



Dichiarazione Consolidata  
di Carattere Non Finanziario  
Gruppo ATM

ai sensi del D.Lgs. 254/2016

2018





# Indice dei contenuti

Lettera agli Stakeholder 2

ATM in sintesi 4

Nota metodologica 5

## 1. Chi siamo 9

1.1 Mission e valori 10

1.2 Principali servizi offerti 10

1.3 Modello di business 11

1.4 Struttura societaria del Gruppo 12

1.5 Corporate Governance 12

## 2. Approccio alla sostenibilità 17

2.1 Strategie di business 18

2.2 Stakeholder del Gruppo 20

2.3 Matrice di materialità 22

2.4 Rischi, modalità di gestione e obiettivi 24

## 3. Etica del business 33

3.1 Compliance normativa 35

3.2 Rispetto dei diritti umani 38

3.3 Lotta alla corruzione 39

## **4. ATM a servizio del territorio** **43**

4.1 Qualità e accessibilità dei servizi	44
4.2 Security and Safety	50
4.3 Mitigazione del rumore e delle vibrazioni	51
4.4 Intermodalità e integrazione dei servizi	52
4.5 Rapporti con la clientela e il territorio	54
4.6 Generazione e distribuzione del valore	55
4.7 Gestione responsabile della catena di fornitura	56

## **5. Le persone di ATM** **59**

5.1 Diversità, inclusione e welfare	62
5.2 Tutela della salute e sicurezza	66
5.3 Formazione e sviluppo professionale	69

## **6. ATM rispetta l'ambiente** **73**

6.1 I consumi energetici e il monitoraggio della qualità dell'aria	74
6.2 Gestione responsabile delle risorse e dei rifiuti	78

**GRI - Perimetro e tipologia degli impatti** **84**

**GRI Content Index** **85**

**Relazione della Società di Revisione** **91**



## Lettera agli Stakeholder

Anche nel 2018, ATM ha svolto un ruolo centrale nella ricerca, programmazione e attuazione di soluzioni in grado di concorrere allo sviluppo di Milano e della Città Metropolitana, attraverso la promozione di un modello di mobilità sostenibile e integrata in linea con le aspettative di tutti gli *Stakeholder*. Nel corso dell'anno, abbiamo infatti elaborato

una pianificazione strategica della politica industriale, identificando una nutrita serie di iniziative e di progetti, in parte descritti in questo documento, e comunque diffusamente trattati nella Relazione sulla Gestione al Bilancio di Esercizio e Consolidato, che consentiranno nel tempo di abilitare e sostenere stili di vita e forme di mobilità a ridotto impatto ambientale.

Con la seconda edizione della Dichiarazione Consolidata di Carattere Non Finanziario (DNF), l'Azienda, inoltre, va oltre il mero adempimento normativo previsto dal decreto legislativo 254/2016: questo documento, e il processo che ha condotto alla sua redazione e approvazione, rappresentano, di fatto, un esplicito impegno verso la sostenibilità delle attività del Gruppo e del territorio in cui operiamo.

I lettori trovano nella DNF 2018 la descrizione delle *performance* in termini di valore economico generato e condiviso, unitamente alle *performance* sociali e ambientali del Gruppo: per noi è importante sottolineare che l'approccio alla sostenibilità in ATM coinvolge tutto il Gruppo, in ogni dimensione del *business* e in ogni singolo processo.

Nel 2018, ad esempio, sono state aggiornate le linee guida di "Enterprise Risk Management", tenendo conto per la prima volta anche dei rischi di natura non finanziaria legati ai temi materiali per il Gruppo, gestiti attraverso il nostro modello di organizzazione, gestione e controllo.

Nel 2018, in continuità con la nostra storia, abbiamo operato per garantire ai nostri 9.884 dipendenti un ambiente di lavoro inclusivo e gratificante, attraverso azioni in grado di generare un clima di motivazione, collaborazione, partecipazione e fiducia reciproca.

Continua è stata, nel contempo, l'azione per la tutela della salute e della sicurezza dei dipendenti, oltre che per la salvaguardia del patrimonio aziendale: con l'obiettivo di ridurre il numero degli eventi infortunistici, la verifica e, se necessario, il rafforzamento dei presidi è incessante e costante l'attività di formazione del personale. A maggior tutela dei passeggeri e del personale, nel 2018 è aumentato in modo significativo il numero degli addetti alla sicurezza.

La nostra attenzione per la qualità del servizio e per il miglioramento dell'esperienza di viaggio ci porta a dare ascolto effettivo ai nostri clienti, alle loro esigenze e alle loro aspettative, al fine di migliorarci per raggiungere livelli sempre più elevati di prestazioni, sicurezza, accessibilità e *comfort*.

La dimensione ambientale è, notoriamente, al centro di ogni scelta di mobilità sostenibile. Nell'ambito dell'imponente progetto Full Electric – che comporta l'eliminazione degli autobus diesel entro il 2030 – già oggi acquistiamo in Italia solamente energia elettrica (certificata) prodotta da fonti rinnovabili.

Questa iniziativa, e le altre che troverete descritte con maggior dettaglio in questo documento e nella Relazione sulla Gestione al Bilancio di Esercizio e Consolidato, sono testimonianza del nostro impegno e del nostro agire per la sostenibilità, secondo un piano di azione delineato sulla base delle istanze e delle aspettative degli *Stakeholder*.

Consapevoli dell'importanza di questa modalità di operare, siamo aperti al dialogo e al confronto con le istituzioni, con i clienti, con i fornitori, con i dipendenti e gli altri *Stakeholder* per raggiungere gli obiettivi industriali che ci siamo prefissati, creando valore per l'intera comunità.

Milano, 1° aprile 2019

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



## ATM in sintesi

### Dipendenti

**9.884**

Di cui 9.464 in Italia e 420 all'estero

### Passeggeri trasportati

**Oltre 853mln**

Per 1.245 km<sup>2</sup> di territorio servito

### Tonnellate di CO<sub>2</sub> evitate *(Scope 2 - market based)*

**167mila**

Grazie all'acquisto in Italia di sola energia verde certificata

### Investimenti

**Oltre €173mln**

Per il miglioramento della qualità del servizio in Italia

### Puntualità

**99,8%**

Delle corse delle linee metropolitane M1, M2 e M3 in arrivo al capolinea con ritardi inferiori ai tre minuti

### Tempo di risposta

**5,7 gg**

Ai reclami e alle segnalazioni ricevute dai clienti, in relazione ai servizi erogati in linea al Contratto di Servizio sottoscritto con il Comune di Milano

### Dipendenti addetti alla sicurezza

**+12%**

In aumento dal 2017, per un totale di 260 dipendenti addetti alla sicurezza dei passeggeri in Italia

### Nuovi impianti moderatori di attrito

**8**

Volti alla riduzione dell'inquinamento vibro-acustico

### Dirigenti donna

**x2**

Il numero di dirigenti donna nel Gruppo si è raddoppiato dal 2017

### Infortuni

**-7%**

Tra i dipendenti registrati rispetto al 2017

### Ore di formazione

**345.336**

circa 35 ore di formazione erogate per dipendente

### Valore economico distribuito

**Oltre €33mln**

Comunità, Pubblica Amministrazione e finanziatori



## Nota metodologica

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

La presente DNF, riferita al periodo compreso tra l’1 gennaio e il 31 dicembre 2018, è redatta in conformità alle linee guida riconosciute a livello internazionale Global Reporting Initiative (GRI) Sustainability Reporting Standards, pubblicate nel 2016 dal GRI, secondo l’opzione “*in accordance-core*”. In linea con esse, il Gruppo ATM si è ispirato ai principi di materialità, inclusività degli *Stakeholder*, contesto di sostenibilità e completezza per la definizione dei contenuti; ai principi di equilibrio, chiarezza, accuratezza, tempestività, comparabilità ed affidabilità, per garantire la qualità delle informazioni e l’adeguatezza delle modalità di presentazione. In appendice al documento è presente il “GRI Content Index”, con il dettaglio dei contenuti rendicontati in conformità al GRI.

Gli indicatori di *performance* selezionati sono quelli previsti dalle linee guida utilizzate per la rendicontazione, in coerenza con l’analisi di materialità effettuata dal Gruppo e coprendo i temi ritenuti rilevanti e previsti dagli Art. 3 e 4 del D.Lgs. 254/2016. In merito al principio di materialità, il grado di approfondimento con cui i diversi argomenti sono trattati nella rendicontazione è stato determinato in base al relativo peso nei confronti degli obiettivi e delle strategie del Gruppo ed alla rilevanza per gli *Stakeholder* individuati. In base ai risultati della materialità è stata quindi predisposta la struttura dell’intero presente documento.

In linea alle disposizioni del Decreto, al fine di assicurare la comprensione dell’attività del Gruppo, del proprio andamento, dei risultati e dell’impatto prodotto, si segnala che il perimetro dei dati economici risulta essere lo stesso del Bilancio Consolidato del Gruppo al 31 dicembre 2018. Si segnala, inoltre, che il perimetro delle informazioni e dei dati riportati di natura sociale e ambientale all’interno della DNF fanno riferimento alla Capogruppo ed alle



società da essa controllate al 31 dicembre 2018, consolidate con metodo integrale. Eventuali limitazioni di perimetro rispetto a quanto segnalato, ove presenti, sono espressamente indicate nel testo.

Ove possibile, le informazioni presenti all'interno della DNF sono state fornite con un raffronto in relazione al biennio 2016-2017, al fine di consentire una valutazione complessiva dell'andamento del Gruppo nel triennio. Inoltre, nell'ambito del processo di progressivo e continuo sviluppo della rendicontazione non finanziaria si segnala che la presente DNF è stata integrata con nuovi indicatori relativi alle seguenti aree: salute e sicurezza dei dipendenti e prelievi idrici. Con riferimento a tali aree si segnala che i dati relativi agli esercizi comparativi non sono stati sottoposti a revisione limitata. Inoltre, sono opportunamente indicate nel presente documento eventuali riesposizioni dei dati pubblicati all'interno della precedente DNF.

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

Rispetto al precedente esercizio, si segnala il rafforzamento del processo di rendicontazione non finanziaria attraverso l'applicazione di una procedura interna dedicata che ha previsto

la definizione di chiari ruoli, responsabilità e flussi informativi in tale ambito; il coinvolgimento diretto di un primo campione di *Stakeholder* esterni all'organizzazione, anche utile ad aggiornare con più accuratezza la matrice di materialità; una maggiore completezza delle informazioni riportate all'interno della DNF in relazione al perimetro di consolidamento stabilito ai sensi del D.Lgs. 254/2016.

La presente DNF è stata approvata dal Consiglio di Amministrazione di ATM S.p.A. in data 1° aprile 2019.

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

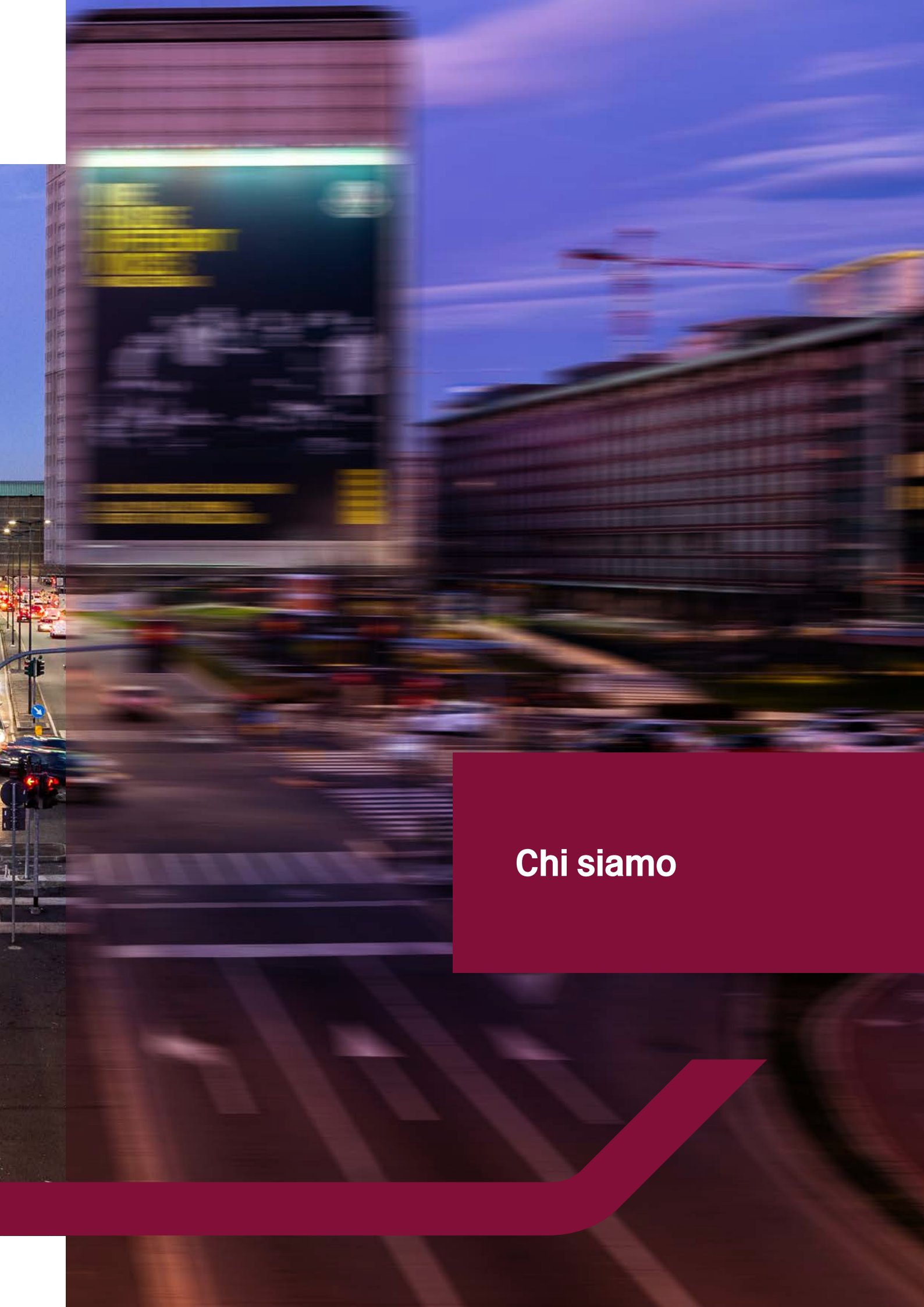
La DNF ha una periodicità annuale e viene pubblicata contestualmente al Bilancio Consolidato del Gruppo, in linea con le disposizioni previste dal Decreto.

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

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







**Chi siamo**



# 1. Chi siamo

## 1.1 Mission e valori

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

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

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

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

## 1.2 Principali servizi offerti

Il servizio di mobilità sostenibile del Gruppo ATM in Italia si articola in quattro modalità di trasporto: metropolitana, autobus, tram e filobus.

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

sul territorio con i mezzi pubblici. L'offerta di servizi comprende inoltre:

- la metropolitana leggera, pensata appositamente per pazienti, personale e studenti, che collega con una metropolitana automatica senza personale di bordo la stazione di Cascina Gobba sulla Linea 2 all'Ospedale San Raffaele;
- la funicolare Como-Brunate che dal 1894 è il mezzo più veloce per collegare le due località;

- il servizio di *bike sharing* BikeMi della città di Milano;
- la gestione di 23 parcheggi di corrispondenza che offrono posti auto e moto disponibili al pubblico nella città di Milano, con il controllo delle zone di sosta e di tutti i sistemi di pagamento, allo scopo di rendere più scorrevole la viabilità all'interno della città incentivando l'uso del mezzo pubblico.

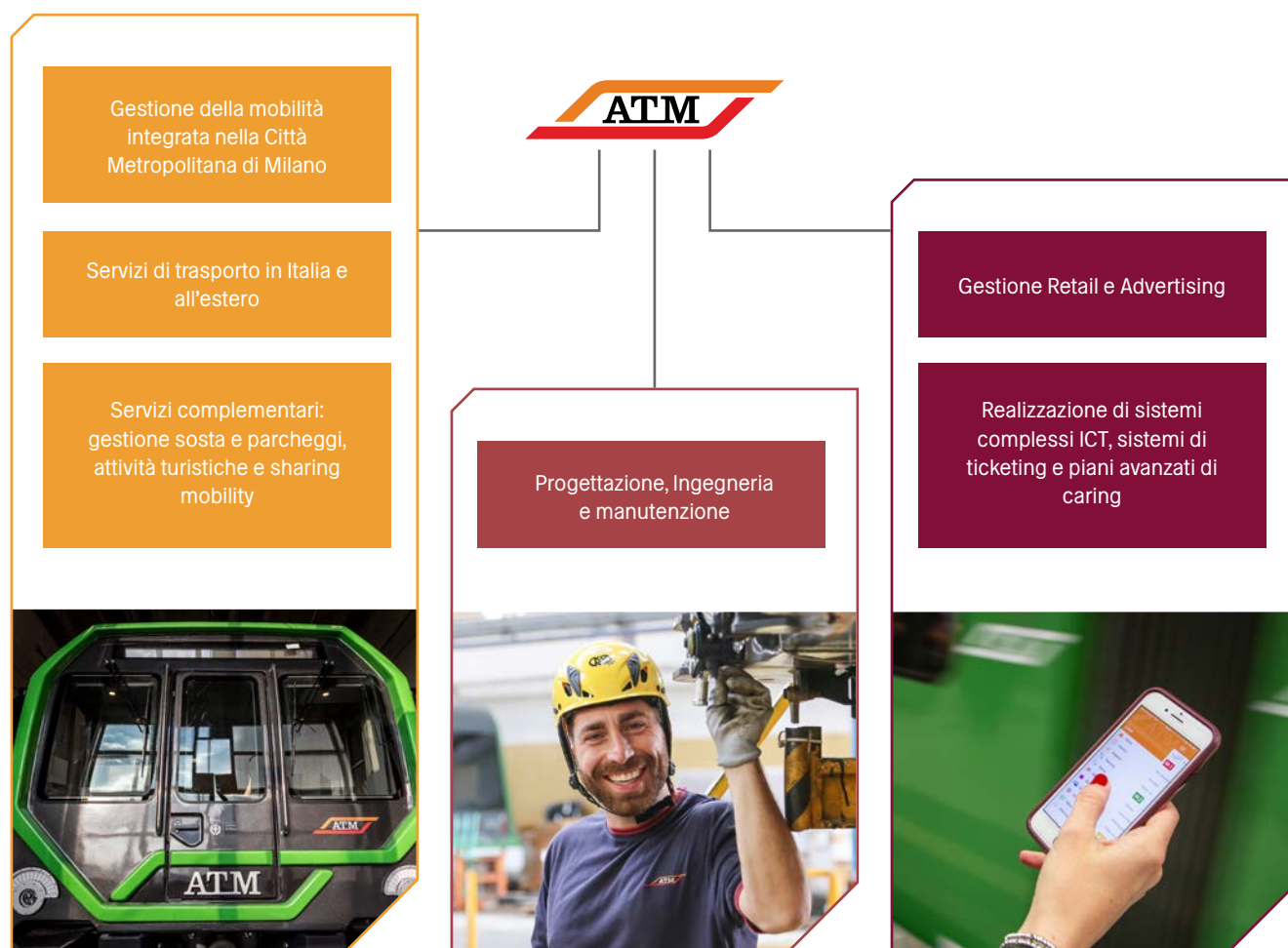
Grazie alle tecnologie sviluppate, da gennaio 2012 ad ATM è stato affidato l'intero sistema di pagamento e controllo di Area C, la *congestion charge* introdotta nel centro di Milano, che comporta la gestione delle transazioni di acquisto e degli accessi giornalieri. Inoltre, il Comune di Milano ha recentemente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

gestione del sistema di controllo e l'adeguamento del sistema informatico di gestione dei transiti della c.d. Area B, una zona a traffico limitato con divieto di accesso e circolazione dei veicoli più inquinanti, attivata in data 25 febbraio 2019.

All'estero, grazie a sofisticati sistemi di controllo e manutenzione, il Gruppo gestisce la metropolitana automatizzata di Copenaghen che effettua un servizio continuativo 24 ore su 24 dal lunedì alla domenica per 21 km di linea e 22 stazioni, di cui 13 in superficie.

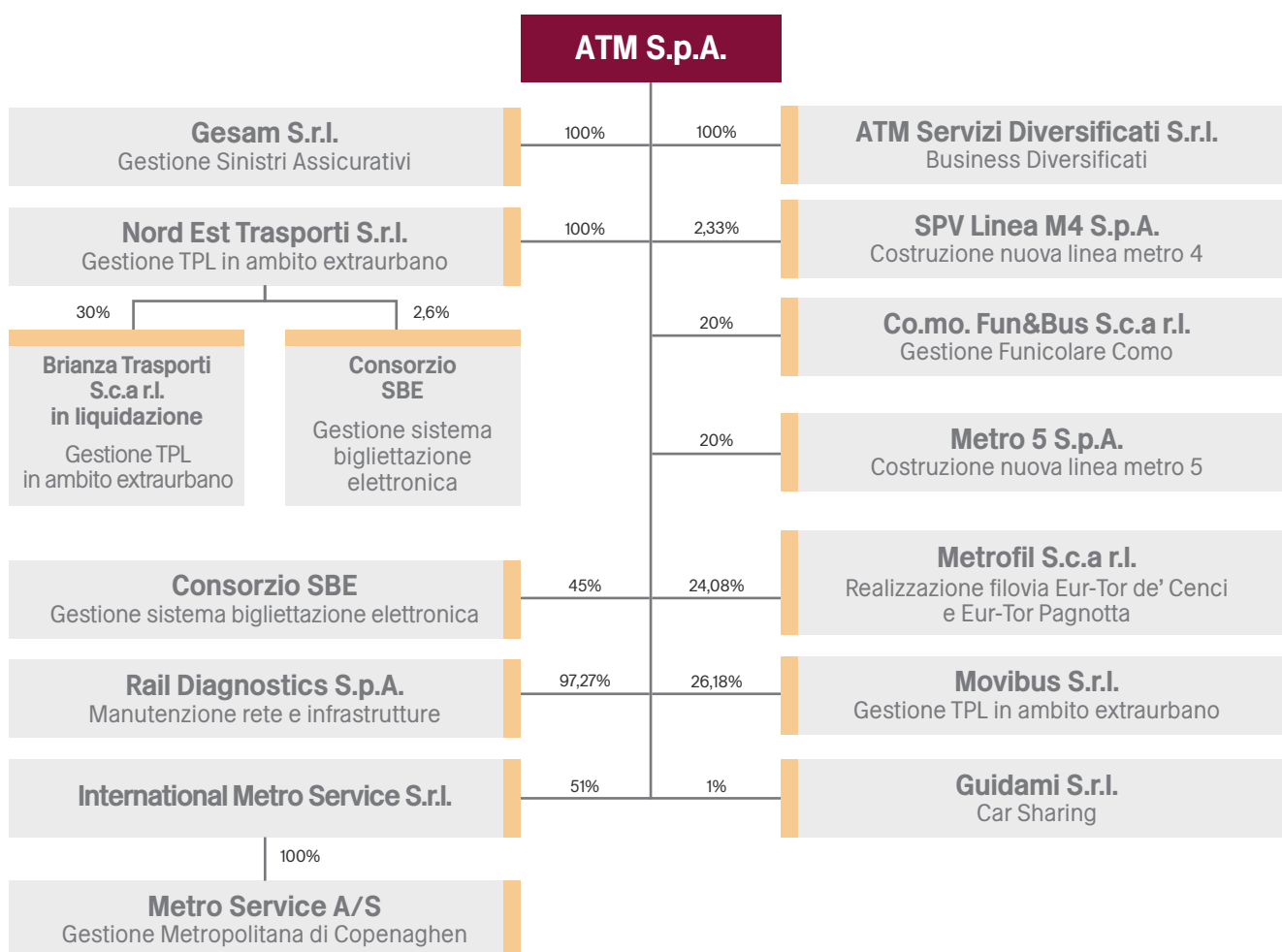
## 1.3 Modello di business

Il Gruppo persegue la propria *mission* attraverso il proprio modello di *business*, di seguito sintetizzato:



## 1.4 Struttura societaria del Gruppo

Allo scopo di concentrare in capo ad un'unica società il servizio del trasporto pubblico locale di Milano e la gestione dei beni di proprietà, con il provvedimento del 22 gennaio 2018, il Consiglio comunale di Milano ha approvato il progetto di fusione di ATM Servizi S.p.A. in ATM S.p.A. con effetto in data 1° aprile 2018. Pertanto, al 31 dicembre 2018 il Gruppo risulta così strutturato:



## 1.5 Corporate Governance

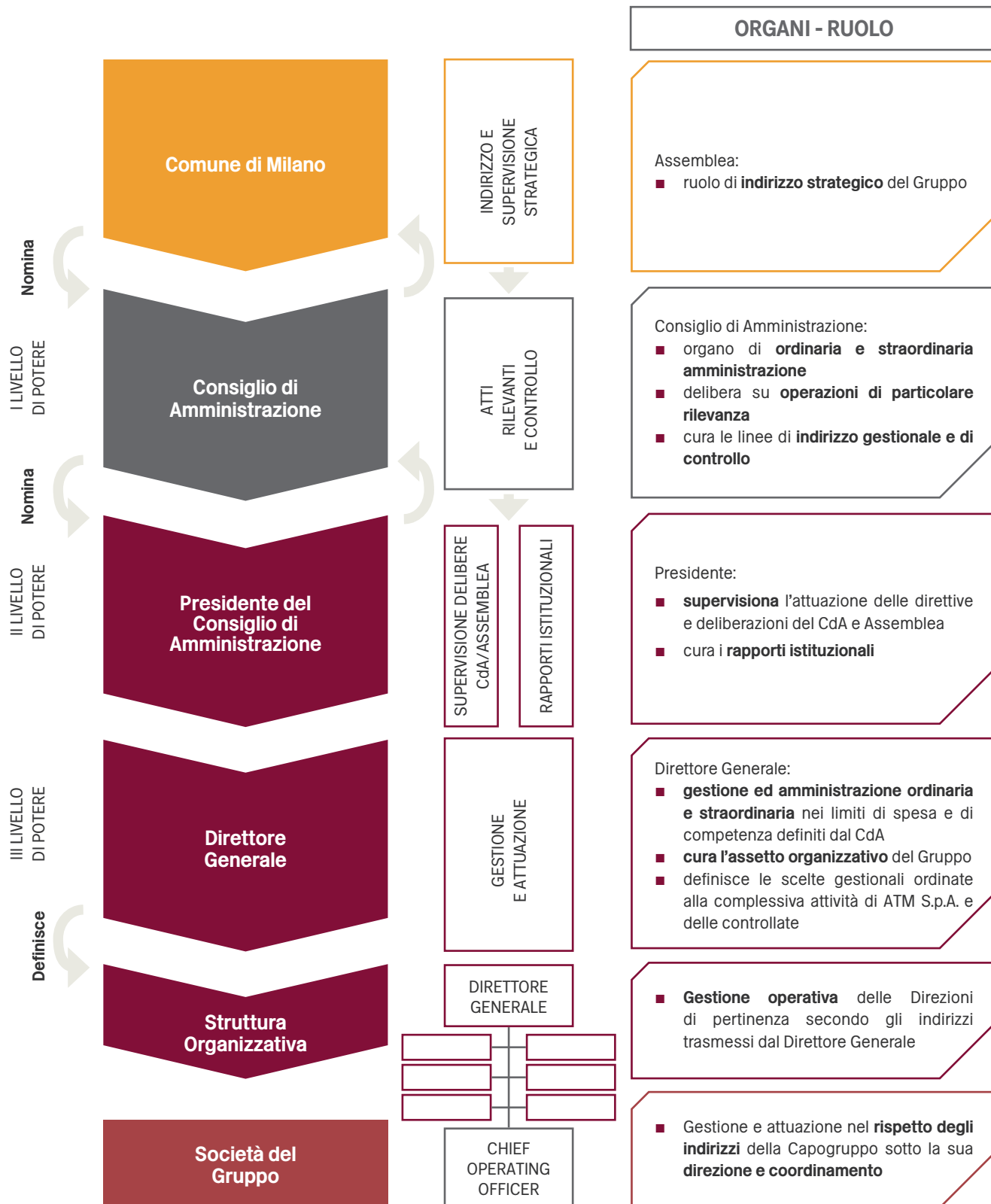
Con la fusione per incorporazione avvenuta nel corso del 2018, ATM intende rafforzare e rendere maggiormente competitiva la Società di trasporto milanese anche in vista della gara di aggiudicazione del Contratto di Servizio. Tale operazione straordinaria ha, inoltre,

consentito di semplificare la *governance* del Gruppo fluidificando i processi a beneficio di una migliore qualità del servizio per i cittadini.

In considerazione della propria natura di Società a totale controllo



pubblico<sup>1</sup> e del ruolo peculiare che ricopre per la pluralità dei portatori di interesse, ATM si è dotata di una struttura di *governance* in linea con le migliori prassi di mercato.



<sup>1</sup> La Capogruppo ATM S.p.A. è controllata al 100% dal Comune di Milano.

In particolare, il sistema di *Corporate Governance* di ATM, fondato sui principi di integrità, trasparenza e correttezza, ricopre una parte fondamentale del modello di funzionamento della Società, in quanto consente di definire regole chiare per l'attuazione delle linee di indirizzo strategico approvate dall'Assemblea dei Soci, di sostenere il rapporto di fiducia con gli *Stakeholder* e di contribuire al raggiungimento dei risultati aziendali di medio-lungo periodo. La Capogruppo esercita attività di direzione e coordinamento perseguendo, pur nel rispetto dell'autonomia gestionale delle

singole società, una politica che mira alla gestione unitaria del Gruppo attraverso la piena applicazione e integrazione delle regole, dei principi e dei valori che lo caratterizzano, disciplinate all'interno del Regolamento di Gruppo.

