

## Eventi significativi del 2023

### I principali eventi in Italia

- > 9 gennaio 2023 - Prende avvio l'adeguamento delle tariffe di viaggio, deliberato dall'Agenzia del Trasporto Pubblico Locale. L'incremento si applica alle linee di tutti gli operatori di trasporto del Sistema tariffario integrato del Bacino di Mobilità Milano-Monza Brianza; ATM informa i clienti attraverso tutti i propri canali, aggiorna le informazioni presenti nelle stazioni, i sistemi informativi digitali di calcolo delle tariffe e tutti i materiali in formato digitale e distribuiti sul territorio (titoli di viaggio, guide al servizio, mappa della rete metropolitana, ecc.).
- > In data 27 gennaio 2023, Fitch Ratings ha confermato il rating di ATM a lungo termine a "BBB" (*Long Term Issuer Default Rating*) con *outlook* stabile, "F2" per il breve termine e "a-" come valutazione singola sulla società.
- > In esito a continuo monitoraggio dell'andamento dei prezzi dei contratti *futures* sull'energia elettrica scambiati sul mercato regolamentato, approfittando del sensibile calo delle quotazioni ed in esito a delibera del CdA del 24 novembre 2022, la Società ha iniziato, nel corso del 2023, a sottoscrivere (mediante contratti c.d. 'swap') operazioni di copertura sui prezzi di acquisto a termine, con scadenza entro l'anno.
- > In data 10 febbraio sono stati completati i lavori per l'eliminazione delle barriere architettoniche su 6 stazioni della linea M2 (Cimiano, Vimodrone, Cassina de' Pecchi, Bussero, Gorgonzola e Gessate). Grazie all'installazione di 15 nuovi ascensori diventano 27 le stazioni accessibili su M2 portando all'83% la percentuale sull'intera rete metropolitana.
- > Marzo - ottobre 2023 - ATM prosegue con i lavori di rinnovo di tratti importanti dell'infrastruttura in diverse zone tra cui via Montegani, piazza XXIV Maggio e viale Corsica. Per avvisare in merito a ogni singolo cantiere, ATM predispone un articolato piano di informazioni ai passeggeri contenenti i cambiamenti al servizio, i servizi sostitutivi e comunicazioni ai residenti.
- > Il 13 aprile 2023 è stata estesa a tutta la rete di superficie la possibilità di pagare il biglietto direttamente a bordo con carta di credito *contactless*. È stata infatti portata a termine l'installazione dei nuovi 1.500 dispositivi per il pagamento a bordo di tram, bus e filobus coprendo così l'intera rete di trasporto pubblico sull'area milanese. Per il futuro si prevede di estendere il servizio anche agli ambiti gestiti dalla controllata NET oltre all'installazione di un secondo dispositivo sui tram da 35 metri. L'ampliamento del sistema di pagamento *contactless* ha contribuito ad aumentare del 35% i biglietti acquistati digitalmente.
- > 4 luglio 2023 - ATM apre all'esercizio due nuove stazioni della M4, Tricolore e San Babila, stazione quest'ultima di collegamento strategico dal centro di Milano all'aeroporto di Linate e nodo di interscambio con la rete metropolitana. Con l'obiettivo di migliorare tutte le connessioni, dal 5 luglio effettua la riorganizzazione della rete di superficie lungo la M4, l'ottimizzazione di alcune linee e il potenziamento di alcune corse. In coordinamento con il Comune di Milano, predispone un piano di informazione ai passeggeri e l'invio di direct mail ai clienti fidelizzati per comunicare gli orari del servizio e i conseguenti cambiamenti della rete di superficie.
- > 21 luglio 2023 - ATM si aggiudica, in associazione con AVT Varese, la gestione della funicolare di Varese. L'affidamento è stato effettuato dall'Agenzia del Trasporto Pubblico Locale di Varese,

Como e Lecco per un periodo massimo di 2 anni. L'incarico prevede la ripresa dell'esercizio dell'impianto dopo la ristrutturazione completata nella prima parte del 2023.

