

## Informazioni Sociali

### ESRS S1 Forza lavoro propria

Tabella IRO

Sub Topic	IRO	Tipologia	Catena del valore	Orizzonte temporale
Condizioni di lavoro	<b>Impatto:</b> Sviluppo di attività di formazione e implementazione di servizi per la tutela della salute dei dipendenti mirati a promuovere il benessere psico-fisico dei lavoratori oltre i presidi obbligatori previsti dalle norme applicabili	Positivo – Attuale	Operazioni proprie	Breve
	<b>Impatto:</b> Impatto negativo sulla salute e la sicurezza dei dipendenti e dei non dipendenti a causa della mancata adozione di presidi, o del loro mancato rispetto, nei siti operativi del Gruppo, con possibilità di avverarsi di infortuni, malattie professionali o altri incidenti sul luogo di lavoro	Negativo – Attuale	Operazioni proprie	Breve
	<b>Impatto:</b> Copertura contrattuale dei lavoratori e libertà di espressione ed associazione grazie alla presenza di Consigli per la tutela dei lavoratori e opportunità di aderire ad associazioni di rappresentanza	Positivo – Attuale	Operazioni proprie	Breve
	<b>Rischio:</b> Aggressioni nei confronti del personale ATM (sia presso depositi e sedi che presso mezzi di trasporto) da parte dei fruitori del servizio, con conseguenti danni reputazionali ed economici dovuti a rimborsi/risarcimenti e possibili interruzioni del servizio	N/A	Operazioni proprie	Breve
	<b>Rischio:</b> Conflitto collettivo (sciopero) da parte del personale ATM volto al riconoscimento di migliori condizioni di lavoro in termini di salari, sicurezza e diritti, con conseguenti impatti sulla continuità del servizio e danni reputazionali	N/A	Operazioni proprie	Breve
	<b>Rischio:</b> Evoluzione del mercato del lavoro che comporta difficoltà nel reperimento personale competente rispetto alle esigenze aziendali (ad esempio anche per carenza nel mercato delle professionalità richieste), con conseguenti impatti operativi e reputazionali dovuti alla riduzione e/o rimodulazione del servizio e costi per la formazione	N/A	Operazioni proprie	Breve
Parità di trattamento e di opportunità per tutti	<b>Impatto:</b> Contributo alla formazione e crescita dei dipendenti, attraverso la promozione di attività formative e programmi personalizzati (generali e tecnici) con obiettivi di crescita	Positivo – Attuale	Operazioni proprie	Breve
	<b>Impatto:</b> Creazione di un ambiente di lavoro inclusivo e sviluppo di un welfare, attraverso la promozione di attività e iniziative aziendali che contrastino le discriminazioni da parte di ATM	Positivo – Attuale	Operazioni proprie	Breve
Altri Diritti connessi al lavoro	<b>Impatto:</b> Violazione della privacy dei propri lavoratori dovuta all'assenza di adeguati presidi per la protezione dei dati	Negativo-Potenziale	Operazioni proprie	Medio

- **Strategia**

---

### **ESRS 2 SBM-2– Interessi e opinioni dei portatori d'interessi**

---

*(SBM 2 12)* Le opinioni, gli interessi e i diritti dei lavoratori vengono integrati nella strategia e nel modello di *business* del Gruppo ATM attraverso specifiche attività di coinvolgimento e dialogo. In particolare, i lavoratori sono coinvolti sia nell'ambito dello **Stakeholder Engagement** condotto durante l'analisi di Doppia Materialità, sia attraverso ulteriori momenti di confronto e iniziative dedicate, nonché attraverso diversi canali messi a disposizione dal Gruppo ATM, come approfondito nel paragrafo S1-2 Processi di coinvolgimento.

### **ESRS 2 SBM-3– Impatti, rischi e opportunità rilevanti e loro interazione con la strategia e il modello aziendale**

---

*(SBM 3 13.a)* La strategia del Gruppo ATM, articolata e declinata nel **Piano Strategico Industriale 2021-2025**, è stata sviluppata in linea con le proprie peculiarità, nonché in considerazione dell'evoluzione dei *trend* di mercato.

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**.

Gli impatti identificati durante l'Analisi di Doppia Materialità si ricollegano alla strategia di Gruppo, e sono orientati dalla stessa, in linea con il Pilastro **Great Workspace** - il quale mira a promuovere un ambiente di lavoro positivo per tutti i dipendenti, che attragga e arricchisca le persone e valorizzi la diversità. In occasione dell'attività di revisione del Piano Strategico Industriale, si è deciso di inserire anche un nuovo pilastro denominato "**Persone e Cultura**" come testimonianza dell'impegno del Gruppo nel mettere le sue persone al centro. Le prime azioni implementate hanno permesso di migliorare la comunicazione interna, rafforzare le *best practice* di *Welfare, Diversity, Equity & Inclusion*, accrescere l'*employer branding* e adottare nuove pratiche per migliorare la selezione e l'assunzione di nuovi talenti.

Infine, gli impatti rilevati che puntano ad aumentare il benessere delle persone hanno portato ad un nuovo obiettivo strategico di ATM: nell'arco del 2025, l'azienda ha scelto di certificarsi secondo la UNI/PdR 125, adottando un sistema di gestione che valorizza parità di genere, inclusione e qualità del lavoro.

*(SBM 3 13.b)* Dall'altro lato, invece, i rischi si ricollegano principalmente al modello di business aziendale e soprattutto alle attività svolte. Il legame tra i rischi e il modello di *business* si riflette nella centralità del personale nelle attività del Gruppo: la qualità e continuità del servizio di trasporto pubblico dipendono infatti dalla disponibilità, motivazione e competenza della forza lavoro.

*(SBM 3 14)* L'informativa relativa all'ESRS S1– Forza Lavoro Propria fa riferimento a tutte le persone appartenenti alle diverse aree professionali dei dipendenti di ATM interessate dalle operazioni del Gruppo, sia a monte che a valle della catena del valore.

*(SBM 3 14.a)* Il Gruppo ATM al 31 dicembre 2025 è composto da **11.356 dipendenti**. La composizione della forza lavoro è sia di lavoratori assunti con contratto a tempo indeterminato che a tempo determinato. Inoltre, a questo numero vanno aggiunti 30 lavoratori non dipendenti appartenenti alle seguenti categorie: collaboratori, consulenti, praticanti, professionisti e tirocinanti.

*(SBM 3 14.b)* ATM ha identificato due impatti negativi, riguardanti da un lato il tema della salute e sicurezza dei dipendenti, legato all'avverarsi di possibili infortuni o incidenti o malattie professionali, all'interno delle aree in cui operano le persone di ATM, e dall'altro legato a possibili episodi di violazione dei dati dei dipendenti. Tali impatti sono comunque legati a singoli incidenti che possono verificarsi durante lo svolgimento delle attività.

*(SBM 3 14.c)* Gli **impatti positivi** identificati riguardando le aree dell'occupazione sicura, della salute e sicurezza, della contrattazione collettiva e delle pari opportunità e parità di trattamento. Tali impatti derivano dalle attività di formazione erogata dal Gruppo, dai presidi in termini di Salute e Sicurezza e dalle attività che ATM attua per assicurare un ambiente inclusivo e sereno.

*(SBM 3 14.d)* Le persone costituiscono la risorsa primaria per ATM per garantire lo svolgimento dei propri servizi. È per questo motivo che sono stati identificati tre rischi riguardanti la propria forza lavoro, con riferimento alla salute e sicurezza del personale ATM, alle condizioni di lavoro e alla libertà di manifestare e alle difficoltà legate all'evoluzione del mondo del lavoro, che comporta per ATM difficoltà di reperire nel mercato le giuste competenze. Non si rilevano invece opportunità legate alla propria forza lavoro.

*(SBM 3 14.e)* Per le attività svolta dal Gruppo ATM non ci sono impatti rilevanti sulla forza lavoro propria legati alla transizione climatica.

*(SBM 3 14.f, 14.g)* Il Gruppo ATM svolge le proprie operazioni di trasporto pubblico nelle seguenti aree geografiche: Italia, Danimarca e Grecia. Tali Paesi sono caratterizzati da un quadro normativo europeo avanzato in materia di tutela del lavoro e diritti fondamentali; pertanto, non si ravvisano tipologie di operazioni o di aree geografiche che sono a grave rischio di lavoro forzato o minorile (da intendersi secondo la definizione della Convenzione OIL n. 138/1973 - 15 anni – o secondo le disposizioni normative locali – ad es. In Italia 16 anni). Inoltre, le operazioni di ATM ricadono nell'ambito di applicazione della normativa UE e delle rispettive normative nazionali che vietano ogni forma di lavoro forzato o minorile (in contrasto con le disposizioni normative internazionali e locali sopra menzionate) e garantiscono condizioni di lavoro sicure e dignitose.

Tutti i dipendenti del Gruppo ATM sono inoltre assunti con contratti di lavoro regolari, conformi alla legislazione locale e ai contratti collettivi applicabili nei diversi Paesi. Le procedure di selezione, assunzione e gestione del personale sono strutturate per prevenire qualsiasi rischio di lavoro forzato, minorile o non contrattualizzato. Non vengono utilizzate forme di lavoro informale o intermedio da soggetti terzi non verificati.

*(SBM 3 15, 16)* L'Analisi di Doppia Materialità ha evidenziato come i dipendenti del Gruppo che lavorano a stretto contatto con i fruitori dei servizi (come conducenti, operatori presso le stazioni, etc) siano effettivamente a maggior rischio di aggressione, rispetto alle tipologie di dipendenti che lavorando, ad esempio, negli uffici o nei depositi, ed è nei confronti di questi ultimi che ATM si impegna per garantire la maggiore sicurezza e controllo.

---

- **Gestione degli impatti, dei rischi e delle opportunità**

---

**S1-1– Politiche relative alla forza lavoro propria**

---

(ESRS 2 MDR–P 65, S1-1 19) Il Gruppo ATM dispone di diverse politiche interne rivolte all'intera forza lavoro propria che permettono la creazione di un ambiente di lavoro etico, inclusivo e sicuro per tutti i lavoratori, nonché di favorire il benessere psico-fisico delle persone e mitigare possibili episodi di discriminazione:

- Codice Etico
- Carta dei Valori
- Linee Guida di Comportamento
- Politica per la Responsabilità Sociale e norma SA 8000
- Politica per la Qualità, l'Ambiente e la Sicurezza
- Politiche per la parità di genere e certificazione di genere secondo la norma UNI PDR 125:2022

**Il Codice Etico**

Il Codice Etico del Gruppo ATM costituisce l'insieme dei valori e delle linee di comportamento che compongono "l'identità" del Gruppo. Il documento si ispira ai contenuti del D. Lgs. 231/2001, alla normativa anticorruzione, disciplinata dalla Legge n.190/2012, alla normativa sulla trasparenza richiamata dal D. Lgs. 33/2013 e s.m.i., alle disposizioni della SA8000 e alle normative internazionali ISO 9001 e 14001.

Il Codice Etico è approvato dal C.d.A. di ATM S.p.A. e recepito dai C.d.A. delle altre società del Gruppo. 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 valori, condivisi a tutti i livelli dell'organizzazione, sono riconosciuti come fondamentali nello svolgimento dell'attività d'impresa, e sono esplicitati sia all'interno del Codice Etico, (armonizzato nel settembre 2018 con il Modello Anticorruzione e Trasparenza di Gruppo ("Modello ACT")) sia nella Carta dei Valori, introdotta nel 2024.

Il Codice racchiude l'insieme delle linee di comportamento che compongono l'identità di ATM, ed enuncia le relative responsabilità etico-sociali impegnando gli Organi Sociali, il *Management*, il personale, i collaboratori esterni, i fornitori e tutti coloro che intrattengono rapporti con le società del Gruppo. Lo stesso si applica alla Capogruppo ATM S.p.A. e alle società del Gruppo assoggettate alla direzione e coordinamento della stessa. Esso costituisce un elemento fondante del generale Sistema di Controllo Interno e Gestione dei Rischi insieme al Modello Anticorruzione e Trasparenza di Gruppo e ai Modelli di organizzazione, gestione e controllo ex D. Lgs. 231/2001 di Capogruppo e delle società che ne sono dotate.

Nel 2022 ATM ha avviato un progetto, tuttora in corso, di concreto aggiornamento e armonizzazione dell'intero Codice Etico, dopo 16 anni dalla sua emissione. La seconda fase del progetto, avviata già nel 2023, (c.d. "progetto Codice Etico 2023") è stata finalizzata in ultima istanza all'armonizzazione del Codice Etico con le "Linee Guida di Comportamento" e altri documenti fondanti la *governance* e il sistema di controllo interno e gestione dei rischi.

Tale progetto ha lo scopo di:

- rafforzare e valorizzare la cultura aziendale;
- favorire l'allineamento dei comportamenti all'interno e all'esterno dell'organizzazione ai propri valori e principi;
- favorire il processo di relazione con i propri *stakeholder* al fine di meglio comprenderne le aspettative;
- creare i presupposti per contribuire alla creazione di valore anche attraverso la gestione e la rendicontazione degli aspetti "ESG" (*Environmental, Social and Governance*) e di sostenibilità.

Il progetto si innerva sulle principali normative/linee guida, sulle *leading practice* in materia di etica d'impresa e *Corporate Social Responsibility* e ha previsto una prima fase che ha portato alla redazione delle "Linee Guida di Comportamento" del Gruppo ATM – operative da luglio 2023 e - ad integrazione ed esplicazione del Codice Etico. Tali Linee Guida, anche attraverso dilemmi etici e casi pratici, permettono ai dipendenti, ai fornitori ed ai *partner* del Gruppo, di essere consapevoli dei propri obblighi e divieti nel fare.

Il Codice Etico di Gruppo, come menzionato, supporta la gestione delle relazioni tra ATM e coloro che vi entrano in contatto (dipendenti, clienti, fornitori, etc.) e ne disciplina le modalità di interazione. Tutte le Società del Gruppo riconoscono la **centralità delle persone**, e si impegnano a valutare adeguatamente e periodicamente e a sviluppare le capacità e le competenze di ciascun dipendente mediante un sistema di formazione ricorrente ed offrendo a tutti i lavoratori le medesime opportunità senza discriminazione alcuna, assicurando la tutela della salute e sicurezza sul lavoro e della salvaguardia ambientale. Ogni Società si attende che i dipendenti, ad ogni livello, collaborino a mantenere un clima di reciproco rispetto della dignità, dell'onore e della reputazione di ciascuno. Inoltre, non è tollerata alcuna forma di lavoro irregolare e di discriminazione diretta o indiretta di qualunque genere nei rapporti di lavoro. Ogni Società è tenuta a prevenire e comunque perseguire il *mobbing* e le molestie personali di ogni tipo. Le Società del Gruppo si impegnano a gestire le proprie attività nel pieno rispetto della normativa vigente in materia di prevenzione e protezione di salute e sicurezza, perseguendo l'obiettivo del miglioramento continuo delle condizioni di salute e di sicurezza sul lavoro, nonché degli aspetti ambientali.

Negli appalti di lavori e di servizi il Gruppo deve vigilare e controllare la corretta applicazione, da parte dell'aggiudicatario, dei contratti collettivi di lavoro con particolare attenzione al lavoro minorile ed alle norme in materia di igiene, di sicurezza sul lavoro ed ambientali nonché l'assolvimento degli obblighi retributivi e contributivi ed in materia di impiego di cittadini di Stati terzi con soggiorno irregolare. Questo al fine di garantire un corretto presidio rispetto alle condizioni di lavoro lungo la catena del valore.

Nei rapporti con clienti e cittadini, il Codice Etico richiede l'instaurazione di un rapporto improntato su qualità, affidabilità ed efficienza del servizio erogato, e che garantisca l'informazione tempestiva, precisa, chiara, facilmente accessibile e veritiera sui servizi e le prestazioni offerte.

Infine, ATM regola i suoi rapporti con le Istituzioni e le Pubbliche Amministrazioni in ottica di **trasparenza** ed evitando tutti i comportamenti che potrebbero presupporre favoritismi o altri benefici non etici per promuovere le attività del Gruppo e la propria posizione di mercato.

Infine, i contenuti del Codice Etico sono oggetto di ampia attività di formazione, che viene svolta annualmente.

### **La Carta dei Valori**

La Carta dei Valori del Gruppo ATM rappresenta il quadro di riferimento etico e culturale che orienta le decisioni, i comportamenti e le relazioni all'interno dell'organizzazione. Il documento promuove e diffonde tra tutte le persone del Gruppo cinque valori fondamentali:

- Passione
- Cura
- Inclusione
- Innovazione
- Sostenibilità

Ciascun valore è tradotto in comportamenti concreti che guidano l'operatività quotidiana, tra cui: assunzione di responsabilità, impegno a generare un impatto positivo, attenzione al cliente, rispetto e ascolto attivo, collaborazione e apertura verso il confronto.

Il 2025 ha visto un consolidamento delle iniziative interne legati a specifici processi, in particolare nelle attività di *recruitment*, *on-boarding*, *learning* e nella seconda edizione degli *ATM Awards*.

Parallelamente, l'azienda ha intensificato le iniziative interne di ascolto e coinvolgimento. Il roadshow avviato l'anno precedente è proseguito con un focus specifico sul personale operativo, raggiunto direttamente nei chioschi di superficie e nelle stazioni metropolitane. Sono stati inoltre ampliati i momenti di dialogo con i dipendenti attraverso focus group dedicati presso i depositi.

Sul fronte della comunicazione esterna, ATM ha potenziato la diffusione dei propri Valori attraverso una presenza più capillare negli eventi di *employer branding* e sui canali social, in particolare sulla pagina LinkedIn aziendale, valorizzando video-testimonianze degli Ambassador dei Valori.

Nel complesso, il 2025 ha confermato l'impegno di ATM nel trasformare i propri principi in azioni concrete e misurabili, a sostegno di un trasporto pubblico moderno, sostenibile e realmente centrato sulle persone.

### **Linee Guida di Comportamento**

Le Linee Guida di Comportamento raccolgono i principi di comportamento definiti dal Gruppo ATM nei confronti del personale, regolando anche le procedure sanzionatorie in caso di violazioni, nonché un Codice di condotta.

Le Linee Guida di Comportamento sono state redatte considerando i principi contenuti nel Codice Etico e delle previsioni del Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo adottato dal Gruppo ATM, delle disposizioni della SA8000 e delle normative internazionali ISO 9001, ISO 14001 e ISO 45001, oltre che delle vigenti norme di Legge e di Contratto applicabili al rapporto di lavoro dei soggetti destinatari.

I principi di comportamento contenuti nelle Linee Guida di Comportamento sono raggruppati nelle seguenti aree:

- Salute e Sicurezza,
- *Mobbing* e molestie,

- Tutela della diversità, dignità e integrità dei lavoratori e pari opportunità,
- Regolamenti e disciplina,
- Correttezza negoziale,
- Anticorruzione,
- Conflitto d'interessi,
- *Privacy*,
- Riservatezza e utilizzo dei beni/strumenti aziendali,
- Rispetto dell'ambiente,
- Correttezza nei rapporti con la clientela.

Tutte le sezioni delineano **principi, divieti e obblighi**, che disciplinano il rapporto tra le società del Gruppo ATM e i suoi dipendenti. Inoltre, per rendere più chiare e pratiche tali disposizioni, vengono presentati dei dilemmi etici rappresentati come situazioni esemplificative pratiche in cui il lavoratore si potrebbe trovare. Ogni dilemma è poi corredato dalla spiegazione sul comportamento da adottare.

*(S1-1 24.a, 24.b, 24.c)* Tutte le società del Gruppo contrastano il verificarsi di casi di *mobbing* sul lavoro, vale a dire qualsiasi forma di molestia morale e/o sessuale posta in essere nell'ambito lavorativo, e si assicurano che, nelle relazioni di lavoro, non venga violata in alcun modo l'integrità fisica e psichica di altri lavoratori e non si crei un clima intimidatorio, ostile, degradante, umiliante od offensivo. Inoltre, tutte le società del Gruppo riconoscono la diversità come valore aggiunto e promuovono ambienti di lavoro aperti e inclusivi, nella tutela dei diritti e della libertà dei lavoratori, nonché la pari opportunità tra gli stessi, anche nella fase di selezione. Il Gruppo contrasta, altresì, ogni forma di discriminazione, sia diretta sia indiretta, e quindi qualsiasi disposizione, atto, prassi o comportamento che discrimini i lavoratori in ragione del genere, dell'appartenenza etnica, della affiliazione sindacale, della religione, dell'orientamento sessuale, delle convinzioni personali o politiche, della disabilità o dell'età, nonché ogni trattamento o modifica delle condizioni e dei tempi di lavoro che, in ragione del sesso, dell'età anagrafica, delle esigenze di cura personale o familiare, dello stato di gravidanza nonché di maternità o paternità, anche adottive, pone o può porre i lavoratori in una condizione di sfavore. Le Linee Guida di Comportamento delineano nello specifico tutti quei comportamenti che rientrano in queste casistiche.

*(S1-1, 24.d)* Il **Codice di Condotta contro violenza e molestie nei luoghi di lavoro**, in appendice alle Linee Guida di Comportamento, richiama principi costituzionalmente sanciti di parità tra uomini e donne, a tutela della persona e del lavoratore, la normativa comunitaria e nazionale sulla tutela della dignità delle donne e degli uomini sul posto di lavoro e sulle molestie sessuali, il Codice Etico del Gruppo ATM e la contrattazione collettiva vigente. Tale documento ha l'obiettivo di prevenire e/o rimuovere comportamenti che configurino comportamenti lesivi (discriminazioni, molestie morali e/o sessuali, atti di *mobbing*). Si rivolge a tutti coloro i quali, indipendentemente dal tipo di rapporto di lavoro e dall'inquadramento professionale, prestano la propria attività di lavoro nell'ambito delle Società del Gruppo ATM.

Il Codice è disponibile internamente mediante affissione in luogo accessibile a tutti e pubblicazione sull'intranet aziendale. Il documento resta depositato presso ciascuna Società/Direzione/Segreteria di Direzione che provvede a dare idonea comunicazione e diffusione di eventuali modifiche ed

integrazioni che dovessero intervenire, nonché a consegnare copia del testo aggiornato agli interessati che ne fanno richiesta.

Tutti coloro a cui si applica il Codice hanno il diritto/dovere di contribuire e ad assicurare un ambiente di lavoro in cui venga rispettata la dignità delle persone, informando eventualmente la/il Consigliera/e di Fiducia. Inoltre, i responsabili delle unità organizzative:

- hanno il dovere di favorire la prevenzione delle molestie nei luoghi di lavoro ove esercitano le loro funzioni,
- sono tenuti ad assicurare il rispetto del Codice e a promuoverne la diffusione del contenuto,
- nel caso in cui si verificano comportamenti che configurino i comportamenti descritti nel Codice, sono invitati ad informare tempestivamente la/il Consigliera/e di Fiducia, avendo particolare attenzione al ripristino di un ambiente di lavoro favorevole alle corrette relazioni interpersonali.

Al fine di **assicurare l'efficace applicazione** del Codice si istituisce la figura della/del Consigliera/e di Fiducia, nominata dal Direttore Generale del Gruppo ATM, sulla base di comprovate qualità morali, esperienza e competenza professionale atte a svolgere il compito previsto in piena autonomia. La/Il Consigliera/e di Fiducia, di provenienza esterna all'azienda, nello svolgimento della propria funzione, agisce in piena autonomia, con correttezza, imparzialità ed assoluta riservatezza nello svolgimento dei propri compiti. Chiunque si ritenga vittima di discriminazioni, molestie o *mobbing* può rivolgersi riservatamente alla/al Consigliera/e di Fiducia che procederà, nell'ambito delle sue funzioni, ad attuare le procedure necessarie, oppure direttamente alla Società (responsabile gerarchico e/o gestore del personale) la quale inviterà l'interessato a rivolgersi alla/al Consigliera/e di Fiducia.

Nell'ambito della sua funzione la/il Consigliera/e di Fiducia può:

- ascoltare l'interessata/o in uno o più colloqui, dedicandole/gli l'attenzione necessaria ad inquadrare adeguatamente il problema e fornire una consulenza rendendo edotta la persona sui percorsi da intraprendere,
- attivare consulenze specialistiche (es. legali o psicologiche) interne all'azienda o presso specialisti privati, eventualmente necessarie per la soluzione del caso,
- suggerire l'invio a centri antiviolenza o a centri per il supporto psicologico e/o percorsi di mediazione strutturati,
- acquisire eventuali testimonianze ed accedere a documenti o atti amministrativi relativi al caso in esame,
- invitare e sentire a colloquio la persona che si ritiene sia responsabile dei comportamenti lesivi o discriminatori,
- proporre incontri di mediazione tra chi si assume persona offesa e chi viene indicato come l'autore delle lamentate molestie o discriminazioni,
- svolgere un'effettiva mediazione tra le parti,
- proporre alle parti interessate e/o ai responsabili di direzione, dell'unità o del settore operativo soluzioni atte a far cessare il comportamento denunciato, a rimuoverne gli effetti e ad impedirne il ripetersi,
- qualora l'interessata/o racconti situazione di violenza in ambito privato, ascoltare e fornire consulenza, eventualmente attivare consulenze specialistiche (es. legali o psicologiche) presso

specialisti privati, suggerire l'invio a centri antiviolenza o a centri per il supporto psicologico, come indicato dall'art. 10 della Convenzione OIL 190/2019.

L'azione della Consiglieria di Fiducia verrà chiusa, salvo impedimenti, non oltre i trenta giorni dalla data di presentazione della segnalazione. In base all'esito positivo o negativo si attueranno le misure necessarie alla corretta gestione del caso.

### **Politica sulla Responsabilità Sociale e SA 8000**

*(S1-1 20)* ATM non ha definito una Politica specifica sui Diritti Umani a livello di Gruppo. Tuttavia, la gestione della tematica, per la Capogruppo e per le società italiane direttamente controllate che hanno conseguito la certificazione SA8000, è disciplinata dalla **Politica sulla Responsabilità Sociale**, sviluppata nell'ambito del **Sistema di Gestione per la Responsabilità Sociale** coerente con gli standard internazionali **SA8000:2014** e **UNI ISO 26000**. Tale Politica esprime l'impegno concreto nel miglioramento continuo del proprio sistema di gestione, attraverso il riesame annuale ed il monitoraggio dello stesso grazie anche a strumenti specifici quali analisi dei rischi periodicamente aggiornate ed audit interni costanti. Obiettivi primari sono la **tutela delle condizioni di lavoro** dei dipendenti e la promozione di un **ambiente di lavoro positivo** che attragga e arricchisca mediante la costruzione di politiche aziendali di valorizzazione della persona e della diversità. Viene, inoltre, garantito l'adeguamento continuo alle esigenze sociali e legislative nel campo della sicurezza, il presidio dei rapporti con i fornitori/subappaltatori, privilegiando, ove possibile, soggetti attenti agli aspetti ambientali, sociali ed etici che condividono i valori del Gruppo ATM, e non ultima la comunicazione all'esterno del Gruppo dei principi SA8000 attraverso iniziative a carattere sociale.

