a partire dalla sezione fotografica: una selezione di 3.000 immagini che documenta i vari aspetti dell'attività di ATM offrendo ai visitatori un viaggio nella storia non solo di ATM, ma anche della città di Milano.

Sempre nell'ottica di valorizzare il proprio patrimonio storico, ATM ha aderito a collaborazioni istituzionali di alto profilo tra cui quella con **ADI Design Museum Compasso d'Oro**, fornendo componenti originali di arredo, notiziari aziendali d'epoca, disegni tecnici, mappe d'epoca, foto e progetti relativi alla linea 1 della metropolitana. Ha inoltre collaborato con **MM SpA** per la mostra "Che impresa fare città!", fornendo immagini storiche e notiziari d'epoca.

Nell'ambito della Responsabilità Sociale di Impresa diverse sono anche le iniziative che il Gruppo ATM ha sostenuto nel corso del 2021:

- **Campagna contro la violenza sulle donne:** in occasione della giornata internazionale contro la violenza sulle donne sono stati trasmessi sui circuiti video e sui canali social di ATM spot e messaggi di sensibilizzazione contro la violenza sulle donne;
- **Campagne comportamentali:** il Gruppo si è particolarmente impegnato nella sensibilizzazione della comunità con specifiche campagne focalizzate nel limitare la diffusione del virus Covid-19, tra le quali:
 - “Riprende la scuola ma l'appello è per tutti”: campagna per la ripresa in presenza delle attività didattiche delle scuole superiori, lanciata da ATM a gennaio in coerenza con il Patto Milano per la scuola, per sollecitare i clienti che non hanno esigenza di viaggiare in orari predefiniti a evitare di spostarsi nelle fasce orarie più critiche per ridurre la congestione del trasporto pubblico.
 - “Noi rafforziamo il nostro impegno, a voi chiediamo di alleggerire le ore di punta”: campagna lanciata a settembre in occasione della ripartenza delle scuole con l'obiettivo di invitare coloro che ne hanno la possibilità a viaggiare dopo le 9.30, sempre per contribuire ad alleggerire l'ora di punta mattutina.
 - “La mascherina è obbligatoria”: campagna lanciata a settembre per ricordare ai passeggeri le norme di comportamento previste a bordo dei mezzi pubblici, nelle stazioni della metropolitana e alle fermate dei mezzi di superficie;
- **Campagna assunzioni:** nel mese di febbraio ATM ha lanciato la campagna assunzioni intitolata “La mobilità del futuro ha bisogno di te. Entra in ATM” finalizzata alla ricerca di 600 nuove risorse, diffusa su tutti i canali istituzionali e corredata da un piano editoriale dedicato sui canali social (storytelling con video, articoli, storie). La campagna ha utilizzato come soggetti immagini di professioniste di ATM, supportando ad uno degli obiettivi prioritari del piano di assunzioni, ossia contribuire a migliorare il “gender balance” all'interno dell'Azienda con l'incremento della presenza di genere femminile.

Infine, poiché l'interazione con il territorio è sempre più influenzata dall'utilizzo degli strumenti digitali, anche nel 2021 un impegno speciale del Gruppo è stato rivolto a incentivare la *digital literacy* e a introdurre i cittadini alle opportunità offerte dall'innovazione tecnologica, anche come misura di prevenzione durante l'emergenza sanitaria, come la campagna “Ricarica abbonamento da app” organizzata per promuovere il rinnovo dell'abbonamento settimanale, mensile e annuale attraverso l'app ATM.

CAPITALE NATURALE

Principali risultati correlati al Capitale Naturale

Tabella 36. Sintesi risultati correlati al Capitale Naturale del Gruppo ATM

Circa 84.000 tCO₂ evitate (Scopo 2 - market based)⁴⁴	Circa 60% dei rifiuti recuperati	Diminuzione di circa il 7,5% delle emissioni dirette dal 2019 al 2021
100% di energia elettrica acquistata da mercato libero in Italia certificata verde		

In che cosa consiste il Capitale Naturale

Per capitale naturale si intendono sia le materie prime impiegate dal Gruppo per lo svolgimento delle proprie attività, quali ad esempio acqua, sabbia che fonti energetiche come elettricità e carburanti fossili.

Temi materiali correlati al Capitale Naturale

Cambiamento climatico, consumi energetici ed impatti ambientali	Gestione responsabile delle risorse e dei rifiuti	Intermodalità e integrazione dei servizi	
Qualità e accessibilità dei servizi	Security & safety	Rapporti con il territorio e sviluppo locale	
Creazione e distribuzione del valore economico	Mitigazione del rumore e delle vibrazioni	Diversità, inclusione e welfare	
Formazione e sviluppo professionale	Tutela della salute e sicurezza sul lavoro	Etica, integrità e compliance	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 Naturale.


⁴⁴ Grazie all'acquisto in Italia di sola Energia elettrica certificata Verde con Garanzia di origine.

INPUT	ATTIVITÀ DI BUSINESS	OUTPUT	OUTCOME
<ul style="list-style-type: none"> Insieme delle risorse naturali, quali acqua e sabbia Insieme delle fonti energetiche, quali elettricità, gasolio, metano e benzina 	<ul style="list-style-type: none"> Gestione dell'utilizzo delle risorse energetiche Lavaggio e sanificazione dei mezzi Interventi di sabbiatura dei binari tranviari Efficientamento dei sistemi di riscaldamento Gestione e rinnovo della flotta Digitalizzazione del servizio Disincentivazione dell'utilizzo della plastica mono-uso presso le sedi in Italia 	<ul style="list-style-type: none"> Emissioni CO₂ generate Rifiuti prodotti Acque reflue prodotte Riduzione dell'utilizzo di materiali inquinanti 	<ul style="list-style-type: none"> Miglioramento della qualità dell'aria locale Minor impatto sulla qualità dell'ambiente locale e non

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 2021 con riferimento al Capitale Naturale del Gruppo ATM.