- > 25 luglio 2023 - 4 settembre 2023 - ATM lavora incessantemente, in sinergia con l'Amministrazione Comunale e con i Vigili del Fuoco, con una squadra di 100 persone tra tecnici della manutenzione, operatori del servizio di superficie e operai per ripristinare le infrastrutture, le reti aeree, i depositi e le località aziendali danneggiate dal nubifragio che ha colpito Milano nella notte del 25 luglio e per restituire il prima possibile alla città e ai clienti il servizio pubblico di trasporto; istituisce un servizio di autobus sulle tratte interrotte, aggiorna in tempo reale i clienti sulla circolazione delle linee attraverso tutti i propri canali. Il servizio, nel rispetto dei tempi programmati, torna pienamente operativo il 4 settembre anche sulle linee sospese a seguito dei gravi danni subiti.
- > 23 novembre 2023 – ATM, a seguito di partecipazione al bando del Comune di Milano per la “concessione dei servizi di progettazione, realizzazione e manutenzione di impianti e applicativi informatici di Smart City per la sicurezza e la mobilità” ottiene in partnership con A2A Smart City l'aggiudicazione definitiva per una durata di 12 anni.
- > Dicembre 2023 – viene assunta da parte dell'Autorità di bacino della Città Metropolitana di Milano, Monza e Brianza, Lodi e Pavia una delibera che stabilisce gli indirizzi di competenza in merito alle procedure di affidamento dei servizi TPL con ridefinizione dei Lotti attualmente in vigore e l'apertura alle nuove gare per la gestione dei suddetti servizi.
- > 15 dicembre 2023 - Nell'ambito dell'operazione finalizzata all'acquisizione di M4, e al fine di preservare le proprie disponibilità finanziarie, la Società, anche in vista di future operazioni di rifinanziamento e finanziamento sul mercato obbligazionario ha acceso un finanziamento *Bridge to Bond* con le seguenti caratteristiche: importo nominale di 150 milioni di euro, importo erogato in unica soluzione in data 20 dicembre 2023, tasso pari ad Euribor 3m + 1,10% per i primi tre trimestri, Euribor 3m + 1,80% per il quarto trimestre, durata 12 mesi con opzione di rinnovo di 6 mesi + 6mesi.
- > 20 dicembre 2023 – ATM perfeziona l'acquisizione del 31,53% della società M4 costituita nel 2014 per la realizzazione della linea blu della metropolitana e compartecipata dal Comune di Milano, con il 66,67%. L'acquisizione da parte di ATM verrà divisa in due fasi: il 29,2% al closing dell'operazione e, dopo il collaudo dell'ultima tratta della linea, il restante 1,8%. L'operazione riguarda tutte le azioni attualmente di proprietà dei soci privati (Webuild Italia con il 9,63%, Partecipazioni Italia con il 9,63%, Hitachi Rail STS con l'11,29%, Ansaldo Breda con lo 0,10%, Mer Mec STE con lo 0,24%, SIRTI con lo 0,10% mentre il 2,33% risulta già essere in possesso di ATM). L'infrastruttura della metropolitana M4, quindi, diventerà interamente pubblica.
- > 28 dicembre 2023 - con Determinazione Dirigenziale n. 114/2023 dell'Agenzia di Bacino della Città Metropolitana di Milano, Monza e Brianza, Lodi e Pavia viene prorogato a tutto il 31 dicembre 2025 il contratto per la gestione dei servizi svolti da Nord Est Trasporti S.r.l. per l'Agenzia di Bacino.
- > 28 dicembre 2023 - con Determinazione Dirigenziale n. 12608/2023 del Comune di Milano viene prorogato l'attuale contratto di servizio con il Comune di Milano per il trasporto pubblico locale fino al 31 dicembre 2026 ai sensi dell'art. 24, co. 5-bis del D.L. n. 4/2022.

### Accordi sindacali

- > 3 aprile 2023 – È stato firmato da ATM S.p.A. e dalle principali rappresentanze sindacali l'accordo volto a definire, in via transattiva, le spettanze economiche da attribuire ai lavoratori con riferimento alla retribuzione spettante durante le giornate di ferie per il periodo antecedente al 1° luglio 2022.

### Campagna assunzioni

- > 3 aprile 2023 - ATM, nell'ambito del piano assunzioni 2023, rilancia la campagna finalizzata alla ricerca di conducenti per le linee di superficie promuovendo al contempo l'offerta rivolta alle candidate e ai candidati della gratuità del corso per il conseguimento della Carta di Qualificazione del Conducente, abilitazione obbligatoria alla guida professionale per il trasporto passeggeri. La campagna viene diffusa a Milano alle fermate di superficie con manifesti e sulle pensiline digitali, nelle stazioni della metropolitana sui monitor lcd *digital* e con manifesti.
- > 2 ottobre 2023 - ATM rilancia la campagna "*Entra in ATM*" finalizzata alla ricerca di conducenti per le linee di superficie, di manutentori, ingegneri e specialisti informatici; viene diffusa nelle stazioni della metropolitana sui monitor digitali e con manifesti, in superficie con manifesti sui mezzi, sulle pensiline e sugli schermi digitali.
- > Ottobre - novembre 2023 - ATM realizza lungo tre fine settimana in tre centri commerciali ubicati ad Arese (21-22 ottobre), Rozzano (28-29 ottobre) e Carugate (4-5 novembre), l'iniziativa "ATM Job Tour", programma di sei date di incontri con il personale aziendale rivolto a possibili candidati per far conoscere la propria realtà, presentare le posizioni lavorative aperte e i progetti di welfare di inclusione e di sostegno economico per favorire e agevolare l'inserimento delle nuove risorse, e mirato ad offrire opportunità di colloqui conoscitivi.