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

**Tabella 1. Il Consiglio di Amministrazione di ATM S.p.A. al 31.12.2018**

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

**Tabella 2. La composizione % del CdA di ATM S.p.A. al 31.12.2018, per genere ed età.**

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







**Approccio alla  
sostenibilità**



## 2. Approccio alla sostenibilità

### 2.1 Strategie di business

“Diventare un promotore del cambiamento di Milano, e della sua evoluzione in una città più vivibile, sostenibile e *smart*”.

Come definito all'interno della propria *vision*, il Gruppo ATM vuole ricoprire un ruolo sempre più centrale per contribuire positivamente allo sviluppo di città e comunità sostenibili nell'ambito delle proprie attività e operazioni, posizionandosi gradualmente come un punto di riferimento in termini di sostenibilità istituzionale, operativa (servizi di mobilità), economica, sociale e ambientale.

In linea con le proprie peculiarità e con l'evoluzione dei *trend* di mercato, il Gruppo ha definito una strategia di *business* che consente di creare valore per il Gruppo e per i propri *Stakeholder*. È in questa direzione che sono stati pianificati gli obiettivi del Piano Strategico Industriale 2019-2021, condivisi con il Consiglio di Amministrazione della Capogruppo.

Il Gruppo ha delineato, in relazione alle istanze e alle aspettative dei propri *Stakeholder*, cinque pilastri del Piano sui quali poggiare la propria strategia, la quale prevede, oltre agli obiettivi attinenti alla sfera economico-finanziaria, anche *target* relativi allo sviluppo di un servizio di mobilità sempre più sostenibile, soprattutto dal punto di vista della tutela delle risorse ambientali.

È ormai da diversi anni, infatti, che ATM ha avviato un percorso di integrazione delle tematiche di sostenibilità all'interno del proprio modello organizzativo mostrando il proprio impegno nel rispondere in modo attivo ed efficace al contesto evolutivo in cui opera. Consapevole del ruolo che svolge all'interno delle comunità in cui offre i propri servizi, ATM riconosce l'importanza

#### Pilastri di piano

1



Diventare un campione digitale per aumentare il livello di servizio al passeggero

2



Diventare *benchmark* di settore per sostenibilità

3



Essere *leader* di costo nella gestione operativa tra i *peer* di settore

4



Estrarre il pieno potenziale da tutti gli *asset* “non *core*” della società (immobiliare, pubblicità, parcheggi)



5



Attrarre, sviluppare e valorizzare le risorse umane dell'Azienda

della mobilità nel contesto delle città metropolitane per il suo imprescindibile contributo allo sviluppo sostenibile e alla pianificazione urbana sulla base delle necessità ed esigenze dei cittadini.



Il Gruppo, quindi, contribuisce a garantire l'accesso a un sistema di trasporto pubblico sicuro, accessibile e sostenibile, migliorando al contempo la sicurezza delle strade, con particolare attenzione ai bisogni di coloro che sono più vulnerabili. Tale prospettiva è in linea con l'obiettivo di sviluppare città e comunità sempre più sostenibili definito nell'Agenda 2030 per lo Sviluppo Sostenibile delle Nazioni Unite, che include gli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile.

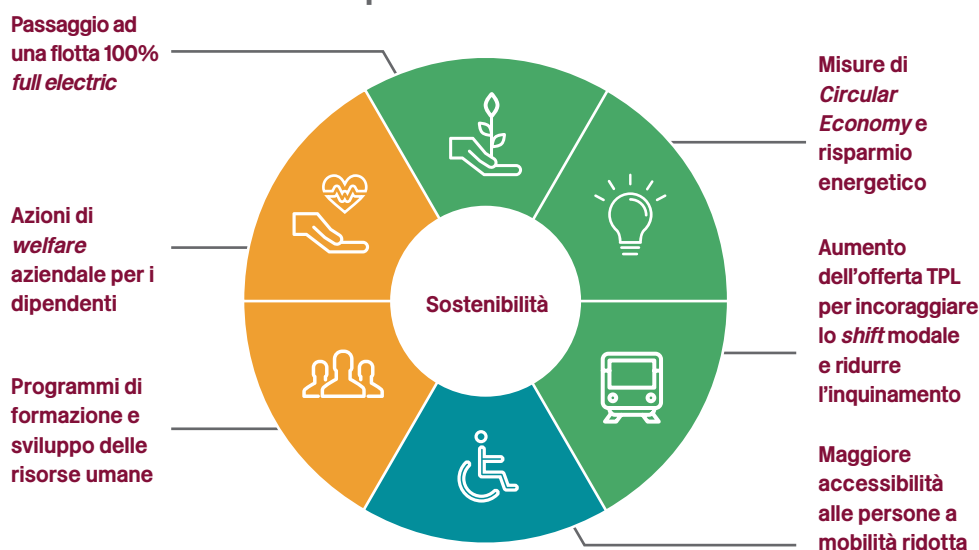
Attraverso le iniziative e gli investimenti che il Gruppo intende realizzare secondo quanto previsto dal proprio Piano Strategico Industriale, si ritiene possano essere generati indubbi benefici in termini occupazionali e di creazione di valore economico a livello diretto, per il Gruppo, indiretto (fornitori, clienti-cittadini) ed indotto. Inoltre, grazie alla sua implementazione l'Azienda auspica di essere promotrice del cambiamento di Milano, della sua evoluzione in una città più vivibile, sostenibile e *smart*, mira ad essere un'eccellenza a livello internazionale per la gestione della mobilità, attraverso un servizio tecnologicamente avanzato, sostenibile ed ecocompatibile, efficiente e di elevata qualità, e punta a promuovere la valorizzazione delle proprie risorse umane attraverso lo sviluppo di nuove competenze e l'attrazione

e crescita di talenti. I "pilastri" fondamentali del Piano, attraverso i quali sono stati sviluppati oltre 40 progetti di rilevanza strategica, hanno conciliato gli obiettivi di diventare un campione digitale per aumentare il livello di servizio al passeggero, di diventare *benchmark* di settore per sostenibilità, di essere *leader* di costo nella gestione operativa di settore, di estrarre il pieno potenziale da tutti gli *asset non core* della Società ed infine attrarre, sviluppare e valorizzare le risorse umane dell'Azienda. Inoltre il Comune di Milano, congiuntamente ad ATM e ad un operatore economico privato, ha presentato domanda di cofinanziamento a valere sui fondi CEF dell'Unione Europea, per il finanziamento del progetto "SNAP-BUS". Obiettivo di tale progetto è favorire lo sviluppo nel *Core Urban Node* di Milano di un sistema di trasporto alternativo, innovativo e sostenibile, basato su veicoli a guida autonoma collegante via Ripamonti a piazzale Lodi, lungo un percorso riservato nel contesto ex scalo ferroviario di Porta Romana.

L'approccio alla sostenibilità è un impegno che coinvolge il Gruppo in tutti gli aspetti del proprio *business*. Al fine di raggiungere gli obiettivi definiti nel piano, il Gruppo ha avviato un programma interno volto alla ricerca di soluzioni strategiche innovative e tecnologiche. Esso include anche programmi di sviluppo professionale per i propri dipendenti e azioni tese a migliorare la qualità dell'ambiente lavorativo.

Si riportano di seguito le principali leve di sostenibilità identificate dal Gruppo nel proprio Piano di Sostenibilità Aziendale inserito nel Piano Strategico Industriale di ATM.

### Principali leve di sostenibilità

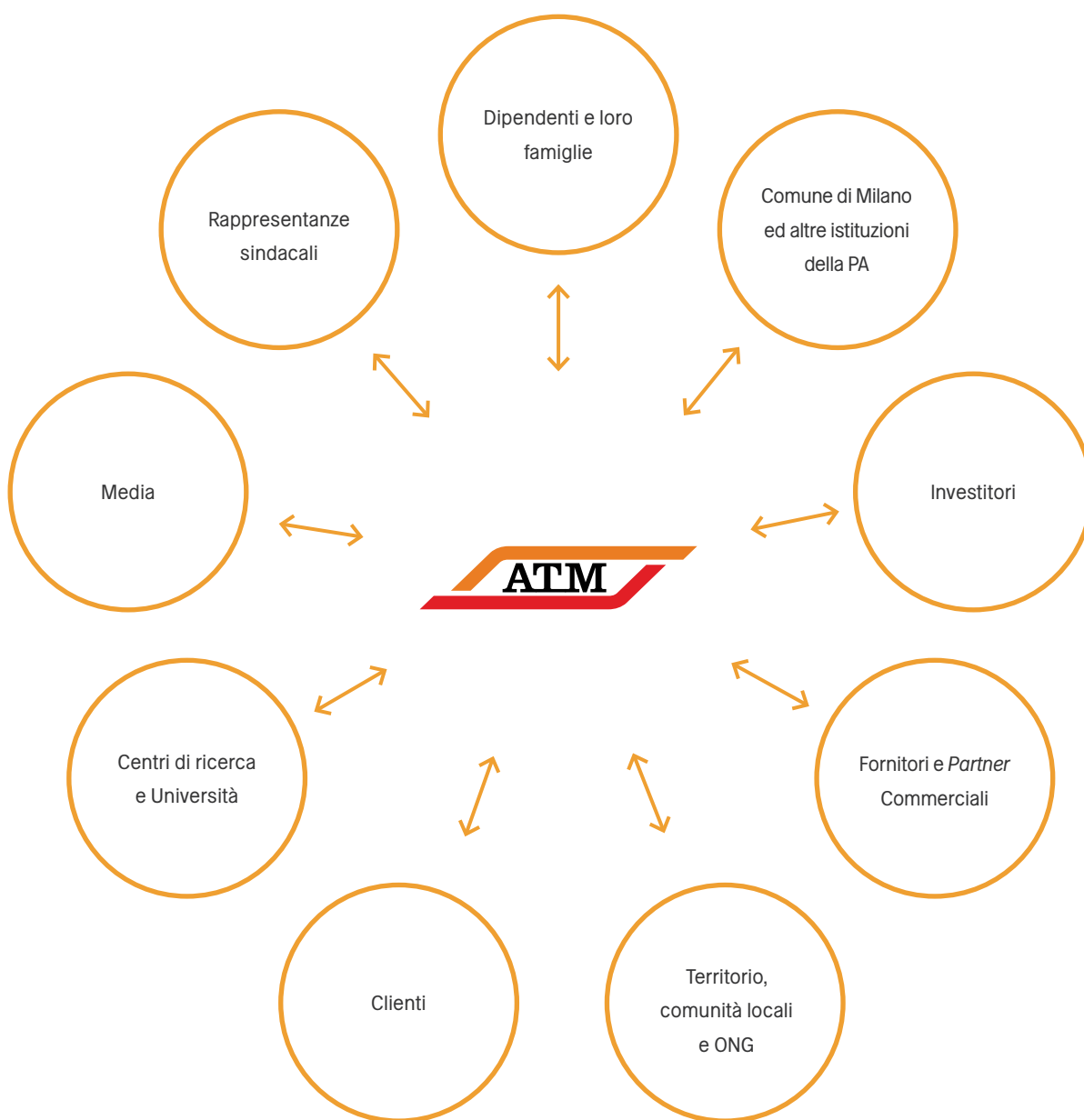


## 2.2 Stakeholder del Gruppo

Il Gruppo ATM, conscio del ruolo che riveste all'interno dei territori in cui opera, ha identificato i principali *Stakeholder* che influenzano e che sono influenzati, direttamente e indirettamente, dal proprio *business*. Tale processo ha portato all'identificazione di

9 categorie di *Stakeholder* chiave per il Gruppo. Al fine di definire e aggiornare la propria strategia di *business*, il Gruppo organizza attività volte a identificare le principali necessità, aspettative e istanze degli *Stakeholder*.

### Mapa degli *Stakeholder*





Nel corso del normale svolgimento delle proprie attività ed operazioni, infatti, il Gruppo promuove la realizzazione di molteplici iniziative di coinvolgimento e interazione con gli *Stakeholder*. Ad esempio, al fine di assicurare la corretta gestione delle aspettative dei propri dipendenti, sia in termini di inclusione sociale sia con riferimento alle tematiche di salute e sicurezza, il Gruppo agevola momenti di interazione e concretizza il proprio impegno nella risoluzione dei problemi riguardanti l'esigenza di una formazione continua e il mantenimento e il miglioramento del sistema di *Welfare*.

Con tutti gli *Stakeholder* il Gruppo si impegna a gestire la propria comunicazione intrattenendo relazioni basate su principi di trasparenza, ascolto e collaborazione.

Nella seguente tabella sono riportate le principali modalità di coinvolgimento messe in atto dal Gruppo per relazionarsi con i propri *Stakeholder*.

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

<b>Stakeholder</b>	<b>Principali azioni di coinvolgimento</b>
Dipendenti e loro famiglie	I molteplici canali a disposizione assicurano una costante interazione tra il Gruppo e i suoi dipendenti, volta a garantire l'analisi e la risoluzione dei problemi legati alla sfera del personale dipendente. Tra questi canali, si segnala la presenza del <i>whistleblowing</i> e delle caselle di segnalazione SA8000 per le società certificate.
Comune di Milano ed altre istituzioni della PA	Molteplici tavoli di lavoro garantiscono il confronto e la collaborazione continua tra il Gruppo ATM, il Comune di Milano e le altre istituzioni della PA.
Investitori	Le relazioni con gli investitori sono assicurate attraverso i normali canali predisposti dal Gruppo a tal fine (es. <i>conference call</i> , sito web, relazioni finanziarie periodiche).
Fornitori e <i>Partner</i> Commerciali	Il coinvolgimento dei fornitori è assicurato nel corso dello svolgimento delle normali relazioni di <i>business</i> e con riferimento alle procedure identificate dal sistema di gestione SA8000.
Territorio, comunità locali e ONG	Ogni anno ATM organizza iniziative volte a coinvolgere le comunità locali nella vita aziendale, stimolando il confronto tra l'organizzazione e il territorio. Un esempio è l'iniziativa ATM Porte Aperte, volta a far scoprire il dietro le quinte del trasporto pubblico e far conoscere le persone che ogni giorno si dedicano a garantire i servizi offerti.
Clienti	I clienti hanno la possibilità di interagire con il Gruppo trasmettendo i propri suggerimenti e reclami attraverso i molteplici canali, fisici e digitali, a loro disposizione. Ulteriori attività di coinvolgimento si concretizzano nelle indagini di <i>customer satisfaction</i> e nelle iniziative di sensibilizzazione.
Centri di ricerca e Università	Anche nel 2018 ATM ha collaborato con il Politecnico di Milano nell'ambito della cattedra di <i>Strategic Performance Management in Transportation Sector</i> e con l'Università Bicocca attraverso alcune docenze nell'ambito del <i>Master</i> in Gestione del Trasporto Locale. È proseguita, inoltre, l'attività di identificazione dei talenti interessati ad opportunità di tirocini curriculari all'interno della realtà aziendale.
Media	I media sono principalmente coinvolti attraverso la partecipazione in presentazioni aziendali e conferenze stampa.
Rappresentanze sindacali	Il coinvolgimento delle rappresentanze sindacali è di tipo continuo e si sviluppa nel contesto delle normali relazioni con i sindacati presenti all'interno del Gruppo ATM.

## 2.3 Matrice di materialità

Nel corso del 2018, in linea con l'obiettivo di potenziare progressivamente il processo di analisi di materialità per la definizione delle tematiche di sostenibilità maggiormente rilevanti, sono state coinvolte direttamente tre categorie di portatori di interesse attraverso attività di *Stakeholder engagement*.

In particolare, sono stati somministrati questionari cartacei e *on line* a 227 *Stakeholder* (la percentuale di risposta è stata del 56,4%) tra "dipendenti e famiglie", "clienti", "fornitori e *partner* commerciali". Inoltre, per la predisposizione della nuova matrice di materialità, è stato raccolto anche quest'anno il punto di vista del Gruppo attraverso il coinvolgimento di consiglieri e dirigenti di ATM per un totale di 33 persone (di cui votanti l'87,9%).

In linea con gli *standard* di rendicontazione adottati dal Gruppo, la metodologia utilizzata per identificare e prioritizzare le tematiche di sostenibilità materiali ha ripercorso le seguenti fasi:

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

**FASE 1** Nella prima fase sono stati mappati i temi potenzialmente rilevanti attraverso la revisione dei risultati dell'analisi condotta nel 2017 tenuto conto del contesto di riferimento e dei principali *trend* del settore trasporto pubblico. Allo scopo di elaborare una matrice concisa e più focalizzata verso le tematiche di maggior rilevanza per il Gruppo, i propri *Stakeholder* e i requisiti del D.Lgs. 254/2016, è stato ritenuto opportuno aggregare i temi in macro-tematiche in grado di assicurare la corretta comprensione

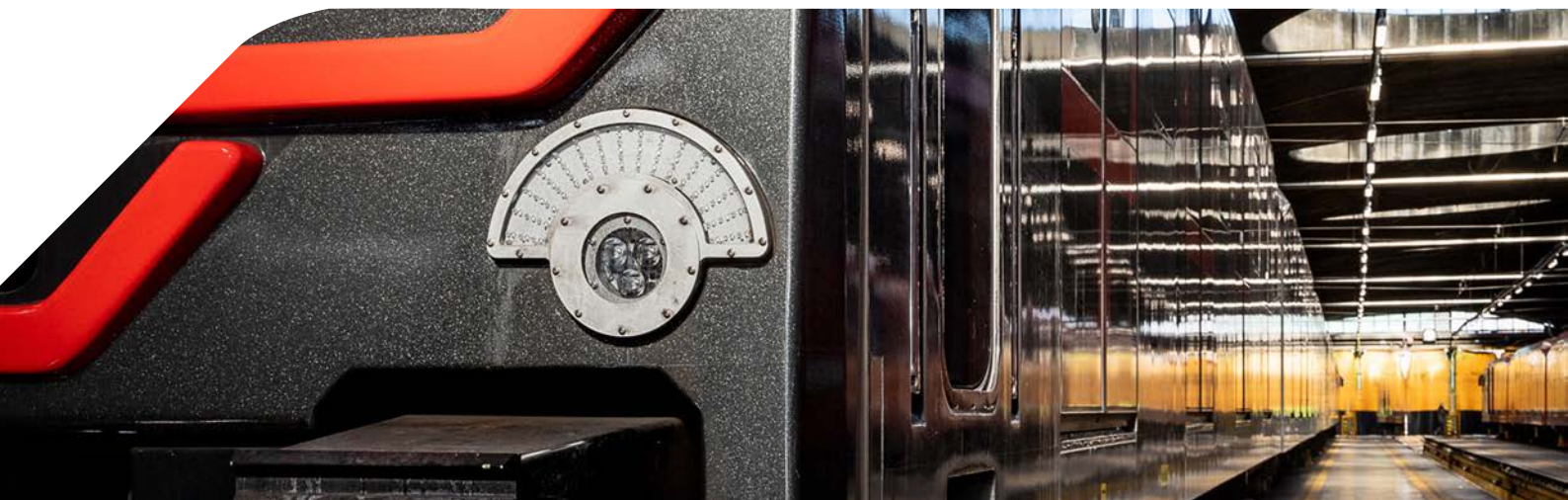
dell'attività del Gruppo, del suo andamento, dei suoi risultati e dell'impatto da essa prodotto.

**FASE 2** Le tematiche di sostenibilità identificate sono state sottoposte a valutazione interna ed esterna, attraverso lo svolgimento di attività di coinvolgimento ad hoc che hanno visto la partecipazione di dipendenti, clienti, fornitori e *partner* commerciali nonché consiglieri e dirigenti di ATM.

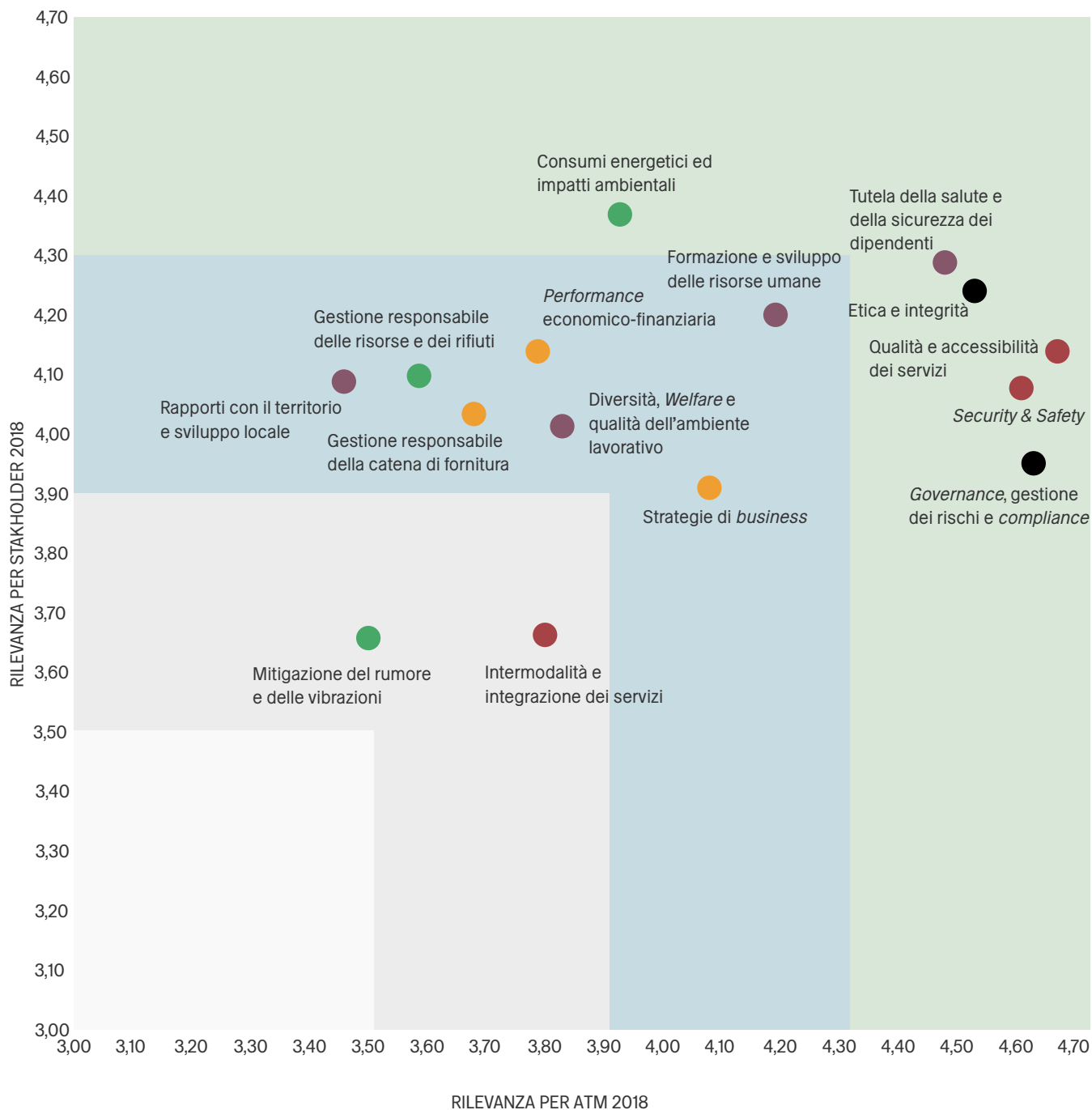
**FASE 3** Le valutazioni raccolte sono state ulteriormente analizzate e rielaborate sulla base della seguente metodologia:

- **Rilevanza per il Gruppo ATM:** utilizzo dei risultati ottenuti dalle attività di *engagement* condotte nel corso del 2018, con successive rielaborazioni qualitative che hanno portato ad alcune integrazioni tra le tematiche precedentemente sottoposte a valutazione e leggeri aggiustamenti alla luce delle priorità strategiche di *business*;
- **Rilevanza per gli *Stakeholder*.** utilizzo dei risultati ottenuti dalle attività di *engagement* condotte nel 2018. La rilevanza delle tematiche di sostenibilità degli *Stakeholder* del Gruppo ATM è stata calcolata tenendo in considerazione la media delle votazioni ricevute per categorie di *Stakeholder* (a prescindere dal numero di votanti per categorie).

Tale analisi ha consentito di posizionare le 15 tematiche di sostenibilità individuate all'interno della matrice di materialità. Il risultato è stato sottoposto ad approvazione da parte del Consiglio di Amministrazione di ATM S.p.A. in data 17 dicembre 2018 ed è presentato di seguito.



### La matrice di materialità del Gruppo ATM



Legenda

- SOSTENIBILITÀ ISTITUZIONALE
- SOSTENIBILITÀ ECONOMICA
- SOSTENIBILITÀ DEL SERVIZIO DI TRASPORTO PUBBLICO LOCALE
- SOSTENIBILITÀ SOCIALE
- SOSTENIBILITÀ AMBIENTALE



## 2.4 Rischi, modalità di gestione e obiettivi

La gestione dei rischi è parte integrante del processo di gestione strategica del Gruppo e contribuisce ad indirizzare, gestire e verificare le attività aziendali, sulla base di analisi quantitative piuttosto che emozionali, prospettiche e/o qualitative. L'individuazione dei rischi, infatti, consente di valutare l'insieme degli eventi che hanno un potenziale impatto sulle attività del Gruppo, al fine di impostare strategie integrali e strumenti specifici volti a gestirli, trasferirli e/o mitigarli, fornendo maggiore sicurezza verso il conseguimento degli obiettivi del Gruppo e della comunità in cui esso opera, data anche l'utilità pubblica dei servizi forniti.

Come statuito dalle Linee Guida di *Enterprise Risk Management* predisposte nel 2018 e approvate dal Consiglio di Amministrazione della Capogruppo ATM S.p.A. il 28 gennaio 2019 e applicabili, opportunamente adattate al contesto di ciascuno, alle società da essa controllate e soggette all'attività di direzione e coordinamento: "ATM S.p.A. persegue un modello di crescita sostenibile e rispettoso delle persone, dell'ambiente e delle comunità, finalizzato alla creazione di valore attraverso tre leve principali: sostenibilità, investimenti, ed efficienza operativa e finanziaria. ATM, con l'obiettivo di mantenere un limitato profilo di rischio, considera il governo dei rischi di primaria importanza, impegnandosi a promuoverne un approccio strutturato e sistematico improntato ai seguenti principi:

- promuovere e diffondere a tutte le persone di ATM valori etici orientati alla cultura della corretta e trasparente gestione del rischio;
- condurre e gestire tutte le attività aziendali in ottica di prevenzione del rischio, nel rispetto delle leggi, del Codice Etico e delle direttive e procedure aziendali;
- assicurare in tutti i processi aziendali una gestione del rischio efficace, efficiente e coerente con gli obiettivi strategici della Società e con le linee guida del Sistema di Controllo Interno e Gestione dei Rischi (SCIGR), come approvate dal Consiglio di Amministrazione;
- garantire, attraverso adeguati sistemi organizzativi, gestionali e procedurali che i rischi siano efficacemente identificati, valutati, gestiti, periodicamente monitorati e comunicati attraverso trasparente reportistica;
- promuovere il miglioramento continuo del sistema di governo dei rischi in funzione dell'evoluzione del contesto esterno, delle strategie aziendali, nonché degli interessi degli *Stakeholder*."

Rispetto alle Aree di rischio individuate e descritte all'interno della Relazione sulla Gestione (cui si rimanda per eventuali approfondimenti) ai fini della presente DNF sono da considerare rilevanti le seguenti categorie legate ai temi richiamati dal Decreto 254/2016.