Tabella 37. Obiettivi di Sostenibilità correlati al Capitale Naturale del Gruppo ATM

Obiettivi	Status al 31 dicembre 2021
<ul style="list-style-type: none"> Raggiungimento della seguente composizione della flotta automobilistica: 60% di bus diesel; 25% di bus ibridi; 15% di bus elettrici 	<div style="display: flex; align-items: center;">  <div> <p>A fine 2021 la composizione della flotta automobilistica è la seguente⁴⁵:</p> <ul style="list-style-type: none"> Diesel: 76,6% Ibridi: 11,1% Elettrici: 12,2% Idrogeno: 0,2% <p>Si specifica che gli autobus ad idrogeno rientrano in un progetto di sperimentazione finanziato dalla UE.</p> </div> </div>

Il Capitale Naturale del Gruppo

Da sempre, ATM cerca di posizionarsi come punto di riferimento nell'ambito della mobilità integrata e sostenibile. Infatti, l'offerta di un servizio di mobilità ad impatto zero sull'ambiente rappresenta un filo conduttore nella strategia di sostenibilità del Gruppo, declinato nei pilastri "Trasporto ad Emissioni Zero" e "Consumi Responsabili". Per dare seguito agli obiettivi proposti da questi pilastri, il Gruppo

⁴⁵ Il dato riportato fa riferimento alla totalità del trasporto pubblico offerto dal Gruppo ATM.

progetta e sviluppa diverse iniziative volte alla riduzione dell'impatto delle proprie attività. tra le quali ricordiamo:

- Il bosco urbano: essere sempre più sostenibile e green: con questo obiettivo ATM, grazie al contributo attivo di un gruppo di colleghi della stessa sede, ha piantato nella giornata di lunedì 13 dicembre 2021 330 alberi nel deposito di San Donato. L'azienda ha voluto così creare un piccolo bosco urbano all'interno dei propri spazi, in modo da continuare il processo di riconversione ambientale attraverso opere di compensazione ecologica. Sono state scelte varie specie autoctone, capaci di ricreare, nel tempo, una vera oasi di biodiversità: all'ingresso della struttura hanno trovato posto trenta alberi ad alto fusto, mentre trecento piante giovani, di tipo forestale, sono state interrate in uno spazio sul retro della località. L'iniziativa di San Donato, che ha coinvolto anche la Direzione Resilienza del Comune di Milano e ForestaMi, rientra nel grande piano di sostenibilità che ATM sta conducendo da anni in ottica di transizione ambientale.
- La parete verde a Giambellino: nel più ampio progetto "Full Electric" si concretizzano le iniziative del rinnovo del parco mezzi e gli interventi che hanno l'obiettivo di contribuire alla trasformazione green non solo dell'Azienda, ma di tutta Milano. In questa prospettiva si inseriscono due delle iniziative più recenti di ATM: la piantumazione del bosco urbano nella sede di San Donato e la creazione di una parete verde al deposito di Giambellino. Il progetto, in fase di realizzazione, prevede 350 metri quadrati di giardino verticale sull'intera facciata dello storico deposito di autobus in via Giambellino, con importanti risultati sul piano del risparmio energetico. Si prevede, infatti, una diminuzione della temperatura interna all'edificio fino a 4,5 gradi, con un conseguente risparmio energetico fino al 40% per il raffrescamento e di circa il 5% per il riscaldamento dello stabile. La parete sarà inoltre dotata di impianti automatizzati per l'irrigazione e la fertilizzazione, e di rilevatori per la misurazione dell'assorbimento del pm10. Il progetto è co-finanziato dal Comune di Milano nell'ambito del bando BE2 e del progetto europeo H2020 CLEVER Cities.

In merito al sistema di gestione degli impatti ambientali del Gruppo, come anticipato nel Capitale Intellettuale, le società ATM S.p.A., Rail Diagnostics S.p.A., e NET S.r.l. si avvalgono di un sistema di gestione ambientale che è conforme alla norma ambientale UNI EN ISO 14001:2015. Al fine del mantenimento di tale certificazione, le società adottano specifici documenti organizzativi (es. manuali, istruzioni di lavoro e procedure) relativi alle prassi per la buona gestione delle risorse ambientali, la gestione delle emergenze ambientali e la valutazione di significatività degli impatti ambientali.

Gestione dei consumi energetici e gli impatti ambientali

Nel dare seguito agli obiettivi fissati rispetto alla gestione dei consumi energetici e gli impatti ambientali che ne derivano, ATM riduce gli effetti avversi sull'ambiente delle sue attività, implementando iniziative di efficientamento per ridurre i propri consumi energetici, e di sostituzione della flotta su gomma con mezzi ad alimentazione elettrica in modo tale da abbassare le emissioni generate. A tal fine, ATM è impegnata a rinnovare progressivamente il parco, con l'obiettivo di raggiungere una flotta di autobus 100% *full-electric* entro il 2030, e conseguentemente azzerare le relative emissioni.

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 ai fini 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.).

La 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 2021 sono stati registrati consumi energetici per un totale di circa 4.288 TJ, in lieve aumento rispetto allo scorso anno. La graduale sostituzione dei mezzi ad alimentazione diesel e le condizioni legate all'emergenza sanitaria hanno portato ad un minor consumo di gasolio per l'autotrazione. Per quanto riguarda il consumo di elettricità e teleriscaldamento, gli incrementi registrati sono dovuti in gran parte dall'apertura delle nuove linee di servizio di Metro Service, operative dal primo trimestre a Copenaghen.

Tabella 38. Totale consumi di energia primaria del Gruppo ATM nel 2021 in TJ⁴⁶

Fonti di energia consumata	2021	2020	2019
Totale energia consumata da fonti rinnovabili	2.539	2.437	2.630
Energia elettrica acquistata da mercato libero (Italia)	2.523	2.423	2.616
Energia elettrica acquistata da impianti fotovoltaici	13	11	13
Energia elettrica autoprodotta da fotovoltaico e consumata	3	3	1
Totale energia consumata da fonti non rinnovabili	1.749	1.700	1.531
Energia elettrica acquistata da mercato libero (Danimarca)	551	502	235
Energia acquistata da impianti di cogenerazione	142	150	159
<i>di cui energia elettrica</i>	83	85	94
<i>di cui calore</i>	59	65	64
Gasolio	858	868	983
<i>di cui Autotrazione</i>	857	868	980
<i>di cui Riscaldamento</i>	0,6	0,4	2
Metano	181	165	144
GPL	0,3	0,3	0,3
Teleriscaldamento	17	14	11
Totale energia consumata	4.288	4.137	4.161

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. Nel 2021, il Gruppo ha

⁴⁶ 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; 1Sm³ gas metano = 0,000836 tep; 1 GWht – teleriscaldamento = 103 tep; 1 M litri GPL = 549,5 tep; tep/TJ = 0,042 (tranne che per il calore da cogenerazione per il quale sono stati utilizzati fattori di conversione specifici per gli impianti considerati).

