

Bilancio Integrato

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

Gruppo ATM

2020





Bilancio integrato 2020

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

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

Indice

1. LETTERA AGLI STAKEHOLDER.....	7
2. NOTA METODOLOGICA.....	9
3. L'IDENTITÀ DEL GRUPPO	11
3.1 Mission e valori	11
3.2 Il contesto di riferimento e i principali servizi offerti da ATM	11
3.3 Il modello di creazione di valore	13
3.4 La struttura societaria del Gruppo	15
3.5 Il Modello di Corporate Governance.....	16
3.6 Il Sistema di Controllo Interno e Gestione dei Rischi	17
3.7 Le Direzioni operative a sostegno della Sostenibilità.....	19
4. SOSTENIBILITÀ NEL GRUPPO ATM.....	21
4.1 Gli Stakeholder del Gruppo.....	21
4.2 L'Analisi di Materialità.....	22
4.3 Rischi, opportunità e modalità di gestione	26
4.4 La Strategia di Sostenibilità e la Transizione Ambientale...	31
4.5 ATM e gli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile.....	32
5. CAPITALE FINANZIARIO.....	35
5.1 Principali risultati correlati al Capitale Finanziario.....	35
5.2 Il Capitale Finanziario del Gruppo ATM	36
i. L'Impatto dell'emergenza sanitaria sul capitale finanziario	36
ii. Investimenti.....	36
iii. Andamento economico.....	37
iv. Corrispettivi e Contributi dalla Pubblica Amministrazione	37
v. Generazione e distribuzione del valore.....	38
vi. Trasparenza fiscale	39
6. CAPITALE PRODUTTIVO.....	41
6.1 Principali risultati correlati al Capitale Produttivo.....	41
6.2 Il Capitale Produttivo del Gruppo	43
i. L'Impatto dell'emergenza sanitaria sul capitale produttivo	43
ii. Ammodernamento della flotta.....	43
iii. Gestione e sviluppo dell'infrastruttura	45
7. CAPITALE INTELLETTUALE.....	49
7.1 Principali risultati correlati al Capitale Intellettuale	49
7.2 Il Capitale Intellettuale del Gruppo.....	52
i. L'Impatto dell'emergenza sanitaria sul capitale intellettuale	52
ii. L'approccio all'innovazione del servizio.....	52
iii. Compliance con le normative di riferimento	53
iv. Tutela dei Diritti Umani.....	57

8. CAPITALE UMANO	59
8.1 <i>Principali risultati correlati al Capitale Umano</i>	59
8.2 <i>Il Capitale Umano del Gruppo</i>	61
i. <i>L’Impatto dell’emergenza sanitaria sul capitale umano</i>	61
ii. <i>Le persone di ATM</i>	62
iii. <i>Programmi di Welfare</i>	66
iv. <i>Tutela della Salute e Sicurezza dei Dipendenti</i>	68
v. <i>Iniziative di formazione</i>	72
9. CAPITALE SOCIALE E RELAZIONALE	77
9.1 <i>Principali risultati correlati al Capitale Sociale e Relazionale</i>	77
9.2 <i>Il Capitale Sociale e Relazionale del Gruppo</i>	79
i. <i>L’Impatto dell’emergenza sanitaria sul capitale sociale e relazionale</i>	79
ii. <i>La relazione con clienti e cittadini</i>	80
iii. <i>La relazione di ATM con i propri fornitori</i>	84
iv. <i>Le relazioni industriali</i>	85
v. <i>Le relazioni con la comunità e il territorio</i>	86
10. CAPITALE NATURALE	89
10.1 <i>Principali risultati correlati al Capitale Naturale</i>	89
10.2 <i>Il Capitale Naturale del Gruppo</i>	90
i. <i>L’Impatto dell’emergenza sanitaria sul capitale naturale</i>	91
ii. <i>Gestione dei consumi energetici e gli impatti ambientali</i>	91
iii. <i>Gestione responsabile dell’utilizzo delle risorse idriche</i>	94
iv. <i>Approccio al consumo responsabile delle risorse idriche</i>	94
v. <i>Gestione responsabile dell’utilizzo di sabbia</i>	96
vi. <i>Gestione responsabile dei rifiuti</i>	97
11. GRI - PERIMETRO E TIPOLOGIA DEGLI IMPATTI....	101
12. INDICE DEI CONTENUTI GRI.....	103
13. RELAZIONE DELLA SOCIETÀ DI REVISIONE	107

LETTERA AGLI STAKEHOLDER

La pandemia da Coronavirus ha segnato un 2020 interamente dedicato a fronteggiare l'emergenza sanitaria. La missione del Gruppo Atm è stata vissuta appieno ogni singolo giorno nell'impegno costante dei nostri dipendenti a garantire il servizio indispensabile di trasporto pubblico, che non è mai mancato ai cittadini.

Atm ha reagito con prontezza al nuovo scenario, mettendo in atto azioni concrete fin dall'inizio, con un piano di azione diventato un modello di confronto per gli altri operatori in Europa, in un clima di intensa collaborazione con gli stakeholder internazionali.

Durante i due mesi di lockdown, a fronte di una riduzione del 95% dei passeggeri, è stato sempre assicurato il 75% del servizio: l'azienda ha svolto un ruolo centrale per la mobilità delle persone che necessariamente si sono dovute spostare per esigenze sanitarie e lavorative. Successivamente, per la cosiddetta Fase 2 di progressiva riapertura delle attività, Atm ha programmato un servizio a pieno regime, mettendo in campo tutti i mezzi sia in superficie sia in metropolitana e schierando tutto il personale delle diverse aree aziendali.

Nella seguente fase della pandemia, Atm ha svolto un ruolo decisivo nella gestione delle relazioni con istituzioni, enti, associazioni, aziende e altri interlocutori per la pianificazione e organizzazione delle migliori condizioni che consentissero la riapertura delle scuole in sicurezza: è stata messa in campo un'offerta di trasporto pubblico ulteriormente potenziata, grazie a servizi dedicati di bus-navette per gli studenti, operate con bus turistici. Un lavoro proficuo di dialogo e confronto con gli stakeholder, che ha rappresentato le fondamenta di un'ampia campagna di comunicazione per sensibilizzare cittadini e clienti sulle nuove necessarie modalità di viaggiare, basate sullo scaglionamento degli orari.

Fondamentali sono stati il senso di responsabilità e la professionalità delle nostre 10.000 persone, a cui va il nostro più sentito ringraziamento, che hanno garantito e garantiscono oggi una nuova mobilità in sicurezza per i clienti e i dipendenti. In poco tempo sono stati riorganizzati processi operativi e sviluppati nuovi progetti: attività di sanificazione diurna e notturna di oltre 170 treni, 113 stazioni e oltre 1.600 mezzi di superficie, grazie al lavoro quotidiano di 400 persone; assistenza ai passeggeri svolta da una squadra di oltre 350 persone distribuite sull'intera rete; sviluppo di applicazioni tecnologiche per la gestione e il controllo dei flussi; segnaletica ad hoc posizionata all'interno dei mezzi, alle fermate di superficie e in metropolitana, con percorsi guidati in 40 stazioni.

Il continuo susseguirsi delle diverse fasi dell'emergenza, con frequenti cambi normativi, ha portato il Gruppo anche a maggiore dinamicità, grazie alla capacità di pianificare e adeguare le proprie strategie. Il nuovo approccio si è basato sull'accelerazione dell'evoluzione digitale e tecnologica, su un servizio riprogrammabile con una flessibilità portata ai massimi livelli sostenibili, su una forte integrazione con tutti gli stakeholder del sistema Milano.