### Accessibilità al trasporto

- > 31 gennaio 2023 - La piattaforma "*Informazioni Senza Barriere*", raggiungibile dal sito [www.atm.it](http://www.atm.it) e dall'app ATM Milano, viene resa fruibile anche dalle persone con disabilità visiva che, per mezzo di speciali *screen reader*, possono conoscere in tempo reale lo stato di funzionamento di ascensori e montascale presenti nelle stazioni della rete metropolitana.

### Iniziative verso i clienti

- > 7-11 febbraio 2023 - ATM, nel contesto del progetto Sound Underground, in concomitanza con il Festival di Sanremo, lancia Sanmetro. Il primo festival della canzone metropolitana, offrendo la possibilità ad artisti emergenti di esibirsi sui palchi installati nelle stazioni di Garibaldi e Loreto M2 e Bicocca M5. L'iniziativa, che ha l'obiettivo di promuovere l'inclusività, intende contribuire a far vivere la metropolitana come luogo di opportunità e incontro.
- > 3 marzo 2023 - ATM, per evitare a tutti gli abbonati spostamenti e pratiche per il rinnovo della tessera elettronica, prolunga l'iniziativa che consente a chi è in possesso di una tessera ordinaria, senior o studenti in scadenza entro il 31 marzo 2024 di rinnovarla senza costi e per altri 12 mesi servendosi dei totem presenti nelle stazioni della metropolitana oppure recandosi presso i rivenditori abilitati alla ricarica degli abbonamenti.
- > Aprile 2023 - Per consentire ai clienti che ne hanno diritto il riscatto del bonus concesso dal Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali previsto fino al 31 dicembre 2023 per l'acquisto di abbonamenti mensili o annuali ai servizi di trasporto pubblico, ATM predispone sul sito una

funzionalità sull'area riservata e una pagina dedicata con tutte le informazioni utili per la richiesta; sui canali *social* realizza infografiche per rispondere alle faq e prestare assistenza agli utenti, effettua iniziative di assistenza straordinaria in particolare tramite il *call center* Infoline.

- > 27 giugno 2023 - ATM pubblica l'aggiornamento dell'app ATM Milano con miglioramenti alla navigabilità e alle prestazioni; fra le principali novità si annoverano il nuovo menu, il design volto anche all'ottimizzazione dell'accessibilità delle persone con disabilità visiva, la funzione di ricerca unificata di indirizzi, percorsi e linee, l'area notifiche personalizzate, la funzione di acquisto facilitato di biglietti e abbonamenti, la funzione di acquisto dei biglietti per la linea z301 Milano-Bergamo.
- > Novembre 2023 – viene avviata l'installazione delle nuove interfacce per le macchine DAB per migliorarne user experience e predisporle per il lancio dei nuovi titoli di viaggio Chip on Paper.
- > 27 novembre 2023 - nuovo aggiornamento dell'app ATM Milano con l'inserimento della funzione di vendita dei biglietti 3 giorni STIBM con tariffa Mi1-Mi3 utilizzabili su tutti i servizi di ATM, Trenord e dei vettori integrati nello STIBM.
- > Dicembre 2023 - ATM avvia il progetto per il miglioramento dell'esperienza utente in relazione all'acquisto del biglietto presso le biglietterie automatiche collocate nelle stazioni della metropolitana: l'acquisto diventa più agevole grazie ad un linguaggio semplificato che permette di comprendere più facilmente quale biglietto scegliere e la tariffa corrispondente; inoltre l'operazione diventa più veloce grazie a un processo di selezione e pagamento in pochi passaggi.
- > Dicembre 2023 – nell'ambito dell'iniziativa multi-disciplinare "*Pilot Smart hub*", che vede coinvolte molte aree del gruppo ATM, viene lanciato un primo *pilot* di "*parcheggio smart*" che prevede l'attivazione di servizi a valore aggiunto per gli utenti del parcheggio e la cittadinanza. I primi servizi attivi sono locker per ritiro pacchi e area dedicata alla micro-mobilità.