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 di galleria. In particolare, nel corso del 2020 si è completato l'intervento di sostituzione delle lampade con quelle a LED anche in tutte le stazioni e locali tecnologici della M1;
- Rinnovo della flotta con autobus meno inquinanti (bus elettrici);
- Continuazione del progetto recupero dell'energia di frenatura dei treni in particolare la realizzazione della nuova sotto-stazione Gramsci che, entrata in funzione nel 2020 va a rinforzare l'architettura di alimentazione della linea metropolitana M1 e prevede la possibilità di recuperare l'energia di frenatura dei treni, se non già utilizzata da altri treni in accelerazione in quella tratta, immettendola nel circuito degli ausiliari di sotto-stazione e, se in esubero, sul quadro di alimentazione dei sistemi ausiliari di linea rendendo tale energia disponibile per le utenze di stazione e/o di galleria;
- Potenziamento delle sottostazioni e rinnovo delle stesse con implementazione di un sistema per la regolazione della tensione per quelle della linea M2 che permette di ridurre le perdite nonché l'impatto dei guasti sull'esercizio.

Per quanto riguarda il consumo di energia elettrica fornita da mercato libero 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/elt n. 104/11 e s.m.i.). Grazie all'acquisto di tale "Energia Verde" con Garanzia di origine il Gruppo è riuscito ad evitare l'emissione di circa 84.000 tonnellate di CO₂ nel 2021 (Scopo 2 – Market based).

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 0,8% circa, rispetto all'anno precedente.

Tabella 39. Emissioni dirette (Scopo 1) – Gruppo ATM - tonnellate di CO₂ equivalente⁴⁷

GRUPPO ATM	2021	2020	2019
Emissioni di CO _{2e}	70.501	71.065	76.186

In merito alle emissioni indirette (Scopo 2), riconducibili ai consumi di energia elettrica e per teleriscaldamento, si segnala che il Gruppo ha registrato una diminuzione del 5% circa secondo il metodo di calcolo *location based*, come riportato in dettaglio nella tabella sottostante. Per quanto riguarda le emissioni indirette (Scope 2), calcolate secondo il metodo di calcolo *market based*, si registra una diminuzione delle emissioni generate di circa lo 0,2%.

Tabella 40. Emissioni indirette (Scopo 2) – Gruppo ATM - tonnellate di CO₂⁴⁸

GRUPPO ATM	2021	2020	2019
Emissioni di CO ₂ (location based)	110.912	116.939	127.254
Emissioni di CO ₂ (market based)	38.443	38.501	24.593

⁴⁷ Ai fini del calcolo delle emissioni di Scope 1 del 2021, sono stati utilizzati i fattori di conversione segnalati all'interno del documento 2020 UK Government GHG Conversion Factors for Company Reporting. Si veda nota 46 per ulteriori informazioni in merito all'aggiornamento dei dati effettuato.

⁴⁸ Ai fini del calcolo delle emissioni di Scope 2 del 2021, sono stati utilizzati i fattori di emissione segnalati all'interno della tabella appositamente contraddistinta e contenuta all'interno della seguente pagina. Le emissioni dello Scope 2 (location based) sono espresse in tonnellate di CO₂, tuttavia la percentuale di metano e protossido di azoto ha un effetto trascurabile sulle emissioni totali di gas serra (CO₂equivalenti) come desumibile dalla letteratura tecnica di riferimento.

Tabella 41. Fattori di emissione utilizzati (2021)

Energia elettrica (location based) Italia	gCO ₂ /kWh	259,8,0	Fonte: ISPRA 2021
Energia elettrica (market based) Italia	gCO ₂ /kWh	459,0	Fonte: AIB, European Residual Mixes 2020 (versione 1.0 2021)
Energia elettrica (location based) Danimarca	gCO ₂ /kWh	292,0	Fonte: Terna Confronti internazionali 2019
Energia elettrica (market based) Danimarca	gCO ₂ /kWh	428,0	Fonte: AIB, European Residual Mixes 2020 (versione 1.0 2021)
Gasolio per autotrazione	kgCO ₂ e/l	2,512	Fonte: DEFRA 2021
Gasolio per riscaldamento	kgCO ₂ e/l	2,759	Fonte: DEFRA 2021
Gas naturale	kgCO ₂ e/m ³	2,021	Fonte: DEFRA 2021
Calore da cogenerazione	kgCO ₂ /kWh	0,171	Fonte: DEFRA 2021
Teleriscaldamento	kgCO ₂ /kWh	0,171	Fonte: DEFRA 2021
GPL	kgCO ₂ e/l	1,557	Fonte: DEFRA 2021

Ecocompattatori

Nel corso del 2021, ATM ha avviato una sperimentazione che prevedere l'installazione dei primi due ecocompattatori, per il riciclo della plastica PET, all'interno di spazi aziendali. La raccolta della plastica tramite l'utilizzo degli ecocompattatori è iniziata ad ottobre 2021 e durante l'anno di riferimento sono stati raccolti 70 kg nella zona di Monterosa e 110 kg alla fermata della metropolitana di Cascina Gobba. Il funzionamento dell'eco-compattatore è molto semplice: inserendo una bottiglia di plastica di qualsiasi dimensione che ha contenuto liquidi alimentari questa verrà riciclata e destinata alla produzione di nuove bottiglie (bottle to bottle). Una macchina è già stata installata nella sede di Monte Rosa (piano terra, in prossimità degli ascensori), l'altra è stata invece posizionata nella stazione M2 Cascina Gobba, prima dei tornelli. Oltre ai vantaggi ambientali questa operazione comporta anche vantaggi personali. Loggandosi attraverso l'App Coripet, infatti, per ogni bottiglia riciclata è possibile guadagnare punti. Ad esempio, ogni 100 bottiglie è possibile usufruire di una delle seguenti scontistiche:

- Libraccio: sconto 5 euro per l'acquisto di libri usati (spesa minima 39 euro con solo acquisto online);
- The fork: sconto 5% per l'acquisto di una gift card;
- Martha's Cottage: 100 bottiglie sconto 20% acquisto online per feste e cerimonie;
- I-mask: sconto 30% per acquisto maschere e filtri;

La lista premi è in continuo aggiornamento. L'iniziativa è in collaborazione con CORIPET, consorzio volontario senza fini di lucro, riconosciuto dal Ministero dell'Ambiente.