Nonostante la straordinarietà della situazione, sono avanzate le attività di implementazione della Politica di Sostenibilità, che identifica tra le priorità la transizione ambientale. In tale contesto, al fine del progressivo abbattimento degli impatti ambientali derivanti dallo svolgimento del business, è proseguito il Progetto Full Electric, che prevede il passaggio ad una flotta ad impatto zero nel 2030. Nel 2020 il 70% dei chilometri totali percorsi è stato svolto con alimentazione elettrica proveniente da fonti rinnovabili, con un incremento del 3% circa rispetto all'anno precedente.


Atm ha deciso di coinvolgere per il secondo anno consecutivo gli stakeholder del Gruppo nell'aggiornamento della definizione degli aspetti prioritari della sostenibilità. Per la prima volta in modalità interamente da remoto, gli stakeholder si sono espressi attraverso una survey online: è emersa, naturalmente, una maggiore attenzione per le tematiche legate agli impatti dell'emergenza sanitaria e una tendenziale conferma delle priorità riguardanti le restanti tematiche della sostenibilità, già individuate in precedenza. Oltre ad essere uno strumento con cui guidare gli ambiti di intervento del Gruppo, le risultanze espresse dagli stakeholder sono servite come filo conduttore nella predisposizione di questo documento.

Se nel 2019 Atm ha inteso “rileggere” i propri obiettivi strategici alla luce degli SDGs delle Nazioni Unite, nel 2020 è stato fatto un ulteriore passo avanti delineando una Politica di Sostenibilità che definisce l’impegno del Gruppo rispetto agli impatti ambientali e sociali delle attività. Dal 2021, questo impegno assumerà ancor più rilevanza con la concretizzazione di un piano di sostenibilità, che il Gruppo ha già iniziato a definire. Tale piano determinerà per i prossimi anni gli obiettivi specifici da conseguire per migliorare le performance del Gruppo su ambiente, catena di fornitura, persone.

Atm presenta la Dichiarazione Consolidata di Carattere Non Finanziario (DNF) 2020 nella struttura del Bilancio Integrato secondo le indicazioni dell’International Integrated Reporting Framework e nei criteri di rendicontazione del GRI Standard, con l’intento di comunicare in modo sempre più completo il valore generato o trasformato dal Gruppo. Tale valore viene descritto e misurato sulla base della capacità di raggiungere i propri obiettivi strategici riguardo i sei capitali definiti dall’ <IR> Framework (Finanziario, Produttivo, Intellettuale, Umano, Sociale Relazionale e Naturale), ad ognuno dei quali è stato dedicato un capitolo che mette in evidenza i relativi input, output ed outcome e come il Gruppo ha gestito gli eventuali impatti dovuti all’emergenza sanitaria.

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

La Presidente
Gioia Maria Ghezzi



NOTA METODOLOGICA

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

Il presente report è stato redatto in conformità ai GRI Standards: opzione Core, ed è riferito al periodo compreso tra il 1° gennaio e il 31 dicembre 2020. In linea con quanto previsto dai GRI Standards, il Gruppo ATM si è ispirato ai principi di materialità, inclusività degli Stakeholder, contesto di sostenibilità e completezza per la definizione dei contenuti; ai principi di equilibrio, chiarezza, accuratezza, tempestività, comparabilità ed affidabilità, per garantire la qualità delle informazioni e l’adeguatezza delle modalità di presentazione. In appendice al documento è presente l’“Indice dei contenuti GRI”, con il dettaglio dei contenuti rendicontati in conformità al GRI. In particolare, per il primo anno vengono rendicontate le nuove informative “GRI 207: Imposte” (2019) e “GRI 405-2: Rapporto dello stipendio base e retribuzione delle donne rispetto agli uomini”.

Inoltre, si segnala che al fine di rispondere ai nuovi requisiti di rendicontazione definiti dai GRI Standards in ambito di Salute e sicurezza dei lavoratori (GRI 403 – 2018), Acqua e scarichi idrici (GRI 303 – 2018) e Rifiuti (GRI 306 – 2020), i dati relativi a tali informative per gli esercizi 2019 e 2018 sono stati riesposti rispetto a quanto pubblicato nella precedente DNF secondo le nuove metodologie di calcolo applicate ai dati rendicontati per l’esercizio 2020. Eventuali ulteriori riesposizioni, qualora presenti, sono state opportunamente indicate nel presente documento. Con riferimento ai rifiuti e agli infortuni sul lavoro, si segnala che i dati relativi al 2018 non sono disponibili al momento della rendicontazione.

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

La presente DNF copre i temi previsti dagli Art. 3 e 4 del D.lgs. 254/16 e quelli ritenuti rilevanti dal Gruppo e dai suoi Stakeholder. In particolare, il Gruppo ha selezionato gli indicatori di performance di sostenibilità in coerenza con quanto previsto dalle linee guida utilizzate per la rendicontazione e l’analisi di materialità aggiornata nel corso del 2020. La matrice di materialità, risultato dell’analisi condotta, è stata presentata al Consiglio di Amministrazione di ATM S.p.A. il 21 dicembre 2020, ed approvata contestualmente al presente documento il 21 aprile 2021. In merito al principio di materialità, il grado di approfondimento con cui i diversi argomenti sono trattati nella rendicontazione è stato determinato in base al relativo peso nei confronti degli obiettivi e delle strategie del Gruppo ed alla rilevanza per gli Stakeholder identificati. In base ai risultati della materialità è stata quindi predisposta la struttura dell’intero presente documento.

In linea alle disposizioni del Decreto, al fine di assicurare la comprensione dell’attività del Gruppo, del proprio andamento, dei risultati e dell’impatto prodotto, si segnala che il perimetro dei dati economici risulta essere lo stesso del Bilancio Consolidato del Gruppo al 31 dicembre 2020. Si segnala, inoltre, che il perimetro delle informazioni e dei dati riportati di natura sociale e ambientale all’interno della DNF fa riferimento alla Capogruppo ed alle società da essa controllate al 31 dicembre 2020, 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 2019-2018, al fine di consentire una valutazione complessiva dell’andamento del Gruppo nel triennio 2020-2018. In caso di mancanza del dettaglio analitico degli indicatori, per ogni

richiesta delle linee guida sopra citate, per talune società controllate, i dati relativi sono stati riportati in modo separato.

Ove non fosse stato possibile ottenere dati quantitativi con gli strumenti di rendicontazione a disposizione del Gruppo, la rendicontazione ha necessariamente fatto ricorso a stime, appropriatamente segnalate, fondate sulle migliori metodologie disponibili per garantire l'attendibilità delle informazioni riportate.

In continuità con i precedenti esercizi, si segnala il continuo rafforzamento del processo di rendicontazione non finanziaria attraverso il rafforzamento dei sistemi IT in ambito di gestione delle risorse umane per il perimetro italiano del Gruppo e un maggior coinvolgimento delle strutture di Metro Service A/S che ha portato ad un ulteriore miglioramento nella definizione di ruoli, responsabilità e flussi informativi. Il Gruppo ATM si impegna ad approfondire ulteriormente la propria analisi dei rischi in ambito Climate Change, in linea alle priorità definite dall'European Securities and Markets Authority (ESMA), e sulla base dell'evoluzione della normativa in materia.