*(S1-1 21)* La norma SA8000 nasce come aggregazione di principi stabiliti da altri documenti internazionali quali la Dichiarazione Universale dei Diritti Umani dell'ONU, la Convenzione delle Nazioni Unite sui Diritti dell'Infanzia, le Convenzioni e raccomandazioni ILO (*International Labour Organization*), le Convenzioni delle Nazioni Unite contro le discriminazioni. Il Gruppo ATM garantisce che le proprie politiche relative alla forza lavoro siano conformi agli strumenti riconosciuti a livello internazionale in materia di diritti umani e condizioni di lavoro. ATM opera nel rispetto della Dichiarazione Universale dei Diritti Umani, delle convenzioni dell'Organizzazione Internazionale del Lavoro (ILO) e delle Convenzioni delle Nazioni Unite, oltre che delle normative nazionali in materia di lavoro e sicurezza nei luoghi di lavoro.

Attraverso il *Social Performance Team*, istituito nel 2015, il Gruppo vigila sul mantenimento della conformità alla norma SA8000 e promuove un ambiente lavorativo basato sul dialogo, la coesione e il benessere fisico, mentale e sociale. La certificazione SA8000 è stata riconfermata tre volte: nel 2015, 2018 e 2021, e nel 2023 si è concluso, con esito positivo, il processo di rinnovo dei certificati di ATM S.p.A, Nord Est Trasporti S.r.l., GeSAM S.r.l. e Rail Diagnostics S.p.A. per il periodo 2024–2027. Il processo si è perfezionato nel 2024 con un fine-tuning di quanto emerso nel 2023 ed a maggio 2024 sono stati emessi i nuovi certificati aventi valenza per il nuovo triennio. Alle società già certificate si è aggiunta da dicembre 2024 anche CityLink S.r.l.

In linea con le richieste della norma, il Gruppo garantisce il rispetto delle leggi nazionali ed internazionali sul lavoro e sull'ambiente di lavoro ed il rispetto di requisiti di natura etica, tra i quali la libertà di associazione ed il diritto alla contrattazione collettiva, e si impegna ad evitare qualsiasi forma di discriminazione nei confronti di razza, genere, religione, politica, disabilità, sesso, età, di garantire pari opportunità, di garantire un'equa retribuzione, di rispettare un orario di lavoro adeguato.

**(S1-1 22)** La norma SA8000 prevede al suo interno il rispetto dei seguenti requisiti in relazione al rispetto dei diritti umani nei luoghi di lavoro:

- Non impiegare o favorire l'utilizzo di lavoro minorile,
- Non ricorrere all'utilizzo di lavoro forzato o obbligato né favorirlo,
- Garantire a tutti i dipendenti un luogo di lavoro sicuro e salubre,
- Rispettare il diritto delle lavoratrici e dei lavoratori di associarsi e di aderire alle organizzazioni sindacali,
- Non attuare discriminazioni di alcuna natura,
- Non utilizzare né sostenere pratiche disciplinari quali punizioni corporali, coercizione fisica o mentale, abusi verbali,
- Adeguare l'orario di lavoro alle leggi e agli accordi vigenti,
- Retribuire i dipendenti rispettando i contratti in vigore,
- Implementare e mantenere attivo il proprio Sistema di Gestione della Responsabilità Sociale.

Azioni imprescindibili del sistema SA8000 sono:

- definizione di una Politica per la Responsabilità Sociale e dei relativi impegni che il Gruppo ATM intende realizzare,
- riesame annuale della Direzione sul Sistema di Gestione,
- selezione e controllo dei temi relativi alla responsabilità sociale all'interno della catena di fornitura del Gruppo ATM,
- gestione delle segnalazioni e dei suggerimenti provenienti sia dall'interno del Gruppo ATM che dalla catena di fornitura,
- comunicazione interna ed esterna all'organizzazione,
- verifiche periodiche del Sistema.

Tutti i requisiti della norma vengono monitorati e gestiti tramite azioni e procedure che vengono descritte nel dettaglio all'interno del Bilancio annuale SA8000 in cui si riportano anche i dati relativi alle Società certificate. Inoltre, durante l'anno vengono effettuate riunioni periodiche di monitoraggio della corretta ed efficace attuazione della politica.

**(S1-1, 20.c)** Le **segnalazioni di incongruenze e/o di violazione** dei principi della norma SA8000 ed anche le eventuali proposte di miglioramento che pervengono ad ATM sono oggetto di registrazione e monitoraggio costante da parte del *Team* SA8000 che si interfaccia con le opportune funzioni aziendali per le attività di istruttoria, nel rispetto del principio di riservatezza. I dipendenti che intendono inoltrare segnalazioni e suggerimenti possono farlo attraverso l'apposito form presente all'interno della pagina intranet dedicata alla Responsabilità sociale in forma anonima e non, e attraverso l'indirizzo dedicato di posta elettronica aziendale. In tutte le sedi aziendali, inoltre, in prossimità delle bacheche o delle sale ristoro, sono presenti le cassette di raccolta delle segnalazioni e dei suggerimenti soggette a controllo periodico e prelievo delle segnalazioni pervenute.

(S1-1, 20.b) I lavoratori sono stati coinvolti attraverso l'ampia diffusione di materiale dedicato alla descrizione della norma SA8000, dei suoi requisiti e della sua rilevanza nella vita aziendale ed è stato inoltre implementato un piano formativo che prevede la progressiva copertura di tutti i dipendenti del Gruppo. Le organizzazioni sindacali, a loro volta, sono state sensibilizzate sul tema della SA8000 e hanno aderito e sostenuto il processo di adeguamento delle attività aziendali. Inoltre, partecipano attivamente al processo grazie alla nomina di tre Rappresentanti dei Lavoratori che vengono coinvolti nel Sistema di Gestione quali membri del *Social Performance Team*.

(S1-1 20, 21) La società controllata danese, ha invece adottato una propria **Politica sui Diritti Umani**, che persegue l'obiettivo di promuovere una cultura di rispetto dei diritti umani e di prevenire in modo proattivo qualsiasi coinvolgimento in violazioni, sia all'interno dell'organizzazione sia lungo le proprie relazioni commerciali. In linea con i Principi Guida delle Nazioni Unite (UNGPs) e le Linee Guida OCSE, la Politica sui Diritti Umani definisce un processo completo di due diligence in materia di diritti umani. Questo processo comprende diverse fasi fondamentali:

- **Identificare e valutare gli impatti** potenziali e attuali sui diritti umani, al fine di comprendere la natura e l'entità dei rischi.
- **Gestire, prevenire o mitigare gli impatti** negativi sui diritti umani attraverso interventi strategici e misure proattive.
- **Fornire, o collaborare alla fornitura, di rimedi** per gli impatti che Metro Service ha causato o a cui ha contribuito. Inoltre, la società facilita l'attività di porre rimedio agli impatti negativi direttamente collegati a Metro Service tramite relazioni commerciali.

Quando sono necessari aggiornamenti, il Direttore delle Risorse Umane è responsabile della revisione della Politica sui Diritti Umani affinché rifletta nuovi requisiti o cambiamenti di contesto. Il Direttore HR supervisiona inoltre l'attuazione di questa politica all'interno di Metro Service, mentre l'Amministratore Delegato detiene la responsabilità ultima nel garantire il rispetto degli impegni dell'azienda in materia di diritti umani. La Politica sui Diritti Umani è pubblicata sulla intranet interna di Metro Service per garantirne trasparenza e piena accessibilità.

### **Politica per la Qualità, l'Ambiente e la Sicurezza del Gruppo ATM**

(S1-1 23) Il Gruppo ATM esprime l'impegno concreto per il continuo miglioramento dei propri sistemi di gestione coerentemente con i valori espressi nel Codice Etico, nelle Linee Guida di Comportamento e negli *standard* internazionali quali ISO 9001, ISO 14001 e ISO 45001. Inoltre, definisce i criteri per l'individuazione e il raggiungimento di obiettivi prestazionali, tra i quali vi sono la prevenzione di lesioni e malattie connesse al lavoro, l'efficacia e l'efficienza nel presidio dei processi, la relativa gestione proattiva del rischio e delle opportunità, la chiarezza organizzativa, il pieno rispetto delle normative vigenti ambientali e di sicurezza. Costantemente si protrae l'attività di identificazione dei pericoli per la salute e la sicurezza, nonché la valutazione degli eventuali rischi residui e l'implementazione di adeguate misure di prevenzione, volte a garantire luoghi di lavoro sicuri e salubri.

Per ulteriori informazioni sulla Politica QAS si rimanda al capitolo **E2 – Inquinamento**.

## Politiche per la parità di genere e certificazione di genere secondo la norma UNI PDR 125:2022

Il Gruppo ATM si vuole porre come attore di riferimento nel panorama nazionale in materia di Parità di Genere, riconoscendone il valore strategico e culturale per lo sviluppo sostenibile dell'organizzazione e della collettività.

L'azienda esprime l'impegno concreto per il miglioramento continuo dei propri sistemi di gestione definendo i criteri per l'individuazione ed il raggiungimento di obiettivi prestazionali, coerentemente con gli obiettivi espressi nel Codice Etico, nelle Linee Guida di Comportamento del Gruppo ATM, e nella prassi di riferimento UNI PDR 125:2022. In tale prospettiva, il Gruppo si pone come obiettivi strategici e si impegna in modo concreto e continuativo a:

- promuovere ambienti di lavoro inclusivi, fondati sul rispetto reciproco, sulla valorizzazione delle diversità e sull'eliminazione di ogni forma di violenza, molestie e di discriminazioni, dirette o indirette;
- garantire pari opportunità in tutte le fasi della vita professionale, dalla selezione al percorso di carriera, assicurando che ogni individuo abbia accesso agli stessi diritti, risorse e possibilità di crescita, indipendentemente dal genere;

Nel perseguimento di questo obiettivo strategico, nel 2025 il Gruppo ha conseguito la certificazione UNI/PdR 125:2022, lo standard nazionale che definisce criteri, indicatori e requisiti per la gestione della parità di genere nelle organizzazioni. L'ottenimento della certificazione rappresenta un passaggio fondamentale nel percorso dell'Azienda verso un modello di sviluppo più equo, inclusivo e orientato al benessere delle persone.

Il percorso di certificazione, avviato nel 2024, ha coinvolto tutte le società del Gruppo con sede in Italia ed è stato caratterizzato da un'intensa attività di analisi, monitoraggio e rendicontazione dei sistemi di gestione aziendali. Il processo ha valutato sei aree chiave: cultura e strategia, governance, gestione delle risorse umane, opportunità di crescita e inclusione delle donne, equità retributiva, e tutela della genitorialità e conciliazione vita-lavoro. Il raggiungimento di questo traguardo è stato reso possibile grazie a un impegno strutturato e coerente con i valori aziendali. Tra le azioni maggiormente apprezzate figurano:

- il **raggiungimento dell'equità salariale** attraverso l'abbattimento del *gender pay gap*;
- il rafforzamento del **sistema di welfare aziendale**, pensato per accompagnare le persone nelle diverse fasi della vita;
- l'implementazione di misure dedicate alla **genitorialità**, alla conciliazione vita-lavoro e alle opportunità di crescita professionale;
- la diffusione di una cultura del rispetto attraverso la **formazione di oltre 700 manager** e l'introduzione di figure come *Champion* e *Ambassador*;
- l'adozione di **Linee Guida di Comportamento**, un **Codice di Condotta** contro le molestie e l'istituzione della **Consigliera di Fiducia**, figura esterna dedicata all'ascolto e alla tutela delle lavoratrici e dei lavoratori.

Il Gruppo ATM promuove costantemente iniziative mirate alla sensibilizzazione sulle tematiche di genere, al contrasto alla violenza, alla riduzione del divario tra uomini e donne in tema di pari opportunità, sia in forma autonoma sia attraverso la collaborazione con enti, istituzioni e altre organizzazioni che condividono gli stessi principi di equità, inclusione e responsabilità sociale. Queste iniziative sono affiancate da un'azione di sensibilizzazione continua dei propri dipendenti e delle proprie dipendenti, e in generale degli interlocutori del Gruppo, al fine di consolidare una cultura aziendale improntata al rispetto come valore imprescindibile, fondamento del benessere collettivo e della qualità delle relazioni professionali.

La decisione di certificare il proprio sistema di gestione è un fattore determinante e significativo, che testimonia l'impegno concreto e prioritario dell'organizzazione nel perseguimento degli obiettivi stabiliti, ponendo in primo piano l'attenzione e il rispetto nei confronti di tutte le parti interessate, interne ed esterne, coinvolte nei processi aziendali. A tal fine, è stato istituito da parte dell'Alta Direzione il **Comitato Guida della Parità di Genere**, ed è stata nominata una figura **Responsabile del Sistema di Gestione della Parità di Genere**, che si prefiggeranno l'obiettivo di monitorare i processi interni e di promuovere il miglioramento continuo sul tema della parità di genere.

La certificazione, conseguita nel novembre 2025, assume inoltre un ruolo determinante nella promozione di una cultura della responsabilità lungo tutta la catena del valore, influenzando positivamente anche i comportamenti dei partner e dei fornitori, che sono chiamati ad allinearsi ai medesimi principi di trasparenza, eticità e inclusività. In tal senso, il sistema di gestione certificato diventa uno strumento di governance integrata e di miglioramento continuo, a supporto della strategia aziendale e della creazione di valore condiviso.

Anche la società controllata greca **Thema** ha adottato una propria **Politica per la prevenzione e il contrasto della violenza e delle molestie sul lavoro**, che si pone l'obiettivo di promuovere un ambiente professionale fondato sul rispetto, pari opportunità e non discriminazione. La Politica definisce principi, regole e procedure per la gestione delle segnalazioni interne e delle relative indagini, applicandosi a dipendenti, partner, tirocinanti e terze parti, in tutti i contesti lavorativi, inclusi *smart working*, trasferte ed eventi aziendali. Inoltre, ha adottato nel 2025, una **Politica di Recruitment** volta a garantire processi trasparenti, meritocratici, e conformi alla normativa vigente, promuovendo pari opportunità e non discriminazione in tutte le fasi di inserimento del personale. La politica si applica a tutto il processo di selezione, dalla pubblicazione dell'annuncio all'*onboarding* dell'impiegato, a tutte le funzioni e i livelli organizzativi.

Infine, anche la società controllata danese, Metro Service, si impegna per garantire il rispetto delle diversità e l'inclusione attraverso la propria **Politica sulla Diversità e Inclusione**. Tale Politica si applica a tutti i dipendenti di Metro Service e ai membri del Consiglio di Amministrazione. Si estende inoltre ai fornitori e partner commerciali della società, che sono tenuti a rispettare gli stessi principi attraverso il Codice di Condotta dei Fornitori. Tutte le persone all'interno dell'azienda sono responsabili di contribuire a un ambiente di lavoro inclusivo, in cui le pari opportunità siano garantite indipendentemente dal *background* individuale. Metro Service valorizza la diversità in tutte le sue dimensioni, riconoscendo che un ambiente inclusivo favorisce innovazione, coinvolgimento e successo operativo. La Politica di Diversità e Inclusione riconosce l'importanza di una forza lavoro eterogenea,

in cui nessun dipendente è soggetto a discriminazioni basate su genere, identità di genere, disabilità, razza, etnia, nazionalità, religione o credo, orientamento sessuale, età, livello di istruzione, condizione socioeconomica o qualsiasi altra caratteristica tutelata dalla legge. Tutte le decisioni relative all'occupazione — incluse assunzioni, promozioni e sviluppo professionale — sono basate sul merito e sulle competenze. La Politica è stata redatta dalla *task force CSRD* ed è stata approvata dal Direttore delle Risorse Umane e dallo SteerCo. È stata inoltre condivisa con il Comitato di Cooperazione. La Politica è pubblicata sulla intranet interna di Metro Service per garantirne trasparenza e piena accessibilità.

### ***S1-2– Processi di coinvolgimento dei lavoratori propri e dei rappresentanti dei lavoratori in merito agli impatti***

*(S1-2 27.a, 27.b, 27.e)* ATM interagisce con la propria forza lavoro attraverso diverse modalità e in base alla tematica di riferimento (ad esempio che sia salute e sicurezza, welfare, etc.).

Con riferimento alle tematiche, e quindi gli impatti e i rischi legati alla salute e sicurezza, ATM oltre alla riunione annuale prevista dall'art. 35 del D.Lgs. 81/08, organizza degli incontri con i rappresentanti dei lavoratori per la sicurezza (attualmente 10 in Italia appartenenti alle rappresentanze sindacali) secondo necessità, come ad esempio nel caso di significativi aggiornamenti normativi. Durante questi incontri viene richiesto alle persone presenti quali siano delle tematiche da attenzionare, al fine di rafforzare i presidi di sicurezza. Un altro esempio è rappresentato dal processo di scelta di alcuni dispositivi di protezione individuale (es. le calzature) per i quali, una volta definite le caratteristiche minime di protezione, vengono distribuite ad alcuni gruppi di lavoratori delle campionature, affinché i lavoratori possano dare il loro *feedback* in termini di comfort e funzionalità sulle diverse tipologie.

Con riferimento invece a tutti i servizi di *welfare* offerti, a gennaio 2025 è stata condotta una *survey* interna per indagare il livello di apprezzamento generale. A valle dei risultati sono stati poi organizzati dei *focus group* di approfondimento, per comprendere nel dettaglio i risultati e le necessità dei dipendenti. Quanto emerge sia dalla *survey* che poi dai *focus group* viene poi considerato per la progettazione dei servizi dell'anno successivo. Anche la formazione da erogare internamente viene definita a partire dalle esigenze espresse dalle business line.

Infine, per quanto riguarda in particolare gli aspetti contrattuali (come, ad esempio, gli orari di lavoro) questi vengono analizzati anche attraverso un confronto con le organizzazioni sindacali, al fine di definire gli accordi di II livello. È difatti presente un Protocollo per le Relazioni Industriali che disciplina i rapporti con le Organizzazioni, nonché le modalità di confronto.

*(S1-2 27.c)* Il responsabile delle attività di coinvolgimento varia in base alla tipologia, dalle funzioni che si occupano di Relazioni Industriali, alla funzione QHSE, o alla funzione Risorse Umane.

*(S1-2 27.d)* Tutti i rapporti di lavoro del Gruppo sono regolati da Contratti Collettivi Nazionali di Lavoro (CCNL) e/o dalla contrattazione di secondo livello e/o altra contrattualistica rilevante in base al paese di operatività. Attraverso la contrattazione di secondo livello, ATM S.p.A. garantisce misure volte a migliorare la retribuzione e il welfare aziendale per rafforzare il benessere dei propri lavoratori, attraverso misure quali ad esempio, regolamentazione dei turni di lavoro, fruibilità dei permessi retribuiti e accessibilità .

(S1-2 28) All'interno del Gruppo ATM sono presenti dei gruppi vulnerabili, come ad esempio dipendenti con particolari esigenze psico-motorie, dipendenti con disabilità, o altre tipologie. Tali dipendenti sono supportati in tutte le attività quotidiane attraverso supporto ed ascolto costante. Inoltre, le loro necessità o punti di vista sono di particolare attenzione durante le modalità di ascolto di tutti i dipendenti.

### ***S1-3– Processi per porre rimedio agli impatti negativi e canali che consentono ai lavoratori propri di sollevare preoccupazioni***

---

(S1-3 32.a, 32.b, 32.c) Il Gruppo ATM ha adottato un approccio integrato e sistematico di gestione delle segnalazioni di sospette/presunte violazioni e/o illeciti. Nello specifico, ATM e le Società Controllate hanno definito un processo di tracciatura e gestione di tutte le segnalazioni, intese come qualsiasi notizia avente a oggetto presunti rilievi, irregolarità, violazioni, comportamenti e fatti censurabili o comunque qualsiasi pratica riferibile a dipendenti, componenti degli Organi Sociali (Consiglio di Amministrazione, Collegio Sindacale) e/o altri organi di *governance* (OdV), Società di Revisione e terzi (partner, clienti, fornitori, consulenti, collaboratori, ecc.) non conforme a quanto stabilito nel Codice Etico, nel Modello 231, nei Modelli 231 delle Società Controllate e nel Modello ACT o, ancora, che possa recare danno, anche d'immagine, al Gruppo ATM.

Le **segnalazioni** agli Organismi di Vigilanza del Gruppo ATM di comportamenti od eventi atti a determinare una violazione dei Modelli 231 o che, più in generale, rilevino ai fini del D. Lgs. n. 231/01, si possono inoltrare secondo le seguenti modalità per le specifiche società del Gruppo interessate:

- **tramite Tool informatico di whistleblowing** istituito per la controllante ATM S.p.A. e le società direttamente controllate di diritto italiano (CityLink S.r.l., Gesam S.r.l., International Metro Service – IMS - S.r.l., Nord Est Trasporti – NET- S.r.l., Rail Diagnostics S.p.A.) anche ai sensi del D. Lgs. n. 24 del 10 marzo 2023 (Attuazione della direttiva (UE) 2019/1937 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 23 ottobre 2019, riguardante la protezione delle persone che segnalano violazioni del diritto dell'Unione e recante disposizioni riguardanti la protezione delle persone che segnalano violazioni delle disposizioni normative nazionali),
- **per posta ordinaria: RISERVATA** all'Organismo di Vigilanza (specificare la società di riferimento) c/o ATM S.p.A., alla Direzione *Audit* e Controllo Interno, RISERVATA – Foro Buonaparte 61, 20121 Milano.

A seguito della segnalazione, il Gruppo ATM mette in atto tutte le misure idonee ed efficaci affinché sia sempre garantita la riservatezza circa l'identità del segnalante o di chi trasmette informazioni utili per identificare comportamenti difforni da quanto previsto dalla procedura di gestione delle segnalazioni e, in generale, dal SCIGR del Gruppo, fatti salvi gli obblighi di legge e la tutela dei diritti di ATM e delle Società Controllate e/o delle persone accusate erroneamente e/o in malafede.

Il *Team* Segnalazioni i cui componenti, all'uopo nominati, variano di volta in volta a seconda della tematica trattata dalla segnalazione definisce i necessari flussi di comunicazione all'interno dell'organizzazione e/o verso gli Organi di Amministrazione e Controllo.

Il Gruppo assicurerà altresì la propria piena collaborazione alle competenti Autorità. Ogni violazione sarà perseguita con l'applicazione di **sanzioni disciplinari adeguate e proporzionate**, tenuto conto anche dell'eventuale rilevanza penale delle condotte poste in essere, e, nel caso di terzi segnalati

comporterà, sulla base di specifiche valutazioni, la mancata instaurazione o la risoluzione dei rapporti contrattuali.

Oltre al canale di *whistleblowing* sopra descritto, si segnalano gli ulteriori canali:

- **Cassette di raccolta**, collocate in ogni sede aziendale, per le segnalazioni relative alla norma SA8000,
- **Modulo online** sulla rete intranet aziendale e sul sito internet attraverso cui è possibile inviare ad ATM segnalazioni di incongruenze rispetto ai principi della norma SA8000,
- **Casella di posta elettronica** dedicata a SA8000.

Tali canali sono messi a disposizione direttamente dalla Capogruppo ATM S.p.A.

*(S1-3 32.d, 32.e)* Il Gruppo ATM comunica e mette a disposizione di tutti i suoi dipendenti la sezione del **sito web per segnalare un illecito**, dove è possibile inviare online una segnalazione, in totale riservatezza attraverso il *software* Segnalazioni *Whistleblowing*, su presunte condotte illecite o rilievi su presunte irregolarità o violazioni delle quali è venuto a conoscenza in ragione del suo rapporto di lavoro e del suo ruolo.

Inoltre, a garantire la conoscenza del canale Whistleblowing si evidenzia che ATM sviluppa un **piano triennale di formazione in ambito 231, ACT e Etica del Business**, all'occorrenza inclusivo dell'aggiornamento dei Modelli 231 delle Società del Gruppo e del Modello Anticorruzione di Gruppo. Tale attività di formazione, indirizzata a Organi Sociali, *Senior Management* e *Middle Management*, è ispirata alle *leading practice* ed è basata su dilemmi etici e casi pratici, che richiedono un coinvolgimento attivo di ciascun partecipante. Le sessioni formative per l'anno 2025 sono state erogate in presenza. Sono stati utilizzati anche video *tutorial*, incluso quello specifico sul *Whistleblowing* ("WB"). La formazione può essere integrata da pillole formative asincrone. La formazione 231, ACT ed Etica del *Business* nel Gruppo ATM, è quindi calibrata e differenziata a seconda che la stessa sia rivolta a Dipendenti/*Middle Management* che operino in specifiche aree di rischio, ai Dirigenti, agli Organi Sociali e alla Segreteria Tecnica dell'OdV/funzione *Internal Audit*. In quest'ultimo caso vi sono stati incontri specialistici esterni per essere preparati nel continuo a gestire l'evoluzione del "catalogo reati 231" e della relativa Giurisprudenza.

*(S1-3 33)* Le segnalazioni vengono trattate e conseguentemente gestite sulla base della Policy Whistleblowing, ratione tempore applicabili.

#### ***S1-4– Interventi su impatti rilevanti per la forza lavoro propria e approcci per la gestione dei rischi rilevanti e il perseguimento di opportunità rilevanti in relazione alla forza lavoro propria, nonché efficacia di tali azioni***

*(ESRS 2 MDR-A 68)* Di seguito si riportano le azioni e iniziative che ATM pone in essere per gestire i propri impatti, rischi e opportunità in relazione alla propria forza lavoro, nonché perché raggiungere i propri obiettivi strategici, come garantire il giusto equilibrio vita-lavoro, favorire una continua crescita professionale tramite attività di formazione, e assicurare un ambiente lavorativo sano e sicuro.

AZIONE	AMBITO DI APPLICAZIONE	ORIZZONTE TEMPORALE	TARGET	PERFORMANCE 2025	CAPEX / OPEX 2025	CAPEX / OPEX FUTURI
<b>Welfare aziendale e conciliazione vita-lavoro</b>	Popolazione aziendale	Annuale	N/D	N/D	Asili nido 700.000 € (costo Italia)	Asili nido 700.000 € (costo Italia)
<b>Le azioni di fondazione ATM</b>	Dipendenti e pensionati (ambito Italia)	Annuale	N/D	N/D	4,5 €/mln	4,6 €/mln
<b>Formazione e sviluppo professionale</b>	Popolazione aziendale	Annuale	N/D	N/D	1,7 €/mln	1,8 €/mln
<b>Salute e sicurezza del personale</b>	Popolazione aziendale	Annuale	N/D	N/D	1,8 €/mln campagna di vaccinazione antinfluenzale e medicina del lavoro	2,0 €/mln
<b>Privacy e Protezione dei dati</b>	Popolazione aziendale	Annuale	N/D	N/D	~ 1,1 €/mln	~ 1,4 €/mln

#### (S1-4 38.c) **Welfare aziendale e conciliazione vita-lavoro**

Per assicurare un ambiente di lavoro inclusivo e garantire misure di *welfare* aziendale che supportano il benessere dei dipendenti, ATM ha in essere le seguenti iniziative:

- **Nidi aziendali:** I nidi sono un progetto *core* dell'area CURA e sono dedicati ai figli o nipoti dei dipendenti, da 0 a 3 anni. Nel 2025 i dipendenti utilizzatori del servizio sono stati 90, per un totale di 97 bambini. Il personale che ne usufruisce maggiormente è quello viaggiante e quello operaio. L'indagine di *customer satisfaction* conferma l'alto gradimento globale del servizio offerto con il 97%.
- **Supporto alla genitorialità:** ATM ha vinto il finanziamento del bando #riparto per l'ammontare di € 579.200 mila, di cui 455.200 finanziato, per attività dedicate alle neomamme lavoratrici con figli tra gli 0 e i 3 anni di età. Obiettivo del bando è prevenire l'abbandono lavorativo delle neo-madri supportandole nel rientro e nella conciliazione. Le iniziative programmate e che verranno realizzate nel biennio 2025 – 2027 sono le seguenti: voucher nidi, educazione finanziaria, coaching individuali e di gruppo di supporto alla genitorialità, piattaforme family care e benessere 360.
- **Comitato Sostegno e Sviluppo Finanziario:** Il comitato, di nomina aziendale e sindacale, riconosce ai dipendenti in situazioni di necessità economico finanziaria, di accedere al TFR oltre le norme di legge. Riconosce anche premi di studio, secondo un modello meritocratico, per i figli di dipendenti o gli studenti lavoratori che raggiungono buoni risultati. Nel 2025 sono state accolte 22 richieste di TFR per un importo pari di oltre 215 mila euro, di cui 2 mila erogati nel 2025. Sono stati erogati oltre 820 premi di studio, per un valore complessivo di oltre 470 mila euro. **Time care monogenitori:** Per agevolare le persone con serie difficoltà di conciliazione, permettendo loro di continuare a lavorare proficuamente adempiendo alle proprie responsabilità familiari senza gravare sulla programmazione del servizio, è continuato per i

monogenitori (servizio di superficie) con figli minori di 15 anni il progetto *Time care*, con la creazione di turni ad *hoc* «fuori accordo» (8.00/9.00 - 15.00/17.00 - per le/i vedove/i è previsto il riposo fisso in domenica). Nel 2025 sono stati attivati 11 *time care*.