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 risorse idriche vengono utilizzate dal Gruppo principalmente con scopi civili e industriali, ovvero al normale uso presso gli uffici, spogliatoi e mense del Gruppo e per il lavaggio dei mezzi e degli impianti. L'andamento dei consumi idrici è legato alle necessità operative e direttamente collegate al numero dei mezzi, degli impianti e dei dipendenti del Gruppo.

Approccio al consumo responsabile delle risorse idriche

Le acque sono prelevate ed utilizzate direttamente dall'acquedotto pubblico dei Comuni dove hanno sede i diversi stabilimenti aziendali. 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.

Il Gruppo effettua controlli periodici sullo scarico delle acque in cui monitora i principali parametri indicati dalle normative, i quali fanno riferimento principalmente alle attività eseguite in sede. 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. Questi controlli, oltre a valutare la qualità delle acque consentono di stabilire l'efficacia e l'efficienza dei processi depurativi.

Monitoraggio e prevenzione degli impatti idrici

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), previo trattamento delle stesse. Infatti, ATM si avvale di impianti di trattamento acque, i quali garantiscono il mantenimento degli standard ambientali.

Tali impianti sono oggetto di attività di manutenzione e controllo, nonché di analisi periodiche della qualità delle acque di scarico, nel pieno rispetto della normativa (Parte III, D.Lgs. 152/06 e s.m.i.).

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.

I consumi registrati al 31 dicembre 2021 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.

Tabella 42. Prelievi di acqua approvvigionata dalla società dall'acquedotto pubblico e area di provenienza.

GRUPPO ATM Fonte di approvvigionamento	UDM	2021⁴⁹	2020	2019
Risorse idriche di terze parti - Totale	ML	2.795	2.784	2.244
<i>di cui acqua dolce</i>	ML	2.795	2.784	2.244
<i>di cui proveniente da aree a stress idrico⁵⁰</i>	ML	0	0	0
PRELIEVI TOTALI	ML	2.795	2.784	2.244

⁴⁹ I dati relativi al 2021 sono stati elaborati sulla base di stime in relazione ai prelievi di acqua realizzati nel corso del 2020.

⁵⁰ Per l'identificazione dei siti a stress idrico è stato utilizzato lo strumento Aqueduct da cui è emerso che nessuno dei siti del Gruppo si trova in aree a stress idrico.

Tabella 43. Scarichi idrici per tipologia e destinazione⁵¹

GRUPPO ATM Destinazione di scarico	UDM	2021⁵²	2020	2019
Destinazione dello scarico	ML	3	6	7
Acque di superficie - Totale	ML	3	6	7
<i>di cui acqua dolce</i>	<i>ML</i>	<i>3</i>	<i>6</i>	<i>7</i>
<i>di cui destinate ad aree a stress idrico⁵³</i>	<i>ML</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>0</i>
Risorse idriche di terze parti - Totale	ML	2.224	2.767	2.229
<i>di cui acqua dolce</i>	<i>ML</i>	<i>2.224</i>	<i>2.767</i>	<i>2.229</i>
<i>di cui destinate ad aree a stress idrico⁵⁴</i>	<i>ML</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>0</i>
SCARICHI TOTALI	ML	2.227	2.773	2.236

Al fine di migliorare la qualità delle acque di scarico, ATM sta avviando una campagna di revamping degli impianti esistenti, iniziando dalle 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 nella pubblica fognatura o nel corpo idrico superficiale, al fine di un controllo più puntuale della qualità delle stesse e la possibilità del riutilizzo delle acque depurate per la pulizia delle vetture.

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 con impianti che prevedono il più possibile la condensazione ad aria.

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.

Dal 2020, la sabbia utilizzata dal Gruppo comprende anche i consumi della società Metro Service dovuti alla recente entrata in funzione delle linee metro M3 (fine 2019) e M4 (inizio 2020) di Copenaghen. Anche per queste linee, la sabbia viene utilizzata per un funzionamento sicuro dei freni dei convogli. Nel corso degli ultimi 3 anni, la sabbia utilizzata dal Gruppo è stata pari a:

⁵¹ Il dato non comprende gli scarichi idrici di Metro Service A/S.

⁵² I dati relativi al 2021 sono stati elaborati sulla base di stime in relazione agli scarichi di acqua realizzati nel corso del 2020.

⁵³ Vedi nota 51.

⁵⁴ Vedi nota 51.

Tabella 44. Tonnellate di sabbia utilizzata⁵⁵

Anno	Tonnellate di sabbia utilizzata
2019	1.243
2020	1.126
2021	1.282

Nel corso del 2021, in linea con quanto riportato nel 2019, il consumo di sabbia è tornato a livelli standard, complice anche la riduzione delle restrizioni dovute alla pandemia da Covid-19.

Gestione responsabile dei rifiuti

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

La produzione dei rifiuti dovuta ad attività operative può generare un impatto su vari aspetti ambientali, qualora non siano gestiti in maniera idonea. Nel caso specifico di ATM, gli impatti derivanti dalla produzione dei propri rifiuti dimostrano le seguenti caratteristiche:

- *Impatto attuale:* lo svolgimento delle attività operative genera rifiuti, sino all'allontanamento degli stessi dal sito: qualsiasi generazione di rifiuto crea inevitabilmente un impatto sull'ambiente nell'atto in cui viene prodotto;
- *Impatto potenziale:* qualsiasi produzione di rifiuto genera un impatto "a potenziale rischio di contaminazione" qualora i rifiuti non siano gestiti in maniera idonea;
- *Impatto diretto:* la generazione dei rifiuti aziendali crea tale impatto nel sito e area di produzione, all'atto della loro produzione. Tale impatto viene percepito nel breve termine quando i rifiuti generati permangono nel sito per un minimo 3 mesi, al massimo 1 anno (secondo i casi previsti dal D.Lgs. 152/06 e s.m.i.);
- *Impatto indiretto:* tale tipologia di impatto avviene quando i rifiuti sono avviati ad attività di smaltimento e/o recupero presso centri autorizzati generando impatti indiretti sull'ambiente a seguito di tali attività. Tale impatto può essere percepito a lungo termine.

In generale, ATM si impegna a rifornirsi di prodotti eco-compatibili, biodegradabili o performanti a basso impatto ambientale, cercando di migliorare il più possibile le attività di cernita e differenziazione dei propri rifiuti e privilegiare, per quanto possibile, le attività di recupero degli stessi rispetto alle attività di smaltimento.

Per quanto riguarda i rifiuti assimilabili agli urbani (e.g. carta, cartone, legno, umido, plastica e indifferenziato), ATM usufruisce del servizio Comunale di raccolta differenziata.