**Tabella 4. Correlazione tra Ambito ex. D.Lgs. 254/2016, tematiche materiali, principali fattori di rischio e politiche finalizzate a prevenire/mitigare gli impatti dei rischi identificati**

Ambito ex. D.Lgs. 254/2016	Tema materiale	Principali fattori di rischio	Politiche (formalizzate o praticate) finalizzate a prevenire / mitigare gli impatti dei rischi
Tema ambientale	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Consumi energetici ed impatti ambientali</li> <li>■ Gestione responsabile delle risorse e dei rifiuti</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Mancati adempimenti legislativi relativi alla determinazione e gestione di aspetti ambientali significativi (emissioni in atmosfera, PCB, gas radon, sversamenti, inquinanti, rumore ambientale e vibrazioni)</li> <li>■ Mancata valutazione degli aspetti di impatto ambientale nei vari ambiti correlati a terzi (fornitori, visitatori)</li> <li>■ Mancato mantenimento certificazione UNI ISO 14001</li> <li>■ Mancata verifica di adeguatezza dei fornitori</li> </ul>	<p>Politica integrata per la Qualità, l'Ambiente e la Sicurezza del Gruppo ATM (ISO 14001 e OHSAS 18001)</p> <p>Piano di Azione per l'Energia Sostenibile (PAES)</p> <p>*La descrizione della modalità di gestione delle presenti tematiche è sviluppato nel capitolo "ATM Rispetta l'ambiente"</p>
Attinente al personale	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Diversità, <i>Welfare</i> e qualità dell'ambiente lavorativo</li> <li>■ Formazione e sviluppo delle risorse umane</li> <li>■ Tutela della salute e sicurezza dei dipendenti</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Mancati adempimenti dei disposti in materia di Salute e Sicurezza sul Lavoro</li> <li>■ Mancato mantenimento della certificazione OHSAS 18001</li> <li>■ Mancato rispetto delle periodicità di controllo sanitario sui lavoratori</li> <li>■ Mancato mantenimento della certificazione SA8000</li> <li>■ Mancata formazione obbligatoria</li> <li>■ Selezione del personale non in linea con gli standard aziendali</li> <li>■ Rischi inerenti legati al benessere organizzativo, alla diversità, inclusione e crescita professionale del personale</li> <li>■ <i>Retention/Attraction</i> dei talenti</li> </ul>	<p>Politiche di <i>Welfare</i></p> <p>Politica integrata per la Qualità, l'Ambiente e la Sicurezza del Gruppo ATM (ISO 14001 e OHSAS 18001)</p> <p>Politica di Responsabilità sociale (SA 8000)</p> <p>*La descrizione della modalità di gestione e delle politiche praticate delle presenti tematiche è sviluppato nei capitoli "Le persone di ATM", "Etica del <i>business</i>"</p>




Ambito ex. D.Lgs. 254/2016	Tema materiale	Principali fattori di rischio	Politiche (formalizzate o praticate) finalizzate a prevenire / mitigare gli impatti dei rischi
Aspetti Sociali	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Rapporti con il territorio e sviluppo locale</li> <li>■ <i>Performance</i> economico-finanziaria</li> <li>■ Qualità e accessibilità dei servizi</li> <li>■ <i>Security &amp; safety</i></li> <li>■ Intermodalità e integrazione dei servizi</li> <li>■ Mitigazione del rumore e delle vibrazioni</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Mancata o inadeguata protezione degli <i>asset</i> aziendali sia internamente che da eventi esterni volontari</li> <li>■ Mancata <i>compliance</i> operativa per violazione di norme e regolamenti che dà luogo a reclami ricorrenti in materia di produzione del servizio e di impatto ambientale</li> <li>■ Rischi inerenti legati al mancato soddisfacimento delle aspettative degli <i>Stakeholder</i>, con particolare riferimento alla qualità del servizio di trasporto pubblico</li> <li>■ Rischi inerenti legati all'accessibilità della rete di trasporto pubblico, e ad eventuali malfunzionamenti e imprevista interruzione del servizio e/o sinistrosità</li> <li>■ Mancata verifica di adeguatezza dei fornitori</li> </ul>	<p>Procedura gestionale direzionale "Rilevazione della soddisfazione cliente" (monitoraggio della qualità percepita dal cliente)</p> <p>Monitoraggio costante della qualità dei servizi di trasporto</p> <p>Regolamento per l'Affidamento dei contratti</p> <p>*La descrizione della modalità di gestione e delle politiche praticate delle presenti tematiche è sviluppato nei capitoli "ATM a servizio del territorio", "Etica del <i>business</i>"</p>

I temi materiali “Strategie di *business*”, “*Governance*, gestione dei rischi e *compliance*” e “Gestione responsabile della catena di fornitura” sono da intendersi trasversali alle aree del Decreto e, di conseguenza, ai rischi ad esse allocate nella tabella sopra riportata. Ad esempio, il tema “*Governance*, gestione dei rischi e *compliance*” è legato al rischio di non mappare correttamente i temi di sostenibilità all’interno dell’ERM. Inoltre, i fattori di rischio legati alla “Gestione responsabile della catena di fornitura” sono presenti all’interno della tabella nelle aree del Decreto relative agli aspetti ambientali, sociali, attinenti al rispetto dei diritti umani e alla lotta alla corruzione attiva e passiva. Si segnalano inoltre, i rischi strategici legati alla costante evoluzione del contesto normativo e regolamentare di riferimento, con effetti sulle future modalità di assegnazione dei servizi sui piani tariffari, sui livelli di qualità dei servizi richiesti, e sulle assunzioni di rischio, specialmente commerciale, a carico degli operatori. ATM monitora continuamente l’evoluzione di leggi e sentenze, e


mantiene un dialogo continuo e costruttivo, anche per il tramite dell’associazione di categoria, con Autorità ed Istituzioni. Ulteriore fattore di rischio, che rappresenta peraltro anche un’opportunità, è la possibile evoluzione del TPL in relazione allo sviluppo futuro della mobilità nelle città e alle nuove tecnologie e applicazioni che si affacciano sul mercato, anche in ottica di maggiore sostenibilità ambientale. In relazione al contesto esterno, si segnalano i rischi inerenti legati a potenziali tentativi di attacchi *cyber* (*cyber attack*), mitigati attraverso il costante aggiornamento delle strategie di protezione in accordo con i principali *standard* in materia e con un’attenzione specifica all’evoluzione normativa.

Di seguito viene riportata una sintesi degli obiettivi individuati nella DNF 2017 e il livello di raggiungimento degli stessi. Gli obiettivi sono stati suddivisi per ambito del D.Lgs. 254/2016. Nella tabella vengono, inoltre, identificati nuovi obiettivi pianificati nel 2018.




**Tabella 5. Principali obiettivi di sostenibilità del Gruppo ATM e risultati raggiunti al 31 dicembre 2018**

Ambito ex. D.Lgs. 254/2016	Obiettivi	Status al 31.12.2018
Tema ambientale	<ul style="list-style-type: none"> <li>Entro il 2030, raggiungimento del 100% del materiale rotabile <i>full-electric</i>.</li> </ul>	 <p>Nel 2018, il 66,8% dei chilometri totali percorsi dal materiale rotabile del Gruppo è legato ad alimentazione elettrica, a fronte di un 33,2% legato a trazione a gasolio.</p>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Entro il 2020, raggiungimento della seguente composizione della flotta automobilistica: 60% di bus diesel; 25% di bus ibridi; 15% di bus elettrici.</li> </ul>	 <p>A fine 2018 la composizione della flotta automobilistica<sup>2</sup> è la seguente: Diesel: 96,5%; Ibridi: 2,3%; Elettrici: 1,0%; Idrogeno: 0,2%</p> <p>Si specifica che gli autobus ad idrogeno rientrano in un progetto di sperimentazione finanziato dalla UE.</p>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Entro il 2020, riduzione del 20% delle emissioni di CO<sub>2</sub> generate, (rispetto ai valori di riferimento del 2005), in seguito all’adesione al Piano di Azione per l’Energia Sostenibile (PAES), anche grazie al progressivo incremento di utilizzo di sistemi di generazione di energia da fonti rinnovabili.</li> </ul>	 <p>Si segnala che in relazione alle attività realizzate dal Gruppo in Italia, le emissioni dirette (Scopo 1), riconducibili ai consumi energetici di Metano, Gasolio, GPL e teleriscaldamento, hanno registrato una leggera diminuzione del 2% circa rispetto all’anno precedente. Inoltre, per quanto riguarda le emissioni <i>Scope 2 – Market Based</i>, la notevole diminuzione registrata è dovuta all’acquisto per il 2018 di sola energia elettrica “certificata verde” ai sensi della delibera AEEGSI ARG/elt n. 104/11 e s.m.i.</p>






<sup>2</sup> I dati considerano la Capogruppo ATM S.p.A., Nord Est Trasporti S.r.l. e ATM Servizi Diversificati S.r.l.

Ambito ex. D.Lgs. 254/2016	Obiettivi	Status al 31.12.2018
Tema ambientale	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Ottenimento del certificato ambientale “Svanemærket” per il macchinario utilizzato da Metro Service A/S per il lavaggio dei treni.</li> </ul>	 <p>Il processo di <i>application</i> della certificazione si è concluso nel 2018. La Società è in attesa di una risposta da parte dell'Ente certificatore. Ci si aspetta un <i>feedback</i> entro il 2019.</p>
Attinente al personale	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Entro il 2018, adozione e certificazione del Sistema di Gestione della Salute e Sicurezza sul lavoro secondo lo standard OHSAS 18001 per ATM S.p.A.</li> <li>■ Progressiva capillarizzazione e ampliamento dell'attuale <i>Diversity management</i> a tutte le risorse aziendali e a tutte le differenze presenti;</li> <li>■ Graduale realizzazione di postazioni di <i>co-working</i> nelle diverse sedi aziendali e incentivi per l'utilizzo dello <i>smart working</i>.</li> </ul>	 <p>Nel novembre 2018, è stato completato l'iter di verifica dell'attuazione del Sistema di Gestione della Salute e Sicurezza nei luoghi di lavoro ai sensi dello standard BS OHSAS 18001, rilasciando ad ATM S.p.A. la pertinente attestazione.</p> <p>In un'ottica di progressiva capillarizzazione della <i>mission</i> della <i>diversity</i>, ATM sta realizzando in modo permanente studi di fattibilità per l'ampliamento dei bagni rosa (realizzati 4 nel 2018), è in corso una campagna di comunicazione delle postazioni presenti da dare a tutte le donne itineranti. Il Gruppo ha, inoltre, realizzato un <i>coaching</i> maternità per garantire il rientro delle dipendenti donne a seguito di maternità nel loro contesto precedente con tutti gli strumenti utili ad affrontare i cambiamenti aziendali; è stata coinvolta inoltre la sala operativa di superficie nei laboratori <i>diversity</i>.</p>  <p>Nel 2018 è stato realizzato uno studio di fattibilità per l'avvio del <i>co-working</i> e dello <i>smart working</i>. Ad oggi, sono in corso di realizzazione 5 postazioni di <i>co-working</i> (Monte Rosa, Direzione, Molise, Zara e Precotto) e si stanno individuando gli spazi per altre postazioni in 2 depositi (Rogoredo e Teodosio). Per lo <i>smart working</i> è in corso di valutazione una possibile partecipazione alla settimana del lavoro agile promossa dal Comune di Milano, che si terrà a maggio 2019.</p> <p>ATM fa infatti parte della Rete di Conciliazione promossa da Regione Lombardia, ASST e Comune di Milano ed è al tavolo di lavoro sui progetti “Smart-Lab. Milano Concilia 4.0”.</p>



Ambito ex. D.Lgs. 254/2016	Obiettivi	Status al 31.12.2018
<b>Attinente al personale</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Definizione di un articolato piano di valutazione e valorizzazione delle competenze e di relative politiche retributive.</li> </ul>	 <p>Nel corso del 2018, a seguito della definizione del nuovo Piano Industriale di ATM, è stato definito il nuovo modello delle competenze, frutto delle nuove aree valoriali strettamente connesse al Piano stesso. Le aree valoriali individuate esprimono in modo chiaro i valori e l'impegno delle persone di ATM. Le aree valoriali sono state declinate in competenze relazionali che ne sono espressione, ovvero oggetto di valutazione in questo processo.</p>
<b>Aspetti sociali</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Progressivo miglioramento dei principali KPI relativi alla qualità e accessibilità del servizio, anche attraverso la riqualificazione e/o ricostruzione delle fermate e delle stazioni, così come acquisizioni di nuovo materiale rotabile e/o realizzazione di <i>revamping</i> dei mezzi;</li> <li>■ Definizione di un nuovo piano della sicurezza e progressivo incremento delle risorse dedicate e dei sistemi di videosorveglianza installati sui mezzi e nelle infrastrutture:               <ul style="list-style-type: none"> <li>- Raggiungimento del 100% degli autobus dotati di impianti di videosorveglianza (83,7% nel 2017).</li> </ul> </li> <li>■ Conclusione del progetto relativo al nuovo ecosistema MaaS (<i>Mobility as a service</i>) al fine di consentire uno scambio puntuale di informazioni inerenti al servizio con gli <i>Stakeholder</i>, e comprendendo progressivamente tutti gli operatori di mobilità.</li> </ul>	<p>L'85,50% degli autobus sono dotati di impianti di videosorveglianza.</p> <p>Al fine di rendere il servizio sempre più accessibile, confortevole e sostenibile, si segnala che rientrano nel piano di rinnovo parco mezzi per i prossimi anni la fornitura di 80 nuovi tram bidirezionali a pianale ribassato, 80 nuovi filobus 18 metri, 12 treni M2, 175 autobus ibridi 12 metri, 93 autobus ibridi 18 metri e 250 autobus elettrici.</p> <p>Inoltre, gli addetti alla sicurezza sono aumentati del 12% rispetto al 2017.</p>   <p>Al momento l'ecosistema ha al suo interno SEA, Fiera, Trenitalia, DriveNOW, Share'nGO, UBEEQ, Car2GO, Enjoy, Clear Channel.</p>

Ambito ex. D.Lgs. 254/2016	Obiettivi	Status al 31.12.2018
<p><b>Aspetti sociali</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Riduzione del livello di rumore registrato.</li> </ul>	<p>Sono stati implementati i seguenti interventi di mitigazione sonora:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Installazione di 8 nuovi impianti moderatori d'attrito e <i>upgrade</i> di 6 impianti esistenti, funzionali ad eliminare il fenomeno dello stridio sulle curve a raggio stretto originato al transito dei veicoli tranviari;</li> <li>■ Implementazione dei due Piani di controllo manutentivo mirati al contenimento del rumore della linea 2 metropolitana. Maggiori informazioni sono presenti al paragrafo "Mitigazione del rumore e delle vibrazioni".</li> </ul>
<p><b>Attinente ai Diritti umani e alla lotta alla corruzione attiva e passiva</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Entro il 2018, aggiornamento dei modelli di organizzazione, gestione e controllo ex D.Lgs. 231/2001, a seguito della realizzazione di attività di <i>risk assessment</i> in considerazione delle più recenti variazioni normative e ai cambiamenti organizzativi derivanti anche dal riassetto societario determinato dall'incorporazione di ATM Servizi S.p.A. in data 1° aprile 2018.</li> </ul>	<p>Il 17 dicembre 2018 è stata pubblicata la revisione numero 8 di "Descrizione del Modello di Organizzazione, gestione e controllo ex D.Lgs. n. 231/2001 di ATM S.p.A." (MOG 231).</p> <p>Il MOG 231 è stato adottato dalla Capogruppo ATM S.p.A. a partire dal 2008 e a seguire, nello stesso anno, dalle controllate ATM Servizi S.p.A. (fusa nel 2018 in ATM S.p.A.) e Rail Diagnostics S.p.A., e da NET S.r.l. e Gesam S.r.l. nel 2011. È previsto che nel 2019 il modello venga adottato anche da ATM Servizi Diversificati S.r.l. e International Metro Service S.r.l. Detti MOG sono in fase di definizione.</p> <p>I MOG 231 di Gesam S.r.l., NET S.r.l. e Rail Diagnostics S.p.A., sono in fase di aggiornamento, in continuità con l'aggiornamento menzionato per il MOG della Capogruppo.</p>

Ambito ex. D.Lgs. 254/2016	Obiettivi	Status al 31.12.2018
Attinente ai Diritti umani e alla lotta alla corruzione attiva e passiva	<ul style="list-style-type: none"> <li>Costante aggiornamento del Codice Etico e relativa diffusione capillare.</li> </ul>	 <p>Il Codice Etico di Gruppo è stato aggiornato il 24 settembre 2018 e pubblicato sul sito. Il codice etico viene consegnato in forma cartacea a tutti i nuovi assunti.</p>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Entro il 2018, rinnovo della certificazione SA8000 per le società ATM S.p.A., ATM Servizi S.p.A., ATM Servizi Diversificati S.r.l. e NET S.r.l.</li> </ul>	 <p>Per NET S.r.l. la certificazione è stata rinnovata il 23 maggio 2018.</p> <p>ATM Servizi S.p.A. è stata incorporata in ATM S.p.A.</p> <p>Per ATM Servizi Diversificati S.r.l., la certificazione non è più stata rinnovata in quanto le attività sono collocate all'interno della Direzione Commerciale e Marketing di ATM S.p.A. con un numero esiguo di dipendenti. È stato ritenuto opportuno estendere a questo ramo di attività la certificazione SA 8000 della Capogruppo.</p>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Entro il 2018, ottenimento della certificazione SA8000 per le società Gesam S.r.l. e Rail Diagnostics S.p.A.</li> </ul>	 <p>Nel 2018, le società Gesam S.r.l. e Rail Diagnostics S.p.A. hanno ottenuto la certificazione SA8000.</p>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Progressiva revisione delle procedure di acquisto volte all'assegnazione di punteggi specifici per la valutazione dei fornitori in base ai requisiti SA8000.</li> </ul>	 <p>Il 1° giugno 2018 è stata pubblicata la revisione numero 4 del "REGOLAMENTO AFFIDAMENTO CONTRATTI".</p> <p>Al punto 10.2 del presente documento si fa riferimento al requisito SA8000 per i fornitori.</p>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Integrazione dei rischi di sostenibilità legati ad attività e operazioni di ATM all'interno del processo di <i>risk assessment</i> di Gruppo.</li> </ul>	 <p>Nel 2018 sono state predisposte le nuove linee guida ERM. Tra le aree di rischio individuate sono state incluse anche quelle relative alla sostenibilità ambientale e sociale legate alle attività e alle operazioni del Gruppo.</p>





**Etica del  
business**



### 3. Etica del business

Il Gruppo ATM è impegnato a promuovere una cultura aziendale sempre più legata ai valori di integrità, trasparenza, lealtà, impegno responsabile e all'adozione di comportamenti virtuosi nei confronti di tutti gli *Stakeholder* (interni ed esterni) con cui si relaziona.

Tramite il Codice Etico, le società del Gruppo si impegnano a contribuire al benessere, alla qualità della vita e alla crescita della comunità nella quale operano attraverso l'erogazione di servizi efficienti, tecnologicamente avanzati, con particolare attenzione ai loro risvolti sociali, alle esigenze della collettività e al rispetto dell'ambiente.

All'interno del Codice Etico sono definiti chiaramente i valori e l'insieme di regole e comportamenti che devono guidare le azioni delle società del Gruppo. Tra i principi generali su cui si basa l'operato del Gruppo si segnalano, tra gli altri, la correttezza negli affari, i rapporti con terzi (Clienti, Cittadini, Istituzioni, Pubblica Amministrazione, Organizzazioni politiche e sindacali, eccetera), il rispetto della normativa ambientale e dei dipendenti, con particolare attenzione alla diversità, alle molestie sul lavoro, e alla tutela della sicurezza, al fine di assicurare un ambiente di lavoro sano e rispettoso della dignità delle persone. Il documento, aggiornato negli anni in alcuni aspetti formali non sostanziali, infatti, si ispira anche ai principi e ai contenuti del D.Lgs. 231/2001,

alla normativa anticorruzione, in particolare con riferimento alla Legge n.190/2012, alla normativa sulla trasparenza, in particolare con riferimento al D.Lgs. 33/2013, alle disposizioni della SA8000 e alle Norme internazionali ISO 9001/14001 e al BS Standard 18001.

Anche Metro Service A/S si è dotata di un Codice Etico, in linea alle caratteristiche del Codice Etico di Gruppo, a testimonianza dell'impegno di ATM per il rispetto delle tematiche relative a diritti umani, condizioni di lavoro, libertà di associazione, anticorruzione, responsabilità ambientale e lotta alla discriminazione di qualsiasi genere in tutti i paesi in cui opera o dovesse operare.

In estrema sintesi, il Codice Etico, che racchiude l'insieme dei valori e delle linee di comportamento che compongono l'identità di ATM, enuncia le relative responsabilità etico-sociali e impegna gli organi sociali, il *management*, il personale, i collaboratori esterni, i fornitori e tutti coloro che intrattengono rapporti con le società del Gruppo. Lo stesso, infatti, si applica alla Capogruppo ATM S.p.A., alle società del Gruppo assoggettate alla direzione e coordinamento della Capogruppo e, insieme al codice di comportamento e al modello di organizzazione, gestione e controllo, costituisce per le principali società italiane parte integrante del Modello organizzativo 231 (o anche "MOG", "Modello", "Modello organizzativo ex D.Lgs. 231/2001", "Modello di organizzazione e gestione ex D.Lgs. 231/2001").

## 3.1 Compliance normativa

La *compliance* normativa è uno dei principi fondamentali, espressamente richiamati dal Codice Etico, a cui tutte le attività del Gruppo sono conformate. Al fine di promuovere la *compliance* alle leggi e regolamenti applicabili, alcune società del Gruppo (vedi tabella in fondo al paragrafo) hanno adottato una serie di politiche e procedure specifiche, nelle quali rientrano, fra gli altri, a titolo esemplificativo non esaustivo, il Codice Etico, il Codice di comportamento 231, la Politica Qualità, Ambiente e Sicurezza. I comportamenti posti in essere dal personale dipendente in violazione delle regole comportamentali contenute nel Modello 231, nel Codice di Comportamento 231, nel Modello Anticorruzione (o anche “Modello ACT - Modello Anti Corruzione”) assurgono a inosservanza di un’obbligazione primaria del rapporto stesso e, conseguentemente, costituiscono illeciti disciplinari.

Si segnala che il Direttore *Audit* e Controllo Interno è nominato, in linea con il già citato Modello ACT, anche Referente Anticorruzione (RAC) per tutto il Gruppo ATM e, per il tramite della propria struttura e unità organizzative:

- monitora l'adozione del Modello ACT e il recepimento, negli strumenti normativi anticorruzione interni, dei principi e contenuti del Modello ACT medesimo;
- promuove e supervisiona la formazione del personale del Gruppo in materia ACT;
- promuove il riesame ed eventuale aggiornamento del Modello ACT;
- sottopone una relazione periodica sulle proprie attività, in qualità di RAC, al CdA di ATM S.p.A., eventualmente, all’occorrenza, all’interno della relazione periodica della Direzione *Audit* e Controllo Interno.

Ferma la facoltà del CdA di definire ed adattare l’assetto dei controlli alle necessità operative, oltre che di allinearli ai requisiti normativi e regolamentari pro-tempore vigenti, all’interno della Direzione *Audit* e Controllo Interno (DACI), in linea con il nuovo assetto organizzativo della stessa, in ATM S.p.A. è attualmente costituita un’unità organizzativa di *compliance* volta a:

- assicurare e svolgere attività di monitoraggio per la *compliance* al D.Lgs. 231/2001, fungendo tra le altre, da Segreteria Tecnica OdV, coordinando e, all’occorrenza, gestendo le relative segnalazioni (*whistleblowing*);

- assicurare e svolgere attività di monitoraggio per la *compliance* al Modello ACT coordinando e, all’occorrenza, gestendo le relative segnalazioni (*whistleblowing*);
- coordinare e, all’occorrenza, gestire tutte le segnalazioni (*whistleblowing*) di potenziali comportamenti scorretti, irregolarità o violazioni;
- garantire idonei flussi di attestazione dagli altri presidi specialistici di *compliance* (a titolo esemplificativo non esaustivo: dal *Data Protection Officer* – DPO - ai sensi della normativa *privacy*, dal Responsabile Sicurezza, Prevenzione e Ambiente e Qualità – EHSQ -, per la conformità alle normative di Ambiente, Salute e Sicurezza e alle certificazioni di qualità, ecc.).

In breve, nel processo di *compliance* aziendale della Capogruppo, parzialmente decentrato grazie al sistema di presidi specialistici di *compliance* in capo, per competenza, a diverse funzioni e/o unità aziendali:

- la Direzione Affari Legali e Societari (DALs), prima linea di difesa, inclusiva dell’avvocatura, fornisce la parieristica tecnica a tutte le funzioni coinvolte, inclusa l’unità di *compliance* di cui alla DACI, e identifica proattivamente, comunicandole, le nuove norme e/o regolamentazione secondaria applicabili (*To be Model* ancora da implementare);
- l’unità di *Compliance* in DACI – come sopra descritta - e DALs collaborano sistematicamente per assicurare che gli altri *compliance risk owners* di primo e secondo livello (es: EHSQ, DPO, *Security*, ecc.) siano edotti sulle necessità di (nuove) implementazioni per le specifiche normative applicabili (*To be Model* ancora da implementare);
- ciascun *compliance risk owner* di primo e secondo livello (es: EHSQ, DPO, *Security*, ecc.) definisce propri piani *risk-based* di monitoraggio della conformità alle normative esterne ed interne di riferimento e fornisce, periodicamente, a DACI e alla relativa unità organizzativa di *compliance* in DACI, idonei flussi di attestazione di conformità a dette normative, nonché le risultanze chiave delle rispettive attività di monitoraggio. Ciascun *Compliance Risk Owner* di primo e secondo livello partecipa attivamente e proattivamente al “Tavolo di coordinamento flussi informativi, organi e funzioni di controllo” (*To be Model* in implementazione).

A cornice del contesto di autoregolamentazione sopra delineato, ATM S.p.A. ha definito il Regolamento di Gruppo, che disciplina le modalità di funzionamento del Gruppo e i rapporti infragruppo; il Regolamento per l'affidamento dei contratti, che disciplina le procedure per l'affidamento dei contratti relativi ad appalti di lavori, acquisto di beni e appalti di servizi per tutte le società del Gruppo; e il regolamento vendite, che disciplina le procedure relative alla vendita di beni, materiali e servizi e all'affidamento di contratti di sfruttamento commerciale di aree e di spazi.

Nell'analisi del contesto e dei rischi/opportunità individuati, al fine di garantire il rispetto delle norme cogenti, di supportare il presidio dei processi in essere e monitorare gli andamenti delle proprie *performance*, le società del Gruppo hanno implementato ed efficacemente attuato sistemi di gestione aziendale.

Per andare oltre l'autoreferenzialità e attestare un approccio etico, ATM incarica enti terzi, indipendenti e accreditati, per il

riscontro della conformità agli *standard* di riferimento e gestisce coerentemente gli spunti di miglioramento evidenziati in occasione delle verifiche periodiche.

Nell'ambito delle certificazioni Qualità e Ambiente, tutti i processi di ATM S.p.A. (che ha incorporato per fusione ATM Servizi S.p.A.), ATM Servizi Diversificati S.r.l., Nord Est Trasporti S.r.l., e Rail Diagnostics S.p.A hanno ottenuto la conferma del perdurare di adeguatezza rispetto alle norme tecniche internazionali UNI EN ISO 9001/14001 del 2015. Il medesimo Organismo di certificazione, nel novembre 2018, ha inoltre completato l'iter di verifica dell'attuazione del Sistema di Gestione della Salute e Sicurezza nei luoghi di lavoro ai sensi dello *standard* BS OHSAS 18001, rilasciando ad ATM S.p.A. la pertinente attestazione. Inoltre, al 31 dicembre 2018 risultano certificate SA8000 le società ATM S.p.A., Gesam S.r.l., Nord Est Trasporti S.r.l. e Rail Diagnostics S.p.A.

**Tabella 6. Modello ex. D.Lgs. 231/2001 e sistemi di gestione certificati**

Società del Gruppo ATM	Modello ex D.Lgs. 231/2001	Certificazione SA8000	Certificazione ISO 14001	Certificazione ISO 9001	Certificazione OHSAS 18001
ATM S.p.A.	X	X	X	X	X
ATM Servizi Diversificati S.r.l.	Adozione prevista per il 2019	La certificazione non è stata rinnovata in quanto le attività sono collocate all'interno della Direzione Commerciale e Marketing di ATM S.p.A. con un numero esiguo di dipendenti. È stato ritenuto opportuno estendere a questo ramo di attività la certificazione SA8000 della Capogruppo piuttosto che rinnovare la certificazione per ATM Servizi Diversificati S.r.l.	X	X	-



Società del Gruppo ATM	Modello ex D.Lgs. 231/2001	Certificazione SA8000	Certificazione ISO 14001	Certificazione ISO 9001	Certificazione OHSAS 18001
Gesam S.r.l.	X	X	-	-	-
Nord Est Trasporti S.r.l.	X	X	X	X	-
Rail Diagnostics S.p.A.	X	X	X	X	-
International Metro Service S.r.l.	Adozione prevista per il 2019	-	-	-	-
Metro Service A/S	N/A	-	-	-	-

In tema di generale sistema di *whistleblowing*, si specifica che nel luglio 2018 è stata definita e pubblicata la procedura di Gestione Integrata delle Segnalazioni per ATM S.p.A., debitamente comunicata ai dipendenti a mezzo intranet. Ai sensi di detta procedura interna, qualsiasi segnalazione deve essere trasmessa sia all'Organismo di Vigilanza di ATM S.p.A. sia al Direttore *Audit* e Controllo interno, al fine di garantire la gestione di tutte le segnalazioni. È fatto inoltre divieto di atti di ritorsione o discriminatori, diretti o indiretti, nei confronti del segnalante per motivi collegati, direttamente o indirettamente, alla segnalazione. Inoltre, ai sensi dell'art. 6, comma 2-bis è punito il dipendente che, nel violare le procedure interne previste dal Modello in materia di *whistleblowing*, o adottando un comportamento non conforme alle prescrizioni del Modello, compia di atti di ritorsione o discriminatori, diretti o indiretti, nei confronti del segnalante per motivi collegati, direttamente o indirettamente, alla segnalazione; ovvero effettui con dolo o colpa grave segnalazioni che si rivelano infondate. Resta intesa una gestione rigorosa delle segnalazioni anche per la tutela degli eventuali segnalati, poiché qualsiasi dipendente, a qualunque titolo coinvolto, e che operi correttamente e in buona fede, deve essere tutelato.

In aggiunta a quanto attualmente in essere e operante, sono in corso, altresì, da parte del RAC, con il supporto delle funzioni tecniche, le analisi e le valutazioni per l'implementazione di almeno un canale alternativo di segnalazione, idoneo a garantire, con

modalità informatiche, la riservatezza dell'identità del segnalante, come previsto dalla Legge 179/2017. Di conseguenza è già prevista una revisione, nel breve, dell'attuale, sopra citata, procedura, non appena sia completato il processo di individuazione del citato canale alternativo di segnalazione ed adottato un *tool* informatico idoneo a garantire la riservatezza dell'identità del segnalante. A tal fine, il RAC si sta anche confrontando con il Comune di Milano per valutare l'opportunità di procedere con il riuso del *software* implementato dal Comune di Milano. Il Comune ha, comunque, già formalmente autorizzato detto "eventuale" riuso da parte di ATM, dopo apposita richiesta da parte del RAC (Direttore *Audit* e Controllo Interno).