La presente DNF è stata approvata dal Consiglio di Amministrazione di ATM S.p.A. in data 21 aprile 2021.

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

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



L' IDENTITÀ DEL GRUPPO

Mission e valori

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

Sin dal 1931, l'Azienda Trasporti Milanese - da gennaio 2007, Gruppo ATM - mira a essere punto di riferimento e fattore decisivo nel sistema della mobilità integrata, ed in particolare da quest'anno, a:

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

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

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

Il contesto di riferimento e i principali servizi offerti da ATM

Da sempre il Gruppo ATM si impegna a rispondere alle necessità del settore del trasporto pubblico intercettando opportunamente la domanda dei cittadini attraverso l'intermodalità dei servizi di trasporto offerti tra metropolitana, autobus, tram e filobus.

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

All'estero, attraverso sofisticati sistemi di controllo e manutenzione a sua disposizione, il Gruppo gestisce la metropolitana automatizzata di Copenaghen che effettua un servizio continuativo 24 ore su 24 dal lunedì alla domenica per 4 linee di metropolitana, 38,7 km di linea e 39 stazioni. Le attività commerciali e di gestione della quarta linea metropolitana di Copenaghen, la M4, sono state inaugurate nel marzo 2020.

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

- metropolitana leggera, pensata appositamente per pazienti, personale e studenti, che collega con una metropolitana automatica, senza personale di bordo, la stazione di Cascina Gobba sulla Linea 2 all'Ospedale San Raffaele;
- funicolare Como-Brunate che, dal 1894, è il mezzo più veloce per collegare le due località;
- servizio di *bike sharing* BikeMi della città di Milano;
- gestione di 24 parcheggi di corrispondenza che offrono posti auto e moto disponibili al pubblico nella città di Milano, con il controllo delle zone di sosta e di tutti i sistemi di pagamento, allo scopo di rendere più scorrevole la viabilità all'interno della città incentivando l'uso del mezzo pubblico;
- trasporto a chiamata;
- attività accessorie: quali la diffusione dei titoli viaggio, la relativa informazione ai clienti ed il controllo dell'evasione tariffaria;
- sistema di pagamento e controllo di Area C, la *congestion charge* introdotta nel centro di Milano che comporta la gestione delle transazioni di acquisto e degli accessi giornalieri.
- gestione del sistema di controllo e l'adeguamento del sistema informatico di gestione dei transiti di Area B, una zona a traffico limitato con divieto di accesso e circolazione dei veicoli più inquinanti, attiva a partire dal 25 febbraio 2019.

Nel 2020, il settore del TPL è stato fortemente penalizzato dall'emergenza sanitaria a livello mondiale. A livello nazionale, si sono verificati cali della domanda fino al 90% rispetto all'anno precedente, quale conseguenza della scelta degli utenti di far uso di altre modalità di trasporto a discapito dei servizi di trasporto pubblico.

Con l'adozione in data 8 marzo del primo lockdown, che vedeva coinvolte l'area della Regione Lombardia e altre 14 Province italiane, ha avuto inizio un periodo di limitazioni via via estese all'intero territorio nazionale. I divieti agli spostamenti, introdotti tramite queste misure, hanno provocato nel settore dei trasporti una forte contrazione della domanda con valori che hanno raggiunto punte del 95% per determinate modalità di trasporto, tra le quali figura la stessa metropolitana di Milano. Con l'inizio della Fase 2, caratterizzata da un allentamento delle misure di contenimento, la domanda ha ripreso lentamente a crescere, portandosi, con la riapertura di ulteriori attività economiche, a valori prossimi al 25/30% di quelli registrati l'anno precedente. Con l'ulteriore abbattimento delle restrizioni, la domanda, a livello medio nazionale, ha raggiunto quote dell'ordine del 35/40% dei livelli pre-COVID-19. Il riavvio delle attività didattiche a settembre ha temporaneamente consentito di raggiungere il 50/60% dei passeggeri trasportati rispetto allo stesso periodo pre-pandemia, ma, nel mese di ottobre, il Paese è stato colpito dalla cosiddetta "Seconda Ondata", un aumento esponenziale dei contagi che ha spinto il Governo a imporre nuovi divieti e limitazioni sfociati a novembre con la reintroduzione del limite alla capienza sui mezzi del 50%. Questo nuovo periodo di restrizioni e limitazione degli spostamenti ancora una volta ha colpito un settore già provato dalle perdite della "Prima Ondata", con ovvie ripercussioni in termini di una forte contrazione della domanda e dei ricavi a fronte di un aumento della complessità operativa.

Gli Enti e le aziende di trasporto hanno dovuto velocemente riorganizzare i servizi, in linea con le prescrizioni del Governo Italiano, dovendo far fronte, da un lato, a complesse applicazioni delle direttive governative, dall'altro alla necessità di mantenere il servizio pur in presenza di una notevole diminuzione della domanda di trasporto. Mantenere operativo il trasporto pubblico si è rivelato comunque fondamentale per garantire i collegamenti per i lavoratori essenziali e per tutti quei lavoratori che non hanno potuto interrompere le loro attività durante la crisi. Tutti i collegamenti verso ospedali e strutture sanitarie e di cura sono stati sempre garantiti, riducendo al contempo il servizio e la frequenza su altre linee meno essenziali. In Italia un settore, che nel periodo pre-pandemia spostava oltre 14 milioni di persone al giorno, per un totale complessivo annuo di quasi 5,4 miliardi di passeggeri, ha dovuto affrontare improvvisamente una perdita di quasi 400 milioni di viaggi al mese (-90% dei passeggeri).

Come intuibile, la contrazione che ha interessato la domanda si è ripercossa direttamente anche sugli introiti da tariffa provocando ingenti perdite di fatturato per i vari operatori del settore: con perdite anche del 90% nel mese di aprile e le ulteriori contrazioni degli ultimi mesi dell'anno, le minori entrate per l'anno 2020 si attestano a circa 2 miliardi di euro. Tale drammatica situazione ha necessariamente

implicato la riforma dei criteri del finanziamento che lo Stato concede annualmente alle Regioni, nonché ha velocizzato l'introduzione di misure di sostegno di settore, sia per i gestori dei servizi, che per gli enti locali e gli utenti così come descritto al paragrafo "Il Gruppo ATM e l'emergenza COVID-19" della Relazione sulla Gestione 2020 del Gruppo ATM. È stato approvato il Piano Nazionale Strategico della mobilità sostenibile e sono stati concessi ulteriori finanziamenti agli enti locali per il rinnovo del parco mezzi. Altri fondi, deputati alle stesse finalità, sono attesi nell'ambito del Recovery Fund. Allo stesso tempo, i trend principali che avranno un impatto evidente sulla mobilità nei prossimi anni riguarderanno principalmente i consumatori (e.g. nuove modalità di trasporto come la micro-mobilità), la tecnologia (e.g. strumenti MaaS e e-commerce) e il contesto normativo (e.g. la disponibilità di fondi a livello europeo vincolati a specifici obiettivi di sostenibilità).

In questo contesto, particolare importanza verrà rivestita dal ruolo dell'innovazione, elemento che trasversalmente toccherà e accelererà lo sviluppo delle principali iniziative e progettualità che ATM metterà sul campo, mentre tutte le scelte aziendali verranno compiute nel rispetto e in attuazione della cornice dei valori di sostenibilità sociale e ambientale condivisi dal Gruppo. Difatti, ATM continuerà nella politica di investimenti su mezzi ecologici, principalmente "full electric", implementando una scelta di sistema che diventerà progressivamente punto di riferimento anche grazie a tecnologie innovative sempre più performanti.