- **Contributo casa e posti letto:** ATM da dicembre 2024 offre un contributo casa di **euro 3000 lordi**, destinati a supportare, per i primi mesi, le **spese di locazione** sostenute dal personale conducente di mezzi di superficie che si è trasferito a Milano. In alternativa, è possibile richiedere un **posto letto** che viene offerto per 6 mesi presso **Fondazione San Carlo e Opera Cardinal Ferrari**. Si tratta di un investimento sostenuto interamente con fondi aziendali. Possono richiedere il contributo o il posto letto i neo-conducenti assunti da non più di 6 mesi dalla data di pubblicazione del bando, con residenza al di fuori dalla Città Metropolitana di Milano, di Monza Brianza, di Lodi e di Pavia. Nel 2025 sono stati erogati 34 voucher casa e utilizzati 29 posti letto.
- **Contributo casa e posti letto:** ATM da dicembre 2024 offre un contributo casa di **euro 3000 lordi**, destinati a supportare, per i primi mesi, le **spese di locazione** sostenute dal personale conducente di mezzi di superficie che si è trasferito a Milano. In alternativa, è possibile richiedere un **posto letto** che viene offerto per 6 mesi presso **Fondazione San Carlo e Opera Cardinal Ferrari**. Si tratta di un investimento sostenuto interamente con fondi aziendali. Possono richiedere il contributo o il posto letto i **neo conducenti** assunti da non più di 6 mesi dalla data di pubblicazione del bando, con **residenza al di fuori dalla Città Metropolitana di Milano, di Monza Brianza, di Lodi e di Pavia**. Nel 2025 sono stati erogati 34 voucher casa e utilizzati 29 posti letto.
- **Servizio di *counseling*:** Il servizio viene svolto da un *team* multidisciplinare (psicologo, *counselor*, assistente sociale) che opera in sinergia con i servizi territoriali pubblici e del privato sociale ed è a disposizione di tutti i dipendenti che affrontano momenti di difficoltà sia personali che professionali, con l'obiettivo di aiutare i dipendenti nella gestione efficace dei propri problemi rinforzando le risorse personali e professionali reali e potenziabili. L'insieme dei singoli *counseling* realizzati costituisce la matrice sulla quale vengono sviluppate, progettate e realizzate le azioni, le migliorie e le innovazioni del sistema di *welfare* aziendale. Nel 2025 sono state accolte 349 persone, che hanno richiesto il servizio, e inviate 59 persone al servizio di *Counseling* finanziato tramite *Formawork*.
- **Certificazione WHP + PREMIO INAIL:** L'iniziativa prevede una riduzione del tasso medio di tariffa per le aziende virtuose che realizzino interventi volti al miglioramento delle condizioni di benessere, sicurezza e igiene, in un'ottica di prevenzione. ATM, grazie alle politiche di *Welfare* ed alle azioni positive messe in campo da tutti i settori coinvolti sul tema, anche nel 2025 ha conseguito l'obiettivo di riduzione del premio.
- **Identità di genere:** Dal 4 aprile 2025 è possibile per tutti i dipendenti del Gruppo ATM indicare sulla tessera di servizio aziendale il nome scelto per affermare la propria identità di genere, ovvero l'identità alias, in sostituzione al nome registrato all'anagrafe. Chi lo desidera, può richiedere la sostituzione della propria tessera. Nel 2025 sono state evase n.3 richieste di identità alias.

- **Pari Opportunità:** ATM è firmataria della **Carta delle Pari Opportunità e dell’Uguaglianza** nei luoghi di lavoro promossa da Assolombarda e Fondazione Sodalitas, con il supporto di una Consigliera di Fiducia.
- **Insieme contro la violenza:** ATM è socio fondatore di PARI – Insieme contro la violenza. Associazione nata nel 2025 che unisce aziende nazionali e internazionali nel contrasto alla violenza di genere e ai femminicidi, con lo scopo di sostenere e promuovere una cultura del rispetto e dell’inclusione. In soli 12 mesi sono oltre 54 le aziende associate, per un totale di cinquecentomila dipendenti impattati. PARI nasce con l’obiettivo di promuovere equità, inclusione e sostenibilità e agire come piattaforma collaborativa per condividere best practice e co-progettare politiche inclusive.

Anche la società controllata Thema, al fine di garantire un ambiente di lavoro equilibrato, ha adottato alcune iniziative a supporto del benessere dei dipendenti. Tra cui:

- **Gestione dei turni:** Thema ha implementato una procedura strutturata per la pianificazione dei turni e la gestione delle richieste di modifica o scambio turno, applicabile a tutto il personale soggetto a turnazione. Il processo, coordinato da figure dedicate (*Roster Planner o Line Manager*, a seconda dell’area), assicura continuità operativa, equa distribuzione dei turni, trasparenza nelle approvazioni, e maggiore flessibilità nella gestione dell’equilibrio tra vita lavorativa e vita privata.
- **Time & Attendance:** Thema ha adottato una procedura di rilevazione delle presenze supportata da un sistema digitale di *timekeeping*, applicabile a tutti i dipendenti (con esclusione del personale dirigente ove previsto dalla normativa). Il sistema consente la registrazione puntuale di ore lavorate, straordinari e assenze, garantendo trasparenza, tracciabilità e piena conformità alla normativa lavoristica.

#### **(S1-4 38.c) Le azioni di Fondazione ATM**

**Fondazione ATM** è un ente morale senza scopo di lucro costituito nel 1999 da ATM S.p.a. e dalle OO.SS. (FILT-CGIL, FIT-CISL, UILT-UIL). Tale ente genera una concreta **solidarietà fra dipendenti e pensionati**, perseguendo fini assistenziali, di promozione umana, sociale e culturale, formazione extra scolastica e recupero psicofisico. Opera in piena autonomia, grazie al sostegno dei suoi associati (dipendenti ed ex-dipendenti ATM) e in sinergia con l’azienda.

Gli **iscritti** al 31/12/2025 ammontavano a **9.569**, dei quali 6.386 dipendenti (67%) e 3.183 pensionati (33%).

Le **principali attività** di Fondazione ATM rientrano in quattro macro-categorie:

- Welfare Sanitario Integrativo,
- Welfare Sociale, con le iniziative a sostegno della famiglia, dei giovani e degli anziani,
- Recupero psico-fisico,
- Promozione sportiva e culturale.

Nell’ambito del welfare sanitario Fondazione ATM offre **visite mediche/esami gratuiti** ai beneficiari in occasione di Campagne di prevenzione organizzate tutti gli anni, dà la possibilità di avere un rimborso

sulle spese sanitarie sostenute e ha definito convenzioni con strutture sanitarie di rilievo per dare ai soci la possibilità di accedere a esami strumentali di alto livello a un prezzo contenuto.

Inoltre, Fondazione ATM ha avviato un proprio Poliambulatorio che conta oltre 35 diverse specialità mediche, servizi di odontoiatria e ortodonzia, nonché ambulatori di terapia e riabilitazione fisica supportati da moderni macchinari e dispostivi medici.

Per quanto riguarda il Welfare Sociale, Fondazione mette a disposizione figure altamente professionali (assistente sociale, mediatrice familiare, psicologa-psicoterapeuta) per far fronte a tutte le necessità dei propri iscritti. Numerosi sono i **servizi di supporto alla famiglia**, come sportelli gratuiti rivolti al sostegno del conflitto familiare, al supporto in caso di disabilità e di aiuto sui Disturbi Specifici dell'Apprendimento; sostegno per le spese dei libri scolastici dei più piccoli o, in caso di lutto, sussidi per le spese sanitarie sostenute; la possibilità di un incontro gratuito con professionisti quali avvocati e notaio per una consulenza; supporto multidisciplinare e accompagnamento per la risoluzione dei casi di grave indebitamento. Inoltre, da più di 10 anni Fondazione ATM ha un proprio servizio di **Housing Sociale**, particolarmente importante per rispondere alle esigenze di famiglie e lavoratori rispetto alle concrete difficoltà di trovare soluzioni abitative a prezzi calmierati.

L'approccio di Fondazione ATM, da sempre, è quello di offrire risposte concrete ad esigenze reali. L'aiuto di Fondazione ATM raggiunge **oltre 30.000 persone** ed insieme all'aspetto sociale interessa anche quello ricreativo legato alle vacanze e al tempo libero. Ogni estate viene offerta la possibilità di soggiornare in numerose strutture alberghiere in Italia e all'estero a prezzi agevolati, oltre che tutto l'anno nelle due strutture gestite direttamente da Fondazione: l'hotel Riviera Belsoggiorno (già Casa per Ferie) a Bordighera e l'hotel Milano in Trentino. Sono inoltre disponibili numerosi soggiorni termali con finalità terapeutiche, oltre che ricreative. La Fondazione offre inoltre vacanze formative per i minori al mare e in montagna, i campi estivi in città e per gli adolescenti le vacanze studio per imparare l'inglese all'estero. Inoltre, nel 2018 è nata la **Polisportiva Fondazione ATM**, Società sportiva dilettantistica, con lo scopo di gestire la promozione sportiva attraverso quattordici sezioni impegnate in gare, campionati ed attività ricreative, per un totale di quasi 20 discipline praticate.

#### **(S1-4 38.c) Formazione e sviluppo professionale**

ATM prosegue nel rafforzamento ed evoluzione dei propri percorsi formativi, in coerenza con la *People Strategy* e con l'obiettivo di sostenere iniziative di *upskilling* e *reskilling* attraverso soluzioni innovative. Nel 2025 è stato consolidato il **Management Meeting**, un appuntamento strategico che ha coinvolto oltre 300 manager, includendo per la prima volta anche i manager delle società internazionali del Gruppo ATM. L'iniziativa ha avuto l'obiettivo di rafforzare l'ingaggio del *management team*, valorizzandone il ruolo come leva di diffusione culturale e organizzativa.

Sono state inoltre riproposte le *Officine Manageriali*, momenti dedicati allo sviluppo di competenze chiave per la *leadership*. Tra i temi centrali, la formazione su strumenti manageriali con particolare attenzione alla capacità di dare e ricevere *feedback*, in preparazione alla sessione strutturata prevista per la fine del 2025.

Parallelamente, è stato avviato un percorso formativo dedicato che ha coinvolto oltre 450 persone, con l'obiettivo di sostenere la crescita professionale e favorire una maggiore diffusione delle competenze manageriali all'interno dell'organizzazione.

Per sensibilizzare sulle tematiche di diversità e parità è stato progettato un corso sul tema della disabilità, realizzato in collaborazione con **Ledha** (Lega per i diritti delle persone con disabilità) e programmato per l'erogazione a gennaio 2026, con l'obiettivo di rafforzare ulteriormente la capacità dell'Azienda di garantire accessibilità e rispetto delle diversità. Inoltre, all'interno delle iniziative legate alla certificazione PDR 125, sono stati avviate due formazioni sulla parità di genere: uno sui Bias cognitivi e uno sulla certificazione stessa. Il primo ha coinvolto 250 manager, il secondo una popolazione di 1.632 persone.

Infine, ATM favorisce la crescita delle competenze attraverso un'offerta formativa sulla sicurezza, al fine di coinvolgere tutto il personale ai diversi livelli organizzativi, assicurando i massimi livelli di sicurezza per il Gruppo; nonché attraverso la promozione di attività formative e di addestramento con programmi personalizzati (generali e tecnici) con obiettivi di crescita: tra le attività più significative rientrano la formazione e l'addestramento del personale in ingresso, attraverso la realizzazione di piani formativi personali ed interventi diversificati in funzione del ruolo ricoperto.

In merito alla formazione e allo sviluppo professionale, la società greca Thema ha implementato una procedura strutturata di **Induction** rivolta a tutti i neoassunti, con l'obiettivo di garantire un'integrazione efficace e tempestiva nel contesto aziendale. Il processo coinvolge varie funzioni aziendali, assicurando che fin dal primo giorno di lavoro i nuovi dipendenti ricevano informazioni specifiche sul ruolo, sui requisiti di salute e sicurezza, sulle policy aziendali e sui principi etici e operativi. Inoltre, nel caso in cui un impiegato parte del personale operativo o di manutenzione dovesse assentarsi dal lavoro per un periodo prolungato (ad esempio per malattia, infortunio, maternità o altri congedi di lunga durata), Thema ha istituito una procedura di **reintegrazione** e **formazione** dedicata. Prima della ripresa delle attività, il dipendente incontra il Medico Competente per la verifica dell'idoneità alla mansione e per l'eventuale valutazione di specifiche esigenze sanitarie. Solo a seguito del nulla osta medico viene avviato il percorso di reinserimento operativo e formativo.

#### **(S1-4 38.a, 38.b, 40a) Salute e Sicurezza del personale**

Con riferimento alla salute e sicurezza dei propri dipendenti, il Gruppo ha rilevato la presenza di un impatto negativo, legato al possibile verificarsi di infortuni o altri incidenti sul luogo di lavoro che possono avere conseguenze sulla salute dei dipendenti, e di un rischio, legato alle aggressioni nei confronti del personale di servizio. Al fine di mitigare al minimo l'impatto e rafforzare i presidi per ridurre il verificarsi del rischio, ATM ha portato avanti attività e procedure, come ad esempio:

- **identificare e valutare gli eventuali rischi** per la salute e la sicurezza sul lavoro, adottando adeguate misure di prevenzione e protezione.
- **assicurare i programmi di formazione sulla sicurezza**, al fine di coinvolgere tutto il personale ai diversi livelli organizzativi, garantendo che responsabilità e procedure operative vengano definite con precisione, comunicate in maniera appropriata e applicate correttamente.

- **comunicare le informazioni riguardo a salute, sicurezza sul lavoro e ambiente**, agli *Stakeholder* interni ed esterni, per diffondere sensibilizzazione ed aumentare la consapevolezza.
- **Care manager**: un progetto innovativo che ha l'obiettivo di affrontare, in maniera strutturata e organizzata, la crescente complessità derivante da aggressioni e/o da incidenti gravi a carico del personale in servizio. La *Care Manager* si occupa infatti di fornire supporto nel superare condizioni di bisogno, e di disagio psico-emotivo, conseguenti all'evento straordinario. ATM ha altresì creato un *team* interfunzionale che supporta la *Care Manager* nella gestione delle attività di assistenza ai dipendenti interessati da tali eventi, e che si riunisce periodicamente per valutare le azioni più utili da intraprendere. La *Care Manager* nel 2025 ha gestito e supportato n.81 casi.
- **Procedura di riabilitazione post traumatica**: Le aggressioni e gli incidenti mortali o con feriti gravi rappresentano eventi potenzialmente traumatici che possono comportare conseguenze estremamente dannose dal punto di vista psicologico e comportamentale, con ricadute gravi sul piano professionale. Grazie alla procedura, in collaborazione con la Medicina del Lavoro, è possibile intervenire preventivamente offrendo ai dipendenti dei percorsi riabilitativi di psicoterapia basati sull'utilizzo della tecnica EMDR (*Eye Movement Desensitization and Reprocessing*) presso il Poliambulatorio di Fondazione ATM. Nel 2025 sono stati richiesti e portati a termine 24 percorsi di riabilitazione post traumatica.

Negli ultimi anni ATM ha pianificato azioni volte al miglioramento del monitoraggio e della gestione delle infrastrutture per garantire la **sicurezza** di esercizio. Tale piano ha comportato una serie di azioni quali:

- *check-up* completo della rete metropolitana,
- *check-up* completo dell'infrastruttura tranviaria,
- assunzione e formazione straordinaria di personale viaggiante e di controllo.

I servizi rivolti alla sicurezza dei passeggeri vengono effettuati anche in collaborazione con le Forze dell'Ordine e con la Polizia Locale presenti sul territorio con particolare attenzione alle linee ad alto rischio. In metropolitana, lungo le tratte più critiche, sono in servizio squadre ATM di sicurezza itineranti.

A supporto del personale e dei clienti, ATM ha una "**rete di sicurezza**" di cui fanno parte:

- gli impianti di videosorveglianza. L'impianto di videosorveglianza rientra nella dotazione di tutti i mezzi di nuova acquisizione (tram, autobus, filobus e treni) e dei treni della M1 sottoposti a *revamping*,
- i videocitofoni SOS installati in tutte le stazioni della metropolitana,
- i citofoni SOS presenti su tutti i treni per mezzo dei quali il passeggero può comunicare direttamente con la Sala Operativa alla possibilità, per il personale di stazione e di guida, di collegarsi direttamente con le Sale Operative delle linee metropolitane e di superficie.

La circolazione in superficie e in metropolitana è costantemente controllata dalle Sale Operative, i cui sistemi forniscono informazioni in tempo reale sulla localizzazione, sul distanziamento e sul carico delle vetture.

(S1-4 39) In aggiunta a quanto sopra, il Servizio di Prevenzione e Protezione, in collaborazione con le funzioni preposte, oltre alla formazione del personale, si è impegnato in diverse iniziative di miglioramento, anche a fronte degli infortuni occorsi nel 2025, 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,
- analisi sistematica del fenomeno infortunistico ed eventuale aggiornamento delle valutazioni del rischio specifiche, in relazione alle misure di tutela via via stabilite,
- progetti di miglioramento in materia di attrezzature di lavoro, DPI, sostanze chimiche, abbigliamento.

#### (S1-4 38.a) Privacy e Protezione dei dati

ATM dispone di una **procedura formalizzata per la gestione dei *Data Breach***, applicabile in linea generale a qualsiasi *stakeholder* interessato. In caso di una eventuale violazione dei dati personali, l'evento viene **immediatamente registrato** e viene attivato un processo interno di analisi. La procedura prevede la redazione di due documenti principali:

- **Documento interno di valutazione**, che analizza la natura della violazione, gli impatti potenziali, le categorie di interessati coinvolti, le Direzioni impattate e il livello di gravità del *Data Breach*.
- **Verbale di riunione** con la Direzione coinvolta, nel quale vengono definite le misure di risposta e mitigazione adottate, incluse eventuali azioni correttive e preventive.

La procedura viene attivata **nell'immediato**, entro pochi giorni dalla conoscenza della violazione. Quando la valutazione interna non evidenzia rischi elevati per i diritti e le libertà degli interessati, la gestione rimane **interna**. Se invece il punteggio di gravità risulta elevato, ATM procede alla **notifica al Garante per la Protezione dei Dati Personali** e, ove necessario, alla **comunicazione agli interessati**. Storicamente, ATM ha registrato **un solo *Data Breach* notificato al Garante**.

ATM ha poi istituito un **Comitato Privacy** con funzione di coordinamento e supervisione. Tra le varie attività, il Comitato analizza novità normative e operative, valuta decisioni rilevanti in materia di protezione dei dati e definisce le comunicazioni interne da diffondere alle Direzioni. È composto dal *team* Privacy, dal **DPO** e da un rappresentante di ciascuna Direzione aziendale, al fine di garantire un presidio trasversale e integrato.

Inoltre, al fine di prevenire il possibile verificarsi di episodi di violazione dei dati, che possano essere ricondotti alle attività di ATM, il Gruppo investe in approfonditi programmi di **formazione sulla privacy e sulla protezione dei dati**, rivolti a tutte le Direzioni del Gruppo. Oltre alla formazione generica, inserita ad esempio tra i corsi obbligatori per i neoassunti, si prevedono delle pillole di formazione specifica, ad esempio nei confronti del personale addetto alla gestione di dati e contratti o processi

sensibili, o ad esempio a seguito di verificarsi di violazione, per cui si ritiene di approfondire la tematica nei confronti della Direzione interessata.

Metro Service tutela i dati personali con standard elevati di protezione e *cybersecurity*, garantendo che tutte le informazioni — siano esse relative a passeggeri o dipendenti — vengano trattate in modo responsabile e trasparente. La raccolta e il trattamento dei dati avvengono esclusivamente per finalità definite e legittime, sempre nel pieno rispetto della *privacy* individuale.

L'azienda applica il **principio di minimizzazione dei dati**, raccogliendo solo ciò che è strettamente necessario ed evitando informazioni eccessive o non pertinenti. I dati personali vengono trattati in modo da limitare l'identificazione al periodo più breve possibile, assicurando al contempo elevati livelli di integrità, riservatezza e disponibilità.

Per rafforzare la consapevolezza interna e la resilienza digitale, i dipendenti vengono formati su GDPR e *cybersecurity* attraverso una piattaforma specializzata che utilizza simulazioni basate su intelligenza artificiale e *feedback* in tempo reale, con l'obiettivo di accrescere le competenze e ridurre il rischio umano. Questo approccio garantisce che il personale sia preparato a gestire le minacce digitali e a mantenere pratiche di trattamento dei dati responsabili.

Integrando questi principi nelle operazioni, Metro Service assicura la conformità al GDPR e rafforza una solida cultura aziendale orientata alla *cybersecurity* e all'uso etico dei dati.

*(S1-4 38.d)* Per verificare l'efficacia delle azioni sopra menzionate e garantire che venga raggiunto il risultato atteso dalla forza lavoro, i dipendenti ricevono dei questionari di gradimento per i vari servizi. Particolare attenzione è rivolta alle iniziative di Welfare aziendale e alle misure di conciliazione vita-lavoro, tra cui: nidi aziendali, sportello di ascolto, care manager, contributo casa, formazione HXO su *unconscious bias* e *counseling formawork*.

Questo permette ad ATM di monitorare le azioni implementate e, se necessario, orientare le azioni future.

## Altri Rischi Sociali

*(S1-4 40.a)* Per affrontare i rischi legati all'evoluzione del mercato del lavoro, che potrebbe comportare difficoltà nel reperire personale qualificato con conseguenti impatti operativi, reputazionali e costi per la formazione, e agli scioperi del personale ATM per il miglioramento delle condizioni lavorative in termini di salari, sicurezza e diritti, il Gruppo ha potenziato le proprie strategie di gestione delle risorse umane.

Considerata la drastica riduzione del numero di candidature legate al ruolo, che si continua a registrare anche nel 2025, si è resa necessaria l'implementazione di nuove azioni sia in ambito formativo sia di *employer branding* per colmare il *gap* fra domanda dell'azienda e offerta del mercato. Nel 2025 ATM ha intensificato l'investimento nell'*Employer Branding*, aumentando in modo esponenziale gli eventi e le iniziative sul territorio, come il *Job Tour*, per attrarre e reclutare nuovi talenti e ampliando la rete di contatti con istituzioni e associazioni legate al mondo del lavoro e della formazione. L'obiettivo è migliorare l'immagine di ATM come datore di lavoro raccontando direttamente a potenziali candidati

le opportunità professionali e di sviluppo aziendali, oltre che condividendo i valori aziendali e informazioni sul sistema di *wellbeing*, pensato per migliorare il benessere di ciascun collaboratore e garantire un miglior equilibrio fra vita privata e lavorativa.

Parallelamente, il Gruppo ha rafforzato il proprio impegno nell'aggiornamento continuo, nella formazione e nella ricerca di professionalità specializzate, anche attraverso collaborazioni con il mondo universitario, con l'obiettivo di valorizzare le competenze interne e garantire il raggiungimento degli obiettivi aziendali.

Anche il rischio legato al conflitto collettivo è oggetto di un'approfondita e costante analisi volta a garantire una gestione responsabile e sostenibile delle relazioni industriali, riducendo la probabilità di tensioni e promuovendo un clima collaborativo.

Per mitigare le criticità individuate, la Società ha individuato un insieme strutturato di azioni di mitigazione tra le quali spiccano certamente: la previsione di un **protocollo di relazioni industriali** che assicuri un dialogo costante e trasparente con le parti sociali; la **condivisione preventiva di obiettivi e tempistiche** nei processi di concertazione, per favorire un approccio partecipativo; il **rafforzamento delle relazioni sindacali** attraverso il confronto proattivo e preventivo su tematiche che possono generare contenziosi anche di natura collettiva; il **pieno rispetto delle procedure obbligatorie di raffreddamento e tentativo di conciliazione** previste dalla Legge per gestire in modo responsabile potenziali controversie.

Queste misure contribuiscono ad un modello di governance del lavoro fondato sul dialogo, sulla prevenzione e sulla responsabilità sociale, in linea con i principi ESG e con l'impegno dell'azienda verso una gestione sostenibile delle proprie risorse umane.

*(S1-4 41)* Il Gruppo adotta politiche e pratiche aziendali volte a garantire che le proprie attività non generino impatti negativi sulla forza lavoro. La certificazione SA8000, l'attività della Consigliera di Fiducia e i presidi di *welfare* e sicurezza costituiscono il principale presidio in tal senso. Le tensioni tra prevenzione di impatti negativi e altre pressioni aziendali sono gestite nel rispetto dei principi di responsabilità sociale e dei diritti dei lavoratori.

*(S1-4 43)* Il Gruppo ATM affronta i propri impatti materiali sulla forza lavoro attraverso **azioni informative e formative diffuse in modo trasversale**. Tali azioni includono:

- **Corsi di formazione** rivolti al personale interno, con contenuti aggiornati rispetto ai temi di compliance, sicurezza sul lavoro e principi etici e di comportamento,
- **Comunicazioni periodiche e informative** distribuite attraverso i canali di comunicazione interna aziendale (intranet, *newsletter*, bacheche digitali, ecc.), con l'obiettivo di promuovere una cultura organizzativa condivisa e consapevole,
- Il coinvolgimento di specifiche **funzioni aziendali dedicate** (es. team SA8000, Risorse Umane, Prevenzione e Protezione) nella progettazione e gestione delle azioni di miglioramento continuo.

- **Metriche e obiettivi**

### ***S1-5– Obiettivi legati alla gestione degli impatti negativi rilevanti, al potenziamento degli impatti positivi e alla gestione dei rischi e delle opportunità rilevanti***

**(ESRS 2 MDR-T 80)** In linea con l’indirizzo strategico delineato dalla Politica di Sostenibilità all’interno del Pilastro “**Great Workplace**”, ATM ha identificato degli obiettivi volti a rafforzare un ambiente di lavoro inclusivo, attento alle persone e capace di valorizzarne le differenze.