Ad evidenza dell'impegno del Gruppo verso la corretta gestione dei temi inerenti la sfera ambientale e sociale, si segnala che nel corso del 2018 non sono state rilevate sanzioni significative in relazione a leggi e regolamenti in materia ambientale e socio-economica.

Si segnala, inoltre, che nel mese di febbraio 2018 sono state realizzate le misure disciplinari verso i dipendenti infedeli individuati in esercizi precedenti, con l'ausilio dei presidi di controllo interno, nella contraffazione di titoli di viaggio ed è proseguita l'attività di affinamento delle procedure di controllo della bigliettazione delle rivendite per ridurre ulteriormente rischi di frode comunque monitorati.

## 3.2 Rispetto dei diritti umani

Il Gruppo promuove il rispetto dei diritti umani garantendo, in particolare, il rispetto della libertà di espressione, l'astensione da qualsiasi uso di lavoro forzato o minorile, sia direttamente che indirettamente, o tramite subappaltatori, l'uguaglianza di trattamento, all'interno e all'esterno del Gruppo, la lotta a qualsiasi tipo di discriminazione o molestia.

La norma SA8000, adottata come anticipato da alcune società del Gruppo, è volta al miglioramento delle condizioni lavorative e dello *standard* qualitativo di approvvigionamento aziendale. Essa nasce come aggregazione di principi stabiliti da 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) e le Convenzioni delle Nazioni Unite per eliminare tutte le forme di discriminazione.

La norma SA8000 definisce, in particolare, 9 requisiti di particolare rilevanza:

- Non ricorrere né dare sostegno all'utilizzo del lavoro infantile;
- Non ricorrere né dare sostegno all'utilizzo del lavoro forzato o obbligato, non trattenere documenti d'identità in originale e non richiedere al personale di pagare "depositi" all'inizio del rapporto di lavoro;
- Garantire un ambiente di lavoro sicuro e salubre e adottare misure efficaci per prevenire potenziali incidenti, infortuni o malattie che possano verificarsi in conseguenza di, in relazione a, oppure durante lo svolgimento del lavoro;
- Rispettare il diritto di tutto il personale di formare, partecipare a, ed organizzare sindacati di propria scelta e di contrattare collettivamente con l'organizzazione; informare efficacemente il personale del fatto che esso può liberamente aderire a qualsiasi organizzazione dei lavoratori di propria scelta, senza che questo comporti alcuna conseguenza negativa o provochi ritorsioni da parte dell'organizzazione;
- Non ricorrere o dare sostegno ad alcuna forma di discriminazione nell'assunzione, retribuzione, accesso alla formazione, promozione, cessazione del rapporto o pensionamento, in base a razza, origine nazionale, territoriale o sociale, casta, nascita, religione, disabilità, genere, orientamento sessuale, responsabilità familiari, stato civile,

appartenenza sindacale, opinioni politiche, età, o qualsiasi altra condizione che potrebbe dare luogo a discriminazione;

- Trattare tutto il personale con dignità e rispetto, non utilizzare o tollerare l'utilizzo di punizioni corporali, coercizione fisica o mentale e abuso verbale;
- Rispettare le leggi vigenti, la contrattazione collettiva (ove applicabile) e gli *standard* di settore in materia di orario di lavoro, riposi e festività pubbliche;
- Rispettare il diritto del personale ad un salario dignitoso, e garantire che la retribuzione pagata per una settimana lavorativa normale, straordinari esclusi, corrisponda sempre almeno agli standard legali o agli *standard* minimi di settore, o ai contratti collettivi (ove applicabile);
- Instaurare e migliorare continuamente il Sistema di Gestione SA8000.

In linea agli impegni assunti, sono stati predisposti molteplici strumenti volti a garantire la gestione etica degli affari lungo tutta la catena del valore del Gruppo. In particolare, sono stati adottati sistemi di gestione per il trattamento di eventuali casi di discriminazione, molestie e *stalking* e per la selezione dei fornitori sulla base di diversi criteri tra cui l'adesione ai requisiti SA8000.

Ad esempio, attraverso il *Social Performance Team*, composto in egual misura da rappresentanti aziendali e rappresentanti dei lavoratori, viene effettuato il monitoraggio delle segnalazioni pervenute dai lavoratori sia in forma palese sia in forma anonima. Inoltre, sono stati predisposti meccanismi di segnalazione specifici come le caselle SA8000 dove poter recapitare segnalazioni e reclami. In modo analogo, possono essere comunicate eventuali irregolarità attraverso un apposito Modulo *on line*, la mail aziendale dedicata (sa8000@atm.it), posta fisica, o di persona, rivolgendosi direttamente ai membri del *Social Performance Team*. Tali strumenti di segnalazione si uniscono, nel generale sistema di *whistleblowing*, a quelli già presenti e dettati dalla procedura "Gestione Integrata delle Segnalazioni", adottata nel 2018 e il cui scopo è quello di definire l'approccio integrato e sistematico di gestione di tutte le segnalazioni ricevute da ATM S.p.A. e/o dalle sue società controllate in linea con la normativa interna ed esterna.

Il Gruppo monitora continuamente l'andamento delle società certificate SA8000 attraverso la realizzazione di *audit* interni nei

vari reparti aziendali e *audit* a campione sulla catena di fornitura.

Inoltre, vengono svolti periodicamente corsi di formazione inerenti al rispetto dei diritti umani, per tutte le categorie professionali. Per le società del Gruppo in Italia, le ore di formazione specifiche sul tema del rispetto dei diritti umani fanno riferimento alla certificazione SA8000.

Per la società Metro Service A/S, nel 2018 sono stati erogati ai dipendenti, per la prima volta, corsi di formazione in merito alle tematiche di *Corporate Social Responsibility* che includono formazione specifica sul tema del rispetto dei diritti umani.

In particolare, nel 2018 sono stati formati 685 dipendenti in materia di SA8000 e diritti umani.

**Tabella 7. Ore di formazione erogata e % di dipendenti formati in relazione a SA8000 e diritti umani**

Gruppo ATM	2018			2017			2016		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
N. ore di formazione	482	46	528	299	27	326	675	131	806
% dipendenti formati	7%	8%	7%	4%	5%	4%	13%	25%	14%

### 3.3 Lotta alla corruzione

La lotta alla corruzione attiva e passiva in ATM trova fondamento in diversi strumenti, fra i quali anche il Modello organizzativo ex D.Lgs. 231/2001 e il Modello ACT, a loro volta sostenuti dal Codice Etico e dal Codice di Comportamento 231 che sanciscono i principi etici e i valori che informano la cultura aziendale e che devono ispirare condotte e comportamenti di coloro che operano nell'interesse del Gruppo, sia all'interno che all'esterno dell'organizzazione aziendale, al fine, fra gli altri, di evitare e prevenire la commissione di reati, presupposto della responsabilità amministrativa degli enti prevista dal D.Lgs. 231/2001.

Uno dei principali strumenti di controllo interno implementati da ATM è appunto il Modello di organizzazione e gestione ex D.Lgs. 231/2001 che è stato adottato dalla Capogruppo ATM S.p.A. a partire dal 2008 e a seguire, nello stesso anno, dalle controllate ATM Servizi S.p.A. (fusa nel 2018 in ATM S.p.A.) e Rail Diagnostics S.p.A., mentre da NET S.r.l. e Gesam S.r.l. nel 2011. È previsto che nel 2019 il modello venga adottato anche da ATM Servizi Diversificati S.r.l. e International Metro Service S.r.l.

L'adozione del Modello mira ad assicurare il rispetto degli adempimenti previsti dal D.Lgs. 231/2001 rafforzando il sistema di controllo interno, al fine di migliorare l'efficacia e la trasparenza nella gestione delle attività aziendali e a sensibilizzare sui principi di trasparenza e correttezza tutti i soggetti che collaborano, a vario titolo, con ATM.

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

- processo di individuazione delle attività aziendali nel cui ambito possono essere commessi i reati richiamati dal D.Lgs. n. 231/2001;
- previsione di *standard* di controllo in relazione alle attività sensibili individuate;
- processo di individuazione delle modalità di gestione delle risorse finanziarie idonee a impedire la commissione dei reati;

- gestione dei flussi informativi da e verso l'Organismo di Vigilanza e specifici obblighi di informazione nei confronti dell'Organismo di Vigilanza;
- sistema disciplinare atto a sanzionare la violazione delle disposizioni contenute nel Modello;
- piano di formazione e comunicazione al personale dipendente e ad altri soggetti che interagiscono con la rispettiva società;
- criteri di aggiornamento e adeguamento del Modello 231 stesso per l'evolversi delle normative e in coerenza con le variazioni organizzative;
- Codice Etico;
- Codice di Comportamento 231.

Tutti i dipendenti sono tenuti a informare l'Organismo di Vigilanza su comportamenti o eventi che possano determinare una violazione del Modello 231 o che, più in generale, siano rilevanti ai fini del D.Lgs. 231/2001. Si rimanda a quanto già anticipato nel paragrafo "compliance normativa" in tema di *whistleblowing*.

L'Organismo di Vigilanza (OdV) di ATM S.p.A., attualmente composto da 3 membri (di cui 2 esterni alla Società), si è avvicinato nel mese di febbraio 2019 al collegio precedente, rimasto in carica per due mandati. In linea con il passato, i componenti esterni dell'Organismo di Vigilanza sono stati individuati tra accademici e professionisti di comprovata competenza ed esperienza nelle tematiche di economia, organizzazione aziendale e responsabilità amministrativa d'impresa. Il componente interno dell'Organismo di Vigilanza è stato individuato

nel Direttore Audit e Controllo Interno. L'OdV vigila sul funzionamento e l'osservanza del modello e ne cura l'aggiornamento. L'Organismo definisce, inoltre, il programma annuale delle attività di vigilanza. L'attività di vigilanza è stata, ad oggi, organizzata sulla base di un piano triennale, che prevede interventi scaglionati nel corso del triennio in modo da effettuare almeno una verifica su ciascuna attività sensibile identificata nel Modello 231. Per alcune aree - "Gestione dei Flussi Finanziari" e "Approvvigionamento di Beni e Servizi" - gli interventi sono previsti con cadenza annuale. Per altre aree - "Salute e Sicurezza sul Lavoro" e "Ambiente" - le verifiche sono previste con cadenza semestrale. L'Organismo di Vigilanza di ATM S.p.A. è tenuto a fornire, come da MOG, una relazione semestrale circa il proprio operato al Consiglio di Amministrazione.

Nel corso del 2018, gli Organismi di Vigilanza delle società del Gruppo, in continuità con l'attività svolta nel triennio precedente, hanno proseguito nell'esercizio delle funzioni di verifica e vigilanza sull'efficace funzionamento e l'osservanza dei Modelli organizzativi 231 adottati, rispettivamente, dalla Capogruppo e dalle principali società italiane controllate. Si sono avvalsi in maniera continuativa della Direzione *Audit* e Controllo Interno e hanno tra l'altro incontrato, nel corso dell'anno, gli altri organi di controllo sociali. L'attività continuativa di vigilanza si è svolta anche con l'ausilio di consulenti esterni, cui sono state demandate specifiche e analitiche attività di verifica dei processi sensibili, di identificazione di eventuali difformità rispetto al Modello 231 e di redazione di piani correttivi concordati con le funzioni aziendali e oggetto di periodico controllo nel corso delle riunioni degli Organismi di Vigilanza.

## IL MODELLO ANTICORRUZIONE E TRASPARENZA

ATM opera nel concreto applicando una rigorosa etica della legalità e della trasparenza. A tal fine ha adottato un Modello Anticorruzione e Trasparenza su base volontaria. Il Modello ACT di ATM si pone l'obiettivo di improntare l'operato della Società e dell'intero Gruppo ATM alla ratio ed ai principi ispiratori delle norme in materia di trasparenza e anticorruzione (tra cui il D.Lgs. n. 33/2013 e la Legge n. 190/2012) e di assicurarne, in quanto compatibili, l'implementazione sostanziale. La Società ha altresì provveduto ad individuare il Referente Anticorruzione, nella persona del Direttore *Audit* e Controllo Interno che opera per la Società e per tutte le società controllate del Gruppo. Attraverso il Referente Anticorruzione di Gruppo, la Società si raccorda fattivamente con

il Responsabile del Piano Anticorruzione del socio unico Comune di Milano. Il Modello ACT contiene anzitutto una mappatura delle attività di ATM maggiormente esposte al rischio di corruzione ed inoltre la previsione degli strumenti che ATM intende adottare per la gestione di tale rischio. L'attività di comunicazione e formazione è diversificata a seconda dei destinatari cui essa si rivolge, ma è, in ogni caso, improntata a principi di completezza, chiarezza, accessibilità e continuità, al fine di consentire ai diversi destinatari la piena consapevolezza di quelle disposizioni aziendali che sono tenuti a rispettare e delle norme etiche che devono ispirare i loro comportamenti. ATM mutua, inoltre, nel Modello ACT il sistema disciplinare già adottato all'interno del Modello 231.

Nel 2018 sono stati erogati due corsi di formazione in modalità *e-learning* su:

1. "La Responsabilità Amministrativa degli Enti ai sensi D.Lgs. 231/2001";
2. "Anticorruzione e Trasparenza".

Il primo è stato previsto per 638 dipendenti per il 2018 e per ulteriori 178 dipendenti entro giugno 2019. Dei 638 del 2018, 531 dipendenti hanno già completato il corso e, per gli altri, vengono regolarmente inviati opportuni solleciti, in modo che entro giugno 2019 tutti gli iscritti abbiano concluso il corso.

Il secondo è stato previsto per 600 dipendenti in tutte le direzioni fra impiegati e funzionari, nel 2018 e per ulteriori 177 dipendenti entro giugno 2019. Dei 600 del 2018, 491 dipendenti hanno già completato il corso e, per gli altri, vengono regolarmente inviati opportuni solleciti, in modo che entro giugno 2019 tutti gli iscritti abbiano concluso il corso.

Con riferimento ai corsi in aula:

- Nel primo semestre 2018 è stato erogato un corso in aula in tema Anticorruzione e Trasparenza articolato su sessioni di parte generale (coinvolte 161 persone) e sessioni di dettaglio

(coinvolte 151 persone). In aggiunta, nei mesi di dicembre 2018 e gennaio 2019 è stato effettuato un corso relativo alla terza ed ultima sessione formativa di cui al "Piano Triennale di Prevenzione della Corruzione e Programma per la Trasparenza e l'Integrità 2017-2019". In base ai dati forniti dalla Funzione Formazione, in tale ultima sessione, sono stati coinvolti 280 tra Dirigenti e Funzionari del Gruppo ATM e hanno effettivamente partecipato 264 persone. Il prossimo piano di formazione presterà particolare attenzione ai soggetti che non hanno partecipato ad alcune delle sessioni precedenti.

- Nel 2018 la formazione in tema 231 dei soggetti apicali è stata effettuata mediante, appunto, sessioni in aula anche con il contributo di esperti esterni, concentrandosi sull'analisi di specifiche aree di rilevanza 231 (e.g. codice appalti) nonché sulla casistica giurisprudenziale più recente.

Infine, a seguito di aggiornamento del Modello di ATM S.p.A., nel dicembre 2018, è stata altresì progettata una formazione in aula per i soggetti apicali e per gli organi di *governance*. Tale attività è stata pianificata dall'OdV uscente, con il supporto della Segreteria Tecnica dell'OdV, la Direzione Audit e Controllo Interno, per l'erogazione nell'aprile 2019, con contestuale lancio di un documento divulgativo relativo ai principi che informano i MOG delle società del Gruppo ATM.







**ATM a servizio  
del territorio**



## 4. ATM a servizio del territorio<sup>3</sup>

### 4.1 Qualità e accessibilità dei servizi

Al fine di assicurare un livello di qualità del servizio sempre più elevato e consentire un'esperienza di viaggio confortevole, ATM si impegna a dare ascolto ai propri clienti, ai loro bisogni e alle loro aspettative. In questo modo, il Gruppo è in grado di comprendere le loro istanze e, conseguentemente, di offrire soluzioni sempre più efficienti, efficaci, tecnologicamente all'avanguardia e sostenibili.

ATM è consapevole che la qualità dei servizi offerti dal Gruppo è

direttamente collegata al benessere di chi si muove all'interno del territorio.

In quest'ottica, nel 2018, il Gruppo ATM ha gestito circa 173 milioni di euro di investimenti, direttamente o indirettamente riconducibili al miglioramento della qualità dei servizi e alla soddisfazione dei clienti.

**Tabella 8. Investimenti gestiti dal Gruppo ATM**

MACRO CATEGORIA	2018 (milioni di €)	2017 (milioni di €)	2016 (milioni di €)
Rinnovo della flotta	152,3	120,9	60,0
Manutenzione straordinaria degli stabili	2,6	2,6	4,0
Ammodernamento e potenziamento impianti e infrastrutture	10,1	9,9	5,0
Nuove tecnologie per il pagamento e l'info mobilità	8,1	6,5	7,8
<b>TOTALE</b>	<b>173,1</b>	<b>139,9</b>	<b>76,8</b>

Il rinnovo della flotta costituisce un elemento chiave nella sostenibilità del *business*: mezzi sempre più innovativi consentono, infatti, il raggiungimento di livelli sempre maggiori di sostenibilità ambientale, capacità prestazionali, sicurezza, accessibilità e *comfort*. I nuovi mezzi, infatti, hanno livelli di

emissioni notevolmente inferiori a quelli più datati e risultano meno energivori. Ciò consente di migliorare simultaneamente sia la qualità del servizio sia i relativi livelli di *comfort* e accessibilità.

Inoltre, è necessario mantenere, soprattutto per i mezzi di superficie gomma, un'età media compatibile con le direttive

<sup>3</sup> Si segnala che, salvo diversamente specificato, il presente capitolo fa riferimento esclusivamente ai dati delle società italiane del Gruppo ATM.



europee in materia di rinnovo e con quanto previsto dal Contratto di Servizio, sulla base dei co-finanziamenti pubblici messi a disposizione dagli Enti. Il Gruppo si avvale di procedure ad evidenza pubblica su scala europea per la selezione dei fornitori in grado di garantire gli *standard* necessari all'espletamento del servizio di trasporto pubblico di una città come Milano. Per conseguire tali *standard* e per responsabilizzare i costruttori, le gare per l'acquisto di nuovi mezzi (rotabili su ferro e su gomma) possono prevedere, contestualmente, la fornitura del servizio di *global service*.

Per tali ragioni, nel corso del 2018 il Gruppo ha dato continuità alle numerose azioni finalizzate all'ammodernamento dei mezzi, sia metro sia superficie, con particolare riferimento alle attività condotte in Italia. Tra il 2016 e il 2018 sono state infatti completate le forniture del primo contratto applicativo di 30 nuovi convogli metro Leonardo (20 per la Linea M1 e 10 per la M2) e del secondo contratto applicativo per 15 convogli per la Linea M2. Sono stati inoltre forniti, nell'ambito di un terzo contratto applicativo da complessivi 15 treni (9 per la Linea M2 e 6 per la Linea M1), i 9 treni per Linea M2 ed avviate le consegne per quelli di Linea M1. Contestualmente, è avvenuta la messa in servizio di 60 autobus Euro6, 6 autobus ibridi e 12 autobus *full electric*, che diverranno 25 nei primi mesi del 2019. Proseguono, inoltre, attività di *revamping* sulla linea tranviaria, nello specifico sui mezzi serie "4900" e "4700": si tratta di interventi di manutenzione straordinaria volti a ripristinare l'integrità delle parti meccaniche delle vetture e ad introdurre consistenti modifiche impiantistiche per portare le funzionalità, il *comfort*, la sicurezza ed il consumo energetico a livelli comparabili a quelli di una vettura nuova. In linea con gli obiettivi e la strategia del Gruppo, al fine di rendere il servizio sempre più accessibile, confortevole e sostenibile, si segnala che rientrano nel piano di rinnovo parco mezzi la fornitura di 80 nuovi tram bidirezionali a pianale ribassato, 80 nuovi filobus 18 metri, 12 treni M2, 175 autobus ibridi 12 metri, 93 autobus ibridi 18 metri e 250 autobus elettrici.

## Gestione e sviluppo dell'infrastruttura

Il Gruppo ha una forte influenza sul rapporto tra il cliente-cittadino e la Città. Ciò incide fortemente sulla pianificazione dei percorsi delle linee di autobus e sulla costruzione di nuove linee metropolitane. È fondamentale, infatti, che le infrastrutture del Gruppo siano sempre idonee allo svolgimento del servizio a cui sono destinate e che le prestazioni siano costantemente in linea con le nuove necessità dei clienti-cittadini, così da assicurare

sempre un livello massimo di fruizione del servizio e un alto grado di soddisfazione da parte di tutta la comunità.

È compito del Gruppo anche suggerire ai decisori le strategie per la gestione delle infrastrutture col fine di garantire la sicurezza, l'affidabilità e, per quanto possibile, la flessibilità verso il cliente e le sue necessità. Il Piano Urbano della Mobilità Sostenibile (PUMS) rappresenta una delle principali linee guida che dirigono le strategie da adottare in merito alla programmazione a livello di area metropolitana. Il Programma Triennale delle Opere e il Programma Biennale delle Forniture definiscono gli elementi operativi a breve-medio termine del Comune per lo sviluppo degli interventi. In aggiunta, ATM ha implementato appositi strumenti di indagine della mobilità che vengono aggiornati periodicamente per valutare l'andamento, la richiesta e i flussi di mobilità per singola modalità di trasporto.

Le indicazioni sugli interventi da realizzare (manutenzione straordinaria, miglioramenti, modifiche) vengono anche recepite attraverso ulteriori canali preposti a tale scopo (istituzionali, clientela e manutentori).

In particolare, nel 2018, sono state finanziate dal Comune di Milano le seguenti opere infrastrutturali che si concluderanno nel corso del 2019:

- quinta fase di rinnovo straordinario armamento tram;
- risanamento galleria tra stazioni Piola e Lambrate;
- fornitura in opera di montascale a piattaforma per la metropolitana;
- interventi di sostituzione scale mobili in metropolitana M1 e M2;
- fornitura di apparati per interventi di manutenzione straordinaria su impianti di trasporto verticale in metropolitana;
- realizzazione dell'intervento relativo alla ristrutturazione e riqualificazione funzionale delle stazioni M2 - ramo Gessate;
- realizzazione interventi di ripristino e adeguamento delle pavimentazioni presso il parcheggio San Carlo.

Inoltre, durante l'anno, sono state realizzate le seguenti attività:

- ammodernamento sistemi di alimentazione elettrica della metropolitana;
- rinnovo dell'armamento tranviario in Piazza V Giornate;
- Linee T e corridoi veloci - adeguamento linee tranviarie;
- rinnovo armamento Corso P.ta Vittoria;

- ampliamento parcheggio Bisceglie;
- ammodernamento impianto RTT (sistema per la comunicazione radio tra i centri di controllo delle linee metropolitane ed i mezzi in movimento) base e nuovo RTT in metropolitana;
- potenziamento tecnologico M2 (rifacimento impianti di alimentazione e trazione);
- rifacimento impianti elettrici in metropolitana (estensione a tratte funzionali complementari);
- potenziamento della sottostazione elettrica (SSE) Gramsci/Sesto.

Quest'ultima opera si protrarrà per tutto il 2019.

## Customer experience

Il Comune di Milano, in virtù del Contratto di Servizio e attraverso le politiche di trasporto, definisce e pianifica il servizio di trasporto pubblico nella Città e nell'*hinterland* e stabilisce precisi *standard* quantitativi e qualitativi per le *performance* di ATM, che vengono misurate attraverso una serie di indicatori<sup>4</sup> scelti sulla base della rilevanza da parte della clientela.

**Tabella 9. Regolarità dei mezzi ATM (tram, filobus, autobus, metropolitana)**

Modo	REGOLARITÀ <sup>5</sup>			
	Target 2018	2018	2017	2016
Tram	97,5	99,0	98,9	98,9
Filobus	97,7	98,7	98,8	99,0
Autobus	98,2	99,2	99,1	99,3
Metro	99,6	99,8	99,8	99,8

**Tabella 10. Puntualità ATM (tram, filobus, autobus, metropolitana)**

Modo	PUNTUALITÀ <sup>6</sup>			
	Target 2018	2018	2017	2016
Tram	97,6	98,9	99,2	98,2
Filobus	97,8	98,9	99,2	99,0
Autobus	97,2	99,1	99,3	99,2
Metro	99,5	99,8	99,7	99,7

<sup>4</sup> Se non diversamente specificato, i dati quantitativi relativi alla qualità del servizio della metropolitana nel Comune di Milano fanno riferimento alle linee M1, M2 e M3.

<sup>5</sup> L'indicatore di Regolarità del servizio rappresenta il rapporto percentuale tra le corse effettuate e le corse programmate nel giorno da ATM S.p.A., in linea a quanto richiesto dal Contratto di Servizio stipulato con il Comune di Milano. Il parametro viene calcolato mensilmente su base giornaliera.

<sup>6</sup> Il dato rappresenta la percentuale di corse in arrivo al capolinea con ritardi inferiori ai 10' per le linee di superficie e 3' per le linee metropolitane, in linea a quanto richiesto dal Contratto di Servizio stipulato con il Comune di Milano. Il parametro è calcolato mensilmente su base giornaliera.

Tabella 11. Affollamento ATM (superficie, metropolitana)

Modo	AFFOLLAMENTO <sup>7</sup>			
	Target 2018	2018	2017	2016
Superficie	70%	42,4%	40,3%	39,8%
Metro	80%	Aprile 46,8% Novembre 54,9%	Maggio 43,2% Novembre 46,3%	47,4%

Al fine di rispondere al meglio alle esigenze dei clienti e degli altri portatori d'interesse, il Gruppo ATM ha adeguato il sistema di gestione aziendale ai migliori *standard* internazionali. Attraverso la procedura gestionale direzionale chiamata "Rilevazione della soddisfazione cliente", ATM monitora costantemente la qualità percepita e la relativa soddisfazione della clientela. Tali indagini, che hanno evidenziato un valore medio nel 2018<sup>8</sup> di 7,2 su 10, sono effettuate al momento della fruizione del servizio, con tecnica *face to face* a bordo dei mezzi e nei pressi delle fermate/stazioni, su un campione di almeno 3.300 casi per singola indagine.

I reclami e le segnalazioni ricevute dai clienti sono gestite, con apposita procedura, attraverso un ufficio reclami aziendali che garantisce tempi di risposta di circa 5,76 giorni. Lo standard richiesto dall'indicatore "Relazioni con il Pubblico - Reclami" prevede un tempo di risposta pari a 10 gg. Sui mezzi e sul sito internet aziendale [www.atm.it](http://www.atm.it) sono a disposizione degli utenti le modalità di presentazione dei reclami.

## Accessibilità

Da sempre, il Gruppo si impegna a garantire il diritto alla mobilità e al trasporto per tutti, in particolare per i passeggeri con disabilità motoria, visiva ed uditiva, attraverso la valutazione di tutte le soluzioni prefigurabili per la rimozione delle barriere, sia con l'ammodernamento del materiale rotabile, sia attraverso gli opportuni miglioramenti infrastrutturali, per fornire un sistema di trasporto durevole, efficace e di qualità.

Obiettivo costante del Gruppo è garantire, al più alto numero possibile di utenti, la piena accessibilità ai servizi offerti. Per questo, oltre ad aumentare la quota percentuale di fermate, stazioni e mezzi accessibili, ATM ha messo in atto diverse iniziative, tra le quali:

- *Infoline* dedicata agli aggiornamenti in tempo reale sullo stato di accessibilità delle linee di superficie e sotterranee e strumenti informativi a supporto delle persone con difficoltà visive o uditive;
- Facilitazione di acquisto del titolo di viaggio (tramite emittitrici automatiche accessibili, acquisto via SMS, *QR code* e sistema NFC); avvio della sperimentazione dell'accesso al viaggio in metropolitana con carte bancarie *contactless*;
- Riqualificazione o ricostruzione delle fermate di bus, tram e filobus;
- Costruzione di ascensori e montascale e l'installazione di percorsi tattili;
- Acquisizione di tram, bus e filobus a pianale ribassato e il *revamping* di alcune vetture che prevede l'installazione di un elevatore per l'ingresso e l'uscita delle persone in carrozzina.

Nello specifico, nel 2018, ATM ha predisposto un programma di sostituzione scale mobili, l'installazione, per il superamento delle barriere architettoniche, di 8 nuovi ascensori in linea M1 e M2 e la sostituzione di tutti i montascale presenti in linea M1 e M2 con impianti conformi alle nuove normative vigenti. Inoltre, nella sezione del sito ATM "GiroMilano" e sull'app "ATM Milano", tutte le fermate della metropolitana sono state arricchite con le informazioni riguardo alla presenza di ascensori e montascale e alla loro posizione rispetto alla superficie; è stata anche implementata una versione accessibile alle persone con disabilità visiva che funziona con i principali *screen reader*.

Queste azioni riflettono il desiderio di raggiungere un grado di soddisfazione della clientela sempre maggiore, grazie all'attenzione che ATM pone nella parità di trattamento di tutte le diverse categorie di utenti ed interessandosi a ogni genere di problematica di carattere sociale.

<sup>7</sup> Il dato rappresenta il rapporto tra passeggeri trasportati e posti offerti per linea. Viene ricavato sia per le linee di superficie sia per le Linee metropolitane 1, 2 e 3, in linea a quanto richiesto dal Contratto di Servizio stipulato con il Comune di Milano.

<sup>8</sup> Risultati dell'indagine "Customer satisfaction Servizi di TPL in Area Urbana" di maggio 2018.