#### Iniziative e campagne di posizionamento

- > 27 gennaio 2023 - ATM, nel contesto delle iniziative programmate dal Comune di Milano per celebrare il Giorno della Memoria, allestisce un tram Sirietto con livrea caratterizzata da una distesa di papaveri simbolo di speranza e rinascita e con le scritte "*27 gennaio Giorno della Memoria*" e "*Memoriale della Shoah Binario 21*". Il tram, in circolazione dal 24 gennaio al 7 febbraio sulla linea 9, che fa capolinea in Stazione Centrale nei pressi del Memoriale, intende contribuire a far conoscere un luogo della Memoria affinché la sua esistenza e la sua collocazione sia nota a tutti.
- > 15 febbraio 2023 - ATM pubblica la campagna "*Rispettiamoci*" con l'obiettivo di sensibilizzare le persone contro ogni forma di violenza, verbale o fisica, nei confronti sia dei propri dipendenti, che svolgono un ruolo fondamentale per la mobilità della città, sia dei clienti. Il messaggio e le immagini, affidati a tre colleghi che operano in ruoli tra i più simbolici del personale aziendale, sono diffusi con manifesti in tutte le località aziendali e nelle stazioni della metropolitana e con direct mail ad un gruppo fidelizzato di clienti.
- > 14 ottobre 2023 - A seguito della vittoria della gara e della firma, il 4 ottobre, del contratto per la gestione della metropolitana automatica di Salonicco, l'Azienda pubblica la campagna "*ATM si espande in Europa per essere più forte a Milano*" per celebrare e comunicare il nuovo traguardo raggiunto nello scenario internazionale di settore, traguardo volto al conseguimento

di ulteriori risorse da investire nel trasporto pubblico a Milano. La campagna viene diffusa su alcune testate giornalistiche e tramite azioni web e social.

- > 30 ottobre 2023 - ATM lancia la campagna “*Amo Troppo Milano*” volta alla promozione dell'utilizzo del trasporto pubblico in chiave ambientale, comunicando allo stesso tempo il proprio impegno per ridurre l'inquinamento attraverso il piano di rinnovo della flotta con mezzi elettrici e con l'approvvigionamento di energia proveniente da fonti rinnovabili. Diffusa in superficie con manifesti sulle pensiline, all'esterno degli autobus elettrici, sui treni e nelle stazioni della metropolitana, ha visto la pianificazione dei canali di digital marketing per ampliare il pubblico di riferimento.

#### Mobilità sostenibile

- > 19 dicembre 2023 – Prosegue l'opera di piantumazione degli spazi verdi all'interno del deposito di San Donato, iniziata due anni fa. Sono 100 i nuovi alberi hanno arricchito il piccolo bosco urbano formato da specie autoctone, progettato in un'ottica di compensazione ecologica e valorizzazione della biodiversità. L'opera si unisce alla politica di rigenerazione urbana e riforestazione che a cui ATM a migliorare.
- > Dicembre 2023 – dopo una review dei bisogni e delle opportunità, che ha coinvolto varie aree del gruppo ATM, si definisce un nuovo e ambizioso piano di lavoro in ambito Smart Mobility, volto a creare una mobilità sempre più sostenibile, inclusiva e “*user centric*”. Ai progetti già in corso, se ne aggiungono dunque dei nuovi, alcuni dei quali volti ad innovare processi e *sistemy legacy* per creare un nuovo modo di interagire con i nostri passeggeri, i nostri stakeholders e i nostri partners

#### Iniziative e campagne sui temi Diversity & Inclusion

- > 12 giugno 2023 - ATM lancia la campagna “*Siamo tutti unici*” volta a sensibilizzare sui valori di unicità, rispetto e inclusione delle persone e a contribuire ad abbattere stereotipi e discriminazione in favore di un ambiente di lavoro e di una società sempre più inclusivi e senza pregiudizi. Il messaggio della campagna è diffuso a tutti i dipendenti attraverso la rete intranet e con cartoline e pannelli di grande formato in tutte le sedi aziendali, con affissioni nelle stazioni della metropolitana e lungo le scale di ingresso e uscita dalle stesse, alle fermate delle linee di superficie e all'esterno dei mezzi, sui canali digital e social dell'Azienda.