In un'ottica di consolidamento e sviluppo del business, ATM presidierà le procedure competitive di assegnazione di servizi di TPL che verranno avviate in Italia, anche in ambito extraurbano. Inoltre, considerati gli ottimi risultati conseguiti all'estero con la controllata danese Metro Service A/S e in un'ottica di sviluppo del proprio business all'estero, ATM porrà particolare attenzione a cogliere le opportunità di diversificazione ed estensione delle attività in selezionati mercati internazionali, in partnership societaria con imprese di alto profilo.

Con riferimento alle diverse ricadute percepite in ogni ambito della sfera aziendale dovute all'epidemia di Coronavirus (Covid-19), gli impatti percepiti e le misure attuate dal Gruppo vengono approfondite in maniera dettagliata all'interno di ogni capitolo a seguire.

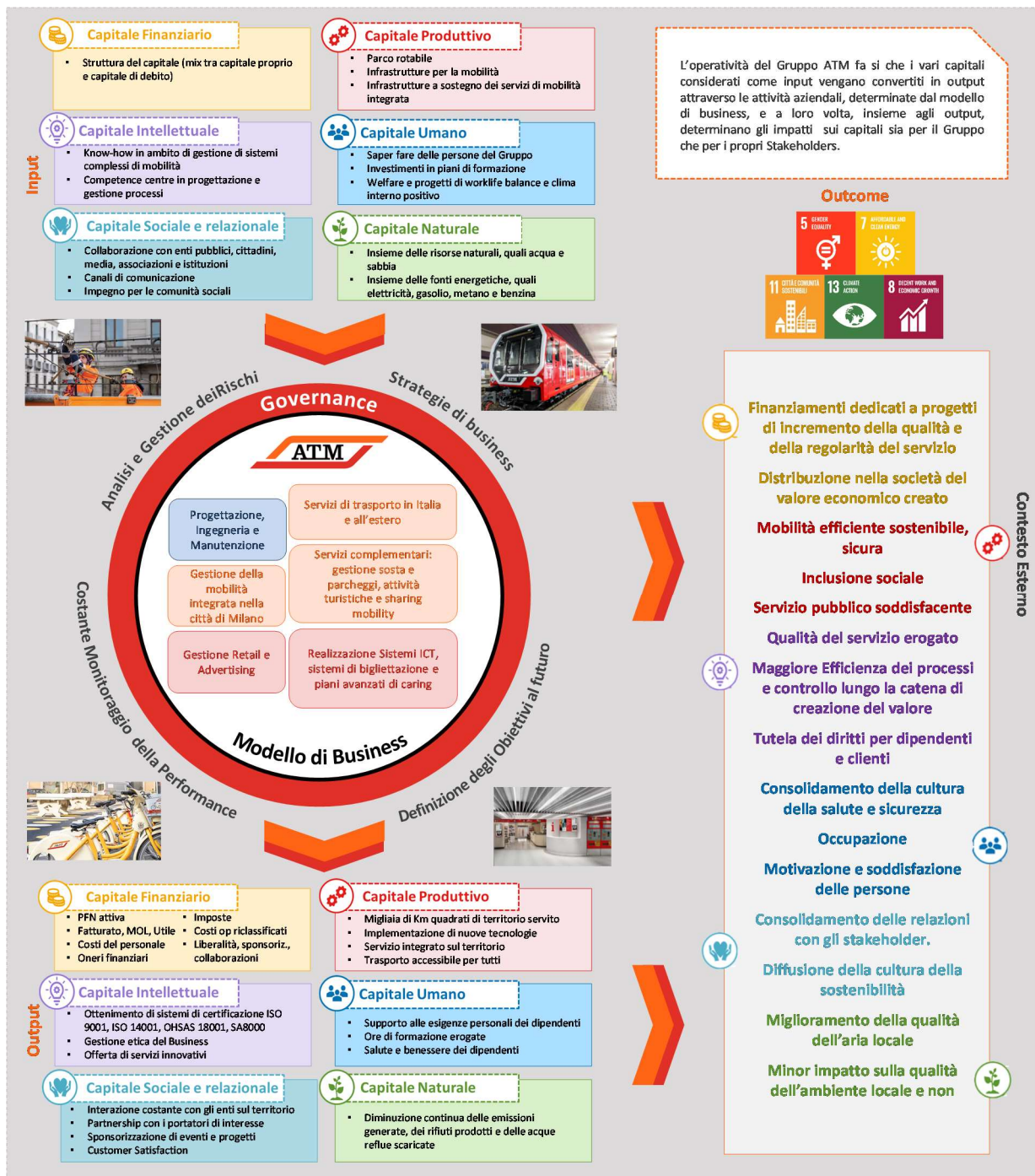
Il modello di creazione di valore

Proprio per la rilevanza del ruolo ricoperto nel settore del trasporto pubblico, è evidente l'importanza delle relazioni di ATM con tutti gli stakeholder coinvolti e di come queste diano molteplici opportunità al Gruppo di creare non solo valore economico, ma anche sociale e ambientale. Le attività del Gruppo creano valore per le città metropolitane in cui opera, fino a coinvolgere le varie comunità circostanti.

Grazie alla convinzione che la strategia di business debba essere rivolta verso un futuro del trasporto pubblico sempre più sostenibile, ATM continua a creare valore con il preciso obiettivo di facilitare una mobilità sempre più efficiente e sostenibile per le persone residenti nel territorio servito e migliorare la qualità della vita per tutti coloro che appartengono alle comunità locali, nel presente e soprattutto nel medio-lungo periodo. Oltre al valore economico distribuito, infatti, il Gruppo crea valore sul territorio impegnandosi in progetti, iniziative, partnership ed attività che abbiano un riscontro più ampio possibile in ambito sociale e ambientale.