Ad oggi, il grado di accessibilità del servizio viene misurato secondo i seguenti indicatori:

**Tabella 12. KPI relativi all'accessibilità dei mezzi ATM**

% mezzi di superficie dotati di pedana ribaltabile				
Modo	Target 2018	2018	2017	2016
Linee di superficie	75	86,2	82,7	81,6

% stazioni della metropolitana dotate di ascensori e/o montascale				
Modo	Target 2018	2018	2017	2016
Stazioni metro	75	69,2	69,2	69,2

% stazioni della metropolitana dotate di pavimenti sensibili a centro banchina				
Modo	Target 2018	2018	2017	2016
Stazioni metro	100	95,7	95,7	94,7

Per quanto riguarda la Metro 5, l'accessibilità per i passeggeri con disabilità visiva è garantita dai percorsi LOGES (Linea di Orientamento Guida e Sicurezza) che conducono dal mezzanino alla banchina in corrispondenza delle porte automatiche che proteggono dal rischio di caduta. L'accessibilità per i passeggeri con disabilità uditiva, invece, è garantita da *display* che segnalano la fermata successiva su tutti i treni. Inoltre, in tutte le stazioni della M5 è attivo l'annuncio di arrivo e di destinazione del treno e tutti i treni sono dotati del sistema di annuncio sonoro e visivo tramite *display* di prossima fermata.

Nel corso del 2018, il Gruppo ATM ha raggiunto i seguenti principali risultati in termini di servizio di trasporto:

- Oltre 853,9 milioni di passeggeri trasportati
- Oltre 179,7 milioni di km percorsi
- Oltre 1.245 km<sup>2</sup> di territorio servito

## Innovazione tecnologica e digitale

La diffusione della tecnologia e della digitalizzazione ha modificato nel tempo quelle che sono le esigenze e le necessità degli utenti. L'innovazione tecnologica è diventata quindi una leva fondamentale per lo sviluppo del Gruppo e per la crescita del livello di servizio offerto alla clientela.

A tal fine, ATM ha adottato politiche basate sulla digitalizzazione dei processi e dei sistemi di informazione al pubblico, vendita e accettazione dei titoli di viaggio e sosta.

Ne è un esempio la sperimentazione avviata nel corso del 2018 che consente l'accesso ai tornelli della metropolitana tramite carte bancarie *contactless* aderenti al circuito EMV (Europay Mastercard & Visa). Il sistema permette l'accesso alle 4 linee dell'intera rete metropolitana garantendo al passeggero un pagamento rapido, sicuro e conveniente. Attraverso l'utilizzo di questo sistema di pagamento, al passeggero viene sempre assicurata l'applicazione della tariffa più conveniente (logica *best-fare*) in base al numero e

alla tipologia dei viaggi effettuati nell'arco delle 24 ore dalla prima convalida della giornata. Il sistema, avviato in via sperimentale lo scorso 28 giugno, verrà gradualmente esteso a tutta la rete di superficie urbana ed interurbana.

Dopo la prima fase di aggiornamento dell'app ATM Milano avvenuta a dicembre 2017, nel corso del 2018 sono state rilasciate diverse implementazioni che puntano sulla semplificazione, la personalizzazione e la mobilità sostenibile. La nuova *homepage* è stata arricchita con la visualizzazione degli indirizzi salvati dall'utente, le *news* e le informazioni in tempo reale delle fermate, degli stalli BikeMi o dei parcheggi salvati tra i preferiti. L'esperienza utente è stata ulteriormente migliorata grazie alla possibilità di spostare i blocchi informativi e all'inserimento di *banner* informativi.

ATM ha anche contribuito alla realizzazione dei servizi necessari alla vendita del titolo di viaggio ordinario urbano di corsa semplice in formato *QR Code*, attraverso l'applicazione NUGO (società del gruppo Trenitalia). Si tratta della prima esperienza di vendita di un titolo ATM tramite un'applicazione mobile di terze parti, che ha fornito elementi utili alla possibilità di estendere anche ad altri operatori del TPL questo specifico sistema di pagamento. Il flusso di emissione e validazione del titolo resta appannaggio dei sistemi informativi ATM benché il titolo sia messo a disposizione di clienti che fanno uso di un APP diversa da quella aziendale. Il sistema informatico così realizzato potrà essere riutilizzato per integrare in futuro altri *reseller* interessati ad inserirsi in questo modello di *business*.

ATM ha implementato, inoltre, la soluzione software per l'integrazione dei servizi di sosta da parcometro con i sistemi di

rilevamento della validità tramite palmare, attraverso il pagamento su base targa. Il cliente che sceglie di aprire la sosta tramite parcometro, viene invitato ad inserire la targa del proprio veicolo prima di pagare. Questa funzionalità consente di verificare la validità della sosta tramite palmare, o altri sistemi elettronici di rilevamento delle targhe, senza obbligo di esposizione di alcun tagliando sul parabrezza del veicolo; ciò contribuisce attivamente alla dematerializzazione di tutti i processi di esazione e controllo e abilita l'uso di sistemi di rilievo automatico dei pagamenti, tramite telecamere per la lettura a strascico delle targhe in sosta.

Sempre nell'ambito della sosta regolamentata è stato introdotto un nuovo canale di pagamento, basato sull'utilizzo degli SMS per l'apertura e chiusura degli eventi di sosta, attraverso l'addebito sul credito telefonico del cliente finale di un importo pari al corrispettivo da riconoscere in base alla durata, al luogo e alla disciplina tariffaria in vigore nell'area di sosta utilizzata.

I rischi legati ad una digitalizzazione sempre più crescente hanno portato ad un incremento dei rischi di intrusioni e di frodi informatiche. ATM prosegue perciò nell'adozione di politiche di protezione dai rischi informatici, che vengono rese note a tutti i dipendenti tramite il Codice Etico informatico, pubblicato sulla intranet aziendale. Nel corso del periodo di esercizio è stata inoltre potenziata la gestione dei programmi antivirus e i sistemi di *firewalling* al fine di ridurre tali rischi. ATM ha rinnovato la convenzione con il CNAIPIC, Centro Nazionale Anticrimine Informatico per la Protezione delle Infrastrutture Critiche, per garantire un'azione più efficace di prevenzione e contrasto alla criminalità informatica in appoggio al Comitato Sicurezza interno alla Direzione IT.



## 4.2 Security and Safety

La tutela della sicurezza dei dipendenti, dei passeggeri e la salvaguardia del patrimonio aziendale sono al centro della strategia del Gruppo. Tale strategia si attua tramite una costante presenza sul territorio, col fine di poter migliorare i livelli di sicurezza percepita, sia nelle stazioni sia a bordo dei propri mezzi, offrendo al contempo ambienti più sicuri ed una migliore qualità dei servizi offerti.

La salvaguardia del patrimonio aziendale, la tutela della sicurezza dei dipendenti e dei passeggeri è garantita dal settore *Security* in collaborazione 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.

Nel 2018, si è registrata una significativa riduzione del numero delle aggressioni al personale ATM (-22,7% rispetto al 2017), del numero degli imbrattamenti dei treni della metropolitana (-20% rispetto al 2017) e degli atti vandalici in metropolitana e in superficie. Il contrasto al vandalismo costituisce sicuramente un ambito d'azione rilevante per il Gruppo: la sua gestione permette, infatti, di proteggere l'integrità dei mezzi di trasporto e del patrimonio dell'azienda, diminuendo così i costi sostenuti per la rimozione dei graffiti ed incrementando il livello di qualità offerto. Tale obiettivo viene perseguito attraverso specifiche procedure in termini di *Security*, la stretta collaborazione con la Prefettura di Milano e le Forze dell'Ordine, così come attraverso le attività di monitoraggio attraverso impianti tecnologicamente avanzati.

Nell'ambito del progetto di incremento delle risorse impiegate nel settore *Security*, nel 2018 ATM ha completato il ciclo di formazione di Guardie Particolari Giurate per il conseguimento della certificazione di addetti alla sicurezza sussidiaria, rilasciata dalla Questura di Milano, raggiungendo l'importante obiettivo di

130 Guardie Particolari Giurate certificate, da impiegare nei servizi di sicurezza sussidiaria tra cui: presidio delle principali stazioni della metropolitana, vigilanza a bordo dei treni e dei mezzi lungo le linee di superficie con particolare attenzione a quelle considerate sensibili, vigilanza nelle località aziendali.

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

Da segnalare, inoltre, che a metà ottobre 2018, ATM ha coordinato ed organizzato, presso la propria sede di via Monte Rosa, un significativo *workshop* internazionale inerente le problematiche di sicurezza del patrimonio e dei clienti sulle reti di trasporto di aree metropolitane vaste: a tale incontro, che ha visto partecipare i responsabili della *Security* delle maggiori società esercenti il trasporto pubblico in ambito europeo, nella misura di 30 partecipanti, hanno contribuito anche le forze dell'ordine nazionali rappresentate da alte cariche regionali che hanno seguito i due giorni di lavoro.

Nel corso degli ultimi due anni, ATM ha incrementato l'organico degli addetti alla sicurezza fino a raggiungere il numero di 260 unità operative (+12% rispetto al 2017). In particolare, si segnala un incremento di circa il 49% del personale armato rispetto all'anno precedente.

Tabella 13. Personale addetto alla sicurezza

PERSONALE ADDETTO ALLA SICUREZZA <sup>9</sup>			
Tipologia	al 31.12.2018	al 31.12.2017	al 31.12.2016
Armato	128	86	99
Non armato	132	146	124
<b>TOTALE</b>	<b>260</b>	<b>232</b>	<b>223</b>

Con l'incremento del personale verrà completato anche il potenziamento delle tecnologie asservite alla Centrale Operativa Security e il contestuale spostamento della stessa all'interno del complesso delle Centrali Operative dell'esercizio metropolitano e di superficie. Nel contempo verrà concluso il processo di qualificazione del personale addetto al monitoraggio e alla gestione delle oltre 6.000 telecamere e degli oltre 4.000 allarmi che garantiscono agli addetti Security ATM il supporto 24 ore su 24, 7 giorni su 7.

Per quanto concerne la circolazione e il distanziamento dei treni in sicurezza sulle quattro linee metropolitane in esercizio a Milano, sono presenti sistemi di segnalamento con tecnologie

di protezione e gradi di automazione differenti e capaci di inviare e gestire informazioni relative alla posizione dei treni e alle condizioni della linea. La sicurezza della circolazione dei mezzi di superficie, invece, è principalmente gestita attraverso la puntuale realizzazione di attività manutentive volte ad assicurare il corretto funzionamento delle tecnologie installate.

Anche Metro Service A/S ha istituito un sistema di gestione per la tematica sicurezza al fine di garantire la conformità a leggi, regolamenti e disposizioni contrattuali in materia. La Società registra e valuta i rischi relativi alla sicurezza e definisce annualmente obiettivi quantitativi e qualitativi sottoposti a revisione nel corso dell'esame di gestione annuale.

## 4.3 Mitigazione del rumore e delle vibrazioni

Consapevole dell'impatto sulla comunità dell'esercizio dei propri mezzi con riferimento al rumore e alle vibrazioni generate, il Gruppo si impegna a ridurre l'inquinamento vibro-acustico con lo scopo di migliorare i propri servizi e rispondere al meglio alle aspettative e alle esigenze dei clienti-cittadini esposti.

Al fine di monitorare e gestire questa tematica in modo proattivo, oltre la *compliance* normativa, ATM limita i possibili impatti generati attraverso la manutenzione preventiva della rete e dei rotabili, dotandosi di soluzioni tecnologiche innovative. In quest'ottica, il Gruppo ha stretto una collaborazione con le funzioni tecniche operative volta a monitorare il proprio impatto vibro-acustico giornaliero tramite l'analisi di indicatori ad esso correlati. Questa

collaborazione si concretizza in particolare in alcuni programmi di rinnovo delle flotte dei rotabili e dei componenti per impianti di rete, oltre che nella definizione di relativi piani di manutenzione specifici.

ATM si serve anche di una struttura interna dedicata ai rilievi di rumore e vibrazioni, il Laboratorio di vibro-acustica, specializzato nella misura dell'impatto vibro-acustico provocato dalle quattro modalità di infrastrutture di trasporto (tram, metropolitana, autobus e filobus) e dell'impatto acustico ambientale indotto dalle diverse sorgenti sonore presenti nelle località aziendali.

Il Laboratorio utilizza inoltre un software dedicato che elabora

<sup>9</sup> Tale dato fa riferimento al personale addetto alla sicurezza di ATM S.p.A., ATM Servizi Diversificati S.r.l. e NET S.r.l.

e classifica i dati vibro-metrici generati dai carrelli delle vetture metropolitane, misurandoli tramite impianti fissi di rilevamento continuo in galleria. In questo modo è possibile valutare lo stato d'usura delle ruote dei carrelli e di conseguenza programmare interventi mirati di manutenzione ai medesimi, consentendo di ottenere notevoli vantaggi sulla riduzione dei disturbi percepiti negli edifici adiacenti al tracciato delle linee metropolitane.

Il Laboratorio ha anche appositamente elaborato un *database* per la raccolta e la gestione dei reclami relativi al tema dell'inquinamento vibro-acustico: l'intero processo di trattamento del reclamo coinvolge diverse funzioni aziendali e si formalizza attraverso una piattaforma informatica dedicata denominata CRM di scambio documentale.

Già nel 2016 sono stati posti in atto ed implementati due Piani di controllo manutentivo mirati al contenimento del rumore della linea 2 metropolitana:

1. Piano relativo ai Rotabili, che consente di mantenere nel tempo una condizione delle ruote del parco veicoli M2 entro i parametri definiti da un sistema automatico di rilevamento delle vibrazioni in metropolitana. La realizzazione è stata possibile grazie a un piano di torniture ruote calibrato sull'esito

dei dati prodotti periodicamente da tale sistema, controllato dal Laboratorio di Vibro-acustica.

2. Piano relativo all'Armamento, che consente di mantenere nel tempo le condizioni di binario ottimali cadenzando le molature entro tempi opportuni e specifici per le tratte a maggior rischio espositivo di rumore.

Nel corso del 2018, invece, è stata posta in atto ed implementata l'installazione di 8 nuovi impianti moderatori d'attrito e *upgrade* di 6 impianti esistenti, funzionali ad eliminare il fenomeno dello stridio sulle curve a raggio stretto originato al transito dei veicoli tranviari.

Per il futuro, ATM ha, inoltre, definito un Piano d'azione che si pone l'obiettivo di bonifica acustica per quattro aree esposte al rumore della linea 2 della metropolitana. Nel suo complesso, il Piano prevede interventi di mitigazione sonora mediante installazione di barriere acustiche lungo la via di propagazione del rumore da sviluppare nell'arco di 12 anni. L'Ente proprietario dell'infrastruttura, ovvero il Comune di Milano, lo ha inserito nei Programmi delle Opere Pubbliche del Comune stesso, prevedendo come prima area d'intervento la tratta M2 lungo la via Palmanova.

## 4.4 Intermodalità e integrazione dei servizi

Per rispondere alle sempre più crescenti esigenze della clientela e delle comunità in cui opera, ATM si sta impegnando nello sviluppo e nell'innovazione del servizio di trasporto, rendendo la catena degli spostamenti sempre più efficiente ed efficace in termini di intermodalità e integrazione dei servizi sul territorio, a prescindere dalla modalità di trasporto e dalla società esercente. A questo scopo, è fondamentale che il Gruppo si focalizzi anche sull'integrazione delle informazioni, delle tariffe e dei relativi documenti di viaggio.

### Integrazione degli orari

Nell'ambito della gestione di Contratti di Servizio (per ATM S.p.A.

con il Comune di Milano, Metro5 e il Comune di Segrate, per Nord Est Trasporti S.r.l. con la Città Metropolitana Provincia di Monza e della Brianza e Comune di Monza poi transitati all'Agenzia di Bacino) vengono attuati, nei limiti dei vincoli tecnici ed economici, provvedimenti di coordinamento degli orari e/o coincidenze tra mezzi e servizi diversi erogati anche da differenti società. Lo scopo è mitigare e minimizzare i tempi di attesa dei clienti, compatibilmente con le frequenze previste dai Contratti e le differenze di applicazione dei calendari d'esercizio.

Un esempio importante di applicazione di questo modus operandi, attuato nel 2018, riguarda la ristrutturazione della rete attuata dall'8 settembre 2018 in concomitanza con il prolungamento della linea tram 15 verso il nuovo capolinea di Rozzano sud (via Guido



Rossa). La disponibilità della nuova infrastruttura ha offerto infatti le condizioni per una semplificazione/razionalizzazione dell'offerta di servizio locale, attraverso la revisione dei percorsi delle autolinee locali, in parte sovrapposti al tram, e la riorganizzazione dei programmi di esercizio delle stesse. I nuovi orari sono stati stabiliti in modo da garantire al meglio sia l'accessibilità a importanti funzioni sul territorio come l'ospedale Humanitas e i centri scolastici, sia l'adduzione ai sistemi di trasporto di riferimento su ferro, rappresentati dalla stessa linea tranviaria 15, dalla M2 presso il terminal di Assago Forum, e dalle linee ferroviarie esercite da Trenord presso le stazioni di Pieve Emanuele e di Locate Triulzi.

Il coordinamento è stato garantito attraverso la calibrazione delle frequenze (allineate ad esempio ai 30' per le linee di adduzione alle stazioni ferroviarie, in analogia al servizio delle linee S), degli intercalamenti delle diverse corse sui tratti di percorso in sovrapposizione, dell'arco di servizio con particolare attenzione alle prime e ultime corse.

Un altro esempio di integrazione ha riguardato l'inserimento nella rete notturna, dal 2 maggio 2018, delle due nuove linee circolari N25 e N26, con orari calibrati in modo da offrire, nella misura massima possibile compatibilmente con i vincoli tecnici, possibilità di interscambio con le altre linee notturne presso le località di corrispondenza.

## Integrazione informativa

Mantenere ed estendere i canali di comunicazione con i *partner* è fondamentale, per l'integrazione dei servizi, per consentire al cliente la comunicazione di informazioni più complete e soddisfacenti. ATM raggiunge questo scopo attraverso la trasmissione dei dati da pubblicare sui vari portali disponibili, come ad esempio "Muoversi" (portale della mobilità del Comune di Milano) e "E015" (ambiente digitale di cooperazione della Regione Lombardia) e, parzialmente, sui canali tradizionali del Gruppo (il sito web e APP ATM riportano, ad esempio, anche i dati delle linee S di Trenord).

Nel corso del 2018 si è operato per un ulteriore miglioramento

della funzionalità della app, finalizzato a integrare negli strumenti di consultazione e ricerca anche il servizio del Radiobus di Quartiere. Ciò consentirà una pianificazione più completa del viaggio sui servizi di TPL negli orari serali e notturni, in aggiunta alla modalità telefonica, precedentemente l'unica disponibile ma poco utilizzata.

## Integrazione tariffaria

In questo ambito, i servizi di TPL gestiti da ATM S.p.A. e da Nord Est Trasporti S.r.l. vengono regolati da specifiche disposizioni della normativa regionale ed ex provinciale.

Esiste anche un'integrazione della rete di vendita per titoli di viaggio che non godono di utilizzo integrato sulla rete: i biglietti per il servizio ferroviario regionale vengono venduti attraverso canali ATM, grazie ad un apposito accordo commerciale che li disciplina. I possibili rischi e/o problemi derivanti da questi sistemi, sono legati ai contenziosi in sede di ripartizione degli introiti, spesso verificatosi.

Nel corso del 2018 l'Agenzia TPL di Bacino ha elaborato il nuovo Sistema Tariffario Integrato del Bacino di Mobilità (STIBM), che porterà a una nuova regolamentazione della materia tariffaria nella Città Metropolitana di Milano comprensiva dell'integrazione tariffaria tra servizi di TPL e servizi ferroviari regionali, e che dovrebbe comprendere un diverso sistema di ripartizione degli introiti. Le linee guida del nuovo sistema sono state espone nel programma dei Servizi TPL di Bacino, poi approvato all'inizio del 2019, e sono stati istituiti tavoli di lavoro, con la partecipazione di ATM, per la messa a punto del sistema e per la sua possibile introduzione sperimentale già nel corso del 2019. In tale contesto, ATM ha svolto in supporto al Comune di Milano attività di valutazione degli impatti economici, tecnici, regolamentari e commerciali del nuovo sistema.

Sulla base di finanziamenti regionali e comunali ATM sta realizzando, insieme agli altri vettori di trasporto, il nuovo sistema di bigliettazione elettronica SBE a livello regionale, il grande centro di controllo che verrà installato presso la sede ATM di Monte Rosa consentirà interoperabilità e integrazione tariffaria tra i diversi attori di TPL compreso il vettore ferroviario.

## 4.5 Rapporti con la clientela e il territorio

Il Gruppo ATM è parte integrante della comunità in cui opera e si muove per favorire lo sviluppo locale attraverso la diffusione di una cultura di mobilità integrata e di sostenibilità, intesa in tutte le sue accezioni.

Le modalità di adesione delle società del Gruppo ad iniziative che promuovono lo sviluppo locale sono disciplinate da un apposito regolamento, in cui vengono esplicitate le finalità delle iniziative a cui il Gruppo ATM può partecipare che devono essere coerenti e funzionali al perseguimento della *mission* aziendale delle società del Gruppo.

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

Di seguito alcuni progetti che il Gruppo ha supportato nel corso del 2018:

- **Milano da Leggere:** iniziativa promossa dal Sistema Bibliotecario del Comune di Milano per diffondere la lettura digitale, offrendo gratuitamente *ebook*, scaricabili negli spazi pubblicitari messi a disposizione da ATM;
- **Super – il Festival delle Periferie:** evento volto a valorizzare con iniziative culturali diffuse i diversi quartieri periferici della città. Attraverso corse speciali della linea 90/91, con il supporto di mappe descrittive e tracce audio, l'iniziativa ha promosso le attività del festival nelle aree attraversate dalla circolare;
- **Book City:** in occasione della più importante manifestazione di Milano dedicata alla lettura e all'editoria, un filobus storico modello "Viberti" ha ospitato il "Giro di Milano in 90/91 minuti", con corse straordinarie guidate da autori, attori e lettori ad alta voce per raccontare ai partecipanti il volto inedito della linea 90/91.

Nell'ambito della Responsabilità Sociale di Impresa, sono diverse le iniziative che il Gruppo ATM ha sostenuto nel corso del 2018:

- **Bus degli Angeli:** per l'ottavo anno consecutivo, ATM ha proseguito la collaborazione al progetto "Bus degli Angeli" promosso dall'Associazione dei volontari City Angels, finalizzato a fornire assistenza ai senza tetto della città di Milano durante i mesi invernali;
- **Campagne comportamentali:** anche nel 2018 l'Azienda si è

impegnata sul fronte dell'attività di sensibilizzazione su temi di rilevanza sociale. In particolare sono state realizzate due campagne per promuovere comportamenti virtuosi di convivenza civile sui mezzi pubblici: la prima concentrata sulle buone norme di comportamento in metropolitana, attraverso i volti di quattro passeggeri "indisciplinati". La seconda, dal titolo "Mi cedi il posto, per favore?" per sensibilizzare la clientela sull'esigenza di alcune persone che possono avere bisogno di viaggiare sedute.

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

Tra le iniziative più significative del 2018:

- **"Il Tram dell'Innovazione"**, in occasione della Milano Digital Week, per promuovere i progetti più innovativi di *smart mobility* e le nuove applicazioni del panorama digitale;
- **STEMinthecity:** ATM ha preso parte al progetto, promosso dal Comune di Milano per promuovere la diffusione delle discipline tecnico-scientifiche e delle nuove tecnologie digitali, aprendo le porte delle proprie *control room* agli studenti di tre istituti superiori della città;
- **ATM Digital:** in occasione della Settimana Europea della Mobilità, 30 studenti dell'alternanza scuola-lavoro si sono trasformati in *digital angels* e, nelle principali stazioni metropolitane, hanno supportato i cittadini con un servizio attivo di assistenza, formazione e divulgazione, mostrando come le tecnologie digitali possano agevolare la mobilità pubblica in modo intelligente, pratico e sostenibile.

Attraverso queste iniziative, ATM si impegna nella valorizzazione, promozione, incentivazione del trasporto pubblico locale e della mobilità sostenibile, in un'ottica di responsabilità sociale dell'impresa. In questo modo, ATM intende consolidare il proprio ruolo all'interno della comunità cittadina e sviluppare il proprio modello di *best practice* del settore.

ATM pone il cliente al centro di tutte le proprie attività. Per accorciare le distanze tra ATM e i passeggeri, nel 2018, sono state introdotte nuove modalità più inclusive nella relazione con il cliente, attraverso un linguaggio meno burocratico, una maggior personalizzazione delle risposte alle osservazioni ricevute dai clienti, un coinvolgimento ad eventi pubblici aziendali e l'invio di informazioni dedicate alla

clientela. In particolare, sono stati organizzati tre *focus group* con i passeggeri su alcuni temi sensibili, per intercettare le esigenze in presa diretta e rispondere con azioni concrete. Inoltre, sono state

sviluppate iniziative di approfondimento e *follow up* su situazioni specifiche segnalate da clienti.

## 4.6 Generazione e distribuzione del valore

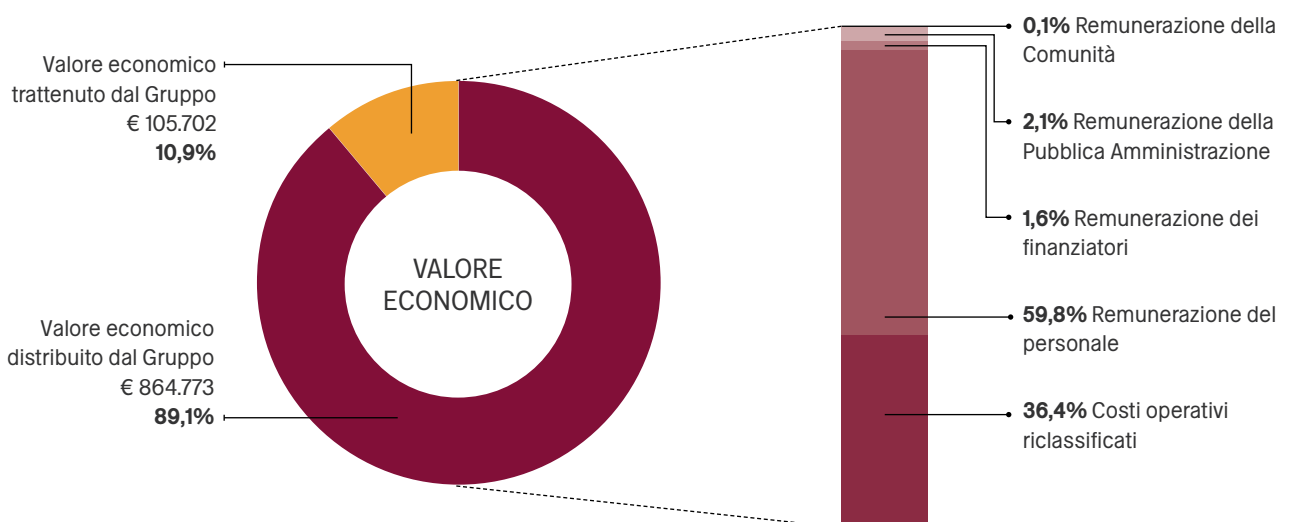
Il Valore Economico generato rappresenta la ricchezza prodotta dal Gruppo ATM che, sotto varie forme, è distribuita ai diversi *Stakeholder*. I dati sulla creazione e distribuzione del valore economico forniscono un'indicazione di base su come il Gruppo ha creato ricchezza per i propri *Stakeholder*, al fine di dare evidenza dei benefici economici prodotti dalla gestione imprenditoriale e direttamente ripartiti tra le principali categorie di *Stakeholder* con i quali il Gruppo intrattiene e persegue relazioni orientate al medio-lungo periodo.

Nel corso del 2018, il valore economico generato dal Gruppo ATM è stato pari a 970.475 mila euro in aumento di circa il 4% rispetto al 2017<sup>10</sup>. Di tale valore, il Gruppo ha trattenuto 105.702 mila euro<sup>11</sup>, in diminuzione di circa il 19% circa rispetto al 2017, sotto forma di ammortamenti, svalutazioni e utili destinati a riserve. Ulteriori 864.773

mila euro, in aumento del 8% circa rispetto al 2017, sono stati distribuiti dal Gruppo nella seguente maniera:

- 517.279 mila euro al personale dipendente, per le attività lavorative svolte all'interno del Gruppo (+4% circa rispetto al 2017);
- 314.334 mila euro per costi operativi riclassificati, relativi a servizi, materie prime, materiali di consumo, merci e altri costi operativi (+5% circa rispetto al 2017);
- 33.160 mila euro ai Finanziatori, Pubblica Amministrazione e Comunità, attraverso oneri finanziari, imposte e liberalità, sponsorizzazioni e collaborazioni per il territorio (+390% rispetto al 2017).

### Distribuzione del valore economico del Gruppo ATM nel 2018



<sup>10</sup> Nel corso dell'esercizio 2018 il Gruppo ha optato per la valutazione dei terreni e fabbricati di proprietà al *fair value* modificando la modalità di valutazione degli stessi. A seguito della modifica dei criteri di valutazione, secondo quanto previsto dallo IAS 8 *Accounting Policies, Changes in Accounting Estimates and Errors*, i dati comparativi 2017 sono stati rideterminati, con data di transizione l'1 gennaio 2017.

<sup>11</sup> Tali valori sono da considerarsi al lordo delle distribuzioni degli utili realizzate. I dividendi distribuiti a terzi nel corso del 2018 sono pari a € 15.960.000, di cui €14.000.000 verso il Comune di Milano e €1.960.000 verso Ansaldo.