I rifiuti industriali (speciali pericolosi o non pericolosi) solidi e liquidi vengono gestiti attraverso un contratto con ditte autorizzate al trattamento dei rifiuti, rinnovato attraverso gara di appalto.

Altre tipologie di rifiuti speciali, tra i quali i rifiuti metallici (Fe, Al, Cu, etc.), batterie, olii e pneumatici, vengono principalmente avviati ad attività di recupero presso centri autorizzati.

La tabella sottostante riporta il totale dei rifiuti prodotti nel 2021. Il peso totale netto di rifiuti prodotti dal Gruppo nel 2021 è pari a 6.365,4 tonnellate, in diminuzione a fronte delle 8.208,5 tonnellate registrati nel 2020.

⁵⁵ I dati relativi al 2019 non includono Metro Service A/S.

Tabella 45. Suddivisione rifiuti prodotti per tipologia e metodo di smaltimento (Gruppo ATM)

Tipologia	2021			2020 ⁵⁶		
	Rifiuti generati (t)	Rifiuti recuperati (t)	Rifiuti destinati a smaltimento (t)	Rifiuti generati (t)	Rifiuti recuperati (t)	Rifiuti destinati a smaltimento (t)
Pericolosi	1.196,4	965,2	231,2	3.401,7	3.204,0	197,9
Non Pericolosi	5.221,2	2.917,8	2.303,5	4.806,8	2.305,7	2.501,1
TOTALE	6.417,6	3.883,0	2.534,7	8.208,5	5.509,7	2.699,0

Tabella 46. Suddivisione rifiuti prodotti per operazioni di recupero (Gruppo ATM)

Operazione di recupero	2021	2020 ⁵⁷
	Totale Rifiuti recuperati da terzi (t)	Totale Rifiuti recuperati da terzi (t)
Rifiuti pericolosi	965,2	3.204,2
<i>Rifiuti destinati a riciclo</i>	14,1	8,7
<i>Avviato ad impianti di stoccaggio preliminare</i>	951,1	3.195,3
Rifiuti non pericolosi	2.917,8	2.305,7
<i>Rifiuti destinati a riciclo</i>	83,7	132,6
<i>Avviato ad impianti di stoccaggio preliminare</i>	2.834,1	2.173,1
TOTALE	3.883,0	5.509,7

Tabella 47. Suddivisione rifiuti prodotti per operazioni di smaltimento (Gruppo ATM)

Operazione di smaltimento	2021			2020 ⁵⁸		
	Rifiuti smaltiti in modo autonomo (t)	Rifiuti smaltiti da terzi (t)	Totale	Rifiuti smaltiti in modo autonomo (t)	Rifiuti smaltiti da terzi (t)	Totale
Rifiuti pericolosi	0	231,2	231,2	0	197,9	197,9
<i>Avviato ad impianti di stoccaggio preliminare</i>	0	231,2	231,2	0	197,9	197,9
Rifiuti non pericolosi	0	2.303,5	2.303,5	1.550,0	950,9	2.500,9
<i>Rifiuti destinati a termovalorizzazione</i>	0	283,1	283,1	0	224,2	224,2
<i>Avviato ad impianti di stoccaggio preliminare</i>	0	2.020,4	2.020,4	1.550,0	726,7	2.276,7
TOTALE	0	2.534,7	2.534,7	1.550,0	1148,8	2.698,8

⁵⁶ In ottica di miglioramento continuo, i valori relativi all'anno 2020 sono stati oggetto di rielaborazione e affinamento alla luce delle ulteriori attività di misurazione condotte. Pertanto, i dati relativi al 2020 sono stati riesposti con i nuovi valori, anche se in assenza di variazioni significative.

⁵⁷ Si veda nota 56.

⁵⁸ Si veda nota 56.

La Tassonomia Europea

Alla luce delle disposizioni del Regolamento (UE) 2020/852 (di seguito anche “Regolamento Tassonomia”), e dell’ulteriore normativa di riferimento a questo collegata, il Gruppo ATM rendiconta per l’esercizio 2021 la quota del fatturato, delle spese in conto capitale e delle spese operative associate ad attività economiche considerate ecosostenibili ai sensi degli articoli 3 e 9 del Regolamento Tassonomia.

In particolare, la normativa di riferimento prevede che per il periodo di rendicontazione 2021, si comunichino una serie di informazioni relative alle attività economiche considerate ammissibili⁵⁹ o non ammissibili⁶⁰ alla Tassonomia Europea (di seguito anche “Attività eligible” e “Attività non eligible”).

Il Gruppo ATM ha esaminato l’elenco delle attività economiche incluse nella documentazione di riferimento, che ad alla data di pubblicazione del presente documento è disponibile esclusivamente per due dei sei obiettivi ambientali definiti dall’Art. 9 del Regolamento Tassonomia: Mitigazione dei cambiamenti climatici e Adeguamento ai cambiamenti climatici. Tale processo di analisi è stato realizzato confrontando le attività condotte del Gruppo con quelle definite dalla documentazione tecnica di riferimento ad oggi disponibile.

Alla data di pubblicazione del presente documento e sulla base dell’interpretazione maturata, le operazioni che caratterizzano l’operato del Gruppo sono principalmente riconducibili alle attività economiche “*Trasporto di passeggeri urbano ed extraurbano su strada*” e “*Gestione operativa di dispositivi per la mobilità personale*” definite dalla documentazione tecnica in ambito di Tassonomia Europea ad oggi disponibile.

Alla luce di tale interpretazione, e come descritto in dettaglio di seguito, il Gruppo ha calcolato la proporzione del fatturato, delle spese in conto capitale e delle spese operative legate ad attività economiche attualmente considerate ammissibili o non ammissibili con riferimento agli obiettivi di Mitigazione dei cambiamenti climatici e Adeguamento ai cambiamenti climatici definiti, riscontrando i seguenti valori⁶¹:

KPIs	2021	
	Ammissibile / Eligible	Non Ammissibile / Non Eligible
Fatturato	89,99%	10,01%
CapEx	98,17%	1,83%
OpEx	97,98%	2,02%

⁵⁹ Attività economica descritta negli atti delegati adottati a norma dell’articolo 10, paragrafo 3, dell’articolo 11, paragrafo 3, dell’articolo 12, paragrafo 2, dell’articolo 13, paragrafo 2, dell’articolo 14, paragrafo 2, e dell’articolo 15, paragrafo 2, del Regolamento (UE) 2020/852, indipendentemente dal fatto che tale attività economica soddisfi uno o tutti i criteri di vaglio tecnico stabiliti in tali atti delegati.