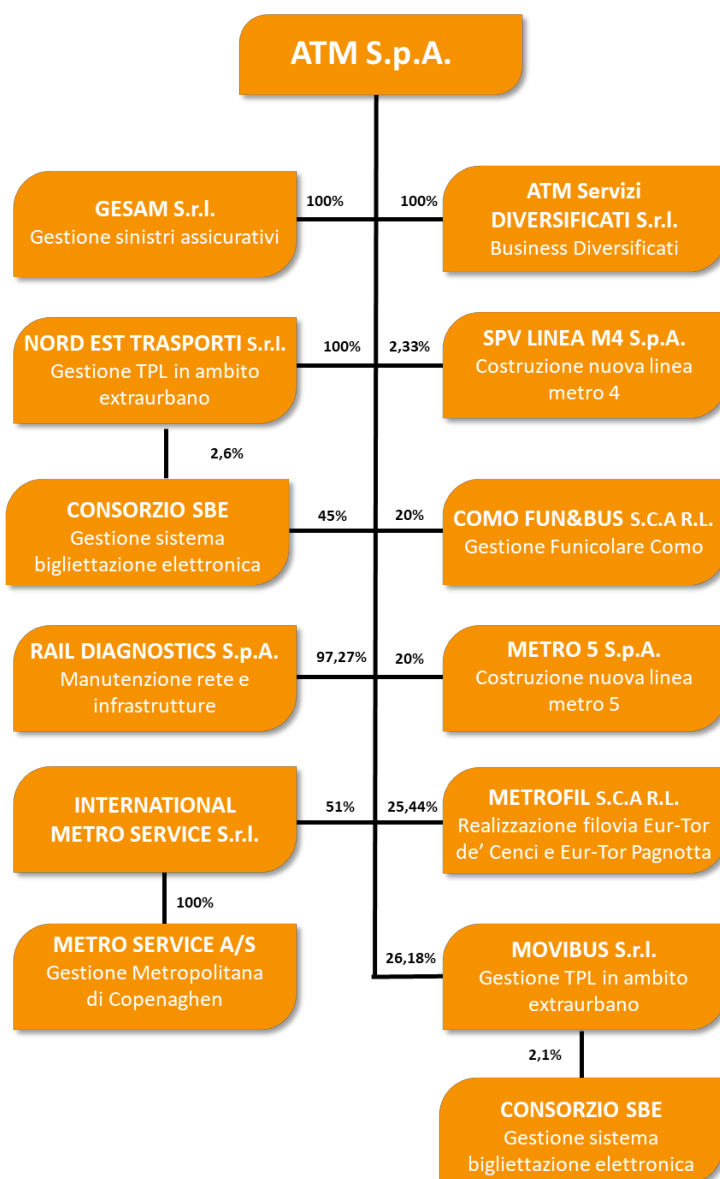
Nelle pagine che seguono, il valore creato dal Gruppo viene misurato sulla base della capacità di ATM di raggiungere i propri obiettivi strategici e dell'impatto generato dalle attività di business sui sei capitali definiti dall'International <IR> Framework, ovvero in base all'aumento o alla diminuzione degli stock di valore di Capitale Finanziario, Produttivo, Intellettuale, Umano, Sociale Relazionale e Naturale. Tali processi relativi ai capitali vengono individuati nel modello di creazione di valore del Gruppo ATM, il quale, tramite lo svolgimento delle proprie attività di business, impiega degli *input*, elementi chiave per l'operatività aziendale (risorse, competenze, ecc.), per ottenere degli *output*, ovvero i risultati delle attività stesse (prodotti, servizi, sottoprodotti, ecc.) e degli *outcome*, ossia gli impatti generati e percepiti sia all'interno del Gruppo, sia all'esterno del contesto in cui questo opera.

A seguire una rappresentazione che sintetizza i diversi aspetti del modello di creazione di valore del Gruppo ATM.



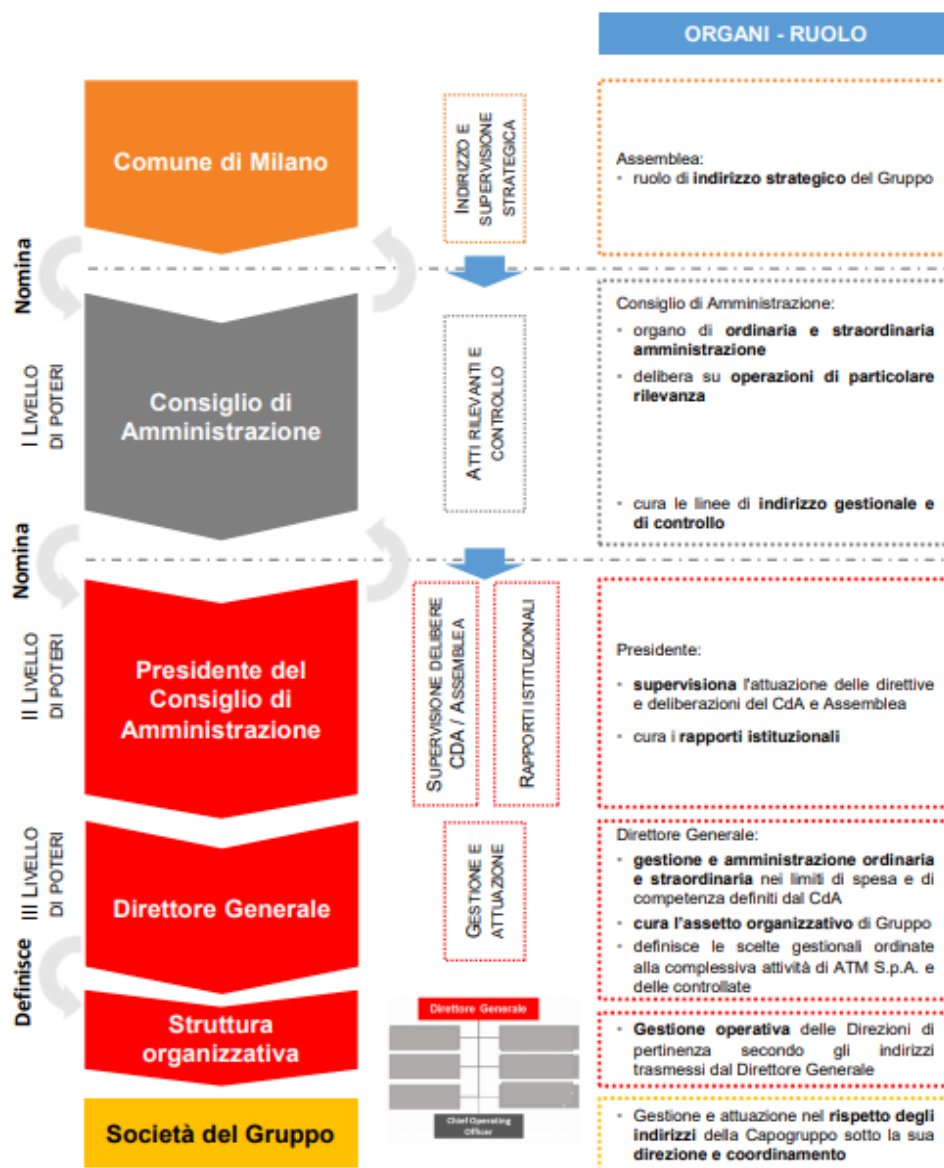
La struttura societaria del Gruppo

Al 31 dicembre 2020 il Gruppo risulta così strutturato:



Il Modello di Corporate Governance

In quanto società a totale controllo pubblico¹ e in considerazione del peculiare ruolo che ricopre nei confronti della pluralità dei propri stakeholder, ATM si è dotata di una struttura di *governance* in linea con le migliori prassi di mercato.



Il sistema di *Corporate Governance* di ATM, fondato sui principi di integrità, trasparenza e correttezza, è fondamentale per il buon funzionamento della Società in quanto consente di definire regole chiare per l'attuazione delle linee di indirizzo strategico, sostenendo così il rapporto di fiducia con gli stakeholder e contribuendo al raggiungimento del successo sostenibile.

I valori che ATM riconosce come fondamentali nello svolgimento dell'attività d'impresa, e che condivide a tutti i livelli dell'organizzazione, sono esplicitati nel Codice Etico, nei Modelli 231 di ATM e delle società direttamente controllate e nel Modello Anticorruzione, tempo per tempo vigenti (sia i Modelli 231 sia il Modello Anticorruzione saranno aggiornati nel corso del prossimo anno). In questa struttura, la Capogruppo esercita attività di direzione e coordinamento perseguendo - nel pieno rispetto

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

dell'autonomia gestionale delle singole società - una politica di gestione unitaria, tramite l'applicazione e l'integrazione delle regole, dei principi e dei valori che caratterizzano il Gruppo².