## Corrispettivi e Contributi dalla Pubblica Amministrazione

ATM e Comune di Milano hanno sottoscritto un Contratto di Servizio che regola i servizi di trasporto pubblico locale e di quelli connessi e complementari. Per lo svolgimento del servizio di TPL, il Comune di Milano eroga un corrispettivo che, rispetto ai ricavi del Gruppo, rappresenta circa il 70% del totale per il 2018.

Per la gestione degli aspetti contrattuali ed economici relativi al Contratto di Servizio, ATM ha istituito al suo interno l'Unità Contratto di Servizio che detiene e conserva tutti i documenti di rilevanza contrattuale del Gruppo. L'Unità ha la funzione di rendicontare i dati relativi agli standard minimi di qualità e di calcolare gli scostamenti tra servizi erogati e servizi previsti contrattualmente.

Inoltre, ATM si è dotata di una procedura specifica volta a garantire:

- rapporti contrattuali correttamente canalizzati;

- obiettivi del contratto correttamente diffusi e conosciuti dai responsabili delle funzioni che sono incaricate di eseguire le prestazioni contrattuali;
- condivisione delle problematiche di gestione con interpretazioni contrattuali, tra le varie direzioni interne ad ATM;
- corretta gestione ed archiviazione del flusso delle informazioni da e verso il Comune;
- approvazione di eventuali modifiche agli impegni contrattuali.

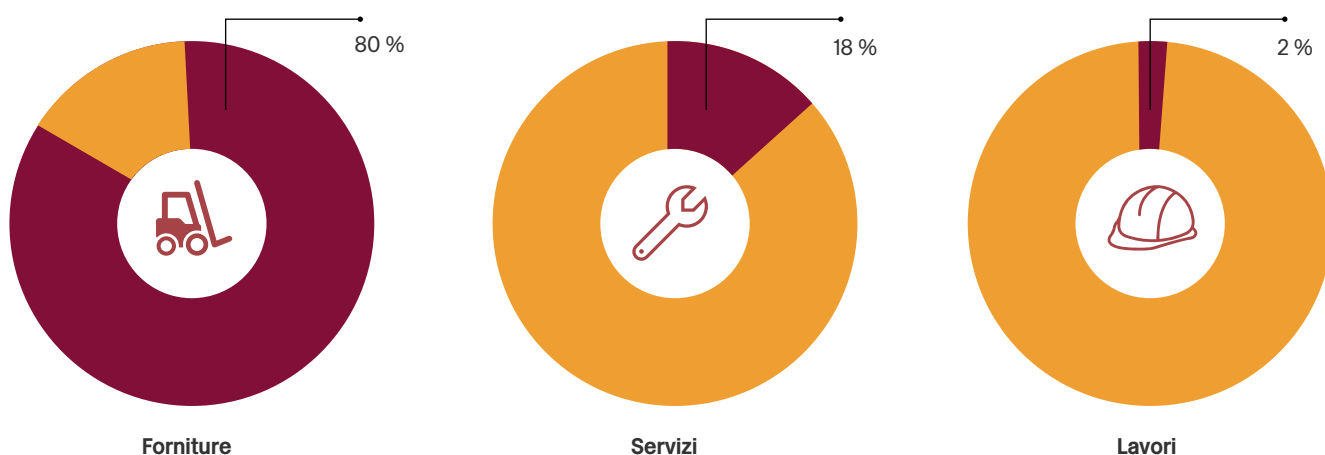
Il Contratto di Servizio prevede, inoltre, anche l'esistenza di un organo paritetico denominato "Comitato Tecnico" e composto da rappresentanti delle parti per la regolazione di diversi aspetti quali ad esempio l'attività di monitoraggio, le valutazioni di variazioni contrattuali o le valutazioni circa la gestione del sistema di penali e premi.

## 4.7 Gestione responsabile della catena di fornitura

La catena di fornitura del Gruppo ATM si compone di oltre 1.700 fornitori, suddivisi principalmente nelle categorie "forniture, servizi e lavori". Le spese per "forniture" rappresentano l'80% circa del totale acquistato e sono principalmente legate all'acquisto di materiale rotabile e ricambi per la manutenzione, così come ai costi sostenuti per le forniture energetiche. La

categoria "servizi" rappresenta circa il 18% del totale acquistato, ed include principalmente le attività di manutenzione dei mezzi e degli impianti, oltre che i servizi manutentivi legati all'*Information Technology* (IT). Infine, il 2% circa della spesa è relativa alla categoria "lavori" con particolare riferimento agli interventi straordinari sulla rete e sulle infrastrutture gestite dal Gruppo.

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



Il Gruppo ATM predilige fornitori locali: in relazione alla percentuale dell'acquistato in Italia presso fornitori italiani, si segnala che tale valore si attesta all'83%, in diminuzione di 10 punti percentuali circa rispetto al 2017. Con riferimento a Metro Service A/S, la percentuale dell'acquistato locale (Copenaghen) sul totale degli acquisti è pari all'81%.

La gestione responsabile della catena di fornitura, come sancito dal Codice Etico di Gruppo e dalla Politica per la Qualità, Ambiente e Sicurezza, è una componente essenziale della strategia del Gruppo, che si impegna così a garantire la massima qualità dei prodotti e servizi acquistati, nel rispetto dei criteri tecnici, ambientali e sociali stabiliti dagli atti di gara, dai disposti contrattuali e dai regolamenti del Gruppo ATM. Per queste ragioni, il Regolamento aziendale per l'affidamento dei contratti disciplina interamente l'iter autorizzativo delle spese, la firma di ordini e contratti e, per le procedure sotto soglia, le modalità di affidamento. Altrettanto essenziale, per garantire il perseguimento dei principi di cui sopra,

è il continuo impegno di ATM nel processo di formazione rivolto a tutti i soggetti coinvolti nel processo di acquisto.

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

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







**Le persone  
di ATM**



## 5. Le persone di ATM

Promuovere la crescita e lo sviluppo delle proprie persone è da sempre un elemento fondamentale per il raggiungimento degli obiettivi del Gruppo ATM. A tal fine, il Gruppo si impegna a creare un ambiente lavorativo inclusivo per tutti i suoi dipendenti, in modo da sostenere un senso di appartenenza e coesione all'interno dell'Organizzazione. Attraverso procedure e politiche a favore dei principi di meritocrazia, *leadership* e integrazione organizzativa, il Gruppo ha coinvolto attivamente tutti i livelli del management nello sviluppo e nella gestione delle risorse umane.

Al 31 dicembre 2018, il Gruppo ATM è composto da 9.884 persone,

in crescita del 1% rispetto al 2017 e del 3% rispetto al 2016, delle quali 9.464 in Italia e 420 in Danimarca<sup>12</sup>. In particolare a Copenaghen le risorse impiegate sono aumentate del 42% lungo il triennio.

Il 98% del personale del Gruppo ATM risulta impiegato con un contratto a tempo indeterminato, in aumento del 5% rispetto all'anno precedente e del 2% rispetto al 2016. La quasi totalità dei dipendenti ha instaurato un rapporto di lavoro stabile con il Gruppo. In particolare, la popolazione aziendale risulta così composta:

**Tabella 14. Numero dipendenti del Gruppo ATM al 31 dicembre, per genere e tipologia di contratto (determinato/indeterminato)**

Regione	Tipologia contrattuale	31.12.2018			31.12.2017			31.12.2016		
		Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
GRUPPO ATM (MONDO)	Tempo determinato	210	21	231	591	38	629	120	14	134
	Tempo indeterminato	8.849	804	9.653	8.426	743	9.169	8.702	752	9.454
	<b>TOTALE</b>	<b>9.059</b>	<b>825</b>	<b>9.884</b>	<b>9.017</b>	<b>781</b>	<b>9.798</b>	<b>8.822</b>	<b>766</b>	<b>9.588</b>
di cui in ITALIA	Tempo determinato	210	21	231	591	38	629	120	14	134
	Tempo indeterminato	8.525	708	9.233	8.192	669	8.861	8.477	681	9.158
	<b>Sub-totale Italia</b>	<b>8.735</b>	<b>729</b>	<b>9.464</b>	<b>8.783</b>	<b>707</b>	<b>9.490</b>	<b>8.597</b>	<b>695</b>	<b>9.292</b>
di cui all'ESTERO	Tempo determinato	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Tempo indeterminato	324	96	420	234	74	308	225	71	296
	<b>Sub-totale Estero</b>	<b>324</b>	<b>96</b>	<b>420</b>	<b>234</b>	<b>74</b>	<b>308</b>	<b>225</b>	<b>71</b>	<b>296</b>

<sup>12</sup> Tali dati fanno riferimento ai soli dipendenti del Gruppo (espressi in *Head Count*). Si segnala che i collaboratori esterni rappresentano una componente residuale in relazione al numero totale dei dipendenti.



**Tabella 15. Numero dipendenti del Gruppo ATM al 31 dicembre, per genere e tipologia di contratto (full-time/part-time)**

Gruppo ATM	31.12.2018			31.12.2017			31.12.2016		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Dipendenti full-time	8.827	694	9.521	8.733	663	9.396	8.687	660	9.347
Dipendenti part-time	232	131	363	284	118	402	135	106	241
<b>TOTALE</b>	<b>9.059</b>	<b>825</b>	<b>9.884</b>	<b>9.017</b>	<b>781</b>	<b>9.798</b>	<b>8.822</b>	<b>766</b>	<b>9.588</b>

In relazione alla tipologia professionale (*full-time/part-time*), si evidenzia una forte crescita dei dipendenti con contratto *part-time*, sia in Italia (+ 49% rispetto al 2016) che all'estero (più del doppio rispetto al 2016), con una crescita totale, lungo il triennio, del 51% circa.

Nel corso del 2018, le società del Gruppo hanno rinforzato il proprio organico per un totale di 578 assunzioni, delle quali 71 donne e 507 uomini, a fronte di 492 esuberanti (465 uomini e 27 donne). Si segnala che il tasso di *turnover* in entrata dell'intero Gruppo è pari, nel 2018, a 5,9%. Il *turnover* in uscita risulta 5,0%.

**Tabella 16. Numero di entrate e turnover in entrata, per età e genere**

Fascia d'età	2018				2017 <sup>13</sup>				2016 <sup>14</sup>			
	Uomini	Donne	Totale	Tasso di Turnover	Uomini	Donne	Totale	Tasso di Turnover	Uomini	Donne	Totale	Tasso di Turnover
<30	188	21	209	32,1%	226	8	234	39,1%	77	2	79	16,3%
30-50	285	37	322	5,7%	275	20	295	5,3%	61	14	75	1,3%
>50	34	13	47	1,3%	5	0	5	0,2%	0	0	0	0,0%
<b>TOTALE</b>	<b>507</b>	<b>71</b>	<b>578</b>	<b>5,9%</b>	<b>506</b>	<b>28</b>	<b>534</b>	<b>5,6%</b>	<b>138</b>	<b>16</b>	<b>154</b>	<b>1,7%</b>
<b>Tasso di turnover</b>	<b>5,6%</b>	<b>8,6%</b>	<b>5,9%</b>		<b>5,8%</b>	<b>4,0%</b>	<b>5,6%</b>		<b>1,6%</b>	<b>2,3%</b>	<b>1,7%</b>	

<sup>13</sup> Il dato non include Metro Service A/S, tale perimetro di rendicontazione rappresenta il 97% circa dei dipendenti del Gruppo ATM al 31.12.2017.

<sup>14</sup> Il dato non include Metro Service A/S, tale perimetro di rendicontazione rappresenta il 97% circa dei dipendenti del Gruppo ATM al 31.12.2016.

Tabella 17. Numero di uscite e turnover in uscita, per età e genere

Fascia d'età	2018				2017 <sup>13</sup>				2016 <sup>14</sup>			
	Uomini	Donne	Totale	Tasso di Turnover	Uomini	Donne	Totale	Tasso di Turnover	Uomini	Donne	Totale	Tasso di Turnover
<30	38	1	39	6,0%	30	0	30	5,0%	11	1	12	2,5%
30-50	122	16	138	2,4%	74	5	79	1,4%	59	11	70	1,2%
>50	305	10	315	8,9%	227	11	238	7,2%	170	8	178	5,7%
<b>TOTALE</b>	<b>465</b>	<b>27</b>	<b>492</b>	<b>5,0%</b>	<b>331</b>	<b>16</b>	<b>347</b>	<b>3,7%</b>	<b>240</b>	<b>20</b>	<b>260</b>	<b>2,8%</b>
<b>Tasso di turnover</b>	<b>5,1%</b>	<b>3,3%</b>	<b>5,0%</b>		<b>3,8%</b>	<b>2,3%</b>	<b>3,7%</b>		<b>2,8%</b>	<b>2,9%</b>	<b>2,8%</b>	

## 5.1 Diversità, inclusione e welfare

Per il Gruppo ATM, promuovere la diversità e l'inclusione dei dipendenti è un fattore determinante per instaurare un senso di coesione organizzativa e una cultura d'impresa in cui vengono valorizzate le differenti esperienze individuali e vengono messi in luce i nuovi talenti.

Nello specifico, il Gruppo realizza laboratori Manageriali sulla gestione della diversità e ha nominato una *Diversity manager*, incaricata del presidio, coordinamento e monitoraggio di progetti e azioni attivati con lo scopo di promuovere queste tematiche. Inoltre, ATM è firmatario della Carta delle Pari Opportunità e dell'Uguaglianza nei

luoghi di lavoro promosso da Assolombarda e Fondazione Sodalitas.

Analizzando i principali dati relativi alla popolazione aziendale, si osserva anche quest'anno una netta prevalenza di lavoratori di genere maschile (92% circa), in linea con gli anni precedenti. I dipendenti con età compresa tra i 30 e i 50 anni rappresentano la maggior parte della popolazione aziendale, il 57% circa, in calo del 3% rispetto al 2016, seguita dagli over 50 (36% circa) e infine dagli *under 30*, circa il 7%, in leggero aumento rispetto al 2016.

### Composizione % dell'organico al 31.12.2018, per genere e fasce d'età



Uomini  
92%



Donne  
8%

<30  
anni

7%

30-50  
anni

57%

>50  
anni

36%

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

**Tabella 18. Composizione % dell'organico del Gruppo, per categoria professionale e genere**

Gruppo ATM	al 31.12.2018			al 31.12.2017			al 31.12.2016		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Area dirigenza	0,3%	1,0%	<b>0,4%</b>	0,3%	0,5%	<b>0,3%</b>	0,4%	0,5%	<b>0,4%</b>
Area funzionari	3,1%	8,6%	<b>3,6%</b>	2,9%	8,6%	<b>3,4%</b>	2,8%	8,4%	<b>3,3%</b>
Area esercizio	60,9%	31,9%	<b>58,5%</b>	61,8%	31,2%	<b>59,4%</b>	60,7%	30,2%	<b>58,3%</b>
Area amministrazione e servizi	6,5%	33,5%	<b>8,7%</b>	6,3%	33,9%	<b>8,5%</b>	6,7%	34,3%	<b>8,9%</b>
Area manutenzione impianti e officina	21,7%	0,7%	<b>19,9%</b>	21,3%	0,8%	<b>19,7%</b>	22,3%	0,8%	<b>20,6%</b>
Area servizi ausiliari per la mobilità	7,5%	24,4%	<b>8,9%</b>	7,3%	25,1%	<b>8,7%</b>	7,1%	25,8%	<b>8,6%</b>

**Tabella 19. Composizione % dell'organico del Gruppo, per categoria professionale e fascia d'età**

Fascia d'età	al 31.12.2018				al 31.12.2017				al 31.12.2016			
	<30	30-50	>50	Totale	<30	30-50	>50	Totale	<30	30-50	>50	Totale
Area dirigenza	0,0%	0,2%	0,6%	<b>0,4%</b>	0,0%	0,2%	0,6%	<b>0,3%</b>	0,0%	0,2%	0,7%	<b>0,4%</b>
Area funzionari	0,2%	2,9%	5,2%	<b>3,6%</b>	0,0%	3,0%	4,6%	<b>3,4%</b>	0,0%	3,0%	4,3%	<b>3,3%</b>
Area esercizio	62,4%	64,7%	48,0%	<b>58,5%</b>	67,7%	64,7%	48,8%	<b>59,4%</b>	58,1%	63,4%	49,1%	<b>58,3%</b>
Area amministrazione e servizi	7,5%	7,4%	11,1%	<b>8,7%</b>	5,5%	7,4%	11,0%	<b>8,5%</b>	6,9%	7,8%	11,0%	<b>8,9%</b>
Area manutenzione impianti e officina	22,7%	17,8%	22,8%	<b>19,9%</b>	21,0%	17,9%	22,4%	<b>19,7%</b>	28,7%	18,9%	22,2%	<b>20,6%</b>
Area servizi ausiliari per la mobilità	7,2%	7,0%	12,3%	<b>8,9%</b>	5,8%	6,8%	12,5%	<b>8,7%</b>	6,3%	6,6%	12,6%	<b>8,6%</b>

La maggior parte della popolazione aziendale appartiene all'area esercizio ed è costituita da 5.521 uomini e 263 donne. La presenza maschile è preponderante nell'Area esercizio, mentre circa un terzo delle donne lavora nell'Area amministrazione e servizi. L'Area dirigenza comprende i Dirigenti delle società italiane del Gruppo e i Senior Level della società Metro Service A/S. Nel 2018 il numero di dirigenti donne è raddoppiato passando da 4 nel 2017 (valore stabile anche nel 2016) a 8 (+1 in Metro Service A/S e + 3 in ATM S.p.A. rispetto al biennio precedente).

Per quanto riguarda i dipendenti per fasce di età suddivisi per

categoria professionale non si registrano variazioni rilevanti lungo il triennio.

Attento alle necessità delle persone appartenenti a categorie protette e disabili, nel 2018, le persone con disabilità e/o appartenenti a categorie protette presenti nel Gruppo hanno superato la soglia delle 200 persone, di cui 34 donne. Inoltre ATM, attraverso continui investimenti sulle proprie strutture, vuole consentire sempre di più l'accesso ai luoghi di lavoro a tutti, siano essi lavoratori ATM o eventuali visitatori con disabilità motoria.

**Tabella 20. Numero dipendenti appartenenti a categorie protette e disabili**

Gruppo ATM	31.12.2018			31.12.2017			31.12.2016		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
dipendenti appartenenti a categorie protette	7	4	11	7	5	12	7	5	12
dipendenti disabili	166	30	196	157	27	184	160	29	189
<b>TOTALE</b>	<b>173</b>	<b>34</b>	<b>207</b>	<b>164</b>	<b>32</b>	<b>196</b>	<b>167</b>	<b>34</b>	<b>201</b>

## Welfare e qualità dell'ambiente lavorativo

Il Gruppo si impegna da sempre ad investire sulla qualità dell'ambiente e degli spazi di lavoro, così da creare una comunità di dipendenti soddisfatti ed un "clima interno" sereno e partecipativo, con conseguente impatto positivo su molteplici dimensioni: motivazione, collaborazione, coinvolgimento, partecipazione, circolazione delle informazioni, flessibilità e fiducia tra le persone, prevenzione dei conflitti e delle vertenze.

Il sistema di *welfare* ATM si rivolge a tutti i dipendenti con l'obiettivo

di favorire il loro benessere psico-fisico e sociale. La *mission* è di migliorare la qualità della loro vita, e in parallelo la qualità del benessere organizzativo dentro cui le persone operano.

Tale sistema, promosso dalla funzione del *welfare* della Direzione Risorse Umane, offre risposte concrete ai bisogni dei propri dipendenti che quotidianamente garantiscono la qualità e la sicurezza del servizio erogato da ATM.

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



WORK LIFE BALANCE	WELLBEING (WORK ABILITY)	AGE MANAGEMENT	DIVERSITY INCLUSION
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Flessibilità orarie</li> <li>■ Luoghi di lavoro</li> <li>■ Fruizione degli spazi</li> <li>■ Servizi per la famiglia</li> <li>■ Flexible benefit</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Promozione della salute</li> <li>■ Qualità ambienti</li> <li>■ Motivazione</li> <li>■ Responsabilità</li> <li>■ Autonomia professionale</li> <li>■ Riconoscimento</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Condivisione informazioni</li> <li>■ Organizzazione del lavoro</li> <li>■ Cultura della sicurezza</li> <li>■ Job rotation</li> <li>■ Bilancio di carriera</li> <li>■ Sviluppo competenze</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Cultura manageriale</li> <li>■ Qualità delle relazioni</li> <li>■ Identità professionale</li> </ul>

#### OUTPUT

RIDUZIONE COSTI E CONFLITTI	RESPONSABILIZZAZIONE DIFFUSA	COESIONE INTERNA	SODDISFAZIONE

Nel corso del 2018, circa 550<sup>15</sup> dipendenti hanno richiesto un periodo di congedo parentale, di cui circa 86% uomini e il 14% donne.

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

- Nidi aziendali: 3 nidi per 68 posti dedicati ai genitori dipendenti ATM e anche ai nonni dipendenti ATM ancora in servizio;
- Agevolazione nella concessione di *Part time* e Tele lavoro;
- Realizzazione di 4 nuove *toilette rosa* per tutte le donne di ATM che svolgono lavori itineranti e operativi.

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

- Sportello di *counseling*;
- Piano di *Age management*;
- Formazione "Alimentazione ed emozioni" per 280 persone tra agenti di stazione e conducenti;
- Modulo di formazione sul tema disabilità dedicato a *tutor* e assistenti alla clientela;

- *Coaching* maternità staff.

Per il 2019 sono in progettazione le seguenti attività:

- Progetto Cantiere famiglia;
- Corso sul Progetto *empowerment* agenti di stazione;
- *Cooking lab* per il personale delle mense aziendali;
- Formazione alimentazione *on line* dedicato a capi operai, cut e dirigenti;
- Progetto *co-working* e *smart working*;
- Progetto 30 giorni in azienda;
- Progetto educazione finanziaria;
- *Coaching* maternità per tutte le famiglie professionali.

Tutte le politiche di *welfare* adottate dal Gruppo, i dati quantitativi e qualitativi degli interventi effettuati, l'analisi dei bisogni emergenti e le azioni innovative in fase di progettazione vengono riportati ogni anno nel Report WELFARE 2018, destinato ai *manager* del Gruppo che hanno la gestione di tutte le famiglie professionali presenti in ATM. Uno dei capisaldi della cultura di Metro Service A/S è "*the appreciative inquiry*". Lavorando con questo

<sup>15</sup> Il valore non include i congedi obbligatori e facoltativi dei dipendenti uomini poiché appartenenti ad un istituto differente rispetto al congedo parentale previsti dal testo unico sulla maternità e paternità. Il dato fa riferimento alle società ATM S.p.A., ATM Servizi Diversificati S.r.l. e NET S.r.l.

concetto da circa 10 anni, la creazione di un ambiente di lavoro rispettoso e riconoscente è diventato una priorità assoluta in tutta l'organizzazione, con conseguente miglioramento della cooperazione, alta soddisfazione lavorativa, basso *turnover* del personale e prevenzione dei conflitti.

## Relazioni industriali

Nel rispetto della reciproca autonomia dei ruoli, il modello di Relazioni Industriali è basato sul metodo della concertazione in grado di realizzare il coinvolgimento, il confronto e la partecipazione dei lavoratori agli obiettivi del Gruppo attraverso le proprie rappresentanze sindacali, nel perseguimento degli obiettivi strategici e per la prevenzione e risoluzione di possibili conflitti.

In ATM i livelli di relazione sono definiti, oltre che dal CCNL, da un accordo quadro aziendale e da uno specifico protocollo di relazioni industriali, sottoscritti con le Organizzazioni Sindacali firmatarie del CCNL.

In ATM è pienamente assicurata la libertà del singolo di aderire ad un'organizzazione sindacale. La percentuale dei dipendenti iscritti complessivamente alle Organizzazioni Sindacali si è attestata mediamente nel 2018 attorno al 64%.

Il 2018 è stato contraddistinto dall'elezione per il rinnovo della RSU aziendale che ha visto la partecipazione di oltre il 70% dei lavoratori che hanno eletto, nelle varie località di lavoro, 132 rappresentanti, che a loro volta hanno eletto un proprio esecutivo ed il Coordinamento RSU Aziendale, titolare dei rapporti contrattuali con ATM.

Tra gli accordi sottoscritti nel corso del 2018, si segnalano l'accordo relativo alla fusione per incorporazione di ATM Servizi S.p.A. in ATM S.p.A. che ha coinvolto oltre 6.000 lavoratori e l'accordo relativo al Premio di Risultato legato all'esercizio 2018 (erogazione nel 2019), confermato dalle parti quale "strumento" di coinvolgimento dei lavoratori per il raggiungimento degli incrementi di produttività, di qualità e di competitività. È stato inoltre attivato il confronto sul Premio di Risultato per gli esercizi successivi nell'ottica di inserire nell'accordo elementi specifici di *welfare*.

## 5.2 Tutela della salute e sicurezza

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

In merito ai servizi erogati e alla mobilità integrata sul territorio, ATM vuole essere un punto di riferimento e un fattore decisivo, assicurando a tutti i suoi dipendenti e clienti una qualità, sicurezza e competitività di servizio. Prevenire costantemente incidenti e malattie professionali del proprio personale e garantire l'efficacia e l'efficienza nel presidio dei processi e l'adeguatezza della

gestione del rischio e delle opportunità al riguardo è dunque fondamentale per il Gruppo ATM.

A tal fine, il Gruppo ATM promuove una costante azione volta ad identificare i pericoli per la salute e per la sicurezza, a valutare gli eventuali rischi residui ed a implementare adeguate misure di prevenzione. Da qui la decisione di ATM S.p.A. di intraprendere il percorso di certificazione del proprio sistema di gestione della sicurezza secondo gli standard della OHSAS 18001, concluso positivamente nel novembre 2018. La certificazione costituisce un fattore determinante e significativo, che evidenzia la priorità di perseguire gli obiettivi definiti, ponendo in primo piano l'attenzione verso tutte le parti interessate, comprese le prestazioni dei propri fornitori. Ciò ha determinato nel 2018 una significativa attività nella verifica dei processi fondamentali per la gestione del Sistema di Gestione della Salute e Sicurezza sul lavoro (SGS).

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

Infortuni, malattie professionali e idoneità sono solo alcuni degli effetti derivanti da valutazioni incomplete o inadeguate dei rischi sulla salute e sicurezza. Il Gruppo si pone come obiettivo costante la riduzione del numero di infortuni e malattie, attraverso la formazione del personale, garantendo così un ambiente di lavoro salubre e sicuro. Inoltre, il Gruppo ritiene di fondamentale importanza la conformità legislativa, l'evasione delle prescrizioni emesse dagli Enti di controllo (come ad esempio ATS) e la successione/avvicendamento delle figure o ruoli previsti dalle normative SSL.

L'Istituto Nazionale Assicurazione Infortuni sul Lavoro (INAIL) definisce regolarmente i premi assicurativi contro gli infortuni in relazione alla natura, modalità di svolgimento ed altre circostanze specifiche inerenti le attività realizzate dai dipendenti del Gruppo ATM in Italia.

Nel corso del 2018, il Gruppo ATM ha registrato 313 denunce d'infortunio, 284 relative a dipendenti uomini e 29 a dipendenti donne. Di tali infortuni, 226 sono avvenuti sul luogo di lavoro a fronte di 87 in itinere, confermando il *trend* in diminuzione registrato negli ultimi 10 anni. In particolare, in Italia, nel 2018 il numero di infortuni è diminuito del 12% rispetto al 2016, con un calo del 18% degli infortuni sul lavoro, a dimostrazione dell'esito positivo del continuo impegno profuso a tutti i livelli nelle varie aziende del Gruppo nella tutela dei lavoratori attraverso le molteplici forme di prevenzione e protezione poste in atto nell'ultimo quinquennio, con un significativo “utile” in termini di disponibilità, produttività ed efficienza delle risorse impegnate nei vari processi. Nel corso del 2018, è stato registrato un decesso per infortunio in itinere per un dipendente uomo della società NET S.r.l..

L'indice di frequenza<sup>16</sup> del Gruppo ATM è pari, nel 2018, a 3,9 (5,1 per le donne e 3,8 per gli uomini), in calo rispetto al 2017 con riferimento agli uomini (4,9 per le donne e 4,2 per gli uomini).

L'indice di gravità<sup>17</sup> per le Società del Gruppo in Italia è pari a 85,7 (86,4 per le donne e 85,6 per gli uomini) in lieve diminuzione rispetto al 2016 (2%) e in aumento del 6% circa rispetto al 2017.

Inoltre, nel corso del 2018, sono pervenute 8 denunce relative a casi di malattia professionale, di cui 1 è stata accolta dall'INAIL, che ha provveduto a riconoscere relativi 58 giorni di malattia professionale e 2 sono state respinte. Le restanti 5 denunce sono ancora in fase di verifica da parte dell'Istituto Nazionale Assicurazione Infortuni sul Lavoro.

Infine, il Gruppo ATM registra un tasso di assenteismo<sup>18</sup> pari a 7,5% (7,0% per gli uomini e 12,6% per le donne) in linea con il 2017.

Per quanto riguarda gli addetti a lavorazioni particolarmente faticose e pesanti - i c.d. lavori usuranti - in relazione alle caratteristiche delle operazioni condotte dal Gruppo ATM sono di rilievo le casistiche inerenti ai conducenti di veicoli con capienza complessiva non inferiore a 9 posti adibiti a servizio pubblico di trasporto collettivo e ai lavoratori notturni, così come disciplinato dal D.Lgs. 67/2011. Inoltre, nell'ambito del riconoscimento di beneficio di miglior favore per la maturazione del diritto a pensione, la circolare INPS n. 99 del 16/6/2017 identifica le figure di attività particolarmente “gravose”, tra le quali il Conducente di convoglio ferroviario. Sono rimaste escluse le figure professionali di macchinista metropolitano e conduttore convoglio tranviario (Decreto Interministeriale 5 Febbraio 2018).