⁶⁰ Attività economica non descritta negli atti delegati adottati a norma dell’articolo 10, paragrafo 3, dell’articolo 11, paragrafo 3, dell’articolo 12, paragrafo 2, dell’articolo 13, paragrafo 2, dell’articolo 14, paragrafo 2, e dell’articolo 15, paragrafo 2, del Regolamento (UE) 2020/852.

⁶¹ L’analisi ed il dei KPI sono stati realizzati alla luce dell’interpretazione maturata dal Gruppo delle informazioni definite dall’Allegato I del “Regolamento Delegato (Ue) 2021/2178 della Commissione Europea del 6 luglio 2021 che integra l’art 8 del Regolamento (UE) 2020/852) e del documento “Draft Commission notice on the interpretation of certain legal provisions of the Disclosures Delegated Act under Article 8 of the EU Taxonomy Regulation on the reporting of eligible economic activities and assets” del 2 febbraio 2022. Per il calcolo dei KPI è stato evitato il potenziale doppio conteggio nell’allocazione al numeratore di Fatturato, CapEx e OpEx attraverso l’utilizzo delle informazioni finanziarie così come contabilizzate nel Bilancio Consolidato al 31 dicembre 2021, successivamente collegate alle attività economiche richiamate dall’atto Delegato sul clima.

Riferimenti alla metodologia di calcolo

Fatturato

Al denominatore è stato considerato il fatturato netto consolidato in conformità allo IAS 1.82(a). Per quanto riguarda il numeratore, sulla base dell'interpretazione del Regolamento Tassonomia, sono stati esclusi i ricavi relativi a sosta, parcheggi e rimozioni, pubblicità e locazione di spazi, canone di vending machine in azione presso le stazioni metropolitane, gestione Area B-C, vendita materiali, contributi da Contratto Collettivo Nazionale, trattenute per servizi ai dipendenti (es. asili nido), plusvalenze su cespiti nonché Contributi UE per attivazione corsi di formazione. I dati finanziari inclusi in questo KPI riflettono quanto riportato all'interno della nota 31 al Bilancio Consolidato, in relazione ai ricavi e altri proventi operativi.

CapEx

Al denominatore, sono stati considerati gli incrementi delle immobilizzazioni materiali e immateriali relativi all'esercizio 2021, prima degli ammortamenti e delle eventuali rivalutazioni, compresi quelli derivanti da rideterminazioni e riduzioni di valore, ad esclusione delle variazioni del fair value. Il denominatore include, in particolare, tutti gli investimenti in Immobilizzazioni Materiali ed Immateriali e in Diritti d'uso.

Per il calcolo del numeratore, sono stati considerati ammissibili gli incrementi in immobilizzazioni in linea con l'interpretazione adottata del Regolamento Tassonomia e degli ulteriori riferimenti normativi. Sono stati considerati come ammissibili, infatti, gli incrementi di immobilizzazioni legati all'acquisto di output da attività economiche ammissibili alla tassonomia e/o relative alle misure messe in atto che consentano una riduzione delle emissioni in atmosfera. Per tale ragione, in coerenza con quanto fatto per il numeratore del fatturato, sono stati esclusi gli investimenti relativi a sosta, parcheggi e rimozione, pubblicità e locazione spazi, AREA B-C e SCTT, e asili nido. I dati finanziari inclusi in questo KPI riflettono gli investimenti riportati all'interno del Bilancio Consolidato, nella sezione Commento ai risultati economico finanziari del Gruppo ATM-Situazione patrimoniale e finanziaria.

OpEx

Al denominatore, sono stati considerati i costi diretti non capitalizzati legati a ricerca e sviluppo, misure di ristrutturazione di edifici, locazione a breve termine e canoni di locazione variabili, manutenzione e riparazione nonché a qualsiasi altra spesa diretta connessa alla manutenzione quotidiana di immobili, impianti e macchinari. Non sono state incluse le spese relative al funzionamento quotidiano di immobili, impianti e macchinari.

Al numeratore, sono stati considerati ammissibili i costi inclusi nel denominatore relativi ad acquisto di output da attività economiche ammissibili alla tassonomia e/o relative alle misure messe in atto che consentano una riduzione delle emissioni in atmosfera: in particolare, sono stati inclusi i costi per manodopera manutentiva del Gruppo, i costi per consumo di materiali e i costi per servizi in relazione a manutenzione e leasing/noleggi a breve termine. Di conseguenza, sono stati considerati come non ammissibili la restante parte di costi inclusi nel denominatore. I dati inclusi in questo KPI riflettono gli i costi diretti non capitalizzati riportati all'interno del Bilancio Consolidato, nella sezione Commento ai risultati economico finanziari del Gruppo ATM-Costi e altri oneri operativi.

GRI - PERIMETRO E TIPOLOGIA DEGLI IMPATTI

Tematica materiale	Riconciliazione con GRI Standards	Perimetro dell'impatto	Ruolo del Gruppo ATM
Qualità e accessibilità dei servizi	GRI 103 (2016): Modalità di gestione GRI 203 (2016): Impatti economici indiretti	Gruppo ATM	Diretto – Causato dal Gruppo ATM
Creazione e distribuzione del valore economico	GRI 103 (2016): Modalità di gestione GRI 201 (2016): Performance economiche GRI 207 (2019): Imposte	Gruppo ATM	Diretto – Causato dal Gruppo ATM
Rapporti con il territorio e sviluppo locale	GRI 103 (2016): Modalità di gestione GRI 203 (2016): Impatti economici indiretti	Gruppo ATM	Diretto – Causato dal Gruppo ATM
Security & Safety	GRI 103 (2016): Modalità di gestione	Gruppo ATM Forze dell'Ordine	Diretto – Causato dal Gruppo ATM Indiretto – A cui il Gruppo ATM contribuisce
Intermodalità e integrazione dei servizi	GRI 103 (2016): Modalità di gestione	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
Mitigazione del rumore e delle vibrazioni	GRI 103 (2016): Modalità di gestione	Gruppo ATM	Diretto – Causato dal Gruppo ATM
Cambiamento climatico, consumi energetici ed impatti ambientali	GRI 103 (2016): Modalità di gestione GRI 302 (2016): Energia GRI 305 (2016): Emissioni	Gruppo ATM Fornitori di energia elettrica	Diretto – Causato dal Gruppo ATM Indiretto – Connesso alle attività del Gruppo ATM attraverso relazioni di business
Gestione responsabile delle risorse e dei rifiuti	GRI 103 (2016): Modalità di gestione GRI 303 (2018): Acqua e scarichi idrici GRI 306 (2020): Rifiuti	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
Etica, integrità e compliance	GRI 103 (2016): Modalità di gestione GRI 412 (2016): Valutazione del rispetto dei diritti umani GRI 205 (2016): Anticorruzione GRI 307 (2016): Compliance ambientale GRI 419 (2016): Compliance socioeconomica	Gruppo ATM	Diretto – Causato dal Gruppo ATM
Diversità, inclusione e welfare	GRI 103 (2016): Modalità di gestione GRI 405 (2016): Diversità e pari opportunità GRI 401 (2016): Occupazione	Gruppo ATM	Diretto – Causato dal Gruppo ATM
Formazione e sviluppo professionale	GRI 103 (2016): Modalità di gestione GRI 404 (2016): Formazione e istruzione	Gruppo ATM	Diretto – Causato dal Gruppo ATM
Tutela della salute e sicurezza sul lavoro	GRI 103 (2016): Modalità di gestione GRI 403 (2018): Salute e sicurezza sul lavoro	Gruppo ATM	Diretto – Causato dal Gruppo ATM
Gestione responsabile della catena di fornitura	GRI 103 (2016): Modalità di gestione GRI 204 (2016): Pratiche di approvvigionamento	Gruppo ATM	Diretto – Causato dal Gruppo ATM