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

Tabella 1. Il Consiglio di amministrazione di ATM S.p.A. al 31.12.2020

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

Tabella 2. La composizione % del Consiglio di amministrazione di ATM S.p.A. al 31.12.2020, per genere ed età

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

Il Sistema di Controllo Interno e Gestione dei Rischi

Il Sistema di Controllo Interno e di Gestione dei Rischi (SCIGR) di ATM rappresenta un elemento fondamentale della *Corporate Governance* del Gruppo. Il SCIGR è costituito dall'insieme delle regole, procedure e strutture organizzative finalizzate ad una effettiva ed efficace identificazione, misurazione, gestione e monitoraggio dei principali rischi, al fine di contribuire al successo sostenibile della società.

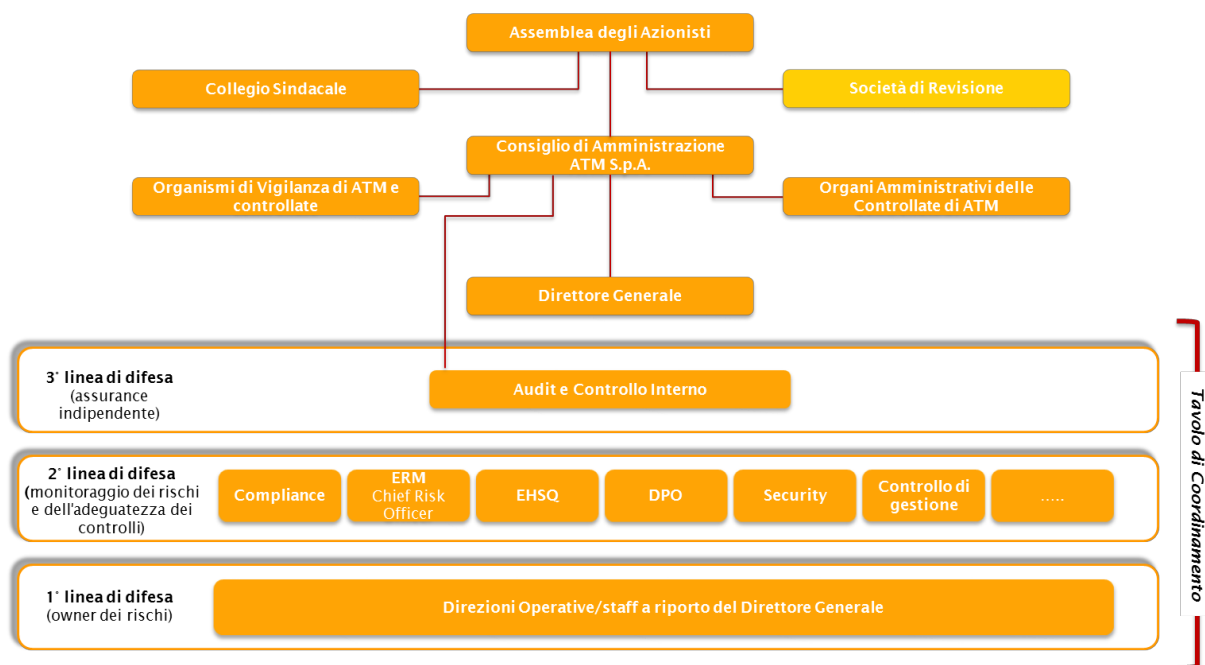
Un efficace SCIGR concorre ad assicurare la salvaguardia del patrimonio sociale, l'efficacia e l'efficienza dei processi aziendali, l'affidabilità delle informazioni fornite agli Organi sociali ed al mercato, il rispetto di leggi e regolamenti nonché dello statuto sociale e delle procedure interne.

ATM si è dotata di un SCIGR funzionale anche a garantire un'informativa finanziaria e non finanziaria attendibile e accurata, a tutela del valore aziendale e del raggiungimento degli obiettivi definiti dal Consiglio di Amministrazione, a cui spetta la responsabilità del sistema stesso.

Il SCIGR è un sistema integrato che coinvolge l'intera struttura organizzativa: al suo funzionamento sono chiamati a contribuire, in modo coordinato, tanto gli Organi sociali quanto le strutture aziendali, così da far sì che i principali rischi afferenti alla Società e alle sue Controllate siano correttamente identificati, nonché adeguatamente misurati, gestiti e monitorati anche in coerenza con gli obiettivi strategici individuati.

Ciascun attore dell'assetto di governo societario ha specifici compiti e responsabilità rilevanti ai fini del SCIGR. Il Sistema, in linea con le normative e le *leading practice* di riferimento, attribuisce a tutte le funzioni aziendali una chiara collocazione nell'ambito di tre linee di difesa, essendo così, nel concreto, improntato al coordinamento tra i diversi soggetti coinvolti nello SCIGR, al fine di massimizzare l'efficienza del sistema stesso.

² Tali elementi sono puntualmente disciplinati all'interno del Regolamento del Gruppo.



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

Le componenti del Sistema di Controllo Interno e Gestione dei Rischi di ATM sono tra loro coordinate e interdipendenti e il sistema, nel suo complesso, coinvolge, con diversi ruoli e secondo logiche di collaborazione e coordinamento, gli Organi amministrativi, gli Organi di controllo, gli Organismi di vigilanza e il Management aziendale: l’assegnazione di ruoli e responsabilità, coerentemente a una segregazione funzionale, il corpo procedurale, i sistemi e i flussi informativi, le attività di monitoraggio sottese al Sistema di Controllo Interno e Gestione dei Rischi di ATM sono finalizzate a garantire il rispetto di leggi, regolamenti, statuto sociale e discipline interne, in ottemperanza ai criteri di efficacia ed efficienza, per l’attendibilità, l’accuratezza, l’affidabilità e la tempestività dell’informazioni agli Organi Sociali e al Mercato.

Nel 2020, inoltre, ATM ha proseguito nel percorso di miglioramento progressivo e continuo del proprio sistema di controllo interno e gestione dei rischi, inclusivo del sistema di assurance, (i) istituendo specifica Funzione di Compliance con nomina del relativo responsabile, (ii) nominando il Referente Antiriciclaggio e (iii) implementando il Tax Control Framework, quest’ultimo adottato su base volontaria. Maggiori informazioni sono contenute del presente report e nella Relazione sulla Gestione 2020 del Gruppo ATM.

Audit e Controllo Interno

Il processo di verifica che il sistema di controllo interno e di gestione dei rischi sia funzionante, adeguato e coerente con le linee di indirizzo definite dal Consiglio di Amministrazione (CdA), spetta alla Direzione Audit e Controllo Interno (DACI). Quest’ultima verifica, sia in via continuativa sia in relazione a specifiche necessità e nel rispetto degli standard internazionali, l’operatività e l’idoneità del sistema di controllo interno e di gestione dei rischi, attraverso un piano di audit approvato dal CdA di Capogruppo a valere per l’intero Gruppo e basato su un processo strutturato di analisi e prioritizzazione dei principali rischi. Tale piano, risk-based, viene proposto su base annuale, aggiornato, all’occorrenza, in corso d’anno, e integra le esigenze di tipo operativo, di sicurezza e di affidabilità dei sistemi informativi e di monitoraggio rispetto ai Modelli Organizzativi ai sensi del D. Lgs. 231/2001 di Capogruppo e delle sue società controllate dirette e rispetto al Modello Anticorruzione e Trasparenza di Gruppo.

La mission di DACI è quella di “Proteggere ed accrescere il valore dell’organizzazione, fornendo assurance obiettiva e risk-based, consulenza e competenza” sia a favore di ATM S.p.A. sia a favore delle società controllate del Gruppo, in un contesto di diretta e continua comunicazione e interazione costruttiva e collaborativa con il Direttore Generale e il Senior Management.