Con l'anno 2018 è proseguita l'erogazione dell'aggiornamento quinquennale della formazione in materia di sicurezza sul lavoro, della durata di 6 ore. Oltre all'aggiornamento normativo ed all'organizzazione aziendale della sicurezza, si è scelto di affrontare due tematiche in particolare: l'aspetto ergonomico posturale delle attività, quale prevenzione delle patologie muscolo scheletriche, in particolare del rachide e l'educazione alimentare ed i corretti stili di vita, quale prevenzione dei fattori di rischio delle patologie cardiache e legate al sovrappeso. Entrambe le tematiche rientrano anche nel progetto di *age management*, legato all'allungamento dell'aspettativa di vita ed ai cambiamenti sociali e previdenziali in atto.

<sup>16</sup> L'indice di frequenza è calcolato nel seguente modo: [(numero totale di infortuni / ore lavorate) \* 200.000]. Sono escluse dal calcolo le ore lavorate di Gesam S.r.l., e stimate in circa 35.000 ore.

<sup>17</sup> L'indice di gravità è calcolato nel seguente modo: [(numero di giorni persi / ore lavorate) \* 200.000]. Per la società Metro Service A/S non è stato possibile calcolare l'indice di gravità data la mancata disponibilità del numero di giorni persi, in quanto non richiesti dalla normativa vigente in Danimarca. È, inoltre, esclusa dal calcolo, data la mancata disponibilità del numero totale di ore lavorate, la società Gesam S.r.l..

<sup>18</sup> Il tasso di assenteismo è calcolato nel seguente modo: ore totali di assenza / ore lavorabili.



## LEADERSHIP IN HEALTH AND SAFETY

Con il supporto della Fondazione LHS è stato attivato il corso “LEADERSHIP IN HEALTH AND SAFETY”, un metodo innovativo e ad alto impatto emotivo per promuovere salute e sicurezza, lanciato in Saipem e sviluppato con successo a partire dal 2007. Il corso ha lo scopo di diffondere una vera e propria cultura

della sicurezza per passare da un “mero” adempimento alle Leggi in materia ad un approccio più ampio e condiviso verso il significato comune del lavorare in sicurezza. I *manager* ATM sono stati quindi formati per coinvolgere direttamente i loro collaboratori, attraverso un virtuoso processo di “cascading”.

Nel corso del 2018 il Gruppo ATM ha dato seguito alle attività consolidate negli anni precedenti, introducendo anche alcune iniziative di approfondimento e miglioramento sulle tematiche afferenti la Sicurezza sul Lavoro e la Sorveglianza Sanitaria.

Il Servizio di Prevenzione e Protezione, oltre alla formazione del personale e al necessario supporto alle diverse funzioni aziendali, si è impegnato in diverse iniziative di miglioramento, quali ad esempio:

- Redazione di nuove procedure di lavoro ed istruzioni operative per lo svolgimento in sicurezza delle attività svolte nei contesti aziendali e cittadini;
- Collaborazione con il servizio aziendale di Medicina del

Lavoro per l’implementazione della piattaforma integrata SAP-EHS per la gestione della sorveglianza sanitaria dei lavoratori;

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

Nel 2018 si sono svolte iniziative sul tema salute e sana alimentazione, anche per i cuochi delle mense, un *workshop* sui corretti stili di vita e l’invecchiamento attivo e dei corsi *on line* e in aula.



## 5.3 Formazione e sviluppo professionale

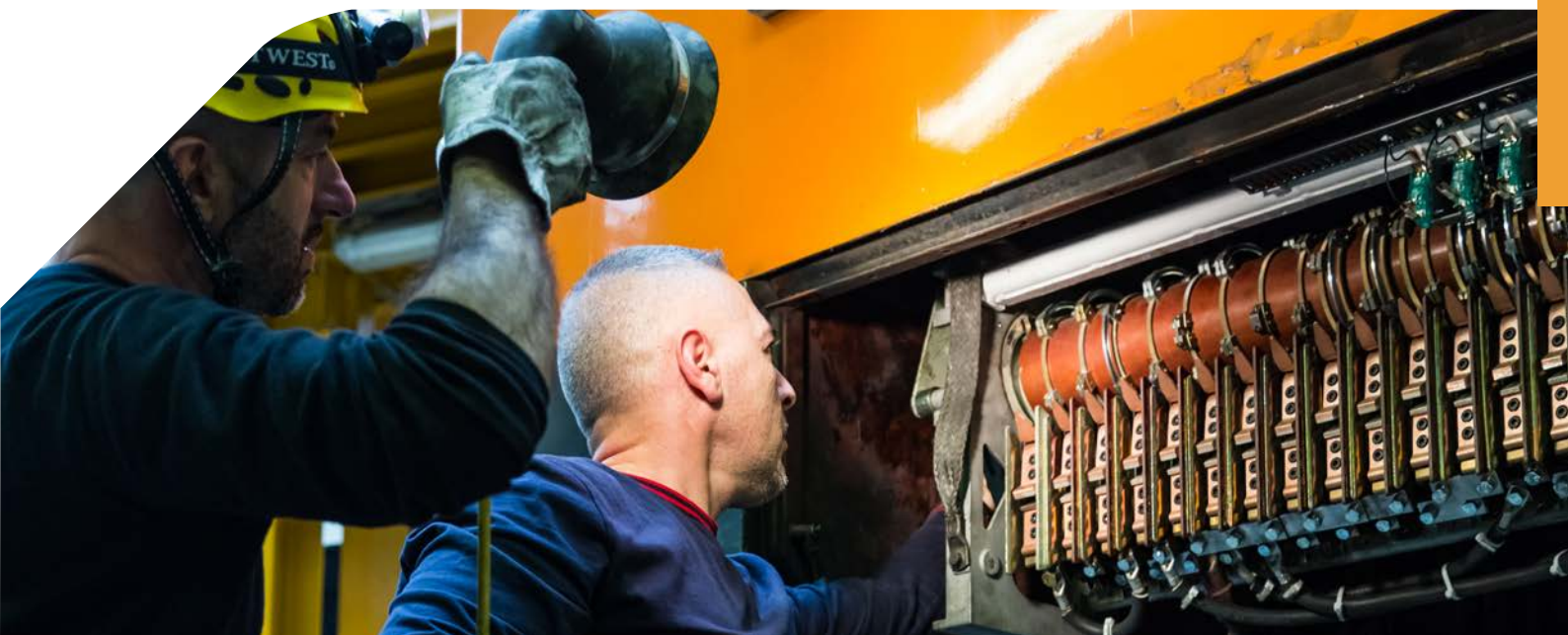
Il Gruppo ATM si impegna a garantire un ottimale inserimento del personale di nuova assunzione, promuovere e diffondere a tutti i livelli la cultura dell'attenzione verso le risorse umane, verso il miglioramento continuo della qualità del servizio erogato al Cliente, verso l'innovazione. Il Gruppo, infatti, riconosce da sempre l'importanza della formazione e dello sviluppo delle proprie risorse al fine di migliorare l'efficienza e l'efficacia aziendale. Oltre ad assolvere alcuni obblighi derivanti da normative nazionali, contratti e/o accordi aziendali, viene quotidianamente erogata attività formativa sia di tipo tecnico che comportamentale/manageriale per valorizzare il personale interno aggiornandone e sviluppandone le competenze. In aggiunta, le leve di sviluppo sono gestite con l'obiettivo di assicurare che le persone siano messe nelle condizioni di esprimere appieno il proprio potenziale e di metterlo a disposizione dell'azienda.

Anche in Metro Service A/S, come nel resto del Gruppo, la formazione e lo sviluppo delle risorse umane giocano un ruolo centrale. L'istruzione, la formazione e la riqualificazione, attinenti sia alle attività legate alla sicurezza sia al lavoro specifico svolto da ciascun dipendente, hanno un'alta priorità. I dipendenti di Copenhagen sono inoltre supportati nell'effettuare ulteriori studi non direttamente correlati al lavoro che attualmente detengono, ma che potrebbero essere rilevanti per un futuro lavoro e per lo sviluppo personale. Sempre in Metro Service A/S, sono stati stabiliti requisiti per garantire il rispetto della certificazione di sicurezza ferroviaria richiesta dall'Agenzia danese dei trasporti, dell'edilizia e delle costruzioni "Trafik-, Bygge- og Boligstyrelsen". Ciò richiede che i dipendenti, svolgendo attività correlate alla sicurezza, si

sottopongano a programmi di formazione estesi con test periodici per garantire che vengano mantenute le competenze pertinenti. Per promuovere l'ulteriore sviluppo professionale e personale dei dipendenti, Metro Service A/S gestisce tutto il lavoro amministrativo in relazione all'istruzione pertinente per il *business*, inclusa la gestione dei contributi statali per la formazione e offre orari di lavoro flessibili per completare il programma di formazione. Inoltre la società ha istituito tre comitati di istruzione che rappresentano *steward*, tecnici e personale della sala di controllo. Lo scopo dei comitati è di assicurare, mantenere e continuare lo sviluppo dell'istruzione e della riqualificazione di questi gruppi di dipendenti.

Il Gruppo ATM, allo scopo di garantire la massima trasparenza in ordine all'attività di formazione e sviluppo delle risorse, si è dotata di specifiche procedure interne nell'ambito delle norme di riferimento. Le procedure sono pubblicate nel sito istituzionale e accessibili a tutto il personale del Gruppo.

Dal 1999, ATM dispone di un centro di formazione e orientamento al lavoro, Campus ATM, accreditato presso la Regione Lombardia per la progettazione e l'erogazione di attività formative e di orientamento. Il Campus, certificato ISO 9001 e recentemente ristrutturato e dotato dei più moderni strumenti didattici digitali, verifica costantemente la qualità delle attività erogate (formazione, selezione, altri processi di sviluppo) anche attraverso la frequente presenza in aula di *tutor* che monitorano il corretto ed efficace svolgimento dei percorsi formativi e l'eventuale manifestarsi di problematiche, individuali o di settore.



**Tabella 21. Ore di formazione medie pro-capite erogate, suddivise per categoria professionale e genere <sup>19</sup>**

Gruppo ATM	2018 <sup>20</sup>			2017			2016		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Ore medie	35,4	30,0	<b>34,9</b>	20,4	18,5	<b>20,2</b>	14,0	17,9	<b>14,3</b>
Area dirigenza	28,0	23,8	<b>27,0</b>	32,4	45,2	<b>34,0</b>	25,1	34,8	<b>26,2</b>
Area funzionari	35,6	31,6	<b>34,8</b>	26,7	23,9	<b>26,1</b>	25,7	20,2	<b>24,6</b>
Area esercizio	46,7	65,9	<b>47,6</b>	24,5	28,2	<b>24,6</b>	11,8	23,1	<b>12,3</b>
Area amministrazione e servizi	16,9	15,7	<b>16,5</b>	13,7	18,9	<b>15,4</b>	12,9	19,7	<b>15,0</b>
Area manutenzione impianti e officina	17,3	10,0	<b>17,3</b>	13,3	26,4	<b>13,4</b>	20,0	33,2	<b>20,0</b>
Area servizi ausiliari per la mobilità	11,6	3,1	<b>9,7</b>	9,3	3,3	<b>7,9</b>	9,8	7,9	<b>9,3</b>

Nel 2018, il Gruppo ha erogato 345.336 ore di formazione. Si evidenzia un significativo aumento della formazione su tutte le aree funzionali. Questa variazione è dovuta sia all'aumento della formazione tecnica e cogente sia all'avvio di progetti di formazione relazionale. Si osserva un incremento particolarmente rilevante nell'Area esercizio, a causa dell'avvenuta formazione relativa alla Carta Qualificazione del Conducente (CQC) per il trasporto delle persone, erogata al personale di superficie, che da sola ha cubato 131.250 ore. Tale formazione avviene con cadenza quinquennale ed è presente in maniera massiccia, con tale ciclicità, in relazione all'entrata in vigore dell'obbligo di legge che ha imposto tale formazione nel 2013.

In particolare, nel corso del 2018 sono stati realizzati numerosissimi percorsi formativi di vario tipo, spesso con metodologie didattiche innovative (esperienziali, "bite sized", format basati sul modello della "flipped classroom") per coinvolgere maggiormente i partecipanti e rendere più efficace la formazione.

Nello specifico, sono stati attivati interventi formativi per il personale tecnico sui metodi della *lean organization*, al fine di efficientare i processi lavorativi e sono stati realizzati percorsi formativi sia in aula che *on line* per informare e sensibilizzare il personale sulle normative e buone pratiche in materia di trasparenza ed anticorruzione, sulle nuove normative in materia di protezione

dei dati e sul tema della *cybersecurity*. È inoltre proseguita per tutto l'anno la formazione, obbligatoria e non, sui temi della salute e della sicurezza sul lavoro. I *manager* tecnici operanti nel settore dell'*information technology* di ATM sono stati invece coinvolti in un percorso formativo dedicato alla *digital disruption* e alle sue ricadute sui processi lavorativi e sui servizi offerti da ATM, mentre più in generale la popolazione manageriale ha partecipato a corsi relativi alla gestione e motivazione dei collaboratori (inclusi i più giovani, recentemente assunti, con le loro particolarità) e ad un *workshop* dedicato al nuovo Piano Strategico Industriale. Tutti i neoassunti sono stati come sempre protagonisti di appositi percorsi di formazione, addestramento e *induction* sulla base delle mansioni loro assegnate. Particolarmente innovativo e coinvolgente il percorso dedicato ai 36 giovani laureati, iniziato nel mese di ottobre, che proseguirà per tutto il 2019. L'utilizzo dei fondi interprofessionali per la formazione "Fonservizi" e "Fondirigenti", attraverso una rigorosa disciplina interna in ambito amministrativo, ha assicurato, anche nel 2018, la copertura dei costi della formazione.

In Metro Service A/S, ad agosto del 2018, è stato implementato il simulatore, progettato nel 2017 con un investimento di 280 mila euro, da utilizzare nella formazione di steward e "train dispatchers" che consentirà di ridurre i tempi di formazione, in quanto più persone possono essere addestrate contemporaneamente.

<sup>19</sup> In virtù di un perfezionamento nel processo di raccolta e calcolo, i dati relativi al 2017 e al 2016 sono stati riesposti rispetto a quelli pubblicati all'interno della DNF 2017.

<sup>20</sup> I dati includono i corsi iniziati nel 2017 e conclusi nel 2018, i corsi iniziati e conclusi nel corso del 2018 e i corsi iniziati nel 2018 e conclusi nel 2019.

## FORMAZIONE ALLA RELAZIONE CON IL CLIENTE E ALLA DISABILITA'

La formazione al personale ATM di *front-line* per una corretta ed efficace relazione con i Clienti viene erogata da molti anni. Nel 2018 è stata intensificata, coinvolgendo quasi 1.000 addetti tra personale di Security, operatori di stazione, *tutor* di linea, addetti assistenza clienti, addetti Area C ed addetti alla funicolare Como - Brunate, oltre ovviamente a tutto il personale di *front-line* di nuova assunzione. Sono stati affrontati per la prima volta anche temi quali la gestione di rabbia/aggressività e più in generale la gestione di situazioni potenzialmente critiche. Tutto il personale in aula è stato inoltre opportunamente sensibilizzato rispetto al tema della clientela diversamente abile, anche attraverso opuscoli informativi ed una app con ulteriori informazioni e video. Anche i conducenti di linea, nell'ambito dei corsi svolti nel 2018 presso le autoscuole autorizzate per il rinnovo della carta di qualificazione del conducente (circa 3.800 persone

interessate), hanno affrontato - tra gli altri - il tema dei compiti del conducente nei confronti dei passeggeri. Inoltre, nel corso del 2018 - nell'ambito del nuovo progetto "Il Cliente al centro" - 344 dipendenti, tra dirigenti e funzionari del Gruppo, hanno effettuato due affiancamenti in due diverse giornate al personale di *front-line* impegnato nello svolgimento delle proprie mansioni (addetti Security, agenti di linea M5, operatori di stazione metro, *tutor* di linea, addetti ATM Point...). Questo ha facilitato l'avvicinamento del personale manageriale al personale operativo, consentendogli di conoscere più da vicino le persone impegnate in attività di relazione con i Clienti, il servizio quotidianamente offerto e le relative problematiche, con l'obiettivo di garantire ancora maggiore efficienza ed efficacia al servizio di trasporto pubblico.

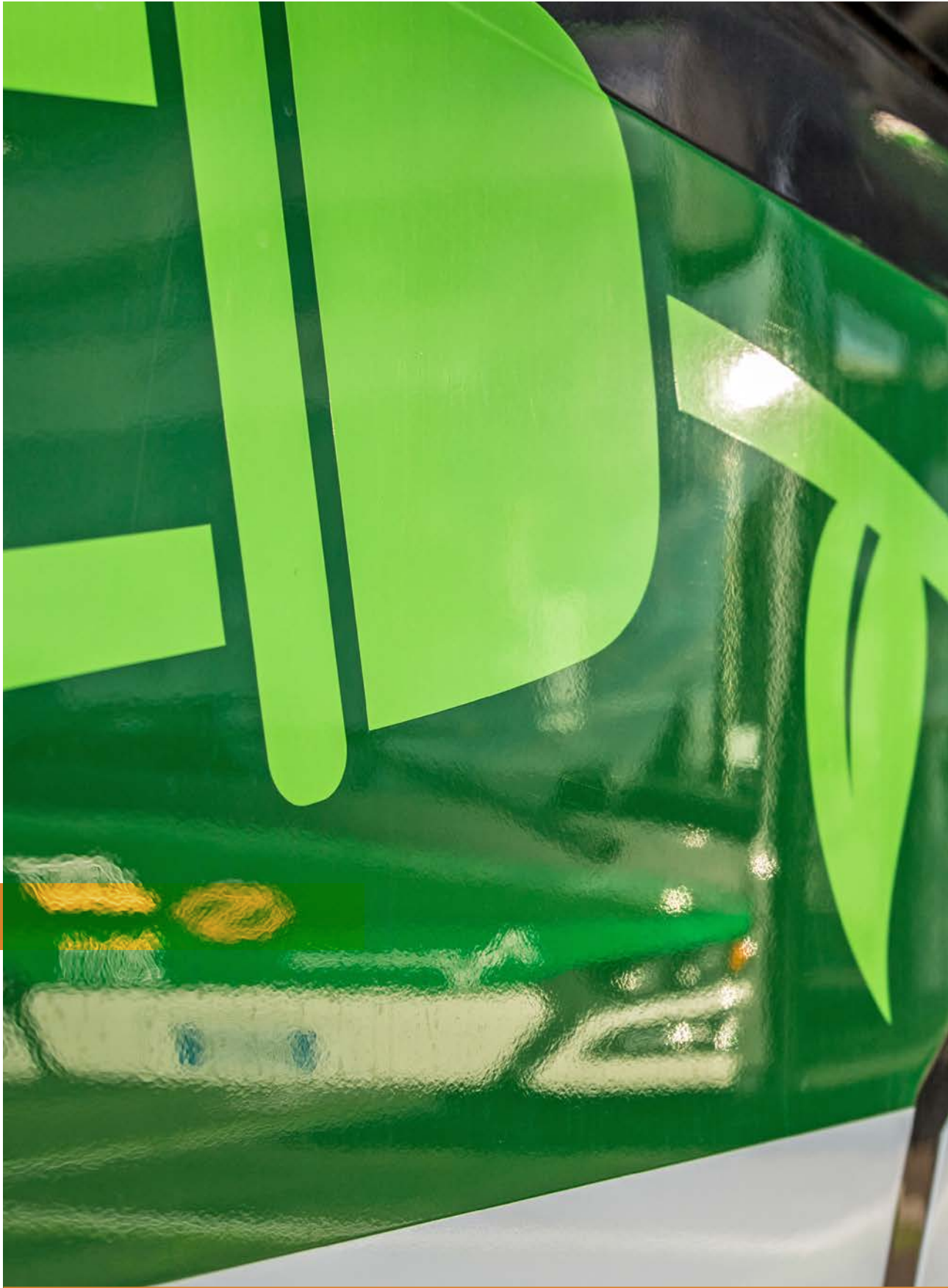
## Sviluppo professionale

Continua l'attenzione di ATM allo sviluppo del proprio capitale umano, nella convinzione che rappresenti uno dei cardini per il raggiungimento degli obiettivi di sviluppo strategico del Gruppo.

È stata, quindi, data continuità all'impegno e all'investimento sui processi che, integrandosi tra loro, costituiscono la spina dorsale dei processi di gestione e crescita delle persone e dell'organizzazione: valutazione delle prestazioni e delle

competenze, *assessment* del potenziale, pesatura delle posizioni, analisi e gestione delle retribuzioni, sviluppo delle tavole di rimpiazzo, ecc.

In parallelo, è proseguita l'evoluzione del sistema di valori e competenze del Gruppo, in linea con i nuovi obiettivi del Piano. Tali valori e competenze esprimono in modo chiaro l'identità del Gruppo e, al contempo, i comportamenti e l'impegno richiesti alle persone di ATM, che diventano, a loro volta, il punto di riferimento e di ispirazione di ogni nuova azione del Gruppo.





**ATM rispetta  
l'ambiente**



## 6. ATM rispetta l'ambiente

Il Gruppo ATM vuole essere un punto di riferimento della mobilità integrata e sostenibile, oltrepassando la mera ottemperanza alle normative vigenti in materia. In tale contesto, il Gruppo si impegna a stabilire criteri per l'individuazione e il raggiungimento di obiettivi specifici.

Nello specifico, ATM concretizza il suo impegno tramite la messa in atto di iniziative mirate alla riduzione delle emissioni di gas ad effetto serra e dei consumi energetici, e indirizzate all'uso efficiente dell'energia e all'impiego di fonti rinnovabili. Le iniziative sono affiancate da attività di sensibilizzazione volte ai dipendenti e a tutti gli *Stakeholder* del Gruppo in generale. A tal proposito, nel mese di gennaio 2018 il Gruppo ATM ha approvato una nuova Politica per la Qualità, l'Ambiente e la Sicurezza.

Come descritto nel capitolo tre, le società ATM S.p.A., ATM Servizi Diversificati S.r.l., Rail Diagnostics S.p.A., NET S.r.l. si sono dotate di un sistema di gestione ambientale conforme alla norma ambientale UNI EN ISO 14001:2015, e adottano specifiche informazioni documentate (manuali, istruzioni di lavoro e procedure), tra le quali quelle relative alla gestione delle emergenze ambientali e la valutazione di significatività degli impatti ambientali.

In questo senso, il Gruppo ha deciso di dedicare parte dei suoi investimenti per la messa in atto di diversi e specifici interventi rivolti alla tutela dell'ambiente, descritti nei successivi paragrafi.

### 6.1 I consumi energetici e il monitoraggio della qualità dell'aria

La riduzione degli impatti ambientali è un fattore determinante per il Gruppo ATM in quanto necessario per garantire il raggiungimento dell'obiettivo di una mobilità sempre più sostenibile.

In ambito energetico, il Gruppo mette in atto iniziative mirate al periodico controllo e alla riduzione delle emissioni inquinanti, ponendo costante attenzione all'innovazione tecnologica e al rinnovo della flotta.

A tale scopo, il Gruppo ha nominato, ai sensi della legge 10/1991, un Energy Manager competente in materia e certificato Esperto

in Gestione dell'Energia ai sensi della norma UNI-CEI 11339. È sua responsabilità la promozione del controllo dei consumi e la diffusione di buone pratiche di efficientamento energetico. In questo contesto, il Gruppo monitora e raccoglie puntualmente i dati relativi al consumo e alla produzione di energia (elettricità, gasolio, gas, ecc.), e annualmente invia comunicazione al FIRE (Federazione Italiana per il consumo Razionale dell'Energia) dei consumi specifici di energia in fonti primarie per le società italiane del Gruppo. Allo stesso modo, ATM predispone ed invia all'ENEA (Agenzia nazionale per le nuove tecnologie, l'energia e lo sviluppo economico sostenibile), la Diagnosi Energetica sia per il "Trasporto Pubblico" che per i siti produttivi del Gruppo.

Per quanto riguarda le emissioni in atmosfera derivanti dalle officine e dai depositi di rimessaggio, ATM mantiene aggiornate le proprie autorizzazioni e monitora attraverso laboratori esterni i parametri previsti quali per esempio polveri totali, ossidi di azoto e di carbonio. Per le officine, periodicamente i risultati sono trasmessi agli enti di controllo. Tutte le centrali termiche presenti negli impianti ATM sono alimentate a metano.

Con riferimento alle emissioni in atmosfera relative al parco veicoli, controllate secondo quanto previsto dalla normativa applicabile in termini di efficienza della combustione e dei dispositivi anti-inquinamento, il Gruppo si impegna alla progressiva diminuzione fino al loro totale azzeramento, in linea agli obiettivi relativi al rinnovo della flotta autobus *full-electric* entro il 2030.

Nell'ultimo biennio, al fine di ridurre i consumi energetici e le emissioni GHG, il Gruppo ha dato avvio a diversi progetti.

Già nel corso del 2017, sono stati acquistati 76 autobus Euro 6 e 21 autobus ibridi a rinnovo della flotta: i nuovi autobus hanno sostituito così autobus più inquinanti Euro 2 e Euro 3, diminuendo considerevolmente l'impatto ambientale associato, anche in relazione alle emissioni di PM10. Al 31 dicembre 2017, il 46% circa degli autobus in servizio risulta di classe ambientale EEV o 6. A fine 2018, nell'ambito del Contratto di Servizio con il Comune di Milano, sono in esercizio 626 autobus Euro 6 e EEV (pari al 52% della flotta autobus), di cui 31 ibridi, e 17 autobus a trazione elettrica o idrogeno (pari al 1,4% della flotta autobus). Nel 2017 è stata aggiudicata una gara per la fornitura di 25 bus *full-electric*: 14 sono stati consegnati nel 2018, mentre i rimanenti 11 sono in fase di consegna ad inizio 2019.

Inoltre, tutta l'energia elettrica, fornita e consumata in Italia, è oggi prodotta da fonti rinnovabili ed è certificata "Energia Verde" con Garanzia di Origine (ai sensi della deliberazione AEEGSI ARG/elt n. 104/2011 e s.m.i.). L'acquisto di sola "Energia Verde" con Garanzia di origine ha permesso di evitare l'emissione di circa 167.000 Ton di CO<sub>2</sub> nel 2018. Nell'arco del 2018 è stata esperita la gara di acquisto di tutta "Energia Verde" anche per l'anno 2019.

Nel 2018 è continuato il progetto di recupero dell'energia di frenatura dei treni già iniziato nel 2017 attraverso l'installazione della sottostazione reversibile Hesop (*Harmonic and Energy Saving Optimizer*) nella sottostazione di Rogoredo M3. Nella stazione di Gramsci M1, durante i lavori di potenziamento della sottostazione, iniziati nel 2018 e che si concluderanno nell'arco del primo semestre del 2019, è stato installato un convertitore a IGBT che renderà la stazione reversibile similmente a quella di Rogoredo.

Nel 2018, sulla linea M2 sono entrati in servizio ulteriori n° 15 treni Leonardo facendo registrare una diminuzione dei consumi di trazione afferenti alla linea M2 di circa il 4% tra il 2018 ed il 2017.

In seguito al buon esito dell'iniziativa volta alla riduzione dei consumi attraverso l'installazione nel 2017 di 10 lampade LED in quattro stazioni della metropolitana, è stata autorizzata nel mese di gennaio 2018 la sostituzione di tutte le 32.506 lampade fluorescenti della linea M3 con sistemi LED. Nel 2018 sono state sostituite le lampade fluorescenti con lampade a LED in 14 stazioni su 21 della M3 e in tutte le tratte di galleria per un totale di circa 23.000 lampade. Nel 2019 si completerà la sostituzione nelle 7 stazioni rimanenti. Si prevede a fine progetto un risparmio di energia pari a circa 6.000.000 kWh all'anno e circa 1.900 Ton di CO<sub>2</sub> emesse in meno. Contemporaneamente sono state sostituite le lampade fluorescenti con lampade a LED anche nelle stazioni M1 di Bisceglie, Inganni, Primaticcio per un totale di circa 1.500 lampade, nel corso del 2019 si completerà l'intervento in tutte le stazioni M1. A fine lavori si prevede un risparmio di energia pari a circa 4.000.000 kWh all'anno e circa 1.200 Ton di CO<sub>2</sub> emesse in meno.

Nel corso dell'anno sono state installate 10 colonnine di ricarica per bus elettrici nel deposito di San Donato in concomitanza con l'arrivo di altrettanti bus. Il progetto continua nel 2019 con l'installazione di ulteriori 15 colonnine. A novembre 2018 è iniziata l'installazione di colonnine di ricarica elettrica anche per le auto di servizio ATM. L'installazione si è conclusa a febbraio 2019. Sono state installate 47 colonnine negli stabilimenti aziendali di Monte Rosa, Zara, Teodosio, Cascina Gobba, Precotto, Bignami, Trezzo d'Adda, Molise, Novara, San Donato e Palmanova. Ogni colonnina è equipaggiata con 2 prese da 22 kW per un totale di 94 punti di ricarica. Le colonnine sono dotate di un sistema di raccolta dati che consente di verificare per ognuna se è in fase di ricarica e la registrazione dei consumi per ogni autovettura.