INDICE DEI CONTENUTI GRI

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 informative, laddove previsto.

GRI Standard	Informativa	Pagine e note
GRI 101: Principi generali (2016)		
Profilo dell'organizzazione		
GRI 102: Informativa generale (2016)	102-1 Nome dell'organizzazione	11-12
	102-2 Marchi, prodotti e/o servizi	13-14
	102-3 Sede principale	13
	102-4 Paesi nei quali l'organizzazione svolge le proprie attività operative	13-14
	102-5 Assetto proprietario e forma legale	17
	102-6 Mercati coperti	13-14
	102-7 Dimensione dell'organizzazione	40, 41, 45, 69, 72
	102-8 Informazioni sui dipendenti e altri collaboratori	71-72
	102-9 Catena di fornitura	96-98
	102-10 Cambiamenti significativi avvenuti nelle dimensioni e nella struttura dell'organizzazione o nella filiera	11-12, 17-18, 96-98
	102-11 Applicazione del principio o approccio prudenziale	19-21, 28-33
	102-12 Iniziative esterne	36-38, 98-100
	102-13 Appartenenza ad associazioni	UITP Associazione Internazionale del Pubblico Trasporto, AGENS Agenzia Confederale dei Trasporti e Servizi
Strategia		
GRI 102: Informativa generale (2016)	102-14 Dichiarazione da parte del top manager a capo l'organizzazione	9
Etica e integrità		
GRI 102: Informativa generale (2016)	102-16 Valori, principi, standard e regole di comportamento	13
Governance		
GRI 102: Informativa generale (2016)	102-18 Struttura di governo	18-19
Coinvolgimento degli stakeholder		
GRI 102: Informativa generale (2016)	102-40 Elenco degli stakeholder	23-25
	102-41 Contratti collettivi	Nel 2021, il 99% circa dei dipendenti del Gruppo ATM risulta coperto da accordi di contrattazione collettiva. In particolare, il 100% in Italia e circa il 79% in Danimarca.

	102-42 Identificazione e selezione degli stakeholder	23-25
	102-43 Modalità di coinvolgimento degli stakeholder	22-25
	102-44 Tematiche materiali e rilevanti	25-27
Pratiche di reporting		
GRI 102: Informativa generale (2016)	102-45 Società incluse nel bilancio consolidato	11-12, 17
	102-46 Definizione del perimetro di rendicontazione e delle limitazioni	11-12
	102-47 Elenco delle tematiche materiali	25-27; 113
	102-48 Modifiche delle informazioni	11-12
	102-49 Cambiamenti significativi nel report	11-12
	102-50 Periodo di rendicontazione	11-12
	102-51 Data del report più recente	11-12
	102-52 Periodicità di rendicontazione	11-12
	102-53 Contatti per chiedere informazioni sul report	11-12
	102-54 Conformità del report secondo i GRI Standards	11-12
	102-55 Indice dei contenuti GRI	115-119
	102-56 Attestazione esterna	11-12, 121
SPECIFIC DISCLOSURE (2016)		
Performance economico-finanziaria		
GRI 103: Modalità di gestione (2016)	103-1 Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	24-26, 113
	103-2 La modalità di gestione e le sue componenti	39-44
	103-3 Valutazione delle modalità di gestione	11-12, 39-44
GRI 201: Performance economiche (2016)	201-1 Valore economico direttamente generato e distribuito	42
	201-4 Finanziamenti significativi ricevuti dalla Pubblica Amministrazione	41-42
GRI 207: Imposte (2019)	207-1 Approccio alla fiscalità	43-44
	207-2 Governance fiscale, controllo e gestione del rischio	43-44
	207-3 Coinvolgimento degli stakeholder e gestione delle preoccupazioni in materia fiscale	43-44
	207-4 Rendicontazione Paese per Paese	44
Qualità e accessibilità dei servizi		
GRI 103: Modalità di gestione (2016)	103-1 Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	24-26, 113
	103-2 La modalità di gestione e le sue componenti	45-55, 93-96
	103-3 Valutazione delle modalità di gestione	11-12, 45-55, 93-96
GRI 203: Impatti economici indiretti (2016)	203-1 Investimenti nell'infrastruttura e servizi supportati	40-41
Gestione responsabile della catena di fornitura		
GRI 103: Modalità di gestione (2016)	103-1 Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	24-26, 113
	103-2 La modalità di gestione e le sue componenti	96-98
	103-3 Valutazione delle modalità di gestione	11-12, 96-98