Indicatori	Anno base - 2019	Obiettivo 2023	Obiettivo 2025	Consuntivo 2025	Obiettivo 2026	Obiettivo 2030
% di forza lavoro femminile – Gruppo	8,9%	N/A	11,8%	12,7%	N/A	In definizione
Diminuzione del Gap salariale di genere – ATM Italia	N/A	< 3%	< 3%	< 3%	N/A	< 3%
Numero di iniziative di promozione alla salute / categorie coinvolte – ATM Italia	20/2	22/6		21/6		N/A
Aumento ore di formazione sui temi DEI – ATM Italia	N/A	N/A	Elaborazione e 1 corso per 2 categorie di dipendenti	Svolgimento 2 corsi per 3 categorie + elaborazione corsi su disabilità	Svolgimento o 1 corso per 2 categorie	N/A
Implementazione di un programma di prevenzione alla discriminazione e ai comportamenti abusivi – ATM Italia	N/A	N/A	Elaborazione e 2 iniziative per 3 categorie	Svolgimento 3 iniziative su 6 categorie	Elaborazione e 2 ulteriori iniziative per 3 categorie	N/A

**(MDR-T 80 i)** Con riferimento ai target riportati nella tabella di cui sopra, e condivisi nella rendicontazione nel 2024, ci sono stati degli aggiornamenti. Difatti, in considerazione del raggiungimento anticipato dei precedenti target (diminuzione del *gap* salariale e promozione di iniziative sulla salute) nel 2025 ATM ha deciso di trarre due ulteriori obiettivi; si è quindi previsto un obiettivo riguardante le ore di formazione su tematiche DEI e un obiettivo per l’implementazione di programmi di prevenzione della discriminazione.

**(MDR-T 80 j)** Il raggiungimento degli obiettivi ed il loro andamento vengono controllati periodicamente attraverso una piattaforma digitale che permette sia di inserire i dati di base per il calcolo dei KPI, sia di inserire direttamente gli obiettivi ed i consuntivi di periodo. Questo garantisce di avere tutto tracciato e di poter visualizzare lo storico degli obiettivi monitorati. Tutti gli obiettivi, e le loro performance, vengono validati e approvati annualmente dal CdA.

((MDR-T 80 f, S1-5 47) ATM non ha coinvolto direttamente gli stakeholder nella definizione degli obiettivi della propria Politica di Sostenibilità, ma ha elaborato una matrice che tenesse conto del proprio piano industriale in linea con alcuni documenti strategici, a partire dall'Agenda 2030 per lo sviluppo sostenibile e gli accordi di Parigi del 2015, fino al Piano Urbano della Mobilità Sostenibile (PUMS) approvato dal Comune di Milano.

Infine, sono stati definiti nel corso del 2025 ulteriori KPI a livello di singole Società controllate:

KPI	Net		Rail Diagnostics		Gesam Srl		City Link		Metro Service	
	Obiettivo 2030	Performance 2025	Obiettivo 2030	Performance 2025	Obiettivo 2030	Performance 2025	Obiettivo 2030	Performance 2025	Obiettivo 2030	Performance 2025
% Presenza femminile in azienda (personale viaggiante)	8%	5,3%								
1 corso di formazione DE&I per tutti i dipendenti all'anno			1 per ogni anno	1	1 per ogni anno	1	5	1		
% presenza femminile nel CdA									2025 - 25%	33%
% presenza femminile in posizioni di Senior Management									2027 - 29%	19%

### S1-6– Caratteristiche dei dipendenti dell'impresa

S1-6 - Caratteristiche dei dipendenti dell'impresa					
Al 31 dicembre 2025	Donne	Uomini	Altro	Non comunicato	Totale
<b>50. a) Totale dipendenti</b>	<b>1.439</b>	<b>9.917</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>11.356</b>
50. b) Dipendenti a tempo indeterminato	1.330	9.676	0	0	11.006
50. b) Dipendenti a tempo determinato	109	241	0	0	350
50. b) Dipendenti a orario variabile	0	0	0	0	0
Al 31 dicembre 2024	Donne	Uomini	Altro	Non comunicato	Totale
<b>50. a) Totale dipendenti</b>	<b>1.258</b>	<b>9.365</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>10.623</b>
50. b) Dipendenti a tempo indeterminato	1.207	9.170	0	0	10.377
50. b) Dipendenti a tempo determinato	51	195	0	0	246
50. b) Dipendenti a orario variabile	0	0	0	0	0

Numero di dipendenti per Paese	2025	2024
<b>Totale dipendenti Gruppo</b>	<b>11.356</b>	<b>10.623</b>
Italia	10.229	9.687
Danimarca	875	715
Grecia	252	221

	2025	2024
<b>Totale dipendenti Gruppo</b>	<b>11.356</b>	<b>10.623</b>
50. c) Numero di dipendenti cessati	823	837
50. c) Tasso di avvicendamento dei dipendenti	7,2%	7,9%

(S1-6 50.d) Il numero dei dipendenti del Gruppo è stato rilevato alla data di chiusura del periodo di rendicontazione, ovvero al 31 dicembre 2025. Non è stata utilizzata la metrica del *Full-Time Equivalent* (FTE), ma i dati sui dipendenti sono stati inseriti con metodologia “*headcount*”; pertanto, non è stata applicata alcuna ponderazione sulla base dell’orario contrattuale dei lavoratori. Nel corso del 2025, sono state inserite circa 1.500 nuove risorse, un risultato che consolida l’impegno del Gruppo nel rafforzare la propria forza lavoro in tutti i Paesi in cui opera. (S1-6 50.f) Ulteriori informazioni sulle variazioni da un anno all’altro e ulteriori dettagli sulla composizione delle assunzioni (lato Italia) possono essere ritrovate all’interno della Relazione sulla gestione al paragrafo 1.2.4 *Le nostre persone*.

### ***S1-7– Caratteristiche dei lavoratori non dipendenti nella forza lavoro propria dell’impresa***

(S1-7 55.a, 56) Sono state considerate le seguenti categorie di lavoratori non dipendenti: collaboratori, consulenti, praticanti, professionisti e tirocini extracurricolari. I dati sono relativi a tutte le società del Gruppo ATM.

S1-7 – Caratteristiche dei lavoratori non dipendenti nella forza lavoro propria dell’impresa	2025	2024
55. a) Numero totale di lavoratori non dipendenti	3132	4333

(S1-7 55.b) Il numero dei lavoratori non dipendenti è stato rilevato alla data di chiusura del periodo di rendicontazione, ovvero al 31 dicembre 2025. Non è stata utilizzata la metrica del *Full-Time Equivalent* (FTE) ma i dati sui non-dipendenti sono stati inseriti con metodologia “*headcount*”; pertanto, non è stata applicata alcuna ponderazione sulla base dell’orario contrattuale dei lavoratori.

<sup>32</sup> I lavoratori non dipendenti afferiscono alle sole società ATM S.p.A, Metro Service e Thema in quanto le società Gesam, Rail, CityLink, NET non registrano nel 2025 lavoratori non dipendenti nella propria forza lavoro.

<sup>33</sup> I lavoratori non dipendenti afferiscono alle sole società ATM S.p.A, Metro Service e Thema in quanto le società Gesam, Rail, CityLink, NET non registrano nel 2024 lavoratori non dipendenti nella propria forza lavoro. La metodologia di quantificazione dei lavoratori non dipendenti del Gruppo è stata aggiornata per migliorare l’accuratezza dei dati, affinando la metodologia di calcolo dei tirocinanti. Al fine di garantire la comparabilità dei dati, il dato a livello di Gruppo relativo al numero di lavoratori non dipendenti, pari a 77 nella rendicontazione consolidata sulla sostenibilità al 31 dicembre 2024, è stato pertanto rideterminato pari a 43.

(S1-7 55.c) Il numero dei lavoratori non dipendenti risulta in decremento in quanto ci sono stati meno tirocini extracurricolari passati da 32 nel 2024 a 18 nel 2025. Il numero degli altri lavoratori non dipendenti è rimasto sostanzialmente invariato.

Oltre alle categorie di lavoratori non dipendenti, dalla fine del 2024 ATM ha avviato il Progetto Conducenti, un’iniziativa guidata da una *Task Force* dedicata alla gestione della carenza di personale di guida, operante in modo continuativo e con risorse specialistiche dedicate. Nel quadro delle azioni volte a rafforzare la disponibilità di personale di guida, l’azienda ha introdotto l’utilizzo di **tirocini formativi retribuiti** come strumento strutturato di ingresso alla professione di conducente. Il tirocinio è concepito come un percorso formativo finalizzato all’ottenimento dei titoli abilitanti e al successivo inserimento lavorativo, e non come una forma di lavoro sostitutiva o temporanea. Il tirocinio permette di accompagnare progressivamente i futuri conducenti lungo le diverse fasi del percorso (formazione, visite mediche, conseguimento dei titoli), rafforzando la probabilità di completamento e la stabilità del successivo rapporto di lavoro.

Alla data del 31/12/2025 risultano attivi oltre 200 tirocini per conducenti, in significativo incremento rispetto al 2024, anno in cui tale strumento strutturato di inserimento era ancora in una fase iniziale di adozione (35 attivazioni).

#### **S1-8– Copertura della contrattazione collettiva e dialogo sociale**

	2025	2024
Numero di dipendenti coperti da accordi di contrattazione collettiva	10.910	10.460
Numero totale di dipendenti	11.356	10.623
60. a) Percentuale del totale dei dipendenti coperti da contratti collettivi	96,1%	98,5%
Numero di dipendenti coperti da rappresentanti dei lavoratori	11.126	10.416
63. a) Copertura del dialogo sociale	98,0%	98,1%

(S1-8 60.a) Alla data del 31 dicembre 2025, il 96,2% dei dipendenti del Gruppo ATM (10.910 su 11.356) risulta coperto da accordi di contrattazione collettiva.

(S1-8 60.b) Nel contesto dell’Area Economica Europea (EEA), il Gruppo ATM dispone di **accordi di contrattazione collettiva** nei Paesi in cui ha una presenza significativa (definita come almeno 50 dipendenti che rappresentano almeno il 10% della forza lavoro complessiva). La copertura per Paese è la seguente:

- Italia: 100% dei dipendenti coperti da contrattazione collettiva,
- Grecia: 0% dei dipendenti coperti da contrattazione collettiva,
- Danimarca: 79% dei dipendenti coperti da contrattazione collettiva. In particolare, presso la società danese Metro Service, 181 dipendenti (principalmente *manager* e specialisti tecnici di alto profilo) sono soggetti a contratti individuali e non collettivi.

(S1-8 60.c) Il Gruppo ATM non ha attualmente dipendenti al di fuori dell’Area Economica Europea, pertanto non applicabile.

(S1-8 61) Per i dipendenti non coperti da contrattazione collettiva, le condizioni di lavoro e i termini contrattuali sono definiti attraverso **contrattazione individuale**, secondo normative locali e *standard* aziendali coerenti con quelli previsti per i dipendenti coperti da contratti collettivi.

(S1-8 62) Non sono disponibili dati puntuali relativi alla copertura della contrattazione collettiva per lavoratori non-dipendenti. Tuttavia, per i lavoratori in appalto e subappalto, ATM promuove il rispetto degli *standard* contrattuali previsti nei contratti collettivi di riferimento per il settore.

(S1-8 63.a) Il **98% dei dipendenti** del Gruppo ATM è **rappresentato da rappresentanti dei lavoratori** nell'ambito del dialogo sociale. Questo dato è riferito ai Paesi con presenza significativa all'interno dell'EEA. Nello specifico:

- Italia: 99,6% dipendenti coperti da rappresentanti dei lavoratori,
- Grecia: 100% dipendenti coperti da rappresentanti dei lavoratori,
- Danimarca: 79% dipendenti coperti da rappresentanti dei lavoratori.

(S1-8 63.b) Non sono attualmente in essere accordi con i dipendenti per la costituzione di un Comitato Aziendale Europeo (EWC), di un Comitato aziendale di una Societas Europaea (SE) o di una Società Cooperativa Europea (SCE).

### S1-9– Metriche della diversità

S1-9 – Metriche della diversità (66. A, RA 71.) – alta dirigenza per genere	66. a) Numero 2025	% 2025	66. a) Numero 2024	% 2024
Donne	14	25,45%	12	30%
Uomini	41	74,55%	28	70%
Altro	0	0	0	0%
Non comunicato	0	0	0	0%
<b>Totale dei dipendenti</b>	<b>55</b>	<b>100%</b>	<b>40</b>	<b>100%</b>
RA 71. Comunicare la propria definizione di alta dirigenza utilizzata	Per "alta dirigenza" il Gruppo ATM definisce gli individui con contratto di dirigenza.			

S1-9 – Metriche della diversità (66. B) – dipendenti per fasce d'età				
2025	<30 anni	30-50 anni	> 50 anni	Totale
Dirigenza	0	23	32	55
Funzionari	5	251	235	491
Esercizio	477	3.609	2.247	6.333
Amministrazione e servizi	222	570	411	1.203
Manutenzione impianti e officina	453	989	799	2.241
Servizi ausiliari per la mobilità	45	445	543	1.033
<b>Totale</b>	<b>1.202</b>	<b>5.887</b>	<b>4.267</b>	<b>11.356</b>
%	<30 anni	30-50 anni	> 50 anni	Totale
Dirigenza	-	0,39%	0,75%	0,48%

Funzionari	0,42%	4,26%	5,51%	4,32%
Esercizio	39,68%	61,30%	52,66%	55,77%
Amministrazione e servizi	18,47%	9,68%	9,63%	10,59%
Manutenzione impianti e officina	37,69%	16,80%	18,73%	19,73%
Servizi ausiliari per la mobilità	3,74%	7,56%	12,73%	9,10%
<b>Totale</b>	<b>10,58%</b>	<b>51,84%</b>	<b>37,57%</b>	<b>100,00%</b>
<b>2024</b>	<b>&lt;30 anni</b>	<b>30-50 anni</b>	<b>&gt; 50 anni</b>	<b>Totale</b>
Dirigenza	0	15	25	40
Funzionari	4	254	224	482
Esercizio	401	3.398	2.104	5.903
Amministrazione e servizi	175	523	397	1.095
Manutenzione impianti e officina	355	965	775	2.095
Servizi ausiliari per la mobilità	55	451	502	1.008
<b>Totale</b>	<b>990</b>	<b>5.606</b>	<b>4.027</b>	<b>10.623</b>
<b>%</b>	<b>&lt;30 anni</b>	<b>30-50 anni</b>	<b>&gt; 50 anni</b>	<b>Totale</b>
Dirigenza	-	0,27%	0,62%	0,38%
Funzionari	0,40%	4,53%	5,56%	4,54%
Esercizio	40,51%	60,61%	52,25%	55,57%
Amministrazione e servizi	17,68%	9,33%	9,86%	10,31%
Manutenzione impianti e officina	35,86%	17,21%	19,25%	19,72%
Servizi ausiliari per la mobilità	5,56%	8,04%	12,47%	9,49%
<b>Totale</b>	<b>9,32%</b>	<b>52,77%</b>	<b>37,91%</b>	<b>100,00%</b>

### S1-10– Salari adeguati

(S1-10 69) Il Gruppo ATM, attraverso il proprio Sistema di Gestione della Responsabilità Sociale certificato SA8000:2014, assicura il **rispetto dei principi fondamentali in materia di lavoro**, inclusa la corresponsione di un salario conforme alla normativa nazionale e ai contratti collettivi applicabili. In linea con i requisiti dello *Standard* SA8000 e con i Contratti Collettivi Nazionali di Lavoro (CCNL) di settore, ATM garantisce che la retribuzione sia sempre pari o superiore ai minimi previsti. Inoltre, attraverso la contrattazione di secondo livello, il Gruppo definisce ulteriori misure retributive e di *welfare* aziendale volte a migliorare il benessere dei propri lavoratori. La conformità a tali requisiti è soggetta a verifiche periodiche nell'ambito degli *audit* interni e dei rinnovi della certificazione.

### S1-11- Protezione sociale

(S1-11 74) Tutti i dipendenti del Gruppo ATM sono coperti da sistemi di protezione sociale previsti dalla normativa nazionale nei Paesi in cui il Gruppo opera. Tale copertura garantisce la **tutela del reddito in caso di eventi rilevanti** della vita lavorativa, tra cui: (a) malattia, (b) disoccupazione a partire dall'inizio del rapporto di lavoro, (c) infortuni sul lavoro e disabilità acquisita, (d) congedo parentale, (e) pensionamento.

Pertanto, la protezione sociale dei dipendenti è assicurata attraverso programmi pubblici di sicurezza sociale obbligatori, in linea con le specifiche legislazioni nazionali vigenti.

### S1-12– Persone con disabilità

S1-12 – Persone con disabilità (S1-1 79)	u.m.	2025		2024	
		Uomo	Donna	Uomo	Donna
Persone con disabilità presenti tra i dipendenti	n	213	45	n.d.	n.d.
	%	1,9%	0,4%	n.d.	n.d.
<b>Totale dipendenti con disabilità</b>	<b>n</b>	<b>258</b>		<b>253</b>	
	<b>%</b>	<b>2,3%</b>		<b>2,4%</b>	

(S1-12 RA 76) I dati sopra riportati fanno riferimento esclusivamente alle società italiane del Gruppo, in quanto il dato non è tracciato dalla Società Danese, mentre la Società Greca non risulta avere dipendenti con disabilità. Il numero corrisponde a quanto comunicato annualmente agli enti competenti nel prospetto informativo disabili. Questa documentazione è una richiesta che si basa sulla L. 68/1999 che tra gli obblighi del datore di lavoro fissa una percentuale di disabili in funzione della numerosità della forza lavoro. Una persona è definita invalida a seguito di una certificazione che determina l'invalidità civile.

Si precisa che per il 2024 non è stato possibile ottenere il numero e la percentuale suddivisa per genere.

### S1-13- Metriche di formazione e sviluppo delle competenze

(S1-83.a) A partire dal 2025, ATM ha avviato per tutte le società italiane del Gruppo, l'implementazione di alcune attività relative al processo di *Performance Management*. Dal 2026 è prevista l'attivazione del ciclo completo di *questo processo*, che coinvolgerà l'intera popolazione di dirigenti e funzionari, pari a circa 500 persone. Alla data attuale, pertanto, il dato relativo alla percentuale di dipendenti che hanno partecipato a revisioni periodiche delle *performance* e dello sviluppo di carriera non è ancora disponibile. Tale informazione sarà resa disponibile a partire dalla prossima rendicontazione.

Di seguito si riportano invece le percentuali di dipendenti che hanno partecipato a percorsi di *Performance Management* con riferimento ai dipendenti della controllata estera Metro Service:

S1-13 – Dipendenti che hanno partecipato a processi di <i>performance management</i>	u.m.	2025		2024	
		Uomo	Donna	Uomo	Donna
<b>Percentuale dipendenti sul totale dipendenti (Metro Service)</b>		<b>64</b>	<b>54</b>	N/D	N/D
<i>Dirigenti</i>	%	0	0	N/D	N/D
<i>Funzionari</i>		66	57	N/D	N/D
<i>Esercizio</i>		68	69	N/D	N/D

Amministrazione e Servizi	43	40	N/D	N/D
Manutenzione Impianti e officina	50	50	N/D	N/D
Servizi ausiliari per la mobilità	0	0	N/D	N/D

• (S1-83.b)

S1-13 – Ore medie di formazione	2025		2024	
	Uomo	Donna	Uomo	Donna
Dirigenza	23,5	26,3	15,2	24,2
Funzionari	65,1	44,7	88,0	63,3
Esercizio	47,6	101,1	25,3	40,8
Amministrazione e servizi	12,4	13,8	19,1	19,8
Manutenzione impianti e officina	32,7	27,6	36,2	39,3
Servizi ausiliari per la mobilità	8,5	11,4	7,00	12,2
<b>TOTALE</b>	<b>38,8</b>	<b>54,9</b>	<b>27,8</b>	<b>31,6</b>

L'incremento delle ore di formazione dal 2024 al 2025 è riconducibile a 3 fattori principali:

- un sensibile aumento delle assunzioni con conseguente aumento delle attività di formazione obbligatoria e tecnica per i neoassunti;
- un aumento di alcune attività cogenti legate al nuovo accordo stato regioni in ambito sicurezza sul lavoro che ha introdotto nuovi obblighi formativi o ha incrementato le ore di formazione previste;

un maggior volume di formazione ed iniziative di potenziamento, in particolare sull'area dei *people manager*.

**S1-14– Metriche di salute e sicurezza**

S1-14 – Metriche di salute e sicurezza	2025			2024 <sup>34</sup>		
	Dipendenti	Non dipendenti	Totale	Dipendenti	Non dipendenti	Totale
88. a) Percentuale di lavoratori propri coperti dal sistema di gestione della salute e della sicurezza	100%	n.d.	n.d.	100%	n.d.	n.d.
88. b) Numero di decessi dovuti a lesioni e malattie connesse al lavoro	0	n.d.	n.d.	0	n.d.	n.d.
88. c) Numero di infortuni sul lavoro registrabili	254	0	254	226	0	226
Ore lavorate	17.557.782	49.394	17.607.177	16.430.472	66.042	16.496.514
88. c) Tasso di infortuni sul lavoro registrabili	14,47	0	14,43	13,75	0	13,70
88. d) Numero di casi riguardanti malattie connesse al lavoro registrabili <sup>35</sup>	13	Il dato richiesto dal <i>Data Point</i> 89 non viene rendicontato dal Gruppo ATM in quanto <i>Data Point</i> volontario secondo lo standard ESRS S1. Per tale ragione, il Gruppo si è avvalso della possibilità di non rendicontarlo per	-	6	Il dato richiesto dal <i>Data Point</i> 89 non viene rendicontato dal Gruppo ATM in quanto <i>Data Point</i> volontario secondo lo standard ESRS S1. Per tale ragione, il Gruppo si è avvalso della possibilità	-

<sup>34</sup> La metodologia di quantificazione delle metriche relative alla salute e sicurezza dei lavoratori del Gruppo è stata aggiornata per migliorare l'accuratezza dei dati, affinando la metodologia di calcolo. Al fine di garantire la comparabilità dei dati, i dati a livello di Gruppo relativi:

- al numero di infortuni sul lavoro registrabili, pari a 239 nella rendicontazione consolidata sulla sostenibilità al 31 dicembre 2024, è stato rideterminato pari a 226.
- al numero di ore lavorate dei lavoratori non dipendenti (in ragione della modifica al numero dei lavoratori non dipendenti all'indicatore ESRS S1-7 per quanto riguarda l'esercizio al 31.12.2024), pari a 123.832,5 nella rendicontazione consolidata sulla sostenibilità al 31 dicembre 2024, è stato rideterminato pari a 66.042;
- al numero di giornate perse a causa di lesioni e decessi sul lavoro dovuti a infortuni sul lavoro, malattie connesse al lavoro e decessi a seguito di malattie, pari a 6.868 nella rendicontazione consolidata sulla sostenibilità al 31 dicembre 2024, è stato rideterminato pari a 6.089;
- al tasso di infortuni sul lavoro registrabili, pari a 0,00197% nella rendicontazione consolidata sulla sostenibilità al 31 dicembre 2024, è stato rideterminato pari a 13,75.

<sup>35</sup> Si precisa che il numero di malattie professionali riportato in tabella fa riferimento alle società del Gruppo operanti nel perimetro italiano ed alla società estera greca. Non è pertanto riportato il dato riferito alla società Danese, in quanto ad oggi non monitorato.

	l'esercizio di riferimento			di non rendicontato per l'esercizio di riferimento		
88. e) Numero di giornate perse a causa di lesioni e decessi sul lavoro dovuti a infortuni sul lavoro, malattie connesse al lavoro e decessi a seguito di malattie	7.067	-	-	6.089	-	-

Con riferimento al numero di infortuni, si rileva che l'incremento tra il 2024 e il 2025 è dovuto da un lato all'aumento delle aggressioni registrate sui mezzi, dall'altro dall'aumento di cadute e scivolamenti.

Per quanto riguarda invece i decessi di cui alla lettera b) si precisa che il numero include anche episodi legati ai lavoratori lungo la catena del valore e che pertanto non si sono verificati decessi a seguito di lesioni o malattie professionali con riferimento a lavoratori che operano nei siti aziendali.

### **S1-15– Metriche dell'equilibrio tra vita professionale e vita privata**

*(S1-15 93,94)* Tutti i dipendenti del Gruppo ATM sono legalmente e contrattualmente **titolari del diritto al congedo per motivi familiari**, in conformità alla normativa nazionale e ai contratti collettivi applicabili.

S1-15 – Metriche dell'equilibrio tra vita professionale e vita privata	Donne	Uomini	Altro	Non comunicato	Totale
	2025				
Numero di dipendenti che hanno diritto a prendere congedi per motivi familiari	1.439	9.917	0	0	11.356
Numero di dipendenti aventi diritto che hanno usufruito di congedi per motivi familiari	296	2.124	0	0	2.420
93. a) Percentuale di dipendenti che hanno diritto a prendere congedi per motivi familiari	100%	100%	n.a.	n.a.	100%
93. b) Percentuale di dipendenti aventi diritto che hanno usufruito di congedi per motivi familiari	20,57%	21,42%	n.a.	n.a.	21,31%
S1-15 – Metriche dell'equilibrio tra vita professionale e vita privata	2024				
Numero di dipendenti che hanno diritto a prendere congedi per motivi familiari	1.255	9.368	0	0	10.623
Numero di dipendenti aventi diritto che hanno usufruito di congedi per motivi familiari	239	1.944	0	0	2.183
93. a) Percentuale di dipendenti che hanno diritto a prendere congedi per motivi familiari	100%	100%	n.a.	n.a.	100%

93. b) Percentuale di dipendenti aventi diritto che hanno usufruito di congedi per motivi familiari	19,04%	20,75%	n.a.	n.a.	20,55%
---	--------	--------	------	------	--------

### S1-16– Metriche di retribuzione (divario retributivo e retribuzione totale)

S1-16 – Metriche di remunerazione	2025		2024	
	Donna	Uomo	Donna	Uomo
Retribuzione media oraria lorda	€ 27,00	€ 26,96	€ 25,76	€ 25,41
97. a) Divario retributivo donna-uomo	-0,17%		-1,38% <sup>36</sup>	

S1-16 – Metriche di remunerazione	2025	2024
97. b) Rapporto fra la retribuzione totale annuale della persona che riceve la massima retribuzione e la retribuzione totale annuale mediana di tutti i dipendenti (esclusa la suddetta persona)	15,80	15,97

### S1-17– Incidenti, denunce e impatti gravi in materia di diritti umani

	2025	2024
103. a) Numero di episodi di discriminazione connessi al lavoro	71 <sup>37</sup>	78 <sup>34</sup>
103. b) Numero di denunce presentate attraverso i canali predisposti affinché i lavoratori propri dell'impresa sollevino preoccupazioni (compresi i meccanismi di reclamo)	89	78
103. b) Numero di denunce presentate presso i punti di contatto nazionali per le imprese multinazionali dell'OCSE, ad esclusione degli episodi già segnalati conformemente alla lettera a);	0	0
103. c) Importo totale delle ammende, delle sanzioni e del risarcimento di danni risultanti dagli incidenti e dalle denunce	0	0
103. c) Riconciliazione degli importi monetari indicati con l'importo più pertinente iscritto a bilancio	0	0
<b>104. a) Numero di incidenti gravi in materia di diritti umani connessi alla forza lavoro dell'impresa nel periodo di riferimento:</b>	<b>2</b>	<b>0</b>
<i>Casi di mancato rispetto dei principi guida delle Nazioni Unite su imprese e diritti umani</i>	-	-
<i>Casi di mancato rispetto della dichiarazione dell'OIL sui principi e i diritti fondamentali nel lavoro</i>	-	-
<i>Casi di mancato rispetto delle linee guida dell'OCSE destinate alle imprese multinazionali</i>	-	-
104. b) Importo totale delle ammende, delle sanzioni e del risarcimento di danni per gli incidenti	0	0

(S1-17 103.d) Con riferimento ai dati riportati nella tabella di cui sopra si precisa che sono state considerate le seguenti casistiche: i) molestie (14 nel 2025); ii) *mobbing* (17 nel 2025); iii) discriminazioni (40).