I principali obiettivi di DACI si sostanziano in:

- valutare l’idoneità del SCIGR con riferimento agli specifici interventi di assurance;
- fornire supporto al Presidente ed al Direttore Generale di ATM S.p.A., attraverso attività di consulenza “a chiamata” e/o con riferimento a specifici progetti;
- curare la gestione dell’attività di verifica e monitoraggio in ambito D. Lgs. 231/01 e Anticorruzione, e altresì come definito nelle Linee Guida SCIGR;
- gestire le attività del Tavolo di Coordinamento;
- coordinare le attività con l’OdV e/o con la Presidente e/o con il Direttore Generale e/o con gli altri eventuali destinatari per assicurare l’adeguata gestione delle segnalazioni (*whistleblowing*).

Le Direzioni operative a sostegno della Sostenibilità

Nel corso del 2020, il Gruppo ha lavorato sulla definizione concreta dei pilastri aziendali legati alla sostenibilità, un percorso analitico che ha tenuto conto di tutti gli aspetti operativi, istituzionali, sociali e ambientali legati al core business aziendale e al suo coinvolgimento nel contesto in cui opera.

I cinque pilastri che il Consiglio di Amministrazione di ATM ha ritenuto prioritari sono: Trasporto ad emissioni zero, Consumi responsabili, Supply Chain Sostenibile, Mobilità inclusiva, Great Workplace. Ogni pilastro definisce un ambito di competenza interno o esterno in cui opera l’Azienda e dovrà essere accompagnato da KPI definiti che consentiranno il monitoraggio e la progressiva crescita, con risultati misurabili e certificabili. Maggiori informazioni sono disponibili all’interno del paragrafo “La Strategia di Sostenibilità e la Transizione Ambientale” del presente Report.

Tra gli obiettivi principali, per fare alcuni esempi: la riduzione delle emissioni di CO₂; l’incremento annuo del numero di iniziative rilevanti in tema di mobilità inclusiva, come gli strumenti MaaS; l’incremento annuo del numero di iniziative rilevanti per ridurre al minimo le risorse adoperate, come la plastica; la progressiva parità di genere e la diminuzione del gap salariale tra generi diversi; una rete di fornitori sempre più responsabili e sensibili alle questioni ambientali.

Tutte le iniziative rientrano nel più ampio progetto volto al rafforzamento delle politiche del Gruppo utili al raggiungimento degli Obiettivi dell’Agenda 2030 per lo sviluppo sostenibile “Sustainability Development Goals”, definita nel contesto delle Nazioni Unite.

SOSTENIBILITÀ NEL GRUPPO ATM

Per il Gruppo, la sostenibilità della propria offerta parte dalla considerazione delle esigenze ed aspettative dei propri stakeholder e rappresenta una leva strategica di fondamentale importanza anche ai fini del posizionamento di ATM nel mercato del trasporto pubblico locale (TPL). La costante attenzione agli aspetti ambientali, sociali e di governance legati al business, infatti, rende il Gruppo ATM maggiormente attento e propenso a rispondere prontamente ai mutamenti delle esigenze degli stakeholder, con particolare riferimento al contesto legislativo di riferimento e alle abitudini di comportamento dei clienti.

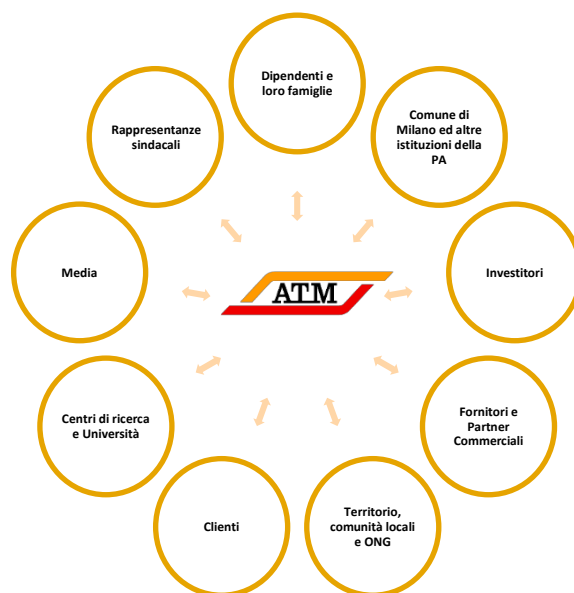
Pertanto, il Gruppo ha adottato un approccio strutturato per la gestione delle tematiche di sostenibilità, che trova il proprio fondamento nelle analisi effettuate rispetto alle tendenze emergenti del settore e nell'indagine strutturata delle aree ritenute di maggiore interesse da parte dei propri stakeholder.

Gli Stakeholder del Gruppo

Consapevole del ruolo che il Gruppo riveste per il territorio e degli impatti significativi delle proprie attività di business verso la comunità in cui opera, ATM ha ritenuto opportuno mappare i principali *stakeholder* che sono influenzati, direttamente e indirettamente, dal proprio business, e che a loro volta possono influenzare le attività del Gruppo.

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

Mapa degli stakeholder



Nel corso del normale svolgimento delle proprie attività, il Gruppo promuove la realizzazione di molteplici iniziative di coinvolgimento e interazione con gli *stakeholder*, intrattenendo relazioni basate su principi di trasparenza, ascolto e collaborazione, meglio descritte nella tabella di seguito.

Tabella 3. Principali stakeholder e azioni di coinvolgimento

Stakeholder	Principali azioni di coinvolgimento
Dipendenti e loro famiglie	I molteplici canali a disposizione assicurano una costante interazione tra il Gruppo e i suoi dipendenti, volta a garantire l'analisi e la risoluzione dei problemi legati alla sfera del personale dipendente. Tra questi canali, si segnala la presenza del canale di whistleblowing 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. conference call, sito web, relazioni finanziarie periodiche).
Fornitori e Partner Commerciali	Il coinvolgimento dei fornitori è assicurato nel corso dello svolgimento delle normali relazioni di business e con riferimento alle procedure identificate dal sistema di gestione SA8000.
Territorio, comunità locali e ONG	Ogni anno ATM organizza iniziative volte a coinvolgere le comunità locali nella vita aziendale, stimolando il confronto tra l'organizzazione e il territorio. Un esempio è l'iniziativa <i>ATM Porte aperte</i> , volta a far scoprire il "dietro le quinte" del trasporto pubblico e far conoscere le persone che ogni giorno si dedicano a garantire i servizi offerti.
Clienti	I clienti hanno la possibilità di interagire con il Gruppo trasmettendo i propri suggerimenti e reclami attraverso i molteplici canali, fisici e digitali, a loro disposizione. ATM considera il monitoraggio della qualità percepita, attraverso periodiche indagini di customer satisfaction, un'importante leva di ascolto dei propri clienti al fine di garantire un costante miglioramento del servizio"
Centri di ricerca e Università	ATM mette il proprio know-how relativo alla gestione di sistemi di trasporto pubblico locale a disposizione dei vari centri di ricerca ed università con cui collabora tramite partnership didattici, quali ad esempio il corso "Mobility: Infrastructures & Services" in collaborazione con il Politecnico di Milano e docenze e borse di studio per il Master "gestione del Trasporto Pubblico Locale" dell'Università di Bicocca ed il Master Management del Trasporto Pubblico Locale dell'Università La Sapienza di Roma, Inoltre, ATM collabora con diversi atenei per l'attivazione dei tirocini curriculari e degli stage degli studenti all'interno della realtà aziendale.
Media	I media sono coinvolti attraverso conferenze stampa, eventi aziendali e incontri pubblici e istituzionali
Rappresentanze sindacali	Il coinvolgimento delle rappresentanze sindacali è di tipo continuo e si sviluppa nel contesto delle normali relazioni con i sindacati presenti all'interno del Gruppo ATM.