GRI 204: Pratiche di approvvigionamento (2016)	204-1: Porzione della spesa da fornitori locali	97
Etica, integrità e Compliance		
GRI 103: Modalità di gestione (2016)	103-1 Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	24-26, 113
	103-2 La modalità di gestione e le sue componenti	59-67
	103-3 Valutazione delle modalità di gestione	11-12, 59-67
GRI 205: Anticorruzione (2016)	205-3 Numero di casi di corruzione e azioni intraprese	Non si sono verificati casi di corruzione nel corso del 2021 63-64
GRI 412: Valutazione del rispetto dei diritti umani (2016)	412-2 Formazione del personale su procedure e policy relative ai diritti umani	67
GRI 307: Compliance ambientale (2016)	307-1 Non-compliance a regolamenti e leggi in materia ambientale	60-62
GRI 419: Compliance socioeconomica (2016)	419-1 Non-compliance a regolamenti e leggi in materia socio-economica	60-62
Consumi energetici ed impatti ambientali		
GRI 103: Modalità di gestione (2016)	103-1 Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	24-26, 113
	103-2 La modalità di gestione e le sue componenti	62-63, 101-106
	103-3 Valutazione delle modalità di gestione	11-12, 62-63, 101-106
GRI 302: Energia (2016)	302-1 Consumi di energia all'interno dell'organizzazione	104
GRI 305: Emissioni (2016)	305-1 Emissioni di gas serra generate da consumi energetici (Scopo 1)	105-106
	305-2 Emissioni di gas serra generate da consumi energetici (Scopo 2)	105-106
	305-5 Riduzione delle emissioni di gas serra	47-48, 101, 104-106
Gestione responsabile delle risorse e dei rifiuti		
GRI 103: Modalità di gestione (2016)	103-1 Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	24-26, 113
	103-2 La modalità di gestione e le sue componenti	62-63, 106-110
	103-3 Valutazione delle modalità di gestione	11-12, 62-63, 101-110
GRI 303: Acqua e scarichi idrici (2018)	303-1 Interazione con l'acqua come risorsa condivisa	106-108
	303-2 Gestione degli impatti correlati allo scarico di acqua	106-108
	303-3 Prelievo idrico	107
	303-4 Scarico di acqua	108
GRI 306: Rifiuti (2020)	306-1 Produzione di rifiuti e impatti significativi connessi ai rifiuti	109-110
	306-2 Gestione degli impatti significativi connessi ai rifiuti	109-110
	306-3 Rifiuti prodotti	109-110
	306-4 Rifiuti non destinati a smaltimento	109-110

	306-5 Rifiuti destinati allo smaltimento	109-110
Diversità, inclusione e welfare		
GRI 103: Modalità di gestione (2016)	103-1 Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	24-26, 113
	103-2 La modalità di gestione e le sue componenti	69-78
	103-3 Valutazione delle modalità di gestione	11-12, 69-78
GRI 401: Occupazione (2016)	401-1 Numero totale di nuovi assunti e turnover	72, 73
GRI 405: Diversità e pari opportunità (2016)	405-1 Diversità degli organi di governo e dei dipendenti	19, 73-74
	405-2 Rapporto dello stipendio base e retribuzione delle donne rispetto agli uomini	75-76
Tutela della salute e sicurezza dei dipendenti		
GRI 103: Modalità di gestione (2016)	103-1 Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	24-26, 113
	103-2 La modalità di gestione e le sue componenti	62-63, 69, 79-82
	103-3 Valutazione delle modalità di gestione	11-12, 62-63, 69, 79-82
GRI 403: Salute e sicurezza sul lavoro (2018)	403-1 Sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	62-63, 79-82
	403-2 Identificazione dei pericoli, valutazione dei rischi e indagini sugli incidenti	79-82
	403-3 Servizi di medicina del lavoro	79-82
	403-4 Partecipazione e consultazione dei lavoratori e comunicazione in materia di salute e sicurezza sul lavoro	79-82
	403-5 Formazione dei lavoratori in materia di salute e sicurezza sul lavoro	81-82
	403-6 Promozione della salute dei lavoratori	81-82
	403-7 Prevenzione e mitigazione degli impatti in materia di salute e sicurezza sul lavoro all'interno delle relazioni commerciali	79-82
	403-8 Lavoratori coperti da un sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	80
Formazione e sviluppo delle risorse umane		
GRI 103: Modalità di gestione (2016)	103-1 Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	24-26, 113
	103-2 La modalità di gestione e le sue componenti	82-86
	103-3 Valutazione delle modalità di gestione	11-12, 82-86
GRI 404: Formazione e istruzione (2016)	404-1 Ore medie di formazione annue per dipendente	84
Rapporti con il territorio e sviluppo locale		
GRI 103: Modalità di gestione (2016)	103-1 Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	24-26, 113
	103-2 La modalità di gestione e le sue componenti	98-100
	103-3 Valutazione delle modalità di gestione	11-12, 98-100
GRI 203: Impatti economici indiretti (2016)	203-2 Impatti economici indiretti significativi	16, 41-42, 47-50, 98-100
Security & Safety		
GRI 103: Modalità di gestione (2016)	103-1 Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	24-26, 113
	103-2 La modalità di gestione e le sue componenti	49, 95-96
	103-3 Valutazione delle modalità di gestione	11-12, 49, 95-96
Intermodalità e integrazione dei servizi		
GRI 103: Modalità di gestione (2016)	103-1 Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	24-26, 113

	103-2 La modalità di gestione e le sue componenti	89-90
	103-3 Valutazione delle modalità di gestione	11-12, 89-90
Mitigazione del rumore e delle vibrazioni		
GRI 103: Modalità di gestione (2016)	103-1 Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	24-26, 113
	103-2 La modalità di gestione e le sue componenti	55
	103-3 Valutazione delle modalità di gestione	11-12, 55

Gianni Ghisari

RELAZIONE DELLA SOCIETÀ DI REVISIONE

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 il "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 il "Gruppo") relativa all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2021 predisposta ex art. 4 del Decreto e approvata dal Consiglio di Amministrazione in data 31 marzo 2022 (di seguito la "DNF").

L'esame limitato da noi svolto non si estende alle informazioni contenute nel paragrafo "*La Tassonomia Europea*" della DNF, richieste dall'art. 8 del Regolamento europeo 2020/852.

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 dal GRI - *Global Reporting Initiative* (di seguito i "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.

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;
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.

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. e Metro Service A/S, che abbiamo selezionato sulla base della loro attività, del loro contributo agli indicatori di prestazione a livello consolidato e della loro ubicazione, abbiamo effettuato riunioni da remoto 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 relativa all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2021 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.

Le nostre conclusioni sulla DNF del Gruppo non si estendono alle informazioni contenute nel paragrafo "La Tassonomia Europea" della stessa, richieste dall'art. 8 del Regolamento europeo 2020/852.

DELOITTE & TOUCHE S.p.A.



Matteo Bresciani
Socio

Milano, 15 aprile 2022

ATM