<sup>36</sup> Si precisa che il dato relativo al 2024 è stato modificato nella presente dichiarazione di sostenibilità: nella rendicontazione consolidata sulla sostenibilità al 31 dicembre 2024 era stato riportato il medesimo valore (1,38%) in positivo, laddove il divario salariale si presentava negativo.

<sup>37</sup> Le segnalazioni sono state raccolte tramite e-mail e WhatsApp dalla Consigliera di Fiducia, oltre che attraverso i canali previsti dal sistema di gestione SA8000. Poiché tali segnalazioni sono trattate in modo riservato, non è possibile escludere con certezza eventuali duplicazioni (*double counting*).

Per quanto riguarda invece gli incidenti gravi in materia di diritti umani sono stati considerati due episodi di *stalking* verificatisi sul luogo di lavoro.

## ESRS S2 Lavoratori nella catena del valore

Tabella IRO (SBM-3 11.e)

Sub Topic	IRO	Tipologia	Catena del valore	Orizzonte temporale
Condizioni di lavoro	<b>Impatto:</b> Impatto negativo sulle condizioni di salute e sicurezza dei lavoratori lungo la propria catena di fornitura, con particolare riguardo alle operazioni di manutenzione di infrastrutture e veicoli, a causa di un non adeguato presidio sulle politiche di salute e sicurezza adottate dai fornitori	Negativo – Potenziale	A monte	Medio
Altri diritti connessi al lavoro (lavoro minorile, forzato, alloggi adeguati)	<b>Opportunità:</b> Adozione/rafforzamento dei sistemi di monitoraggio delle condizioni di lavoro lungo la catena del valore, in linea con i requisiti della Corporate Sustainability Due Diligence Directive (CSDDD), con conseguenze positive in termini di reputazionali e di efficientamento operativo	N/A	A monte, Operazioni proprie, A valle	Medio

- **Strategia**

### ESRS 2 SBM-3– Impatti, rischi e opportunità rilevanti e loro interazione con la strategia e il modello aziendale

(SBM 3 11) L' informativa relativa all' ESRS S2 – Lavoratori nella catena del valore fa riferimento a tutte le tipologie di lavoratori nella catena del valore interessati dalle operazioni del Gruppo, sia a monte che a valle della catena del valore.

(SBM-3 11.a) Per le tipologie di lavoratori nella catena del valore soggetti a impatti rilevanti causati dalle operazioni proprie o lungo la catena del valore si precisa che le categorie maggiormente impattate sono i lavoratori delle società fornitrici, in particolare quelle che si occupano delle operazioni di manutenzione di infrastrutture e veicoli.

(SBM-3 11.b) Considerate le geografie in cui opera ATM (Italia, Danimarca e Grecia) e le merci oggetto di fornitura, non sono considerabili come altamente soggette a rischio di significativo di lavoro minorile, di lavoro forzato o coatto. Tuttavia, il rischio potrebbe comunque esistere, ed è per questo che ATM, come livello di tutela e di controllo, richiede formalmente a tutti i fornitori del Gruppo ATM di rispettare i principi contenuti nella Politica sulla Responsabilità Sociale.

(SBM-3 11.c) Il Gruppo ha rilevato la possibilità che si verifichino impatti negativi **sulle condizioni di salute e sicurezza dei lavoratori** lungo la propria catena di fornitura, in particolare nelle attività di manutenzione di infrastrutture e veicoli svolte da fornitori e subappaltatori. Tali impatti possono essere **sistemici**, quando derivano da un presidio insufficiente delle politiche e delle pratiche H&S adottate dai fornitori, oppure **connessi a incidenti specifici** che si verificano in contesti operativi ad alto rischio.

**(SBM-3 12)** Il Gruppo ATM ha identificato che i lavoratori maggiormente esposti a rischi nella catena del valore sono quelli impiegati in attività caratterizzate da specifiche condizioni operative o ambientali. In particolare, risultano più vulnerabili i lavoratori coinvolti in:

- attività in quota;
- operazioni all'interno di fosse e spazi confinati;
- interventi su passerelle e in ambienti con limitate vie di fuga.

Tali attività comportano rischi elevati per la salute e la sicurezza dei lavoratori, che ATM considera prioritari nella **gestione della propria catena del valore**. La comprensione di tali rischi avviene attraverso la valutazione delle condizioni operative, delle mansioni svolte e dei contesti in cui le attività vengono eseguite, con particolare attenzione alla tutela dei diritti e alla prevenzione degli impatti negativi sui lavoratori più esposti.

**(SBM-3 13)** L'opportunità individuata identifica un'opportunità di rafforzamento dei sistemi interni di ATM che coinvolgerà tutti i lavoratori nella catena del valore del Gruppo ATM.

- **Gestione degli impatti, dei rischi e delle opportunità**

### ***S2-1– Politiche connesse ai lavoratori nella catena del valore***

**(ESRS 2 MDR-P 62)** Il Gruppo ATM non ha, attualmente, delle Politiche di Gruppo specificatamente riguardanti gli impatti rilevanti causati nei confronti dei lavoratori lungo la catena del valore. Tuttavia, dispone di alcuni documenti interni che, tra le altre tematiche, disciplinano altresì alcune norme di comportamento nei confronti di numerosi *stakeholder*, compresi i lavoratori nella catena del valore:

- Politica per la Responsabilità Sociale e norma SA 8000
- Linee Guida di Comportamento

Per quanto non espressamente riportato all'interno del presente capitolo con riferimento ai due documenti citati si rimanda al capitolo **S1 – Lavoratori propri**.

### **Politica sulla Responsabilità Sociale e SA 8000**

**(S2-1 17)** ATM non ha definito una Politica specifica sui Diritti Umani lungo la catena del valore, a livello di Gruppo. Tuttavia, la gestione della tematica, per le società direttamente controllate che hanno conseguito la certificazione SA8000 (RD, GeSAM, NET e CityLink), è disciplinata dalla **Politica sulla Responsabilità Sociale**, sviluppata nell'ambito del **Sistema di Gestione per la Responsabilità Sociale** coerente con gli standard internazionali **SA8000:2014** e **UNI ISO 26000**. Tale Politica esprime l'impegno concreto nel miglioramento continuo del proprio sistema di gestione, attraverso il riesame annuale ed il monitoraggio dello stesso grazie anche a strumenti specifici quali analisi dei rischi periodicamente aggiornate ed audit interni costanti. La Politica favorisce l'adeguamento continuo alle esigenze sociali e legislative nel campo della sicurezza, il presidio dei rapporti con i fornitori/subappaltatori, privilegiando, ove possibile, soggetti attenti agli aspetti ambientali, sociali ed etici che condividono i valori del Gruppo ATM, e non ultima la comunicazione all'esterno del Gruppo dei principi SA8000 attraverso iniziative a carattere sociale.

*(S2-1 19)* La norma SA8000 nasce come aggregazione di principi stabiliti da altri documenti internazionali quali la Dichiarazione Universale dei Diritti Umani dell'ONU, la Convenzione delle Nazioni Unite sui Diritti dell'Infanzia, le Convenzioni e raccomandazioni ILO (*International Labour Organization*), le Convenzioni delle Nazioni Unite contro le discriminazioni. Il Gruppo ATM garantisce che le proprie politiche relative alla forza lavoro siano conformi agli strumenti riconosciuti a livello internazionale in materia di diritti umani e condizioni di lavoro. ATM opera nel rispetto della Dichiarazione Universale dei Diritti Umani, delle convenzioni dell'Organizzazione Internazionale del Lavoro (ILO) e delle Convenzioni delle Nazioni Unite, oltre che delle normative nazionali in materia di lavoro e sicurezza nei luoghi di lavoro.

La certificazione SA8000 è stata riconfermata tre volte: nel 2015, 2018 e 2021, e nel 2023 si è concluso, con esito positivo, il processo di rinnovo dei certificati di ATM S.p.A., Nord Est Trasporti S.r.l., GeSAM S.r.l. e Rail Diagnostics S.p.A. per il periodo 2024-2027. Il processo si è perfezionato nel 2024 con un *fine-tuning* di quanto emerso nel 2023 ed a maggio 2024 sono stati emessi i nuovi certificati aventi valenza per il nuovo triennio. Alle società già certificate si è aggiunta da dicembre 2024 anche CityLink S.r.l. La certificazione SA8000 e il relativo sistema di gestione si collocano all'interno del Sistema di Controllo interno e Gestione dei Rischi: il mantenimento della certificazione e la valutazione periodica dell'andamento dell'azienda in tale ambito sono promossi attraverso il monitoraggio continuo, le attività di *audit* interno delle varie funzioni aziendali, le attività di audit presso i fornitori e l'attività di verifica diffusa svolta da parte del *Social Performance Team*, organo dedicato e costituito in egual misura da rappresentanti dei lavoratori e rappresentanti aziendali.

*(S2-1 18)* La norma internazionale SA 8000, a cui ATM ha scelto di aderire, è volta al miglioramento delle condizioni lavorative e dello *standard* qualitativo di approvvigionamento aziendale; essa permette di definire un modello relativo ad alcuni aspetti della gestione aziendale attinenti alla responsabilità sociale d'impresa, la cui conformità alla norma è verificata con cadenza semestrale da un ente di certificazione. Il suo contenuto richiede il rispetto delle leggi nazionali ed internazionali sul lavoro e sull'ambiente di lavoro ed il rispetto di requisiti di natura etica, tra i quali la libertà di associazione ed il diritto alla contrattazione collettiva, richiede di evitare forme di discriminazione nei confronti di razza, genere, religione, politica, disabilità, sesso, età, di garantire pari opportunità, di garantire un'equa retribuzione, di rispettare un orario di lavoro adeguato.

La norma SA8000 sostiene lo sviluppo, il mantenimento e l'applicazione di comportamenti socialmente accettabili nei luoghi di lavoro basandosi su nove requisiti fondamentali:

Requisito 1	Non impiegare o favorire l'utilizzo di lavoro infantile
Requisito 2	Non ricorrere all'utilizzo di lavoro forzato o obbligato né favorirlo
Requisito 3	Garantire a tutti i dipendenti un luogo di lavoro sicuro e salubre
Requisito 4	Rispettare il diritto delle lavoratrici e dei lavoratori di associarsi e di aderire alle organizzazioni sindacali
Requisito 5	Non attuare discriminazioni di alcuna natura
Requisito 6	Non utilizzare né sostenere pratiche disciplinari quali punizioni corporali, coercizione fisica o mentale, abusi verbali
Requisito 7	Adeguare l'orario di lavoro alle leggi e agli accordi vigenti
Requisito 8	Retribuire i dipendenti rispettando i contratti in vigore
Requisito 9	Implementare e mantenere attivo il proprio Sistema di Gestione della Responsabilità Sociale

#### **Requisito 1: Non impiegare o favorire l'utilizzo di lavoro infantile**

Il Gruppo ATM non si avvale e non intende avvalersi o sostenere attività lavorative effettuate da bambini o minori; a tale scopo ha predisposto la procedura "PGD DRU 03 – Lavoro Infantile" inserita nel sistema informativo aziendale (denominato Hegel) per la gestione dei casi per i quali si dovesse riscontrare una situazione lavorativa che rientri nella definizione di lavoro infantile al proprio interno o presso la propria catena di fornitura. La procedura definisce le azioni che ATM adotta per fornire un **adeguato sostegno ai bambini** eventualmente coinvolti in attività lavorative, affinché vengano messi nelle condizioni di frequentare e rimanere a scuola fino all'età prevista dalla legge; gestisce inoltre la presenza di eventuali minori nell'organizzazione, assicurando la non esposizione dei bambini o giovani lavoratori a situazioni pericolose o nocive per la loro salute fisica, mentale e per il loro sviluppo sia all'interno sia all'esterno del luogo di lavoro. Il Gruppo ATM ha mantenuto l'impegno di non ricorrere al lavoro minorile e di tutelare i giovani lavoratori tra i 16 e i 18 anni sia all'interno del Gruppo sia nella filiera produttiva, sulla quale può agire con il proprio ambito di competenza. ATM continuerà ad impegnarsi a vigilare sul rispetto dei principi effettuando *audit* presso le sedi dei fornitori e subfornitori e raccogliendo informazioni che possano rendere fiduciosi gli *stakeholder* e l'ente di certificazione del rispetto di tali principi.

#### **Requisito 2: Non ricorrere all'utilizzo di lavoro forzato o obbligatorio né favorirlo**

Il Gruppo ATM non ricorre all'utilizzo di lavoro forzato od obbligato né lo sostiene come definito nella Convenzione ILO 29; inoltre non chiede al personale di pagare cauzioni o lasciare presso l'Azienda documenti d'identità in originale al momento dell'inizio del rapporto di lavoro. ATM non ammette che la prestazione di lavoro sia ottenuta dietro una minaccia coercitiva. Per assicurare la piena volontarietà di qualsiasi prestazione, si impegna a garantire che tutti i **lavoratori** siano pienamente **consapevoli dei diritti e dei doveri** derivanti dal loro contratto di lavoro; tutti i lavoratori, infatti, all'atto dell'assunzione, ricevono e firmano per accettazione la lettera-contratto, una raccolta della normativa

di settore e delle norme disciplinari a cui devono fare riferimento. L'Azienda non concede prestiti ai propri dipendenti, ma nel rispetto delle leggi e delle normative vigenti, applica condizioni di miglior favore per soddisfare le richieste legate a particolari necessità; queste vengono analizzate da un comitato di sostegno che, quando lo ritiene opportuno, può autorizzare l'erogazione di un anticipo del T.F.R. L'Azienda, inoltre, ha sottoscritto con un istituto di credito una convenzione in virtù della quale vengono offerte ai dipendenti funzioni di tesoreria con condizioni di mantenimento dei conti correnti migliori rispetto a quelle riservate ai privati ed una convenzione con una finanziaria per la concessione di prestiti a tassi agevolati.

### **Linee guida di comportamento**

Il Gruppo ATM non possiede un codice di condotta formalizzato per i fornitori, ma ha delineato delle linee guida di comportamento che si applicano a tutti i fornitori come specificato di seguito:

- ai fornitori del Gruppo ATM viene richiesto di rispettare puntualmente le normative in materia giuslavoristica, rispettare le pari opportunità e i diritti umani e contrastare le discriminazioni;
- negli appalti di opere e servizi, il Gruppo ATM controlla la corretta applicazione, da parte del fornitore, dei contratti collettivi di lavoro, nonché la rigorosa osservanza della normativa in materia di lavoro minorile, impiego di cittadini di Stati terzi con regolare permesso di soggiorno e assolvimento degli obblighi retributivi e contributivi;
- ai partner del Gruppo ATM viene richiesto di rispettare puntualmente le normative in materia giuslavoristica, rispettare le pari opportunità e i diritti umani e contrastare le discriminazioni. Negli appalti di opere e servizi, il Gruppo ATM controlla la corretta applicazione, da parte del *partner*, dei contratti collettivi di lavoro, nonché la rigorosa osservanza della normativa in materia di lavoro minorile, impiego di cittadini di Stati terzi con regolare permesso di soggiorno e assolvimento degli obblighi retributivi e contributivi.

Inoltre, il Gruppo ATM si assicura che il *partner* rispetti la normativa ambientale e in materia di igiene e di sicurezza sul lavoro.

**(S2-1 17.b)** Il Gruppo ATM ritiene di fondamentale importanza effettuare **valutazioni e monitoraggi continui dei fornitori** in merito al rispetto dei principi e dei requisiti della norma SA8000. Tali iniziative di dialogo e di coinvolgimento hanno lo scopo di approfondire diversi temi rilevanti quali la trasparenza e la correttezza.

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 le proprie strutture, 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* a campione lungo la catena di fornitura.

**(S1-2 17.c)** Per quanto riguarda le misure volte a porre rimedio agli impatti sui diritti umani, ATM, in riferimento ai propri contratti, anche per contratti dei servizi, richiede il **rispetto delle norme vigenti e i principi etici SA 8000** sanciti a livello internazionale in materia di diritti umani e dei lavoratori.

Il Contratto dei servizi regola la responsabilità sociale delle imprese e definisce i diversi impegni a cui l'impresa deve adeguarsi:

- non utilizzare lavoro minorile e, nel caso di impiego di lavoratori con età inferiore a 18 anni, di consentire loro di frequentare scuole e di evitare che il totale fra ore di scuola e ore di lavoro non superi le 10 ore giornaliere e di non esporli a lavorazioni pericolose;
- non ricorrere a lavoro obbligato di nessun tipo;
- rispettare le norme e leggi italiane sulla sicurezza dei lavoratori, in particolare a rispettare il diritto di tutto il personale di aderire alle organizzazioni sindacali e di rispettare le relative norme di legge, non applicare principi discriminatori di nessun tipo;
- non applicare punizioni disciplinari, ad eccezione di quelle ammesse dal Contratto Collettivo di lavoro del proprio settore;
- rispettare la normativa in materia di orario di lavoro, riposi e festività e il salario minimo definito dai contratti collettivi di lavoro;
- porre in essere quanto nelle sue possibilità affinché i propri subappaltatori/subfornitori soddisfino i requisiti della norma SA8000.

In ottica di confronto e miglioramento continuo, ATM può svolgere, col personale e in coordinamento con il fornitore/sub-fornitore coinvolto, eventuali incontri e/o sopralluoghi al fine di verificare il rispetto dei requisiti di responsabilità sociale di cui alla norma SA8000 e, nel caso venissero riscontrati punti di miglioramento rispetto ai requisiti dettati dalla norma, invita l'impresa a mettere in atto le necessarie azioni di rimedio concordate con ATM.

Inoltre, nel caso in cui vengano rilevate, anche da terzi, "Non Conformità" gravi rispetto ai requisiti della norma SA8000, ATM procede all'interruzione immediata di ogni rapporto e il Contratto viene risolto di diritto. (S2-1 19) Il Gruppo nel 2025 non ha rilevato segnalazioni di casi di inosservanza dei principi guida delle Nazioni Unite su imprese e diritti umani, della dichiarazione dell'OIL sui principi e i diritti fondamentali nel lavoro o delle linee guida dell'OCSE.

### **S2-2– Processi di coinvolgimento dei lavoratori nella catena del valore in merito agli impatti**

(S2-2 24) Attualmente il Gruppo non ha adottato un processo di coinvolgimento strutturato dei lavoratori lungo la catena del valore.

### **S2-3– Processi per porre rimedio agli impatti negativi e canali che consentono ai lavoratori nella catena del valore di esprimere preoccupazioni**

(S2-3 27.a) Il Gruppo ATM si assicura che i fornitori con cui collabora rispettino i diritti umani e che siano garantite condizioni di lavoro conformi a quanto definito dalla normativa di riferimento e si aspetta il rispetto dei più alti *standard* di prevenzione e controllo in materia di salute e sicurezza, al fine di evitare qualsiasi tipo di comportamento colposo o doloso che possa provocare danni a persone e/o cose, come delineato nelle Linee Guida di Comportamento del Gruppo ATM dedicate ai propri fornitori e *business partner*.

Il Gruppo ATM chiede, inoltre, ai fornitori di adottare adeguati strumenti di prevenzione degli infortuni sul lavoro e di formare e sensibilizzare i propri dipendenti all'adozione di comportamenti sicuri e al corretto utilizzo dei dispositivi di protezione. Il Gruppo ATM ritiene essenziale il rispetto degli obblighi

e dei divieti previsti dal Codice di Comportamento e, a tal fine, ha adottato anche uno specifico sistema sanzionatorio, i cui dettagli sono specificati nella clausola risolutiva espressa contenuta nei contratti in essere con ATM e/o società del Gruppo ATM.

Nel processo di adeguamento agli *standard* della norma SA8000, particolare attenzione è rivolta alla capacità dei fornitori/subappaltatori e subfornitori di conformarsi ai requisiti della norma stessa, con l'obiettivo di estendere il rispetto dei suoi principi ai diversi attori coinvolti nella filiera produttiva. Al fine di garantire il rispetto della norma viene effettuata una selezione dei fornitori in base al possesso della certificazione SA8000 oppure alla sottoscrizione di una dichiarazione di rispetto dei principi previsti dalla norma, concedendo ad ATM la possibilità di sottoporli ad *audit* con relative eventuali azioni correttive da implementare. Tali *audit* vengono effettuati in particolare su fornitori con determinate caratteristiche come settori ad alta intensità lavorativa o la pregressa esistenza di segnalazioni.

(S2-3 27.b) Il Gruppo ATM ha predisposto diversi canali dedicati per la comunicazione di segnalazioni da parte dei lavoratori nella catena del valore, tra cui:

- un **form online, la casella di posta elettronica dedicata SA8000@atm.it** e le cassette poste nelle diverse località aziendali per la norma SA8000;
- la mail [segnalazioniCDF@atm.it](mailto:segnalazioniCDF@atm.it) per quanto riguarda le segnalazioni alla consigliera di fiducia;
- un **tool informatico di Whistleblowing**;
- il **canale di whistleblowing** del Comune di Milano, evidenziato da ATM per gli appalti finanziati dal Comune.

Tali canali permettono di ricevere assistenza e segnalare problematiche in modo sicuro e riservato.

Le segnalazioni sui lavoratori della catena del valore vengono analizzate, valutate e gestite come qualsiasi altra segnalazione ricevuta.

(S2-3 27.c) Il Gruppo promuove e sostiene l'adozione di canali di comunicazione anche presso i luoghi di lavoro dei propri fornitori, in particolare nel contesto della norma SA8000. L'impresa richiede ai fornitori di aderire a *standard* che prevedano la presenza di meccanismi di dialogo, segnalazione e rimedio, anche attraverso *audit* e richieste documentali. Questo processo consente all'impresa di stimolare la disponibilità di canali anche all'interno delle strutture operative dei fornitori.

(S2-3 27.d) Le segnalazioni ricevute, relative alla norma SA8000, sono registrate e monitorate dal *Team* SA8000, che collabora con le funzioni aziendali per l'istruttoria dei casi, nel rispetto della riservatezza. Con il supporto della Direzione Sistemi Informativi, è stato individuato l'ERP SAP come strumento ufficiale per la gestione centralizzata di tali segnalazioni e per la predisposizione di reportistiche periodiche. Questo consente di monitorare l'andamento delle segnalazioni, valutarne la risoluzione e misurare l'efficacia dei canali. Eventuali violazioni da parte di *partner* commerciali o consulenti sono sanzionate attraverso le specifiche clausole contrattuali, in particolare con riferimento al Modello 231, al Modello ACT di Gruppo, al Codice Etico e alle Linee Guida di Comportamento.

(S2-3 28) I documenti che disciplinano i diritti dei lavoratori nella catena del valore, le modalità di segnalazione e le tutele previste, sono condivisi con i fornitori e pubblicati sul sito web del Gruppo ATM, per garantirne l'accessibilità a tutti i lavoratori interessati. Il Gruppo ritiene fondamentale la consapevolezza e la fiducia nei confronti di tali strumenti, per questo promuove la trasparenza delle

procedure e ne assicura la visibilità. Non viene valutato se i lavoratori nella catena del valore siano consapevoli dell'esistenza di tali strutture o processi.

Per ulteriori informazioni sul sistema di *Whistleblowing* e Modello 231, nonché le specifiche tutele del segnalante si rimanda al paragrafo G1-1, mentre per informazioni più dettagliate sulla norma SA 8000 si rimanda al paragrafo S1 – forza lavoro propria.

#### **S2-4– Interventi su impatti rilevanti per i lavoratori nella catena del valore e approcci per la gestione dei rischi rilevanti e il conseguimento di opportunità rilevanti per i lavoratori nella catena del valore, nonché efficacia di tali azioni**

(ESRS 2 MDR-A 68) Di seguito si riportano le azioni e iniziative che ATM pone in essere per gestire i propri impatti, rischi e opportunità in relazione ai lavoratori lungo la catena del valore.

AZIONE	AMBITO DI APPLICAZIONE	ORIZZONTE TEMPORALE	TARGET	PERFORMANCE 2025	CAPEX / OPEX 2025	CAPEX / OPEX FUTURI
Selezione e valutazione dei fornitori	Fornitori del Gruppo	Continuo	N/D	N/D	50.000 €	50.000 €
Audit sui fornitori	Fornitori del Gruppo	Continuo	N/D	N/D	N/D	N/D

#### **Selezione e valutazione dei fornitori**

(S2-4 32.a) Il coinvolgimento diretto dei partner della *supply chain* rappresenta un pilastro strategico e per questo il Gruppo ATM persegue una strategia di sviluppo sostenibile che presuppone un miglioramento continuo degli aspetti ambientali, di salute e di sicurezza sul lavoro connessi alle proprie attività, ponendo in primo piano l'attenzione verso tutte le parti interessate, comprese le prestazioni dei propri fornitori ed infatti tali principi sono intrinseci nel processo degli acquisti di ogni Società del Gruppo. Inoltre, al fine di prevenire eventuali impatti negativi sui lavoratori nella catena del valore adotta dei **criteri di premialità**, nell'ambito ambientale, sociale e di *governance*. Tali criteri vengono inseriti nei bandi di gara in base all'oggetto e alla natura della gara stessa.


Nello specifico, nell'ambito sociale, il Gruppo ATM considera l'Indice LTIFR – *Lost Time Injury Frequency Rate* e le relative Iniziative aziendali di promozione della salute dei propri dipendenti.

Gli indicatori proposti di seguito possono essere considerati singolarmente, oppure essere sommati per arrivare ad un massimo di 5 punti premianti per offerta.