Nel 2018, si è concluso il processo di *application* per l'ottenimento del certificato ambientale "*Svanemærket*" per il macchinario utilizzato per il lavaggio dei treni dalla società Metro Service A/S. La società è in attesa nel 2019 di un riscontro da parte dell'Ente certificatore. In caso positivo, sarà il primo macchinario del genere al mondo a raggiungere questo obiettivo. Inoltre, la società ha avviato e concluso, nel 2018, con il supporto di una società di consulenza danese, uno studio per individuare possibili iniziative al fine di diminuire i consumi energetici. La valutazione delle iniziative è prevista durante il Riesame della Direzione che si terrà nel primo trimestre del 2019.

Dal 2014, inoltre, Metro Service A/S ha messo in atto un programma sostitutivo per le auto aziendali: nel 2018 sono state

sostituite altre otto auto diesel con auto elettriche in aggiunta alle cinque sostituite nel 2017, raggiungendo così il 50% del parco auto di servizio elettrico. L'obiettivo a lungo termine è quello di sostituire le rimanenti auto diesel con auto elettriche in modo tale da raggiungere il 100% di auto elettriche all'interno del parco auto.

In generale, obiettivo di tutto il Gruppo è raggiungere il 100%

di materiale rotabile a trazione elettrica entro il 2030, con la conseguente riduzione di CO<sub>2</sub> e particolato atmosferico (PM10).

In relazione alle attività del Gruppo, nel corso del 2018 sono stati registrati consumi energetici per un totale di circa 4.332 TJ, come riportato nella tabella sottostante.

**Tabella 22. Totale consumi di energia primaria del Gruppo ATM nel 2018**

CONSUMI ENERGETICI DEL GRUPPO ATM (TJ) <sup>21</sup>			
Tipo	2018	2017 <sup>22</sup>	2016 <sup>23</sup>
Energia elettrica da mercato libero	2.996	2.831	2.811
Energia elettrica autoprodotta da altre fonti	81	76	101
<i>di cui Cogenerazione</i>	68	63	89
<i>di cui Fotovoltaico</i>	13	13	12
Gasolio	1.015	1.047	1.040
<i>di cui Autotrazione</i>	1.012	1.041	1.037
<i>di cui Riscaldamento</i>	3	6	3
Metano	229	224	263
GPL	0,1	0,1	0,1
Teleriscaldamento	11	5	4
<b>TOTALE</b>	<b>4.332</b>	<b>4.183</b>	<b>4.219</b>

Il Gruppo è attento al costante monitoraggio delle emissioni di gas effetto serra riconducibili alle proprie attività ed operazioni. In questo modo, infatti, il Gruppo valuta l'impatto ambientale connesso ai consumi energetici e predispone azioni volte alla loro mitigazione.

In particolare, si segnala che in relazione alle attività realizzate dal Gruppo in Italia, le emissioni dirette (Scopo 1), riconducibili ai consumi energetici di metano, gasolio e GPL, hanno registrato una leggera diminuzione del 2% rispetto all'anno precedente.

<sup>21</sup> I consumi energetici espressi in TJ sono stati calcolati utilizzando i fattori di conversione indicati dalla Circolare Ministero dello Sviluppo Economico (MISE), del 18 dicembre 2014 e che corrispondono agli stessi presentati al FIRE tramite comunicazione annuale: 1 kWh elettrico = 0,000187 tep; 1 M litri gasolio = 858,3 tep; 1 MNm<sup>3</sup> gas metano = 820 tep; 1 GWht - teleriscaldamento = 103 tep; 1 t olio vegetale = 0,88 tep; 1 M litri GPL = 549,5 tep; tep/TJ = 0,042.

<sup>22</sup> Il dato non include i consumi energetici di Metro Service A/S. Per il solo consumo di energia elettrica, si segnala il consumo di circa 241 TJ di energia elettrica per la società Metro Service A/S per il 2017.

<sup>23</sup> Il dato non include i consumi energetici di Metro Service A/S. Per il solo consumo di energia elettrica, si segnala il consumo di circa 241 TJ di energia elettrica per la società Metro Service A/S per il 2016.



**Tabella 23. Emissioni dirette (Scopo 1) – Gruppo ATM - tonnellate di CO<sub>2</sub> equivalente<sup>24</sup>**

Gruppo ATM	2018	2017 <sup>25</sup>	2016 <sup>26</sup>
Emissioni di CO <sub>2</sub> e	87.314	88.876	90.564

In relazione alle emissioni indirette (Scopo 2), riconducibili ai consumi di energia elettrica e per teleriscaldamento del Gruppo, si segnala un aumento per la tipologia *location based*, come riportato in dettaglio nella tabella sottostante mentre per la tipologia *market*

*based* si riscontra una notevole diminuzione dovuta all'acquisto, in Italia, per il 2018 di sola energia elettrica "certificata verde" ai sensi della delibera AEEGSI ARG/elt n. 104/2011 e s.m.i..

**Tabella 24<sup>27</sup>. Emissioni indirette (Scopo 2) – Gruppo ATM - tonnellate di CO<sub>2</sub>**

Gruppo ATM	2018	2017 <sup>28</sup>	2016 <sup>29</sup>
Emissioni di CO <sub>2</sub> (location based)	128.791	119.446	118.568
Emissioni di CO <sub>2</sub> (market based)	20.104	167.888	166.672

**Fattori di Emissione Utilizzati**

Energia elettrica (location based) Italia	gCO <sub>2</sub> /kWh	321,3	Fonte: ISPRA 2018
Energia elettrica (location based) Danimarca	gCO <sub>2</sub> /kWh	418,0	Fonte: Terna_Confronti internazionali 2016
Energia elettrica (market based) Danimarca	gCO <sub>2</sub> /kWh	505,0	Fonte: AIB, European Residual Mixes 2017
Gasolio per autotrazione (Italia)	KgCO <sub>2</sub> e/L	2,62694	Fonte: DEFRA 2018
Gasolio per riscaldamento (Italia)	KgCO <sub>2</sub> e/L	2,68779	Fonte: DEFRA 2018
Gasolio (Danimarca)	KgCO <sub>2</sub> e/L	2,68779	Fonte: DEFRA 2018
Gas naturale	KgCO <sub>2</sub> e/m <sup>3</sup>	2,04652	Fonte: DEFRA 2018
GPL	KgCO <sub>2</sub> e/L	1,51906	Fonte: DEFRA 2018

<sup>24</sup> Ai fini del calcolo delle emissioni di *Scope 1* del 2018, sono stati utilizzati i fattori di conversione segnalati all'interno del documento 2018 UK *Government GHG Conversion Factors for Company Reporting*. Si segnala che al fine di assicurare la comparabilità con i dati 2018, i valori relativi all'esercizio 2017 e 2016 sono stati riesposti utilizzando la medesima fonte per i relativi anni. Per i valori riportati nella DNF del 2017, si rinvia al documento pubblicato sul sito Internet del Gruppo [www.atm.it](http://www.atm.it).

<sup>25</sup> Il dato non include Metro Service A/S, tale perimetro di rendicontazione rappresenta il 97% circa dei dipendenti del Gruppo ATM al 31 dicembre 2017.

<sup>26</sup> Il dato non include Metro Service A/S, tale perimetro di rendicontazione rappresenta il 97% circa dei dipendenti del Gruppo ATM al 31 dicembre 2016.

<sup>27</sup> Ai fini del calcolo delle emissioni di *Scope 2* del 2018, sono stati utilizzati i fattori di emissione segnalati all'interno della tabella appositamente contraddistinta e contenuta all'interno della presente pagina. Le emissioni dello *Scope 2* sono espresse in tonnellate di CO<sub>2</sub>, tuttavia la percentuale di metano e protossido di azoto ha un effetto trascurabile sulle emissioni totali di gas serra (CO<sub>2</sub> equivalenti) come desumibile dalla letteratura tecnica di riferimento. In considerazione dell'assenza dei dati relativi alle emissioni di Scopo 2 di Metro Service A/S dalla presente tabella per gli anni 2017 e 2016, nonché per l'affinamento del metodo di calcolo di tali dati, si segnala la non perfetta comparabilità tra i valori del 2018 rispetto a quelli del biennio precedente.

<sup>28</sup> Il dato non include Metro Service A/S, tale perimetro di rendicontazione rappresenta il 97% circa dei dipendenti del Gruppo ATM al 31 dicembre 2017.

<sup>29</sup> Il dato non include Metro Service A/S, tale perimetro di rendicontazione rappresenta il 97% circa dei dipendenti del Gruppo ATM al 31 dicembre 2016.

Altro tema centrale per il Gruppo, sono le operazioni di sabbiatura volte a migliorare la sicurezza viabilistica nonché l'aderenza dei veicoli su ferro in particolari condizioni climatiche: la sabbiatura genera inevitabilmente inquinamento da polveri, ma viene effettuata solo nei casi strettamente necessari. Nel corso degli ultimi 3 anni, la sabbia utilizzata è stata pari a:

**Tabella 25. Tonnellate di sabbia utilizzata** <sup>30</sup>

Anno	Tonnellate di sabbia utilizzata
2016	1.058
2017	1.189
2018	1.144

## 6.2 Gestione responsabile delle risorse e dei rifiuti

Con riferimento alla gestione responsabile dei rifiuti, nel rispetto della legislazione vigente in materia ambientale, il Gruppo ATM si impegna quotidianamente nella gestione efficiente e trasparente di questo aspetto, attraverso la registrazione e l'emissione di appositi formulari.

ATM, inoltre, è iscritta al SISTRI (Sistema di controllo della tracciabilità dei rifiuti) e annualmente predispone il c.d. Modello Unico di Dichiarazione Ambientale (MUD) con cui denuncia la produzione di rifiuti nell'anno solare.

Nello specifico, per i rifiuti non speciali (carta, cartone, legno, umido, plastica e indifferenziato) di tipo assimilabile all'urbano,

ATM si avvale del servizio Comunale di ritiro in loco attraverso AMSA. Diversamente, i rifiuti speciali (industriali), principalmente di tipo solido pericolosi e non pericolosi, vengono gestiti attraverso un contratto passivo triennale che viene rinnovato attraverso gara di appalto. Alcune tipologie speciali, tra i quali i rifiuti metallici (Fe, Al, Cu, etc.), batterie, olii e pneumatici, vengono recuperati attraverso operatori autorizzati specializzati. I beni immatricolati, invece, vengono gestiti attraverso gare dedicate (RAV ovvero Richiesta Autorizzazione alla Vendita).

Il Gruppo privilegia la riduzione della produzione e il recupero dei materiali rispetto allo smaltimento, nel rispetto dei vincoli normativi vigenti.

<sup>30</sup> Il dato non include Metro Service A/S.

Tabella 26. Suddivisione rifiuti prodotti per tipologia e metodo di smaltimento (Gruppo ATM – Italia) <sup>31</sup>

Tipologia	2018				2017				2016			
	Quantità in kg	Recu- pero	Smalti- mento	Auto smalti- mento	Quantità in kg	Recu- pero	Smalti- mento	Auto smalti- mento	Quantità in kg	Recu- pero	Smalti- mento	Auto smalti- mento
Pericolosi	3.747.563	96,4%	3,6%	0,0%	969.911	91,7%	8,3%	0,0%	1.381.419	94,2%	5,8%	0,0%
Non Pericolosi	4.729.332	32,7%	26,7%	40,6%	3.082.105	32,5%	30,2%	37,3%	4.200.932	38,9%	20,9%	40,2%
<b>TOTALE (Lordo)</b>	<b>8.476.895</b>	<b>60,9%</b>	<b>16,5%</b>	<b>22,6%</b>	<b>4.052.016</b>	<b>46,6%</b>	<b>25,0%</b>	<b>28,4%</b>	<b>5.582.351</b>	<b>53,2%</b>	<b>17,0%</b>	<b>29,8%</b>

Si segnala che il totale netto di rifiuti prodotti nel corso del 2018 è pari a 6.558.295 kg. Tale valore esclude 1.840.775 kg di rifiuti non pericolosi autosmaltiti (D9) essendo acque scaricate in fognature a seguito di trattamento chimico fisico presso l'impianto di Precotto e 77.825 kg di rifiuti non pericolosi autosmaltiti (D9) definitivamente smaltiti (D15/R13).

In particolare, i metodi di smaltimento principalmente utilizzati dal Gruppo si suddividono in:

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

Inoltre, si segnala che nel corso dell'esercizio 2017 sono stati bonificati più di 1000 metri lineari di coibentazioni in materiale

contenente amianto presso le sedi aziendali. Nel 2018 è stato aggiudicato un nuovo appalto che consentirà nel triennio la rimozione di ulteriori 10.000 metri lineari di coibentazioni e di circa 650 metri quadrati di lastre/pannelli. Durante il periodo di rendicontazione, sono stati bonificati circa 6.000 metri lineari di coibentazioni in materiale contenente amianto e 292 metri quadrati di lastre/pannelli.

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

Per quanto riguarda Metro Service A/S, considerata la necessità di rinnovo delle parti di ricambio per il sistema metropolitano, la demolizione risulta piuttosto frequente. Tuttavia, quando possibile, la società si impegna alla vendita o al riutilizzo delle parti obsolete col fine di minimizzare la quantità di rifiuti prodotta e smaltita. In continuazione del *trend* positivo dello scorso biennio, nel 2018 la società ha prodotto un totale di 235.178 Kg di rifiuti, di cui 44.914 pericolosi (19%) e 190.264 non pericolosi (81%).

<sup>31</sup> Il dato non include Metro Service A/S, tale perimetro di rendicontazione rappresenta il 96% circa dei dipendenti del Gruppo ATM al 31 dicembre 2018.

## Utilizzo delle risorse idriche

Nel pieno rispetto delle normative di settore vigenti, il Gruppo è impegnato nella gestione dell'utilizzo delle risorse idriche in

maniera efficiente e responsabile, ponendo particolare attenzione al consumo idrico legato al lavaggio della flotta e alle attività del Gruppo, alla qualità delle acque di scarico e alle acque meteoriche di dilavamento piazzali.

**Tabella 27. Prelievi di acqua per fonte**

Gruppo ATM	UdM	2018	2017	2016
Totale prelievi da acquedotto pubblico	m <sup>3</sup>	1.548.410	1.972.392	1.976.470

La variazione registrata nel biennio è principalmente dovuta ad interventi manutentivi che hanno consentito un notevole risparmio sui consumi, con particolare riferimento alle stazioni Marche, Duomo, P.ta Genova e Cadorna.

In questo contesto, il Gruppo monitora attentamente molteplici parametri legati alla qualità delle acque di scarico e le acque provenienti dagli impianti di trattamento delle acque di lavaggio

della flotta. Infatti, gli impianti di depurazione, presenti nelle diverse località aziendali, consentono di realizzare trattamenti chimico-fisici, biologici e di filtrazione finale e disoleazione dove necessario sulle acque convogliate. In tale ambito, il Gruppo controlla e gestisce l'utilizzo delle risorse idriche attraverso il Reparto Ecologia, un'apposita struttura specializzata nell'analisi e gestione dei processi ambientali.







**GRI**

## GRI - Perimetro e tipologia degli impatti

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



# GRI Content Index

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

GRI Standard	Disclosure	Pagine e note
<b>GRI 101 FOUNDATION (2016)</b>		
<b>GRI 102 GENERAL DISCLOSURE (2016)</b>		
<b>Profilo dell'organizzazione</b>		
	<b>102-1</b> Nome dell'organizzazione	<b>5</b>
	<b>102-2</b> Marchi, prodotti e/o servizi	<b>10-11</b>
	<b>102-3</b> Sede principale	<b>10</b>
	<b>102-4</b> Paesi nei quali l'organizzazione svolge le proprie attività operative	<b>10-11</b>
	<b>102-5</b> Assetto proprietario e forma legale	<b>12-13</b>
	<b>102-6</b> Mercati coperti	<b>10-11</b>
	<b>102-7</b> Dimensione dell'organizzazione	<b>4</b>
	<b>102-8</b> Informazioni sui dipendenti e altri collaboratori	<b>60-61</b>
	<b>102-9</b> Catena di fornitura	<b>56-57</b>
<b>GRI 102: General Disclosures (2016)</b>	<b>102-10</b> Cambiamenti significativi avvenuti nelle dimensioni e nella struttura dell'organizzazione o nella filiera	<b>5-6</b>
	<b>102-11</b> Applicazione del principio o approccio prudenziale	<b>25-26</b>
	<b>102-12</b> Iniziative esterne	<b>38-39, 62</b>
		<b>UITP</b> Associazione Internazionale del Pubblico Trasporto <b>AGENS</b> Agenzia Confederale dei Trasporti e Servizi
<b>Strategia</b>		
<b>GRI 102: General Disclosures (2016)</b>	<b>102-14</b> Dichiarazione da parte del top manager a capo l'organizzazione	<b>2-3</b>
<b>Etica e integrità</b>		
<b>GRI 102: General Disclosures (2016)</b>	<b>102-16</b> Valori, principi, standard e regole di comportamento	<b>10</b>
<b>Governance</b>		
<b>GRI 102: General Disclosures (2016)</b>	<b>102-18</b> Struttura di governo	<b>12-14</b>

GRI Standard	Disclosure	Pagine e note
<b>Coinvolgimento degli Stakeholder</b>		
<b>GRI 102: General Disclosures (2016)</b>	<b>102-40</b> Elenco degli <i>Stakeholder</i>	<b>20-21</b>  Nel 2018, il 99% circa dei dipendenti del Gruppo ATM risulta coperto da accordi di contrattazione collettiva. In particolare, il 100% in Italia e circa il 78% in Danimarca.
	<b>102-41</b> Contratti collettivi	
	<b>102-42</b> Identificazione e selezione degli <i>Stakeholder</i>	<b>20-21</b>
	<b>102-43</b> Approach to <i>Stakeholder</i> engagement	<b>20-21</b>
	<b>102-44</b> Tematiche materiali e rilevanti	<b>22-23</b>
<b>Pratiche di reporting</b>		
<b>GRI 102: General Disclosures (2016)</b>	<b>102-45</b> Società incluse nel Bilancio Consolidato	<b>5-6</b>
	<b>102-46</b> Definizione del perimetro di rendicontazione e delle limitazioni	<b>5-6</b>
	<b>102-47</b> Elenco delle tematiche materiali	<b>22-23</b>
	<b>102-48</b> Modifiche delle informazioni	<b>5-6</b>
	<b>102-49</b> Cambiamenti significativi nel report	<b>5-6</b>
	<b>102-50</b> Periodo di rendicontazione	<b>5-6</b>
	<b>102-51</b> Data del report più recente	<b>5-6</b>
	<b>102-52</b> Periodicità di rendicontazione	<b>5-6</b>
	<b>102-53</b> Contatti per chiedere informazioni sul report	<b>5-6</b>
	<b>102-54</b> Conformità del report secondo i GRI Standards	<b>5-6</b>
	<b>102-55</b> GRI content index	<b>85-89</b>
	<b>102-56</b> Attestazione esterna	<b>92-94</b>
<b>SPECIFIC DISCLOSURE (2016)</b>		
<b>Performance economico-finanziaria</b>		
<b>GRI 103: Management Approach (2016)</b>	<b>103-1</b> Spiegazione degli aspetti materiali e relativi limiti	<b>55-56,84</b>
	<b>103-2</b> Management approach e relative caratteristiche	<b>55-56</b>
	<b>103-3</b> Valutazione del management approach	<b>6,55-56</b>
<b>GRI 201: Economic performance (2016)</b>	<b>201-1</b> Valore economico direttamente generato e distribuito	<b>55</b>
	<b>201-4</b> Finanziamenti significativi ricevuti dalla Pubblica Amministrazione	<b>56</b>

GRI Standard	Disclosure	Pagine e note
<b>Qualità e accessibilità dei servizi</b>		
<b>GRI 103: Management Approach (2016)</b>	<b>103-1</b> Spiegazione degli aspetti materiali e relativi limiti	<b>44-49,84</b>
	<b>103-2</b> Management approach e relative caratteristiche	<b>44-49</b>
	<b>103-3</b> Valutazione del management approach	<b>6,44-49</b>
<b>GRI 203: Indirect economic impacts (2016)</b>	<b>203-1</b> Investimenti nell'infrastruttura e servizi supportati	<b>44</b>
<b>Gestione responsabile della catena di fornitura</b>		
<b>GRI 103: Management Approach (2016)</b>	<b>103-1</b> Spiegazione degli aspetti materiali e relativi limiti	<b>56-57,84</b>
	<b>103-2</b> Management approach e relative caratteristiche	<b>56-57</b>
	<b>103-3</b> Valutazione del management approach	<b>6,56-57</b>
<b>GRI 204: Procurement practices</b>	<b>204-1:</b> Porzione della spesa da fornitori locali	<b>57</b>
<b>Etica e integrità</b>		
<b>GRI 103: Management Approach (2016)</b>	<b>103-1</b> Spiegazione degli aspetti materiali e relativi limiti	<b>34-41,84</b>
	<b>103-2</b> Management approach e relative caratteristiche	<b>34-41</b>
	<b>103-3</b> Valutazione del management approach	<b>6,34-41</b>
<b>GRI 205: Anti-corruption (2016)</b>	<b>205-3</b> Numero di casi di corruzione e azioni intraprese	<b>Non si sono verificati casi di corruzione nel corso del 2018</b>
<b>GRI 412: Human Rights assessment (2016)</b>	<b>412-2</b> Formazione del personale su procedure e policy relative ai diritti umani	<b>39</b>
<b>Consumi energetici ed impatti ambientali</b>		
<b>GRI 103: Management Approach (2016)</b>	<b>103-1</b> Spiegazione degli aspetti materiali e relativi limiti	<b>74-78,84</b>
	<b>103-2</b> Management approach e relative caratteristiche	<b>74-78</b>
	<b>103-3</b> Valutazione del management approach	<b>6,74-78</b>
<b>GRI 302: Energy (2016)</b>	<b>302-1</b> Consumi di energia all'interno dell'organizzazione	<b>76</b>
<b>GRI 305: Emissions (2016)</b>	<b>305-1</b> Emissioni di gas serra generate da consumi energetici (Scopo 1)	<b>77</b>
	<b>305-2</b> Emissioni di gas serra generate da consumi energetici (Scopo 2)	<b>77</b>
	<b>305-5</b> Riduzione delle emissioni di gas serra	<b>75</b>
<b>Gestione responsabile delle risorse e dei rifiuti</b>		
<b>GRI 103: Management Approach (2016)</b>	<b>103-1</b> Spiegazione degli aspetti materiali e relativi limiti	<b>78-80,84</b>
	<b>103-2</b> Management approach e relative caratteristiche	<b>78-80</b>
	<b>103-3</b> Valutazione del management approach	<b>6, 78-80</b>
<b>GRI 303: Water (2016)</b>	<b>303-1</b> Prelievi di acqua per fonte	<b>80</b>
<b>GRI 306: Effluents and waste (2016)</b>	<b>306-2</b> Rifiuti divisi per tipo e metodo di smaltimento	<b>79</b>

GRI Standard	Disclosure	Pagine e note
<b>Governance, gestione dei rischi e compliance</b>		
<b>GRI 103: Management Approach (2016)</b>	<b>103-1</b> Spiegazione degli aspetti materiali e relativi limiti	<b>34-37,84</b>
	<b>103-2</b> Management approach e relative caratteristiche	<b>34-37</b>
	<b>103-3</b> Valutazione del management approach	<b>6,34-37</b>
<b>GRI 307: Environmental Compliance (2016)</b>	<b>307-1</b> Non-compliance a regolamenti e leggi in materia ambientale	<b>37</b>
<b>GRI 419: Socioeconomic Compliance (2016)</b>	<b>419-1</b> Non-compliance a regolamenti e leggi in materia socioeconomica	<b>37</b>
<b>Diversità, welfare e qualità dell'ambiente lavorativo</b>		
<b>GRI 103: Management Approach (2016)</b>	<b>103-1</b> Spiegazione degli aspetti materiali e relativi limiti	<b>60-66,84</b>
	<b>103-2</b> Management approach e relative caratteristiche	<b>60-66</b>
	<b>103-3</b> Valutazione del management approach	<b>6,60-66</b>
<b>GRI 405: Diversity and equal opportunity (2016)</b>	<b>405-1</b> Diversità degli organi di governo e dei dipendenti	<b>14,63</b>
<b>Tutela della salute e sicurezza dei dipendenti</b>		
<b>GRI 103: Management Approach (2016)</b>	<b>103-1</b> Spiegazione degli aspetti materiali e relativi limiti	<b>66-68,84</b>
	<b>103-2</b> Management approach e relative caratteristiche	<b>66-68</b>
	<b>103-3</b> Valutazione del management approach	<b>6,66-68</b>
<b>GRI 403: Occupational Health and Safety (2016)</b>	<b>403-3</b> Lavoratori con alta incidenza o alto rischio di malattie collegate alla loro occupazione	<b>67</b>
<b>Formazione e sviluppo delle risorse umane</b>		
<b>GRI 103: Management Approach (2016)</b>	<b>103-1</b> Spiegazione degli aspetti materiali e relativi limiti	<b>69-71,84</b>
	<b>103-2</b> Management approach e relative caratteristiche	<b>69-71</b>
	<b>103-3</b> Valutazione del management approach	<b>6,69-71</b>
<b>GRI 404: Training and education (2016)</b>	<b>404-1</b> Ore medie di formazione annue per dipendente	<b>70</b>

GRI Standard	Disclosure	Pagine e note
<b>Rapporti con il territorio e sviluppo locale</b>		
<b>GRI 103: Management Approach (2016)</b>	<b>103-1</b> Spiegazione degli aspetti materiali e relativi limiti	<b>44-55,84</b>
	<b>103-2</b> Management approach e relative caratteristiche	<b>44-55</b>
	<b>103-3</b> Valutazione del management approach	<b>6,44-55</b>
<b>GRI 203: Indirect economic impacts (2016)</b>	<b>203-2</b> Impatti economici indiretti significativi	<b>44-55</b>
<b>Security &amp; Safety</b>		
<b>GRI 103: Management Approach (2016)</b>	<b>103-1</b> Spiegazione degli aspetti materiali e relativi limiti	<b>50-51,84</b>
	<b>103-2</b> Management approach e relative caratteristiche	<b>50-51</b>
	<b>103-3</b> Valutazione del management approach	<b>6,50-51</b>
<b>Intermodalità e integrazione dei servizi</b>		
<b>GRI 103: Management Approach (2016)</b>	<b>103-1</b> Spiegazione degli aspetti materiali e relativi limiti	<b>52-53,84</b>
	<b>103-2</b> Management approach e relative caratteristiche	<b>52-53</b>
	<b>103-3</b> Valutazione del management approach	<b>6,52-53</b>
<b>Mitigazione del rumore e delle vibrazioni</b>		
<b>GRI 103: Management Approach (2016)</b>	<b>103-1</b> Spiegazione degli aspetti materiali e relativi limiti	<b>51-52,84</b>
	<b>103-2</b> Management approach e relative caratteristiche	<b>51-52</b>
	<b>103-3</b> Valutazione del management approach	<b>6,51-52</b>
<b>Strategie di <i>business</i></b>		
<b>GRI 103: Management Approach (2016)</b>	<b>103-1</b> Spiegazione degli aspetti materiali e relativi limiti	<b>18-19,84</b>
	<b>103-2</b> Management approach e relative caratteristiche	<b>18-19</b>
	<b>103-3</b> Valutazione del management approach	<b>6,18-19</b>





**Relazione della  
Società di Revisione**



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

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

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

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

Ai sensi dell'articolo 3, comma 10, del Decreto Legislativo 30 dicembre 2016, n. 254 (di seguito "Decreto") e dell'articolo 5 del Regolamento CONSOB n. 20267/2018, siamo stati incaricati di effettuare l'esame limitato ("*limited assurance engagement*") della dichiarazione consolidata di carattere non finanziario di Azienda Trasporti Milanesi S.p.A. e sue controllate (di seguito "Gruppo ATM" o "Gruppo") relativa all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2018 predisposta ex art. 4 del Decreto e approvata dal Consiglio di Amministrazione in data 1 aprile 2019 (di seguito "DNF").

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

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

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

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

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

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

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

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

Ancona Bari Bergamo Bologna Brescia Cagliari Firenze Genova Milano Napoli Padova Parma Roma Torino Treviso Udine Verona  
Sede Legale: Via Tortona, 25 - 20144 Milano | Capitale Sociale: Euro 10.328.220,00 i.v.  
Codice Fiscale/Registro delle Imprese di Milano Monza Brianza Lodi n. 03049560166 - R.E.A. n. MI-1720239 | Partita IVA: IT 03049560166

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

© Deloitte & Touche S.p.A.



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

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

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

In particolare, abbiamo svolto le seguenti procedure:

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

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

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

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

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

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

#### **Conclusioni**

Sulla base del lavoro svolto, non sono pervenuti alla nostra attenzione elementi che ci facciano ritenere che la DNF del Gruppo ATM relativa all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2018 non sia stata redatta, in tutti gli aspetti significativi, in conformità a quanto richiesto dagli articoli 3 e 4 del Decreto e ai GRI Standards.

#### **Altri aspetti**

I dati comparativi presentati nella DNF in relazione all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2016 non sono stati sottoposti a verifica.

DELOITTE & TOUCHE S.p.A.

  
**Ernesto Lanzillo**  
Socio

Milano, 10 aprile 2019



**Bilancio a cura di:**

ATM – Controllo, Bilanci e Amministrazione

ATM – Relazioni Esterne e Infomobilità

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

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

**ATM S.p.A.**

Foro Buonaparte, 61 - 20121 Milano

**Partita IVA:** 12883390150

**Codice fiscale e Registro Imprese:** 97230720159

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

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





ATM