#### Iniziative di sostenibilità sociale e solidarietà

- > 1° gennaio 2023-10 marzo 2023 e 18 dicembre 2023-15 marzo 2024 - ATM prosegue l'iniziativa il “Bus degli Angeli” attraverso cui supporta l'associazione di volontari City Angels nel progetto finalizzato a dare assistenza durante i mesi invernali ai senzatetto a Milano, mettendo in circolazione per le vie della città, da lunedì a venerdì dalle 21.00 a mezzanotte, un autobus di 12 metri per la distribuzione di pasti caldi, bevande, indumenti, coperte e assistenza qualificata.
- > 29 maggio 2023 - ATM avvia una raccolta fondi a sostegno delle popolazioni dell'Emilia Romagna colpite dalle recenti alluvioni; il Gruppo ATM partecipa con una donazione di 240.000 euro, importo derivante dai fondi del Banco Solidale e dal contributo economico delle sigle sindacali Filt Cgil, Fit Cisl, Uilt Uil, Faisa Cisl, Ugl e Orsa Autoferro. Allo scopo di incrementare

il contributo di solidarietà il personale viene invitato a devolvere su base volontaria l'equivalente del valore di un'ora di lavoro.

- > 24 dicembre 2023 - ATM concede il mezzanino della stazione di Porta Venezia della Linea 1 della metropolitana per l'organizzazione, da parte dei volontari dell'Associazione Ronda Carità e Solidarietà Odv-Milano, della messa di Natale e della cena della vigilia dedicate alle persone senza dimora che vivono nelle vie della città.

#### Corporate Governance

- > Marzo-settembre 2023 – Implementazione del modello di Governance con l'istituzione e messa a regime dei Comitati interni secondo 3 differenti livelli (comitati con funzioni di controllo/regolatrici; comitati strategici; comitati di direzione).
- > 2 ottobre 2023 - ATM S.p.A. ha aggiornato il proprio Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo di cui al D. Lgs. 231/01 al fine di recepire sia modifiche organizzative, sia i rischi-reato in materia di tutela del patrimonio culturale e in materia di strumenti di pagamento diversi dal contante.
- > 3 novembre 2023 - la Società direttamente controllata da ATM, CityLink S.r.l. – Smart Mobility by ATM (già ATM Servizi Diversificati S.r.l.), considerate le rilevanti e sostanziali modifiche statutarie in punto di core business intervenute a fine 2021, ha aggiornato lo specifico Risk Assessment 231/ACT e, quindi, conseguentemente, il proprio Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo di cui al D. Lgs. 231/01.

#### Attività all'estero

- > 4-7 giugno 2023 - ATM partecipa all'UITP *Global Public Transport Summit* di Barcellona, il più importante evento mondiale dedicato alla mobilità sostenibile, con uno stand nell'area espositiva e con il contributo dei relatori aziendali nelle sessioni congressuali in cui vengono condivisi, con i delegati provenienti da tutto il mondo, i principali progetti dell'Azienda in termini di sostenibilità, metropolitane automatiche, *green finance* e *cybersecurity*.
- > 23 giugno 2023 - ATM vince la gara per la gestione della prima metropolitana automatica della Grecia, nella città di Salonicco, in partnership con Egis, gruppo francese che opera nei settori dell'ingegneria delle infrastrutture. La nuova metropolitana è la più moderna opera pubblica della Repubblica Ellenica e sarà driveless. L'infrastruttura servirà la seconda città greca per numero di abitanti. Con un'estensione di quasi 15 chilometri, diventerà il principale snodo per gli spostamenti interni alla città, strategica anche per il collegamento con il resto del Paese.
- > 4 ottobre 2023 – viene firmato, davanti al primo ministro della Repubblica Ellenica, il contratto di gestione della linea metropolitana di Salonicco.

#### Eventi internazionali

- > 7 - 9 marzo 2023 - In qualità di membro di UITP, l'Associazione Internazionale del Trasporto Pubblico, ATM è *local host* dell'*Executive e Policy Board* di UITP, a cui prendono parte le figure apicali di *Authority* e operatori di trasporto.
- > 18-20 ottobre 2023 - In qualità di membro di UITP, ATM è *local host* della riunione del *Fixed Installation Platform*, comitato tecnico del *Metropolitan Railways Committee* di UITP.

### Onorificenze e premi

- > Aprile 2023 - ATM vince il Premio BBS Biblioteca Bilancio Sociale edizione 2022-23 nella categoria speciale "*Impegno sociale*" per il proprio Bilancio Sociale SA 8000 relativo al 2021.
- > 11 maggio 2023 - Alessio Amoruso, operatore di stazione, che il 16 gennaio ha salvato la vita ad un passeggero della metropolitana, riceve a Palazzo Marino il Premio Campione 2023 ideato da Mario Furlan fondatore dei City Angels, riconoscimento destinato ai campioni di solidarietà, legalità e civismo.