Di seguito si riportano i vari criteri:

AMBIENTALE	SOCIALE	GOVERNANCE *
Piano di riduzione CO2 (es: calcolo Scope 1; calcolo Carbon foot print)	Criteri di acquisti sostenibili	ISO 14001
> 30% di energia da fonti rinnovabili (verificabili dalle bollette energia)	Obiettivi DE&I (Diversity and Inclusion) aziendali	SA 8000
Adesione al Global Compact	Sicurezza sul lavoro (Indice LTIFR – Lost Time Injury Frequency Rate)	ISO9001
Adesione all’iniziativa Science Based Targets (SBTI)	Adesione al Human Rights Impact Assessment	ISO 50001
ISO 14001	SA8000	ISO14067
Flotta aziendale elettrica/librida	>50% dei dipendenti che ricevono programmi di formazione e aggiornamento delle competenze	Bilancio di Sostenibilità/DNF/Bilancio integrato
Progetti green (es. piantumazioni) documentabili (es. stampa)	Sistema di welfare aziendale (es. copertura/integrazioni assicurative)	
Certificazione EMAS	Iniziativa aziendali di promozione della salute dei propri dipendenti	
Ecolabel	Strumenti di work/life balance documentabili (es. brochure aziendali)	
CAM premiali		

\* Sistema di certificazione già presente nel Primo KPI della Supply Chain



Nel 2024 ATM ha adottato la piattaforma **EcoVadis**, con l’obiettivo di valutare e monitorare le performance ESG dei propri fornitori secondo standard riconosciuti a livello internazionale. Nel primo anno di attività ATM è riuscita a coinvolgere **oltre il 10% del parco totale dei fornitori**, a conferma dell’efficacia dell’approccio scelto e del crescente interesse da parte della rete di fornitura verso modelli sostenibili di gestione aziendale. In parallelo, è stato avviato un importante lavoro di miglioramento nella **misurazione delle emissioni di Scope 3**, passando da un approccio *spend-based*, basato sulla spesa per categorie merceologiche, a un modello **activity-based**, più accurato e in grado di restituire una fotografia reale e dettagliata degli impatti effettivi lungo la catena del valore. Questa evoluzione metodologica consentirà di individuare con maggiore precisione le aree di intervento prioritario e di definire obiettivi credibili e misurabili per la riduzione delle emissioni indirette.

Nel complesso, il 2025 ha segnato un ulteriore avanzamento nella costruzione di una **catena di fornitura sempre più resiliente, trasparente e orientata alla sostenibilità**, nella quale i fornitori vengono considerati partner attivi del processo di trasformazione. Grazie all’integrazione di criteri ESG nelle gare, all’avvio del progetto di decarbonizzazione e all’utilizzo di strumenti digitali innovativi per il monitoraggio delle performance, stiamo progressivamente consolidando un modello di acquisti responsabili capace di generare valore condiviso lungo tutta la nostra catena del valore. Nel 2025, ATM ha strutturato un corso di formazione per la popolazione dei 300 manager, tra dirigenti e funzionari, orientato alla scelta sostenibile della catena di fornitura come elemento di competitività e di crescita coordinata. Il corso sarà erogato nei primi mesi del 2026.

Anche Metro Service porta avanti un processo strutturato di valutazione dei fornitori che include la valutazione di *performance* ambientali e sociali. Il dipartimento Contratti prepara un report che viene esaminato dal senior management e approvato dal CEO e dal Direttore Finanziario. Le *performance* contrattuali e l’allineamento al Codice di Condotta Fornitori vengono valutati tramite moduli standardizzati e, quando necessario, vengono apportati adeguamenti che possono includere anche la risoluzione del contratto.

La valutazione riguarda i fornitori delle categorie A, B e C. Tutti i fornitori di categoria A (Sicurezza Ferroviaria e presenza fisica nei siti) sono valutati annualmente — circa 100 fornitori. Ogni anno

vengono inoltre selezionati 10 fornitori tra la categoria B (sistemi, ascensori, ecc.) e la categoria C (tutti gli altri) per la valutazione. La valutazione viene condotta con cadenza annuale.

### **Audit sui fornitori**

(S2-4 32.d) In caso di rilevazione di impatti negativi effettivi sui lavoratori nella catena del valore, il Gruppo ATM prevede l'attivazione di *audit* sui fornitori, con particolare attenzione a quelli operanti in settori ad alta intensità lavorativa o già oggetto di segnalazioni. Nel contesto della norma SA8000, eventuali non conformità rilevate comportano la richiesta di azioni correttive, con monitoraggio da parte del *team* SA8000 in collaborazione con le funzioni aziendali competenti. Le clausole contrattuali stipulate con i fornitori prevedono inoltre **sanzioni in caso di violazioni**, inclusa la risoluzione del contratto. Il Gruppo vigila e presidia su eventuali inadempimenti/irregolarità, li segnala e raccomanda il rispetto delle norme di sicurezza. Il **monitoraggio delle azioni intraprese** avviene tramite il sistema ERP SAP, che funge da *repository* centralizzato per le segnalazioni e i suggerimenti ricevuti, consentendo la produzione di report periodici. Le segnalazioni vengono analizzate dal *Team* SA8000, che si interfaccia con le funzioni aziendali per valutare le misure adottate e l'efficacia delle azioni correttive, nel rispetto del principio di riservatezza. L'azienda verifica, anche con ispezioni, se le raccomandazioni sono state rispettate correttamente.

(S2-4 33.a) Il Gruppo ATM valuta la necessità e l'idoneità di un'azione sulla base della gravità e della natura della segnalazione, della valutazione del rischio potenziale o effettivo e delle caratteristiche del fornitore. In presenza di elementi critici, può essere disposto un *audit* dedicato, seguito da richieste di **azioni correttive**, laddove necessario. Inoltre, le normative di legge definiscono gli obblighi e le prescrizioni in materia di salute e sicurezza.

(S2-4 33.b) In relazione a specifici impatti negativi sui lavoratori, ATM può intervenire attraverso:

- *audit* su fornitori (in particolare in caso di pregressi problemi segnalati),
- richiesta di adeguamento agli *standard* SA 8000,
- applicazione di clausole contrattuali sanzionatorie,
- e, ove possibile, valorizzazione di pratiche virtuose tramite criteri premianti negli appalti. Questi interventi sono parte di un approccio integrato che coinvolge le funzioni interne competenti e le entità della catena del valore.

(S2-4 33.c) Il Gruppo garantisce la disponibilità e l'efficacia dei rimedi attraverso una pluralità di canali di segnalazione (*form* online SA8000, casella di posta dedicata e cassette SA8000, *whistleblowing*, canale del Comune di Milano). Il monitoraggio delle segnalazioni, l'analisi e la gestione delle risposte assicurano che i rimedi siano concreti e tracciabili, con verifica dell'attuazione e dei risultati raggiunti.

(S2-4 34.b, 35) Il Gruppo ATM adotta **pratiche responsabili** nei propri processi di approvvigionamento, integrando criteri ESG nei bandi di gara. Tutte le informazioni relative allo stato dei luoghi di lavoro vengono dettagliatamente descritte e fornite sia in fase di gara che prima dell'avvio di qualunque attività. Tali pratiche mirano a evitare di causare o contribuire a impatti negativi nella catena del valore, in particolare in materia di salute, sicurezza e diritti dei lavoratori con conseguenze positive in termini reputazionali e di efficientamento operativo.

(S2-4 36) Nel periodo di rendicontazione non si segnalano gravi problemi e incidenti in materia di diritti umani connessi alla catena del valore a monte e a valle del Gruppo ATM.

(S2-4 38) La gestione degli impatti rilevanti coinvolge il Team SA8000, responsabile delle attività di monitoraggio, analisi delle segnalazioni e interlocuzione con i fornitori.

- **Metriche e obiettivi**

### **S2-5– Obiettivi legati alla gestione degli impatti negativi rilevanti, al potenziamento degli impatti positivi e alla gestione dei rischi e delle opportunità rilevanti**

(ESRS 2 MDR-T 80) In linea con l’indirizzo strategico delineato dalla Politica di Sostenibilità all’interno del Pilastro della *Governance Supply Chain Sostenibile*, ATM ha rafforzato il proprio impegno verso la corretta gestione della catena di fornitura, integrando in modo sempre più strutturale criteri ambientali, sociali e di *governance* all’interno dei processi di approvvigionamento.

Indicatori – ATM Italia	Anno base	Obiettivo 2025	Consuntivo 2025	Obiettivo 2030
% di gare economicamente più vantaggiose che contengono nei criteri premianti la valutazione del possesso delle certificazioni ambientali e sociali	2019- 7%	84%	87,5%	90%
% di società aggiudicatarie di gare all’offerta economicamente più vantaggiosa che posseggono più di un requisito ESG	2022- 5%	> 46%	78%	100%

L’adozione di pratiche d’acquisto responsabili, unite a una crescente collaborazione con i fornitori, ha permesso di consolidare un sistema di *procurement* orientato alla trasparenza, alla qualità e alla riduzione degli impatti ambientali e sociali. In questo percorso, l’integrazione dei criteri ESG all’interno delle procedure di gara riveste un ruolo centrale: negli ultimi anni, infatti, è progressivamente aumentata la percentuale di gare aggiudicate secondo il criterio dell’offerta economicamente più vantaggiosa che includono parametri premianti legati al possesso di certificazioni ambientali e sociali. Parallelamente, continua a crescere la quota di società aggiudicatarie che presentano più di un requisito ESG.

(MDR-T 80 j) Il raggiungimento degli obiettivi ed il loro andamento sono controllati periodicamente attraverso una piattaforma digitale, che permette sia di inserire i dati di base per il calcolo dei KPI sia di inserire direttamente gli obiettivi ed i consuntivi di periodo. Questo garantisce il monitoraggio dei target e di poter visualizzare lo storico degli obiettivi.

(S2-5 42) ATM non ha coinvolto direttamente gli stakeholder nella definizione degli obiettivi della propria Politica di Sostenibilità, ma ha elaborato una matrice che tenesse conto del proprio piano industriale in linea con alcuni documenti strategici come: l’Agenda 2030 per lo sviluppo sostenibile, gli

accordi di Parigi del 2015, il Piano Nazionale Integrato per l'Energia e il Clima (PNIEC) e, più a livello locale, il Piano d'Azione per l'Energia Sostenibile (PAES) e il Piano Urbano della Mobilità Sostenibile (PUMS) approvati dal Comune di Milano.

## ESRS S3 Comunità interessate

**Tabella IRO (SMB-3 9.b, 9.c)**

Sub Topic	IRO	Tipologia	Catena del valore	Orizzonte temporale
Impatti legati al territorio	<b>Impatto:</b> Contributo allo sviluppo socio-economico delle comunità locali attraverso lo sviluppo di opportunità formative e professionali in collaborazione con Università e Centri di Ricerca	Positivo – Attuale	A valle	Breve
	<b>Impatto:</b> Promozione di una migliore qualità della vita nelle aree urbane e contributo al benessere collettivo, grazie alla riduzione del traffico privato, al rafforzamento della connessione tra i territori e allo sviluppo di un sistema di mobilità collettiva e integrata, accessibile e sostenibile per tutti i cittadini.	Positivo – Attuale	A valle	Breve
	<b>Impatto:</b> Contributo positivo alla sicurezza delle comunità locali in cui si trovano le infrastrutture gestite da ATM, grazie ad un adeguato presidio di tali infrastrutture in termini di controlli	Positivo – Attuale	Operazioni proprie A valle	Breve
Libertà di espressione	<b>Rischio:</b> Diffusione di notizie negative contro l'azienda, (ad esempio da parte di personale interno/ dichiarazioni non approvate, oppure per disservizi visibili all'esterno, oppure a causa di attacchi da parte di Associazioni (es. CODACONS) o diffusione di fake news) con conseguenti danni reputazionali e aumento dei costi per la gestione dei servizi	N/A	A valle	Breve

- **Strategia**

### ESRS 2 SBM-2– *Interessi e opinioni dei portatori d'interessi*

(SBM-2 7) Le opinioni, gli interessi e i diritti delle comunità interessate vengono integrati nella strategia e nel modello di *business* del Gruppo ATM attraverso specifiche attività di coinvolgimento e dialogo. In particolare, Enti e Istituzioni, Università e Comunità locali sono coinvolti sia nell'ambito dello *Stakeholder Engagement* condotto durante l'analisi di Doppia Materialità, sia attraverso ulteriori momenti di confronto e iniziative dedicate.

### ESRS 2 SBM-3– *Impatti, rischi e opportunità rilevanti e loro interazione con la strategia e il modello aziendale*

(SBM-3 9.a) L'informativa relativa all'ESRS S3 – Comunità interessate si riferisce a tutte le comunità locali interessate dalle operazioni del Gruppo, sia a monte che a valle della catena del valore. Nello specifico gli *stakeholder* appartenenti alle comunità locali individuati sono:

- tutte le persone che fanno parte delle comunità in cui il Gruppo opera, e pertanto coloro che vivono o lavorano all'interno delle città interessate (ad esempio Milano, Salonicco o Copenaghen)
- Istituti universitari con cui il Gruppo collabora per creare occupazione tra le nuove generazioni e consapevolizzare le comunità sulle tematiche ESG
- Enti e Istituzioni, con cui il Gruppo dialoga costantemente nell'ambito delle operazioni proprie.

(SBM-3 9.d, 11) Il rischio legato alla diffusione di notizie negative non deriva da una dipendenza del Gruppo dalle comunità, ma potrebbe essere una conseguenza delle attività del Gruppo con riferimento allo svolgimento del Trasporto Pubblico Locale. Il rischio può verificarsi con riferimento a tutte le tipologie di comunità interessate dalle attività di ATM, e non a particolari tipologie.

- **Gestione degli impatti, dei rischi e delle opportunità**

---

### ***S3-1– Politiche relative alle comunità interessate***

---

(ESRS2 MDR-P 62) Attualmente il Gruppo ATM non possiede una politica formalizzata di Gruppo che disciplini il rapporto con le comunità locali.

### ***S3-2– Processi di coinvolgimento delle comunità interessate in merito agli impatti***

---

(S3-2 21) 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.

(S3-2 21.a, 21.b) Consapevole del ruolo che il Gruppo riveste nel territorio in cui opera e degli impatti significativi delle proprie attività di *business* verso la comunità, ATM ritiene fondamentale coinvolgere le comunità locali che direttamente e indirettamente sono i destinatari degli impatti che il Gruppo genera con le proprie attività. Ogni anno il Gruppo ATM organizza iniziative volte a coinvolgere le comunità locali nella vita aziendale, stimolando il confronto tra l'organizzazione e il territorio. In particolare, tra ATM S.p.A e le Pubbliche Amministrazioni, tra cui il Comune di Milano, avviene un confronto e una **collaborazione continua tramite molteplici tavoli di lavoro**. Inoltre, ATM S.p.A mette il proprio *know-how* relativo alla gestione di sistemi di Trasporto Pubblico Locale a disposizione dei vari centri di ricerca e università con cui collabora tramite **partnership didattiche**, quali ad esempio il corso "*Mobility: Infrastructures & Services*" in collaborazione con il Politecnico di Milano. ATM S.p.A ha, inoltre, in atto numerose convenzioni con atenei e istituti scolastici per l'attivazione di tirocini curriculari e percorsi di Formazione Scuola Lavoro. Attraverso queste esperienze, l'impresa entra in contatto diretto con studenti in fase di formazione, contribuendo al loro percorso educativo, beneficiando del loro apporto all'interno dell'organizzazione e creando un bacino di talenti già integrati nella realtà aziendale. Nell'ambito delle partnership attive partecipa, e incrementa costantemente la propria presenza con il fattivo supporto dei diversi settori aziendali, ad eventi e progetti quali Career

Day, Open Day, tavole rotonde e incontri di orientamento. Infine, propone e organizza iniziative ad hoc volte ad accogliere gli studenti nelle proprie sedi, stimolando il confronto tra l'organizzazione e il territorio.

Inoltre, ATM partecipa alle Commissioni Consiliari per relazionare i rappresentanti istituzionali su temi legati alla gestione del servizio, progetti specifici e in generale sulle sue attività e gli impatti sul territorio e le sue comunità. Le audizioni nelle Commissioni Consiliari costituiscono un'occasione fondamentale per raccogliere osservazioni utili al continuo miglioramento dei servizi offerti.

Questo scambio costante consente di integrare in modo sistematico le esigenze della comunità locale nei processi decisionali, rafforzando i principi di trasparenza e responsabilità che guidano l'azione del Gruppo.

*(S3-2 21.c, 21.d)* Il Gruppo ATM attua iniziative di coinvolgimento nei confronti delle comunità locali e ne monitora l'efficacia: nel dettaglio svolge periodiche indagini di *customer satisfaction* e organizza *focus group* sui temi sensibili di interesse dei passeggeri/cittadini. I risultati di queste iniziative di ascolto vengono condivise con le aree operative e con il management del Gruppo per individuare possibili aree di miglioramento. Allo stesso modo, il monitoraggio delle segnalazioni dei clienti/cittadini garantisce un ulteriore punto di attenzione e di valutazione del coinvolgimento delle comunità.

*(S3-2 22)* Il Gruppo ATM, con l'obiettivo di comprendere l'opinione di gruppi specifici all'interno delle comunità locali, si relaziona anche con le realtà associative che operano sul territorio, con particolare attenzione alle associazioni che rappresentano le persone con disabilità quali, ad esempio, Ledha Lega per i diritti delle persone con disabilità, APS e UICI Unione Italiana dei Ciechi e degli Ipovedenti, in un'ottica di confronto e di continuo miglioramento del servizio offerto.

Inoltre, con l'adesione al Patto per il Lavoro del Comune di Milano, è stata avviata una collaborazione con organizzazioni esterne (aziende partecipate del Comune) per **promuovere la diversità e l'inclusione**, oltre che all'interno dell'azienda anche nella comunità cittadina, tramite diverse azioni tra le quali, per esempio, la condivisione di iniziative di *welfare*. In particolare, la consolidata collaborazione con LEDHA – con la quale dal 2024 è attivo un protocollo dedicato – costituisce un canale strutturato di lavoro e di confronto sui temi dell'accessibilità e dell'inclusione, favorendo uno scambio costante di esperienze e proposte migliorative.

A questo si aggiunge la partecipazione al Tavolo Accessibilità, coordinato dal Comune di Milano e da AMAT, un momento significativo di dialogo, nel quale ATM condivide aggiornamenti, presenta progetti in corso e raccoglie contributi utili allo sviluppo di soluzioni sempre più inclusive per la mobilità cittadina.

### ***S3-3– Processi per porre rimedio agli impatti negativi e canali che consentono alle comunità interessate di esprimere preoccupazioni***

*(S3-3 27.b, 27.c, 27.d, 28)* Tutte le persone che fanno parte delle comunità in cui ATM opera hanno la possibilità di segnalare eventuali malcontenti, preoccupazioni, o effettuare rilevazioni di qualsiasi tipo. A tal fine, possono fare ricorso al meccanismo di segnalazione di ATM. Per maggiori informazioni sul funzionamento del canale si rimanda al paragrafo *Governance G1-1 – Politiche in materia della cultura delle imprese e condotta delle imprese*.

### **S3-4– Interventi su impatti rilevanti sulle comunità interessate e approcci per la gestione dei rischi rilevanti e il conseguimento di opportunità rilevanti per le comunità interessate, nonché efficacia di tali azioni**

(ESRS 2 MDR-A 68) Di seguito si riportano le azioni e iniziative che ATM attua per gestire i propri impatti e rischi in relazione alle comunità interessate, nonché perché raggiungere i propri obiettivi strategici, come sicurezza del personale e dei passeggeri, la promozione dell'innovazione sociale e l'offerta di opportunità di lavoro.

AZIONE	AMBITO DI APPLICAZIONE	ORIZZONTE TEMPORALE	TARGET	PERFORMANCE 2025	CAPEX / OPEX 2025	CAPEX / OPEX FUTURI
<b>Sicurezza e protezione aziendale</b>	Personale, passeggeri e asset aziendali	Annuale	N/D	N/D	~ 7,3 mln €	~ 9,4 mln €
<b>Il Gruppo ATM per lo sviluppo locale</b>	Città Metropolitana di Milano	2024	N/D	N/D	112.500 €	N/D
<b>Opportunità professionali per le comunità</b>	Comunità etniche e tecnici specializzati	2024	N/D	N/D	132.300 €	140.000 €

#### (S3-4 32.c)

#### **Sicurezza e protezione aziendale**

La tutela del patrimonio aziendale, della sicurezza del personale ATM S.p.A. e dei passeggeri è garantita dalla funzione *Security* di concerto con le forze dell'ordine presenti sul territorio (Polizia Locale, Polizia di Stato, Carabinieri, Guardia di Finanza), con particolare attenzione alle linee di trasporto ad alta frequentazione, ai parcheggi gestiti da ATM e alle aree di interscambio con la rete ferroviaria.

Negli ultimi anni, l'ammodernamento della flotta e l'adozione di soluzioni tecnologiche sempre più innovative, hanno consentito il progressivo ampliamento delle competenze aziendali monitorate attraverso apparati TVCC installati a bordo vettura e presso le stazioni, consentendo il miglioramento delle attività di sicurezza a tutela del personale, dei passeggeri e del patrimonio ATM.

Dal 2019 è attivo il **Security Operations Center (SOC)**, cioè la *Control Room* della *Security* che opera a stretto contatto con le centrali operative dell'esercizio metropolitano e di superficie e delle Forze dell'Ordine. Il *Security Operations Center* è attivo 24 ore su 24, 7 giorni su 7 e vi operano almeno tre operatori *Security* specializzati, addetti al monitoraggio e alla gestione delle oltre 12.000 telecamere di videosorveglianza installate nelle stazioni, presso le sedi e sui mezzi e degli oltre 4.000 allarmi che vengono gestiti sul campo attraverso oltre 200 interventi giornalieri da parte degli addetti *Security*, con l'eventuale supporto delle Forze dell'Ordine. Dal 2020, la *Security* 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 ulteriormente la tempestività delle loro azioni di **prevenzione, controllo e repressione dei fenomeni illeciti** a danno di ATM. Anche nel corso del 2025 è proseguita l'attività di *benchmark* della *Security* tra le principali realtà del trasporto pubblico, attraverso la partecipazione a incontri a distanza tra i responsabili aziendali del

settore caratterizzati in prevalenza dalla condivisione delle pratiche. 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.

Infine, a consolidamento del suo impegno nel garantire la sicurezza sulla propria flotta, nel 2025 ATM ha **investito oltre 500mila euro per l'assunzione di nuove risorse al fine di garantire presidi di sicurezza su linee di superficie.**

### ***Il Gruppo ATM per lo sviluppo locale***

Il Gruppo ATM, quale parte integrante della comunità in cui opera, ne favorisce lo sviluppo locale attraverso l'adesione a **iniziative sociali e culturali**. Rientrano in questo ambito progetti, attività o eventi promossi o realizzati dal Comune di Milano, da associazioni o enti del territorio. Tra le principali iniziative supportate nel corso del 2025 figurano Stramilano, Radio Italia Live – Il Concerto, Back to the City Concert, Fà la cosa giusta, Festival dell'Ingegneria, Mille mila bici. Inoltre, anche per il 2025, ATM conferma il proprio impegno a favore della promozione della mobilità sostenibile; in quest'ottica, l'Azienda ha partecipato alla IX Conferenza Nazionale della Mobilità Elettrica, *e\_mob 2025*, che si è svolta a Milano. ATM ha inoltre sostenuto alcune importanti campagne di sensibilizzazione sui temi della salute e della prevenzione, tra cui *Milano4Mental Health* e la *Make Sense Campaign*.

Anche nel 2025 ATM ha animato le stazioni della metropolitana con **Sound Underground**, con esibizioni di musica dal vivo in postazioni *hi-tech*, con l'obiettivo di migliorare l'esperienza di viaggio dei clienti e rendere gli spazi del trasporto pubblico luoghi di intrattenimento, socialità e inclusione. Solo nel 2025, all'interno di 3 principali stazioni metropolitane di Milano, si sono esibiti 1021 artisti con 1365 concerti, confermando la metropolitana come uno dei palcoscenici più importanti della città.

Sempre in un'ottica di promozione culturale e valorizzazione dei propri spazi, è stata confermata la collaborazione con il Comune di Milano per il progetto **BiblioExpress**, la *smart library* situata nella stazione di Porta Venezia che offre a passeggeri e cittadini un servizio di prestito gratuito di libri, audiolibri, fumetti e DVD.

Nella Giornata internazionale per l'eliminazione della violenza contro le donne, che ricorre il 25 novembre, ATM ha rinnovato nei confronti di tutti gli *stakeholder*, interni ed esterni all'organizzazione, il proprio impegno sul tema con la campagna di sensibilizzazione realizzata in collaborazione con il Comune di Milano e con la Rete Antiviolenza del Comune, campagna in cui i nomi di alcune fermate simboliche – Lotto, Centrale, Duomo e Isola – sono stati trasformati in messaggi volti ad invitare alla riflessione sull'importanza dell'azione comune e della responsabilità condivisa. È stata diffusa lungo tutto il mese mediante pubblicità dinamica e statica a bordo dei mezzi

- manifesti sulle pensiline delle fermate di superficie,
- manifesti nelle stazioni della metropolitana e a bordo dei treni,
- i canali social aziendali (Instagram, LinkedIn e X).

Un QR code dedicato rimandava a una pagina con informazioni pratiche su come riconoscere le varie forme di abuso e su come contattare i Centri Antiviolenza di Milano. Il 25 novembre i messaggi della campagna sono stati potenziati da annunci sonori in metropolitana volti a promuovere il 1522, numero gratuito attivo 24 ore su 24 per le vittime di violenza e *stalking*.

All'interno della propria comunità aziendale, oltre a diffondere i messaggi della campagna, ATM ha inaugurato presso il deposito di Precotto una nuova panchina rossa in memoria della collega tranviere Alessandra Cità e, simbolicamente, di tutte le donne vittime di violenza. L'installazione si aggiunge alle altre due già presenti nei depositi di Leoncavallo e San Donato, configurandosi come un segno tangibile di preservazione della memoria e di impegno condiviso. Questa iniziativa, pensata per offrire un momento di riflessione collettiva, ha rappresentato un ulteriore passo nel percorso dell'Azienda nel promuovere, all'interno dell'organizzazione, una cultura fondata sul rispetto, sulla consapevolezza e sulla prevenzione.

Grazie al complesso delle iniziative descritte, e mantenendo un approccio sistemico e proattivo alla gestione delle proprie relazioni, ATM ha contribuito a:

- sensibilizzare la comunità sul tema della violenza di genere,
- promuovere valore sociale, rafforzando la consapevolezza collettiva,
- consolidare il legame con la comunità valorizzando la rete di trasporto come piattaforma civica e inclusiva,
- generare impatti positivi connessi alla diffusione di informazioni utili, alla promozione del numero 1522 e al sostegno della rete territoriale dei Centri Antiviolenza.

Sul fronte della sensibilizzazione sociale, l'Azienda ha collaborato con il Comune di Milano e con l'associazione L'abilità alla realizzazione di una **campagna dedicata alla disabilità e alla neurodiversità**, diffusa nella rete metropolitana attraverso messaggi audio e materiali informativi, con l'obiettivo di favorire comprensione e accoglienza.

Accanto a queste attività, ATM ha confermato il proprio sostegno a progetti di **solidarietà sociale**, tra cui il *Bus degli Angeli*, realizzato con City Angels per supportare le persone senza dimora durante i mesi invernali attraverso la distribuzione di pasti caldi, bevande, indumenti e coperte. L'Azienda ha inoltre concesso il mezzanino della stazione di Porta Venezia per la Messa della Vigilia e la cena natalizia organizzate da Ronda della Carità.

Nel 2025 ATM ha inoltre realizzato "*Sicuramente – Un gioco per vivere insieme la strada*", progetto didattico in collaborazione con associazione Lorenzo Guarnieri Onlus e Giunti Scuola. Con l'ideazione di un kit comprensivo di un libro e di un gioco per bambini dagli 8 ai 10 anni, l'iniziativa punta a favorire l'educazione sui temi della sicurezza stradale a partire dai più piccoli, insegnando loro a riconoscere le opportunità e i rischi della strada, l'importanza di utilizzare i mezzi pubblici e di rispettare sempre l'altro, per una mobilità partecipata e alla portata di tutti. Il kit di *Sicuramente* è stato distribuito in oltre 500 copie a scuole primarie di Milano e della Città Metropolitana e agli stakeholder dell'Azienda.

In Danimarca, la società operativa Metro Service si impegna a garantire che le **donazioni e i contributi a fini sociali generino benefici concreti per le comunità locali circostanti**. Ogni anno, la società destina oltre 250.000 DKK a iniziative comunitarie. Nel 2025, questi contributi hanno sostenuto organizzazioni con sede a Copenaghen che offrono assistenza a persone vulnerabili.

Queste iniziative testimoniano l'impegno continuo di ATM nel promuovere **inclusività, rispetto, cultura e solidarietà**, confermando il ruolo dell'Azienda come **attore responsabile e attento** ai bisogni della comunità milanese.

### ***Opportunità professionali per le comunità***

Ogni anno ATM vara un importante piano di assunzione per **potenziare l'organico**: in particolare è significativa l'esigenza di inserimento di conducenti di linea di superficie. Tra le iniziative si inserisce anche la volontà di ATM di sponsorizzare la propria campagna **assunzioni tra le comunità etniche** presenti sul territorio nazionale. A tale scopo si è valutato di avviare una campagna di *recruiting* sul sito di Stranieri in Italia, il quale è un portale di lavoro, formazione e inclusione in 5 lingue, punto di riferimento *online* per le comunità etniche in Italia, per orientarsi sulla normativa e avere visibilità delle opportunità formative e professionali nazionali.

Nell'ambito delle attività di attrazione e valorizzazione dei talenti, nel 2025 è stata realizzata una nuova edizione dell'iniziativa "**ATM Job Tour**", concepita per far conoscere da vicino le opportunità di formazione ed inserimento lavorativo in ATM e ampliare il volume delle candidature. A differenza delle precedenti edizioni che hanno coinvolto i centri commerciali dell'hinterland, il Job Tour 2025 si è infatti svolto nel cuore della città di Milano con due tappe in Piazza XXV Aprile e Piazza 24 Maggio, luoghi centrali e ad alta visibilità che hanno favorito un'interazione più ampia ed efficace con i cittadini.

Durante le giornate di attività, i potenziali candidati hanno potuto incontrare il personale ATM, ricevere informazioni sui percorsi di formazione e sulle prospettive di inserimento professionale e, soprattutto, svolgere un colloquio conoscitivo direttamente sul posto. L'iniziativa è stata ulteriormente valorizzata dalla presenza del simulatore di guida, che ha permesso ai candidati di sperimentare in modo realistico la mansione di conducente, trasformando il momento del colloquio in un'esperienza immersiva e concreta.

La scelta di portare il Job Tour nelle piazze di Milano ha rafforzato la vicinanza dell'Azienda alla città e ai suoi cittadini, contribuendo a intercettare un pubblico più diversificato e ampliando significativamente il bacino delle candidature. L'iniziativa ha confermato l'efficacia di un approccio territoriale e partecipativo, volto a far conoscere da vicino il ruolo sociale di ATM e il valore delle professioni che contribuiscono ogni giorno al funzionamento della mobilità urbana.

*(S3-4 32.d)* Il Gruppo ATM valuta l'efficacia delle proprie attività tramite periodiche iniziative di monitoraggio: indagini di *customer satisfaction*, *focus group*, andamento reclami con particolare attenzione a temi sensibili, quali ad esempio le informazioni di viaggio e la facilità di acquisto di biglietti e abbonamenti. Nel 2025 il 98% degli intervistati si è dichiarato molto o abbastanza soddisfatto (percentuale di chi esprime un giudizio tra 6 e 10) sulla facilità di acquisto di biglietti e abbonamenti, con un voto medio di 8,0. Sempre nel 2025 il 95% degli intervistati si è dichiarato molto o abbastanza soddisfatto sulla comunicazione e informazioni, con un voto medio di 7,3.

*(S3-4 34.a)* Per la natura delle sue attività, ATM è spesso soggetta al rischio di diffusione di notizie negative contro l'azienda (ad esempio da parte di personale interno / dichiarazioni non approvate, oppure per disservizi visibili all'esterno o diffusione di fake news sui *social media*). Questo anche perché è costantemente garantita a tutti gli *stakeholder* la libertà di espressione, che sia positiva o negativa, anche sulle piattaforme pubbliche. Al fine di prevenire e mitigare tale rischio, ATM è dotata di strumenti quali:

- il **Regolamento interno**, che disciplina le norme di comportamento, nonché il Codice Etico e la Carta dei Valori, che richiedono ai dipendenti di rispettare determinate norme di comportamento nelle loro comunicazioni verso l'esterno;
- **l'attivazione delle procedure di rettifica** e presa di posizione ufficiale, con coinvolgimento dell'ufficio legale per valutare eventuali diffide.

Per verificare l'efficacia di tali presidi ATM svolge un monitoraggio costante della propria reputazione sui media e *social media*, e a valle dei risultati di tale monitoraggio attiva un processo di valutazione delle azioni di rimedio, in caso di eventi dannosi.

*(S3-4 36)* Nel corso del 2025 non sono stati segnalati gravi incidenti in materia di diritti umani in relazione alle comunità interessate.

*(S3-4 38)* Tutte le attività e iniziative che coinvolgono le comunità sono gestite principalmente dalle funzioni che si occupano di Relazioni Commerciali e Comunicazione.

- **Metriche e obiettivi**

***S3-5– Obiettivi legati alla gestione degli impatti negativi rilevanti, al potenziamento degli impatti positivi e alla gestione dei rischi e delle opportunità rilevanti***

*(ESRS 2 MDR-T 80)*

Indicatori – ATM Italia	Anno base - 2019	Obiettivo 2025	Performance 2025	Performance 2024	Obiettivo 2030
% di mezzi dotati di sistemi di videosorveglianza sul totale di mezzi a disposizione di ATM	93,6%	N/A	97,7%	97,4%	<b>100%</b>

*(MDR-T 80 a)* ATM, nell'ambito della Politica di Sostenibilità e del suo Piano Strategico, ha definito un obiettivo volto a rafforzare i presidi di sicurezza sui propri mezzi di trasporto, che si inserisce all'interno del Pilastro della Politica di Sostenibilità relativo alla Mobilità Inclusiva.

L'ambito di applicazione è relativo ai mezzi di ATM operanti sul perimetro Italia (esclusi Minibus, ma inclusi i Mezzi Sub affidatari). Nel 2025, i bus dotati di videosorveglianza sono stati 1.104 (come nel 2024). Inoltre, tra i bus sub affidatari, quelli dotati di sistema di videosorveglianza sono stati 103 (106 nel 2024).

*(MDR-T 80 j)* Il raggiungimento dell'obiettivo ed il suo andamento vengono controllati periodicamente attraverso una piattaforma digitale che permette sia di inserire i dati di base per il calcolo dei KPI, sia di inserire direttamente gli obiettivi ed i consuntivi di periodo. Questo garantisce di avere tutto tracciato e di poter visualizzare lo storico degli obiettivi monitorati.

*(S3-5 42)* L'obiettivo è definito all'interno del Contratto di Servizio con il Comune di Milano, attesi dall'ente affidante e sui quali le proposte migliorative previste nell'offerta tecnica devono misurarsi.

## ESRS S4 Consumatori e utilizzatori finali

Tabella IRO (SBM-3 10.c)

Sub Topic	IRO	Tipologia	Catena del valore	Orizzonte temporale
Informazioni per i consumatori e utilizzatori finali	<b>Impatto: Informazioni trasparenti e di qualità</b> per i clienti del Gruppo, grazie all'adozione di sistemi di informazione e comunicazione avanzati (come, ad esempio informazioni sul servizio in tempo reale, utilizzo di siti web e app user-friendly)	Positivo - Potenziale	Operazioni proprie A valle	Medio
	<b>Impatto: Violazione della sicurezza e della privacy dei clienti</b> ed esistenza di episodi di attacchi informatici con conseguente perdita dei dati degli stessi da parte del Gruppo	Negativo – Potenziale	A valle	Medio
	<b>Impatto: Contributo alla soddisfazione dei clienti,</b> attraverso la proposta di un'offerta di <b>mobilità efficiente, integrata, personalizzata</b>	Positivo – Attuale	Operazioni proprie A valle	Breve
Sicurezza personale	<b>Impatto: Contrasto agli episodi di criminalità</b> attraverso una corretta gestione dei servizi e costante coordinamento con le forze dell'ordine per garantire la sicurezza fisica dei passeggeri	Positivo – Attuale	Operazioni proprie A valle	Breve
Inclusione sociale	<b>Impatto: Contributo alla maggiore fruibilità del servizio per tutti,</b> attraverso iniziative di miglioramento della qualità e <b>accessibilità del trasporto pubblico,</b> nei confronti di tutti gli utenti	Positivo – Potenziale	A valle	Medio

### Strategia

#### ESRS 2 SBM-2– Interessi e opinioni dei portatori d'interessi

(SBM-2 8) Gli interessi, le opinioni e i diritti dei consumatori e degli utilizzatori finali vengono integrati nella strategia e nel modello di *business* del Gruppo ATM attraverso specifiche attività di ascolto e coinvolgimento. In particolare, i Clienti sono coinvolti sia nell'ambito dello *Stakeholder Engagement* realizzato durante l'analisi di Doppia Materialità, sia tramite iniziative ad *hoc* di confronto e raccolta di *feedback* rispetto ai servizi offerti dal Gruppo.

## **ESRS 2 SBM-3– Impatti, rischi e opportunità rilevanti e loro interazione con la strategia e il modello aziendale**

---

**(SBM-3 10.a)** L’informativa relativa all’ESRS S4 – Clienti e utilizzatori finali si riferisce a tutte le tipologie di clienti interessati dalle operazioni del Gruppo, sia a monte che a valle della catena del valore.

I clienti e i consumatori finali del Gruppo sono tutti coloro che usufruiscono dei servizi di Trasporto Pubblico Locale gestiti da ATM nei vari territori. Tale categoria di *stakeholder* è soggetta ad impatti che possono riguardare, ad esempio, diritti di riservatezza e protezione dei dati personali, accessibilità dei servizi per tutte le tipologie di clienti e consumatori nonché chiarezza e trasparenza delle informazioni.

**(SBM-3 10.b)** L’unico impatto negativo rilevato durante l’analisi di materialità riguarda la possibile ed eventuale violazione della *privacy* dei clienti dovuta ad attacchi informatici sulle piattaforme del Gruppo. Tale tipologia di impatto può essere ricollegata alla gestione sistemica di ATM che, per lo svolgimento dei propri servizi, è obbligata a raccogliere i dati dei propri clienti ed utilizzatori finali.

**(SBM-3 11)** Grazie ad attività di ascolto continuo, il Gruppo ATM ha sviluppato la capacità di comprendere in che modo alcuni consumatori con caratteristiche particolari, tipicamente i più fragili, possono essere maggiormente impattati negativamente in caso, ad esempio, di disservizi. Le attività di ascolto sono svolte attraverso momenti di *focus group* e di approfondimento delle segnalazioni, durante le quali vengono coinvolte anche le aree operative per identificare le aree di miglioramento e di prevenzione di situazioni potenzialmente dannose. Inoltre, nella consapevolezza che alcuni passeggeri hanno maggior difficoltà, il Gruppo ATM fornisce supporto personalizzato e assistenza ai passeggeri più fragili, ad esempio, con disabilità o con maggior difficoltà motorie per proporre percorsi accessibili in caso di interruzioni del servizio. Il Gruppo ATM garantisce un sistema di informazione in tempo reale sul servizio tramite APP, sito, social media e call center.

### **• Gestione degli impatti, dei rischi e delle opportunità**

---

#### **S4-1– Politiche connesse ai consumatori e agli utilizzatori finali**

---

**(ESRS 2 MDR-P 62)** Attualmente il Gruppo ATM non possiede una politica formalizzata di Gruppo che disciplini il rapporto con i consumatori e gli utilizzatori finali dei propri servizi.

#### **S4-2– Processi di coinvolgimento dei consumatori e agli utilizzatori finali in merito agli impatti**

**(S4-2 20)** Per il Gruppo, la sostenibilità della propria offerta parte dalla considerazione delle esigenze e 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*, rende il Gruppo ATM maggiormente attento e propenso a rispondere prontamente ai mutamenti delle esigenze e delle abitudini di comportamento dei clienti.

ATM integra in modo sistematico il coinvolgimento dei consumatori e degli utenti finali all’interno dei propri processi di gestione degli impatti materiali: l’azienda utilizza i *feedback* raccolti attraverso i suoi

diversi canali – *customer care*, app, sito e social – per individuare temi rilevanti legati alla qualità del servizio, alla sicurezza, all’accessibilità e alle informazioni fornite ai passeggeri. Questi dati vengono analizzati e trasmessi alle funzioni operative competenti. Le evidenze emerse dal coinvolgimento degli utenti vengono poi integrate nelle decisioni aziendali: influenzano la pianificazione della rete, le azioni correttive e gli investimenti mirati al miglioramento del servizio. Inoltre, ATM valuta regolarmente l’efficacia di questi processi attraverso indicatori come il livello di soddisfazione dei passeggeri, la riduzione dei reclami e i tempi di risposta, garantendo così un ciclo continuo di ascolto e miglioramento.

*(S4-2 20.a; 20.b, 20.c)* La Direzione Relazioni Istituzionali e Comunicazione del Gruppo ATM attua periodici processi generali per il coinvolgimento dei clienti. Tali coinvolgimenti vengono eseguiti direttamente con i clienti senza l’ausilio di rappresentanti/associazioni di consumatori.

Nel dettaglio, le indagini di *customer satisfaction* vengono svolte almeno una volta l’anno tramite interviste *face to face* sui mezzi e/o ambienti aziendali. I relativi questionari vengono aggiornati annualmente ed eventualmente implementati con particolari focus su temi sensibili.

I *focus group* vengono organizzati quattro volte l’anno su temi particolarmente critici o di particolare attualità.

*(S4-2 20.d)* L’efficacia del coinvolgimento dei clienti viene monitorata tramite interviste di *customer satisfaction* (6.000 nel 2025) e organizzazione di focus group (50 partecipanti nel 2025).

I KPI di soddisfazione vengono comunicati annualmente al Comune di Milano e alle aree operative coinvolte.

*(S4-2 21)* Tutti i consumatori possono contattare l’*Infoline* ATM al 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. **Per i passeggeri / consumatori con disabilità l’Infoline è in funzione fino alle 24 per offrire loro assistenza**, grazie al supporto degli operatori che possono aiutare tali passeggeri a pianificare il viaggio con informazioni utili su: accessibilità delle stazioni e delle fermate, situazione degli impianti in tempo reale (in servizio, fuori servizio per manutenzione), percorsi facilitati e dispositivi di cui sono dotati mezzi e stazioni, informazioni in tempo reale sulla linea di interesse. Per il miglioramento dell’informazione sull’accessibilità al trasporto in metropolitana, ATM ha realizzato la **piattaforma web Informazioni Senza Barriere**, disponibile sul sito [www.atm.it](http://www.atm.it) e sull’app ATM Milano, che fornisce informazioni in tempo reale, aggiornate ogni 10 minuti, sul funzionamento di ascensori e montascale presenti nelle stazioni della metropolitana. La piattaforma è disponibile anche in lingua inglese ed è accessibile anche per **passeggeri con disabilità visiva**. Per questo progetto l’Azienda ha svolto, insieme ad un gruppo di passeggeri con disabilità motoria e con LEDHA una sperimentazione per lo sviluppo delle funzionalità del sistema proprio a partire dall’esperienza di viaggio del cliente. Nel corso del 2025 sono proseguiti i contatti e le interlocuzioni con LEDHA Lega per i diritti delle persone con disabilità APS su diverse tematiche legate all’accessibilità.

### **S4-3– Processi per porre rimedio agli impatti negativi e canali che consentono ai consumatori e agli utilizzatori finali di esprimere preoccupazioni**

---

(S4-3 25.a) ATM dispone di una **procedura formalizzata per la gestione dei Data Breach**, applicabile in linea generale a qualsiasi *stakeholder* interessato. In caso di una eventuale violazione dei dati personali, l'evento viene **immediatamente registrato** e viene attivato un processo interno di analisi. La procedura prevede la redazione di due documenti principali:

- **Documento interno di valutazione**, che analizza la natura della violazione, gli impatti potenziali, le categorie di interessati coinvolti, le Direzioni impattate e il livello di gravità del *Data Breach*.
- **Verbale di riunione** con la Direzione coinvolta, nel quale vengono definite le misure di risposta e mitigazione adottate, incluse eventuali azioni correttive e preventive.

La procedura viene attivata **nell'immediato**, entro pochi giorni dalla conoscenza della violazione. Quando la valutazione interna non evidenzia rischi elevati per i diritti e le libertà degli interessati, la gestione rimane **interna**. Se invece il punteggio di gravità risulta elevato, ATM procede alla **notifica al Garante per la Protezione dei Dati Personali** e, ove necessario, alla **comunicazione agli interessati**. Storicamente, ATM ha registrato **un solo Data Breach notificato al Garante**.

Oltre quanto sopra, in ottica di miglioramento, si procede al rafforzamento generale delle misure di sicurezza, attraverso un'analisi che coinvolge varie funzioni, tra cui anche quelle interessate dall'evento. Inoltre, si procede sempre allo svolgimento di controlli (*audit*) sia internamente alle Direzioni interessate che nei confronti dei fornitori laddove la violazione sia avvenuta nei loro sistemi.

Mensilmente, infine, lo status su eventuali episodi di *data breach* verificatisi viene condiviso con la Direzione Audit per monitoraggio.

(S4-3 25.b, 25.c, 25.d) Il Gruppo ATM possiede dei **meccanismi di segnalazione** generali che sono accessibili anche ai consumatori e agli utilizzatori finali. Inoltre, è presente un meccanismo di gestione dei reclami formalizzato tramite procedura interna, il cui scopo è la definizione delle modalità per la gestione dei reclami provenienti dall'esterno, come informazioni di ritorno per migliorare la soddisfazione dei clienti. Il rispetto di tale procedura garantisce la correttezza del processo di risposta alle segnalazioni dei clienti o di altre parti interessate, consentendo di migliorare la produzione ed erogazione dei servizi e intercettando i giusti interlocutori al problema, nonché di provare a eliminare le cause alla base del reclamo.

All'interno del Gruppo sono individuate le funzioni responsabili per la gestione del reclamo pervenuto, nonché della comunicazione con il cliente e il coinvolgimento di altre funzioni interne al fine di garantirne la risoluzione. Tale meccanismo è basato su un sistema di *Customer Relationship Management* (CRM) a cui accedono tutti i settori aziendali e il *call center*. Il sistema ottimizza l'affidabilità dell'intero processo e garantisce la **tracciatura dei reclami** e un **monitoraggio** puntuale dei **tempi di risposta**. Il CRM costituisce una piattaforma gestionale stabile che assicura la corretta e continuativa accessibilità ai reclami, nonché la conservazione degli stessi.

Le modalità per sporgere reclamo sono molteplici e vengono prese in considerazione tutte le segnalazioni pervenute direttamente (lettera, posta elettronica, modulo *Web*) o telefonicamente (a Relazioni con i Clienti o al *call center*), tramite canali istituzionali o *social media* e trasmessi a Relazioni con i Clienti.

I reclami vengono poi trattati in base all'urgenza, alla gravità, all'importanza e alla disponibilità di elementi di risposta, rispettando i tempi previsti di risposta.

I risultati della gestione dei reclami sono monitorati e annualmente vengono rappresentati i risultati nella Carta della Mobilità di ATM e nella Carta della Mobilità di NET. Inoltre, sono condivisi con le aree operative e il management come indicatore su temi sensibili per le comunità e per l'individuazione delle aree di miglioramento.

**(S4-3 26)** Con riferimento al meccanismo di segnalazione e reclamo, su sito, app e Carta della Mobilità ATM sono chiaramente segnalati tutti i canali di reclamo (modulo web, call center, carta libera).

I reclami dei passeggeri sono nominali per consentire il ricontatto e la risposta del Gruppo ATM. Per segnalazioni *whistleblowing* sul sito ATM è presente una sezione dedicata, opportunamente separata da quella dei reclami a garanzia e protezione dell'anonimato.

Per monitorare la soddisfazione su questi canali, il Gruppo ATM effettua indagini di *Customer Satisfaction* con item dedicato. Nel 2025 il 95% degli intervistati si è dichiarato molto o abbastanza soddisfatto (percentuale di chi esprime un giudizio tra 6 e 10) su comunicazione e informazioni, con un voto medio del 7,3.

#### ***S4-4– Interventi su impatti rilevanti per consumatori e agli utilizzatori finali e approcci per la gestione dei rischi rilevanti e il conseguimento di opportunità rilevanti in relazione ai consumatori e agli utilizzatori finali, nonché efficacia di tali azioni***

**(ESRS 2 MDR-A 68)** Di seguito si riportano le azioni e iniziative che ATM attua per gestire i propri impatti, rischi e opportunità in relazione a consumatori e utilizzatori finali, nonché perché raggiungere i propri obiettivi strategici, come sicurezza dei consumatori e maggiore accessibilità dei servizi.

AZIONE	AMBITO DI APPLICAZIONE	ORIZZONTE TEMPORALE	TARGET	PERFORMANCE 2025	CAPEX / OPEX 2025	CAPEX / OPEX FUTURI
Canali di informazione e comunicazione di ATM verso clienti e consumatori	Catena del valore a valle	Annuale	N/D	N/D	~ 1.7 mln/€	~ 1.4 mln/€
Customer Satisfaction	Catena del valore a valle	Annuale	Voto medio: ≥7	7,4	170.000 €	245.000 €
Accessibilità a persone in condizioni di vulnerabilità	Stakeholder a valle con particolari necessità	Annuale	N/D	N/D	Focus group: 25.000€	
Protezione dei dati dei clienti	Catena del valore a valle	Annuale	N/D	N/D	~ 1,1 mln/€	~ 1,4 mln/€
Sicurezza dei passeggeri e consumatori	Catena del valore a valle	Annuale	N/A	N/A	~ 7,3 mln €	~ 9,4 mln €

### **Canali di informazione e comunicazione di ATM verso clienti e consumatori**

La comunicazione e le interazioni con i clienti e i consumatori finali viene mantenuta costante grazie, in primo luogo, alla condivisione della Carta della Mobilità di ATM e NET.

### **Le Carte della Mobilità**

La Carta della Mobilità di ATM, pubblicata annualmente, descrive i servizi affidati ad ATM S.p.A. dal Comune di Milano attraverso il Contratto di Servizio per la gestione, nell'ambito del territorio di competenza, del Trasporto Pubblico Locale, del trasporto a chiamata, della sosta su strada e dei parcheggi di corrispondenza, dell'attività di rimozione e custodia dei veicoli e attraverso i contratti O&M *Operation & Maintenance* per la gestione del servizio della Linea 4 della metropolitana per conto di SPV Metro 4 S.p.A. e per la gestione del servizio della Linea 5 della metropolitana per conto di Metro 5 S.p.A. Dichiara i risultati delle prestazioni raggiunti nell'anno passato (2025) e rende noti gli obiettivi per l'anno in corso (2026) sulla base dei principali indicatori di qualità previsti dai Contratti di Servizio. La Carta fornisce inoltre agli *stakeholder* informazioni sul profilo dell'Azienda, sul calendario, gli orari e le frequenze del servizio di Trasporto Pubblico Locale, sulle attività e i progetti volti al miglioramento dell'accessibilità del trasporto, sulle modalità per presentare un reclamo, sull'indagine di *Customer Satisfaction*.

La Carta della Mobilità è disponibile:

- *online* sul sito di ATM da cui è possibile scaricarla,
- presso gli ATM *Point* in distribuzione gratuita.

La Carta della Mobilità di NET si riferisce al servizio di trasporto pubblico che NET svolge, in attuazione dei Contratti di Servizio in vigore, nella Città metropolitana di Milano, nella Provincia di Monza e della Brianza e nel Comune di Monza. Dichiara i risultati delle prestazioni raggiunti nell'anno passato (2025) e pubblica gli obiettivi per l'anno in corso (2026) sulla base dei principali indicatori di qualità previsti dal Contratto del 27.09.2007 con la allora Provincia di Milano; contiene le principali informazioni sull'Azienda, sull'andamento del servizio, sulla sua politica ambientale, pubblica il calendario di servizio, i contatti e i riferimenti per ricevere informazioni e per inviare segnalazioni.

La Carta della Mobilità di NET è disponibile:

- online sul sito di NET da cui è possibile scaricarla,
- presso il NET Point di Monza e gli ATM Point di Milano in distribuzione gratuita,
- presso gli esercizi commerciali presenti sul territorio servito autorizzati alla vendita di biglietti e abbonamenti.

Inoltre, di seguito si riportano ulteriori canali di comunicazione e informazione utilizzati dal Gruppo

- **app ATM Milano**, scaricabile gratuitamente, disponibile in italiano e in inglese, informa sulle linee, le fermate, gli orari e i tempi di attesa, aggiorna sullo stato del servizio in tempo reale, informa sui titoli di viaggio e tariffe STIBM, sui parcheggi e la sosta in città, sull'accessibilità di mezzi e stazioni della metropolitana.
- **campagne** di promozione del servizio o di nuovi servizi, campagne *corporate* tra le quali quelle dedicate al *recruiting* e quelle volte alla promozione dell'utilizzo del trasporto pubblico e per far conoscere l'impegno concreto dell'Azienda per la mobilità sostenibile, le campagne *Social Responsibility* fra cui quella per la Giornata internazionale per l'eliminazione della violenza contro le donne.
- **social media**: attraverso l'account X @atm\_informa l'Azienda diffonde aggiornamenti e fornisce risposte in tempo reale sullo stato del servizio. Su Instagram, LinkedIn e YouTube racconta progetti, attività e piani di sviluppo nel campo della sostenibilità, dell'innovazione tecnologica e del miglioramento del servizio di trasporto.
- **digital & influencer marketing**: alla pianificazione sui media territoriali e sociali si affiancano campagne sulle principali piattaforme digitali (Meta, Google, Spotify, YouTube) su temi strategici sia corporate sia di servizio (per esempio: pagamento contactless, modalità di abbonamento, assunzioni, sostenibilità, real estate, sviluppo business).
- **ATM Point**: uffici informazioni e di assistenza ai clienti ubicati nelle stazioni metropolitane di Cadorna FN M1-M2, Duomo M1-M3 e Centrale FS.
- **alle fermate delle linee di superficie**: piani linea e orari, *display* elettronici che informano in tempo reale sui tempi di attesa e sulle variazioni del servizio, volantini e segnaletica dedicati in caso, ad esempio, di modifiche alla rete, di istituzione di nuovi servizi; presso alcune fermate ubicate lungo le linee di superficie più frequentate sono a disposizione dei clienti *maxi tablet* che informano in tempo reale sullo stato del servizio, consentono di consultare le modifiche al servizio, visualizzare la mappa delle linee della metropolitana e accedere al canale X.

- **a bordo dei mezzi di superficie:** annunci sonori, avvisi ai corrimani e *monitor* bifacciali (a bordo degli autobus e dei nuovi tram) diffondono informazioni in tempo reale sulla circolazione, notizie sulla promozione del servizio e sulle regole di viaggio.
- nelle **stazioni della metropolitana:** annunci sonori, *display* e *monitor* lungo le banchine delle principali stazioni, piani linea e orari, schema della rete della metropolitana, mappa di Milano, norme di viaggio, cartelli e segnaletica dedicati in caso, ad esempio, a interventi sulla rete.
- a **bordo dei treni della metropolitana:** schema della rete della metropolitana, norme di viaggio, annunci sonori e monitor digitali diffondono informazioni sullo stato della circolazione in tempo reale.
- **Infoline:** servizio con operatore dalle 7:30 alle 19:30, per passeggeri con disabilità fino alle 24. IVR H24 7/7. Informazioni ai passeggeri in tempo reale con priorità alle persone con disabilità.
- **Modulo reclami:** disponibile sul sito e APP ATM.
- **direct mail** rivolte in particolare a clienti fidelizzati per informarli sui cambiamenti e sulle novità del servizio.
- **guide informative:** sono disponibili ai clienti le guide della collana “ATM per...” rivolte a *target* specifici di clienti quali famiglie, giovani, *senior*, aziende, comuni e scuole e le guide sulle tariffe dei titoli di viaggio e sul trasporto della bicicletta e dei dispositivi di micromobilità a bordo delle linee ATM. Sono tutte consultabili e scaricabili dal sito.
- **brochure e/o volantini:** in occasione di interventi sulla rete, l’Azienda realizza *brochure* e/o volantini per informare i passeggeri sui cambiamenti programmati del servizio e per fornire loro indicazioni utili agli spostamenti, materiale che viene pubblicato *online* e distribuito presso le fermate di superficie e nelle stazioni interessate.
- **mappa della rete metropolitana:** pubblicata sul sito e sull’app, nelle stazioni della metropolitana, alle fermate di superficie.
- **newsletter ATM** viaggiare informati: diffonde via e-mail agli iscritti informazioni sulle novità, sui servizi, sulle promozioni, sugli abbonamenti e sui cambiamenti programmati al servizio.
- **magazine Lineadiretta.atm.it:** è la rivista *online* dell’Azienda sulla piattaforma Medium, testata giornalistica che pubblica periodicamente novità, storie e approfondimenti su attività e iniziative di ATM.
- **Customer Service:** squadra di agenti presenti sia in superficie sia nelle stazioni metropolitane che offre supporto informativo ai clienti in viaggio riguardo alla rete di trasporto, agli orari, ai percorsi dei mezzi, alle tariffe e ai titoli di viaggio; si occupa inoltre di presenziare in occasione di eventi cantieristici, fieristici e sportivi e, in fase emergenziale, interviene immediatamente per gestire le criticità in caso di interruzione del servizio fornendo le necessarie informazioni sulle eventuali modifiche del percorso dei mezzi o inerenti a problematiche segnalate dalle Sale Operative della metropolitana, della superficie e dall’Ufficio Relazioni con i Clienti.

Nel corso del 2025 il **piano pluriennale di rinnovo dell’infrastruttura della M2**, volto a migliorare il servizio della linea e l’accessibilità delle stazioni, ha comportato l’apertura di diversi cantieri lungo la rete. Per tutta la durata dei lavori, ATM ha garantito una comunicazione anticipata e continuativa sugli interventi programmati, sulle modifiche di percorso e sulle alternative di viaggio attraverso l’app, il

sito, gli account X e Instagram, mediante tutti i canali di infomobilità e con *direct mail* ai clienti fidelizzati. Contestualmente, ha attivato una comunicazione istituzionale rivolta ai principali *stakeholder* e ai *mobility manager*, per garantire informazione tempestiva e coordinata al fine di ridurre al minimo i disagi.

In particolare, per i lavori che hanno riguardato la tratta Cadorna FN-Garibaldi FS (19 luglio-7 settembre), l'Azienda ha realizzato e diffuso un'articolata e capillare campagna informativa con l'obiettivo di mitigare l'impatto dei cantieri sugli spostamenti dei clienti, offrendo loro un quadro completo e facilmente comprensibile delle variazioni al fine di facilitarne gli spostamenti durante i lavori. Le categorie di utenti coinvolti sono state quelle dei passeggeri abituali, dei residenti, delle attività commerciali e produttive e dei lavoratori che afferivano alle aree circostanti le stazioni interessate dai lavori, nonché degli utenti occasionali e dei turisti. La campagna, che ha integrato strumenti e contenuti progettati per assicurare la fruibilità dell'informazione, è stata diffusa attraverso tutti i canali di ATM e, per tutta la durata del cantiere, l'Azienda ha assicurato nelle stazioni interessate la presenza di steward per offrire ai passeggeri assistenza e indicazioni sui percorsi alternativi. A supporto e in sinergia con questo presidio informativo, nelle stazioni è stata inoltre installata una segnaletica dedicata, progettata per agevolare l'orientamento dei passeggeri e assicurare una gestione ordinata dei flussi; lo svolgimento di questa attività è stato garantito in maniera stabile grazie all'impiego di due risorse dedicate. Grazie all'adozione di questo modello di comunicazione capillare la gestione degli spostamenti nei periodi di cantiere è risultata più fluida.

Nell'ambito dell'ingente piano per il miglioramento dell'accessibilità del trasporto in metropolitana, l'Azienda ha informato costantemente, lungo tutto il 2025, i clienti attraverso il sito, l'app e con cartelli nelle fermate interessate dagli interventi in corso sulla M3 volti alla sostituzione degli ascensori e delle scale mobili di tutte le stazioni della Linea; in parallelo allo svolgimento dei cantieri ha pubblicato il calendario delle chiusure degli impianti.

Allo stesso modo, anche in relazione al trasporto di superficie e ai diversi interventi di rinnovo dell'armamento tranviario che tra gennaio e novembre 2025 hanno riguardato via Palizzi, via Mambretti, piazza Oberdan, via Piave/via Bixio e piazza Cordusio, l'Azienda ha garantito informazione costante ai clienti in merito ai cambiamenti al servizio attraverso l'app e il sito, su cui ha pubblicato le mappe aggiornate dei percorsi delle linee coinvolte, mediante gli account X e Instagram, attraverso tutti i canali di infomobilità e con *direct mail* ai clienti fidelizzati. Lo scopo, anche in questo caso, è stato volto a mitigare l'impatto dei lavori sugli spostamenti dei clienti.

Attraverso tutte queste attività, ATM ha confermato il proprio impegno nell'ambito dell'informazione al cliente, elemento imprescindibile per garantire un servizio pubblico affidabile e accessibile, e con l'obiettivo di ridurre i disagi, migliorare la pianificazione degli spostamenti e assicurare un dialogo costante con le realtà maggiormente coinvolte.

#### **(S4-4 31.b) Customer Satisfaction**

La Direzione Relazioni Istituzionali e Comunicazione ha svolto nel 2025 un'indagine di **Customer Satisfaction**, ottenendo un **voto medio di 7,4** e con area di **soddisfazione del 97%** (%voti ≥6). Sono state effettuate 6.328 interviste *face to face* alle fermate/stazioni e a bordo dei mezzi per indagare:

- Facilità di acquisto di biglietti e abbonamenti,
- Comunicazione e informazioni,
- Qualità della guida conducenti superficie,

- Cortesia del personale,
- Facilità di accesso ai mezzi,
- Offerta del servizio (puntualità, frequenza),
- Pulizia vetture,
- Pulizia fermate e stazioni,
- Sicurezza personale.

Sono state monitorate 35 linee di superficie e 5 della metropolitana.

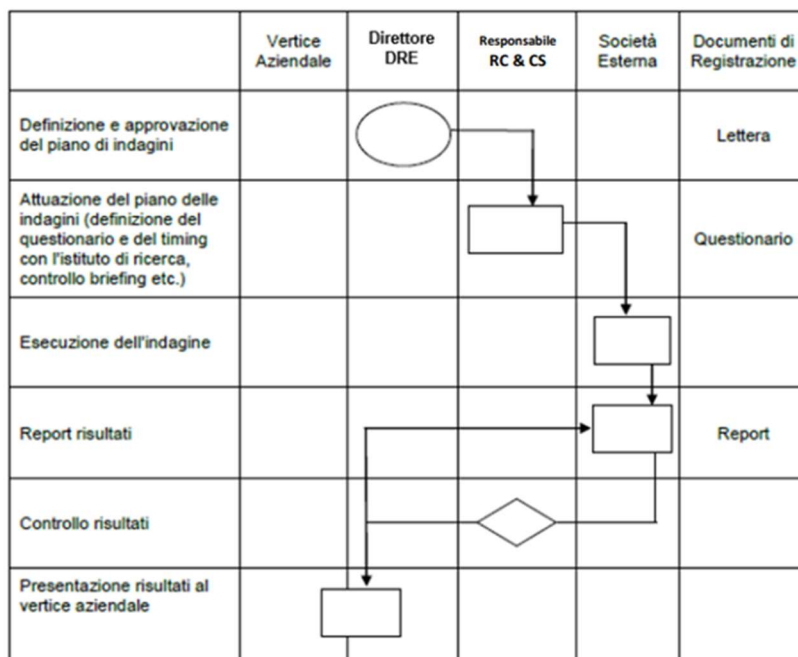
Nell'ambito di tali attività vengono svolte le rilevazioni dei cosiddetti *Mystery Client*, sia con riferimento alla certificazione di prodotto delle linee (Norma UNI EN 13816), sia per eventuali esigenze particolari dell'azienda. La procedura di *Customer Satisfaction* regola le indagini di *Customer Satisfaction* e *Mystery Client* di ATM/NET, effettuate al fine di rilevare la soddisfazione del cliente relativamente ai servizi erogati.

Per garantire la tutela dei diritti nell'indagine, la procedura ha i seguenti documenti di riferimento:

- GDPR Regolamento UE n. 2016/679 (Generale sulla Protezione dei dati),
- UNI EN ISO 9001, UNI EN ISO 14001, UNI ISO 45001,
- UNI EN 13816 (descrive come definire, raggiungere e misurare la qualità del servizio del trasporto pubblico, fornendo le linee guida sugli obiettivi da raggiungere e i sistemi di misura da applicare),
- Contratti di Servizio,
- Carte della Mobilità,
- Codice Etico,
- PGD DRIC 03 Reclami.

Il Responsabile Relazioni con i Clienti e *Customer Satisfaction* si occupa di garantire l'attuazione del piano delle indagini, la definizione e predisposizione del piano, il monitoraggio in fase di attuazione, nonché la condivisione con *board* e direzioni interessate. Di seguito si riporta il diagramma di flusso della pianificazione delle attività:

DRIC



Per la definizione del piano delle indagini di *Customer Satisfaction* i fattori della qualità indagati sono individuati sulla base dell'analisi delle esigenze della clientela.

Il bacino di riferimento per le indagini di *Customer Satisfaction* coincide con l'intera utenza dei servizi per garantire la significatività statistica dei risultati.

Il Vertice Aziendale, nel definire gli indirizzi per lo sviluppo delle indagini, tiene anche conto dei risultati di quelle precedenti, ai fini del miglioramento continuo del processo. Il piano delle indagini da eseguire annualmente è tale da consentire di cogliere al meglio **l'evoluzione delle dinamiche della soddisfazione** della clientela, anche a fronte a modifiche e innovazioni del servizio offerto e a mutamenti del contesto di riferimento.

Il Responsabile RC & CS, congiuntamente alla Società di ricerche di mercato incaricata, provvede alla predisposizione del questionario coerentemente con gli obiettivi di misurazione del livello di soddisfazione dei clienti. Una volta definito ed approvato il questionario, la Società di ricerche di mercato incaricata provvede all'esecuzione delle indagini.

I risultati dell'indagine sono valutati e discussi dal Vertice aziendale e dai Direttori delle funzioni interessate. Ciascun responsabile coinvolto, sulla base delle informazioni ricevute, è tenuto a valutare i risultati e proporre le opportune azioni di miglioramento. Il Responsabile RC & CS effettua, ove opportuno, comparazioni e analisi integrata dei dati del Report Reclami e dei *Mystery Client* per ottimizzare le risultanze di queste tre leve di *marketing*.

Nel 2025 la Direzione Relazioni Istituzionali e Comunicazione ha organizzato focus group con i passeggeri per potenziare l'ascolto delle opinioni sul servizio, in particolare coinvolgendo i passeggeri con disabilità.

**(S4-4 31.c) Accessibilità a persone in condizioni di vulnerabilità**

L'accessibilità rappresenta un principio fondamentale per garantire pari opportunità di utilizzo del servizio di trasporto pubblico a tutte le persone, e in particolare agli anziani, alle persone con disabilità e agli utenti occasionali. In questo contesto la segnaletica nelle stazioni della metropolitana e presso le fermate di superficie assume un ruolo strategico in quanto mira alla chiarezza e alla comprensibilità delle informazioni, favorisce l'orientamento dei passeggeri, facilita l'accesso alla rete, migliora la fruibilità del servizio da parte dei clienti. Nel 2025 l'attività di cura e aggiornamento della segnaletica è stata costantemente svolta con l'impiego stabile di due risorse dedicate.

Nel 2024 ATM ha firmato con Ledha Milano Città Metropolitana un protocollo d'intesa per rafforzare il proprio impegno nel promuovere il diritto all'accessibilità e al trasporto delle persone con disabilità e a mobilità ridotta; un accordo che consolida la collaborazione già attiva da tempo tra le due realtà per sviluppare nuovi progetti e amplificare la sensibilizzazione su queste tematiche. Il protocollo tra ATM e Ledha Milano prevede tavoli tecnici di confronto periodici per condividere la propria esperienza e il proprio *know-how* con l'obiettivo di sviluppare soluzioni concrete per il **miglioramento dell'accessibilità** del trasporto ed **eliminare le barriere architettoniche**. Prevede inoltre il coinvolgimento di Ledha in occasione corsi di formazione per i dipendenti di ATM che lavorano a contatto con i clienti, per aiutarli a migliorare la relazione e il supporto nei confronti dei passeggeri con disabilità motoria, sensoriale o cognitiva e delle persone con ridotta mobilità.

Il Gruppo sta inoltre 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.
- **Riqualificazione o ricostruzione** delle fermate di bus, tram e filobus.
- Acquisizione di **nuovi treni** della flotta metropolitana con **postazione riservata** al passeggero in carrozzina, parimenti ai treni già in esercizio.
- Acquisizione negli ultimi anni di tram, bus e filobus 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. Inoltre, anche il *revamping* di alcune vetture prevede l'installazione di un elevatore per l'ingresso e l'uscita delle persone in carrozzina.
- Per quanto riguarda il programma di rinnovamento e nuove installazioni di impianti di trasporto verticale nelle linee metropolitane M1, M2 e M3, ad oggi, sono state messe in servizio tutte le 16 **scale mobili** e 42 **ascensori** previste da piano per la linea metropolitana M3. Inoltre, nel corso del 2025 sono stati installati 48 nuovi **ascensori** su 60 previsti da programma per le linee M1 e M2. Per quanto riguarda i **montascale**, ad oggi, l'attività risulta conclusa con l'installazione di 27 montascale previsti in appalto nelle stazioni di Villa San Giovanni, Pasteur, Lima, Conciliazione, Buonarroti, QT8, Wagner, Primaticcio e Caiazzo.
- Il Gruppo ATM svolge nei confronti del personale di Front Line e del personale neoassunto 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 ufficiale del Gruppo ATM nella sezione Mezzi accessibili fornisce informazioni relative all'accessibilità delle stazioni: il cliente trova, specificata stazione per stazione, la dotazione di ascensori, montascale, scale mobili e servizi igienici accessibili; ascensori, montascale e scale mobili sono segnalati anche sullo schema della rete della metropolitana pubblicato sul sito, sull'app di ATM e nelle stazioni, distribuito gratuitamente ai clienti presso tutti gli ATM *Point* e in metropolitana presso le cabine degli operatori di stazione. Sulla sezione Linee e orari, disponibile direttamente dalla *home page* del sito, ogni fermata delle cinque 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 della sezione, 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. Sempre sulla pagina Mezzi accessibili è disponibile l'elenco delle linee di superficie servite da mezzi dotati di pianale ribassato. Per il miglioramento dell'informazione sull'accessibilità del trasporto in metropolitana alle persone con disabilità motoria e per la sua erogazione in tempo reale, ATM ha realizzato la piattaforma *web* denominata Informazioni Senza Barriere illustrata nel *box* dedicato. Nel 2025 è stata lanciata una nuova funzionalità in APP per conoscere in tempo reale l'accessibilità delle linee di superficie che si aggiunge alla funzionalità già esistente per la metropolitana. Il Gruppo ATM ha coinvolto i passeggeri con disabilità e LEDHA nello sviluppo di questo nuovo servizio

#### **(S4-4 31.a, 32, 34) Protezione dei dati dei clienti**

ATM ha adottato una Politica specifica che disciplina la gestione delle informazioni digitali e ha lo scopo di garantire la tutela e la protezione delle informazioni in possesso di ATM, e dei servizi informatici che le gestiscono, dalle minacce interne o esterne, intenzionali o accidentali, nell'ambito delle attività aziendali. Per maggiori informazioni sulla Politica e sulla gestione degli impatti riguardanti i dati dei clienti e la gestione di eventuali attacchi informatici si rimanda al capitolo *Entity Specific – Innovazione e Digitalizzazione*.

Metro Service è impegnata nella tutela dei dati dei passeggeri e nella riduzione dei rischi legati alla sicurezza delle informazioni. Per rafforzare questo impegno, l'Azienda ha ottenuto la certificazione ISO 27001, che garantisce l'adozione di misure solide per proteggere i dati e ridurre i potenziali impatti associati a violazioni della sicurezza.

Per quanto riguarda la protezione dei dati personali, Metro Service rispetta rigorosamente tutti i requisiti previsti dal Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati (GDPR). L'accesso ai sistemi di videosorveglianza è regolato da procedure rigorose, che consentono la visione delle registrazioni esclusivamente al personale autorizzato e solo quando necessario.

#### **(S4-4 31.b) Sicurezza dei passeggeri e consumatori**

Dal 2019 è attivo il **Security Operations Center (SOC)**, cioè la *Control Room* della Security che opera a stretto contatto con le centrali operative dell'esercizio metropolitano e di superficie e delle Forze dell'Ordine. Il *Security Operations Center* è attivo 24 ore su 24, 7 giorni su 7 e vi operano almeno tre operatori Security specializzati, addetti al monitoraggio e alla gestione delle oltre 12.000 telecamere

di videosorveglianza installate nelle stazioni, presso le sedi e sui mezzi e degli oltre 4.000 allarmi che vengono gestiti sul campo attraverso oltre 200 interventi giornalieri da parte degli addetti *Security*, con l'eventuale supporto delle Forze dell'Ordine. Il Comitato Sicurezza ATM mantiene 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. Nello specifico, dal 2023 sono stati intensificati i servizi congiunti sia presso le aree metropolitane che in superficie, mirati a risolvere tali criticità ripetute e a garantire una miglior percezione di sicurezza per il personale e per i passeggeri.

Dal 2020, la *Security* 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 ulteriormente la tempestività delle loro azioni di **prevenzione, controllo e repressione dei fenomeni illeciti** a danno di ATM. Anche nel corso del 2025 è proseguita l'attività di *benchmark* della *Security* tra le principali realtà del trasporto pubblico, attraverso la partecipazione a incontri a distanza tra i responsabili aziendali del settore caratterizzati in prevalenza dalla condivisione delle pratiche. 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.

Infine, a consolidamento del suo impegno nel garantire la sicurezza sulla propria flotta, nel 2025 ATM ha **investito oltre 500mila euro per l'assunzione di nuove risorse al fine di garantire presidi di sicurezza su linee di superficie.**

Al fine di prevenire disservizi e ridurre al minimo l'impatto quando si verificano, Metro Service svolge attività di manutenzione preventiva su tutta l'infrastruttura della metropolitana e garantisce la presenza di steward nelle stazioni, in grado di intervenire sugli incidenti entro dieci minuti. Inoltre, il personale addetto alla manutenzione garantisce la disponibilità dei servizi essenziali, come ascensori e scale mobili, per evitare guasti. In caso di guasto operativo ad una stazione, ai passeggeri viene consigliato di recarsi alla stazione successiva utilizzando un taxi, il cui costo verrà rimborsato da Metro Service su presentazione di ricevuta e richiesta di rimborso.

Questa garanzia si applica dopo 30 minuti dall'inizio del guasto. Per garantire una comunicazione efficace con i passeggeri, la disponibilità del servizio e le interruzioni vengono comunicate tramite annunci vocali sulle banchine e attraverso *Rejseplanen*.

Metro Service fornisce inoltre misure di tutela in caso di incidenti ai passeggeri tramite copertura assicurativa. Quando si verifica un incidente, le parti coinvolte seguono procedure rigorose e collaborano con le autorità, inclusa la polizia. È previsto anche supporto psicologico per le persone che assistono a tali eventi. Per concludere il processo, tutti gli incidenti che coinvolgono passeggeri devono essere segnalati a Metroselskabet.

(S4-4 31.d) Le azioni e iniziative sopra descritte sono oggetto di monitoraggio attraverso indagini reputazionali complessive per monitorare l'opinione pubblica delle persone che conoscono l'azienda e attraverso le indagini di *customer satisfaction* e *i focus group* per approfondimenti qualitativi. Ad esempio, con riferimento all'accessibilità dei servizi, nel 2025 il 97% degli intervistati si è dichiarato molto o abbastanza soddisfatto (percentuale di chi esprime un giudizio tra 6 e 10) sulla facilità di accesso ai mezzi, con un voto medio del 7,6.

Per quanto riguarda i reclami sull'accessibilità si registrano meno di 3 segnalazioni per milioni di passeggeri trasportati.

(S4-4 35) Nel 2025 non sono stati segnalati gravi problemi o incidenti in materia di diritti umani connessi ai consumatori e agli utilizzatori finali.

(S4-4 37) Le attività di coinvolgimento di clienti e consumatori finali sono principalmente gestite nell'ambito della Direzione Relazioni Istituzionali e Comunicazione, al cui interno opera un team Relazioni Clienti e *Customer Satisfaction*, completamente dedicato all'ascolto dell'opinione dei passeggeri tramite monitoraggio reclami, attività di *customer satisfaction* e focus group.

- **Metriche e obiettivi**

---

***S4-5– Obiettivi legati alla gestione degli impatti negativi rilevanti, al potenziamento degli impatti positivi e alla gestione dei rischi e delle opportunità rilevanti***

---

(ESRS 2 MDR-T 80) In linea con l'indirizzo strategico delineato dalla Politica di Sostenibilità, ATM S.p.A ha identificato 5 obiettivi legati al pilastro relativo alla Mobilità Inclusiva che riguardano il confort di viaggio, l'accessibilità ai mezzi e alle stazioni della metropolitana e la digitalizzazione. Inoltre, all'interno del Pilastro "Governance Responsabile" sono previsti due ulteriori target legati alla *Customer Satisfaction* e al monitoraggio della percezione esterna dell'azienda.

Indicatori – ATM Italia	Anno base - 2019	Anno base - 2023	Obiettivo 2025	Performance 2025	Obiettivo 2030
% titoli di viaggio dematerializzati	50%		80%	81%	80%
% di titoli di viaggio venduti tramite canali digitali	-		45%	49,9%	65%
% di km eserciti con linee certificate UNI EN13816 per linee del territorio di pertinenza <sup>38</sup>	0%		58%	59,3%	100%
Accessibilità dei mezzi – superficie <sup>39</sup>	84%		87%	89,4%	93,5%
Accessibilità dei mezzi - metropolitana <sup>40</sup>	70,2%		97,8%	84%	100%
Livello di <i>Customer Satisfaction</i>	-	7,6	≥7	7,4	≥7
Livello di reputazione aziendale percepita	-	64/100	65/100	64,7/100	65/100

(MDR-T 80 j) Con riferimento ai target, in considerazione del raggiungimento anticipato del target sulla % di titoli di viaggio dematerializzati, nel 2025 ATM ha deciso di traguardare un ulteriore obiettivo: è stato quindi definito il nuovo obiettivo di aumentare la % di titoli di viaggio venduti tramite canali digitali.

Il raggiungimento degli obiettivi ed il loro andamento sono controllati periodicamente attraverso una piattaforma digitale, che permette sia di inserire i dati di base per il calcolo dei KPI sia di inserire direttamente gli obiettivi ed i consuntivi di periodo. Questo garantisce di avere tutto tracciato e di poter visualizzare lo storico degli obiettivi monitorati.

Si rileva che la digitalizzazione dei titoli di viaggio apporta numerosi benefici anche ambientali, grazie alla riduzione del materiale utilizzato.

- **Plastica evitata (abbonamenti digitali)**  
305.000 abbonamenti digitali × 5,5 g = circa 1.678 kg di PVC risparmiati.
- **Carta evitata (biglietti digitali via app)**  
4.110.855 biglietti digitali × 1,8 g ≈ 7.399 kg di carta risparmiata.
- **Carta evitata (ricariche digitali COP)**  
14.254.536 ricariche digitali × 1,78 g ≈ 25.658 kg di carta risparmiata.

Nel 2025, pertanto, è stato possibile un **risparmio complessivo di carta** di circa **33.000 kg**, di **plastica** di circa **1.700 kg**, contribuendo a un risparmio complessivo di materiale fisico oltre le **34 tonnellate in un anno**.

(S4-5 41) ATM non ha coinvolto direttamente gli stakeholder nella definizione degli obiettivi della propria Politica di Sostenibilità, ma ha elaborato una matrice che tenesse conto del proprio piano

<sup>38</sup> Il perimetro di riferimento considera i soli trasporti sul territorio italiano e disciplinati nell'ambito del Contratto di Servizio.

<sup>39</sup> Il perimetro di riferimento considera i soli trasporti sul territorio italiano e disciplinati nell'ambito del Contratto di Servizio.

<sup>40</sup> Il perimetro di riferimento considera i soli trasporti sul territorio italiano e disciplinati nell'ambito del Contratto di Servizio.

industriale in linea con alcuni documenti strategici come: l'Agenda 2030 per lo sviluppo sostenibile, gli accordi di Parigi del 2015, il Piano Nazionale Integrato per l'Energia e il Clima (PNIEC) e, più a livello locale, il Piano d'Azione per l'Energia Sostenibile (PAES) e il Piano Urbano della Mobilità Sostenibile (PUMS) approvati dal Comune di Milano.

Infine, sono stati definiti nel corso del 2025 ulteriori KPI a livello di singole Società controllate:

KPI	NET		City Link		Metro Service	
	Obiettivo 2030	Performance 2025	Obiettivo 2030	Performance 2025	Obiettivo 2025	Performance 2025
% di km eserciti con linee certificate UNI EN13816 per linee del territorio di pertinenza	Monza: 100% Trezzo: 100%	Monza: 79% Trezzo: 44%				
Numero nuovi abbonati su supporto digitali			75%	35%		
<i>Customer Satisfaction</i>	Monza: ≥ 7.9 Trezzo: ≥ 7.5	Monza: ≥ 8 Trezzo: ≥ 7			90%	95%

#### Obiettivi NET CARTA DELLA MOBILITA'

Indicatori	Obiettivo minimo contrattuale 2025 vs impegno aziendale 2025	Consuntivo 2025	Obiettivo minimo contrattuale 2026	Impegno aziendale 2026
% mezzi con pianale ribassato	70% vs 83%	83%	70%	84%
% mezzi con postazione riservata ai passeggeri con disabilità motoria	75% vs 100%	100%	75%	100%