L' Analisi di Materialità

L'analisi di materialità è l'indagine finalizzata all'identificazione e valutazione delle tematiche ambientali, sociali ed economiche più rilevanti per la società dal punto di vista della propria governance e dei propri stakeholder. In questo ambito, nel corso del 2020 ATM ha provveduto ad aggiornare l'analisi di materialità al fine di poter comprendere i possibili cambiamenti nelle aspettative ed esigenze delle parti interessate rispetto agli eventi intercorsi durante l'anno. In linea con gli *standard* di

rendicontazione adottati, la metodologia utilizzata per identificare e prioritizzare le tematiche di sostenibilità materiali ha ripercorso le seguenti fasi:

- **FASE 1:** coinvolgimento degli stakeholder, del Top Management e del Consiglio di Amministrazione;
- **FASE 2:** valutazione strategica ed approvazione da parte del Consiglio di Amministrazione.

FASE 1: Nella prima fase, le tematiche di sostenibilità rilevanti precedentemente mappate sono state sottoposte alla rivalutazione degli stakeholder interni ed esterni, nonché ai membri del Top Management e dei Consiglieri del Gruppo. In particolare, l'aggiornamento dell'analisi ha visto il coinvolgimento di oltre 460 stakeholder esterni tra clienti, fornitori, partner commerciali, rappresentanti dei centri di ricerca e università, media, Comune di Milano e altre istituzioni della Pubblica Amministrazione, attraverso la diffusione di specifici questionari. È stato richiesto, infatti, a tutti gli stakeholder di fornire una valutazione delle tematiche di sostenibilità identificate e riportate all'interno di survey online, nelle quali è stato anche proposto di suggerire eventuali ulteriori tematiche rilevanti per il Gruppo. La descrizione delle 13 tematiche identificate è riportata all'interno della Tabella 4, riportata di seguito.

FASE 2: Le valutazioni raccolte sono state analizzate e rielaborate per individuare i valori da utilizzare per la costruzione della matrice di materialità. In particolare, la **rilevanza per il Gruppo ATM e la rilevanza per gli stakeholder** delle tematiche materiali sono state definite in relazione ai risultati ottenuti dai sondaggi somministrati rispettivamente al Top Management, ad inclusione dei Consiglieri, e agli stakeholder esterni. La rilevanza delle tematiche di sostenibilità degli stakeholder del Gruppo ATM è stata calcolata tenendo in considerazione la media delle votazioni ricevute per categoria di stakeholder, attribuendo una ponderazione ai risultati delle valutazioni al fine di dare maggiore enfasi all'opinione di quelle categorie di stakeholder che potrebbero influenzare e/o essere influenzate maggiormente dalla gestione di specifiche tematiche. Tale analisi ha consentito di posizionare le 13 tematiche di sostenibilità individuate all'interno della matrice di materialità presentata di seguito. La matrice di materialità è stata presentata al Consiglio di Amministrazione di ATM S.p.A. il 21 dicembre 2020 per valutazione strategica, ed approvata contestualmente al presente documento il 21 aprile 2021.

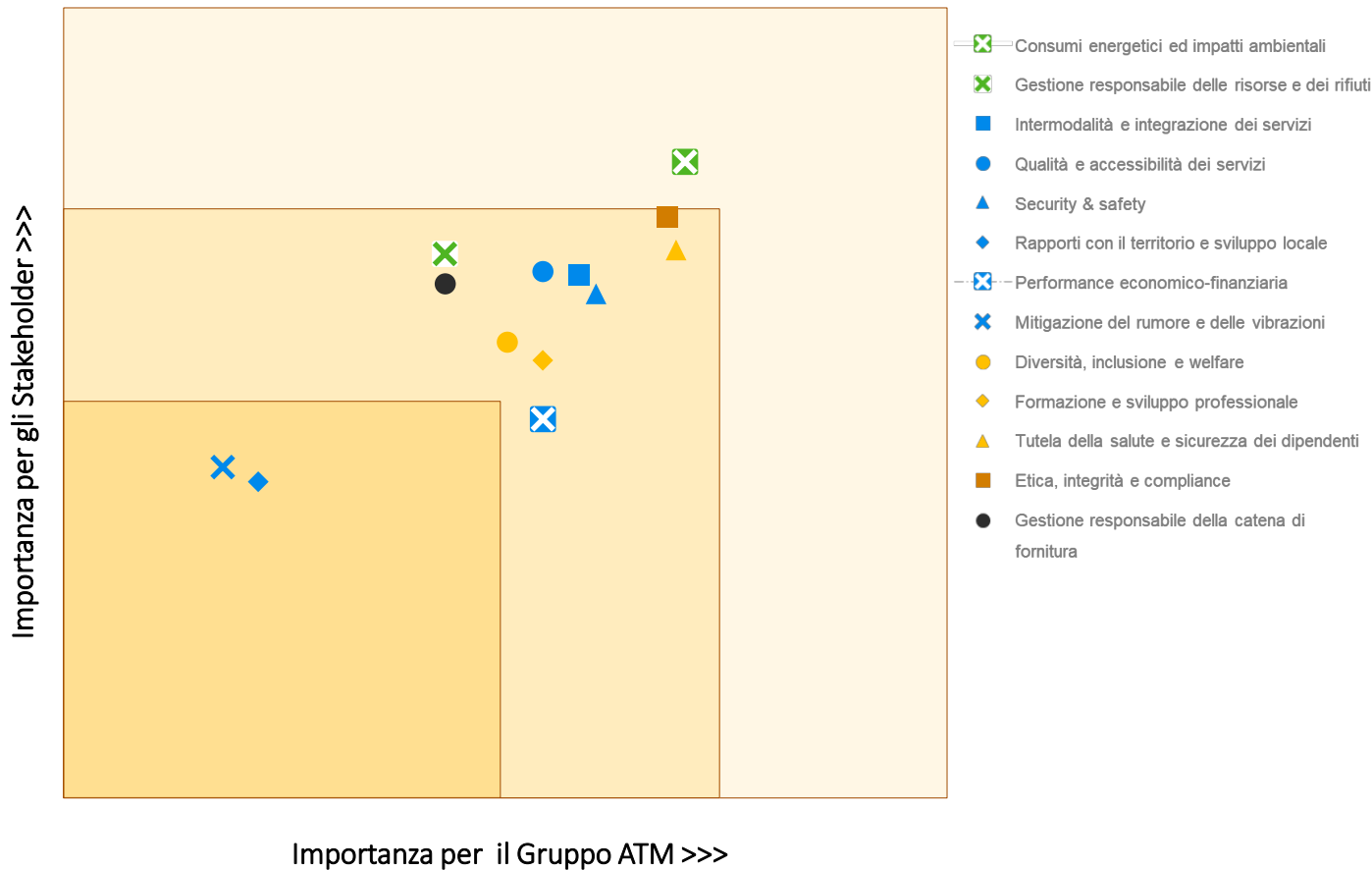
Oltre a dettare gli ambiti di intervento del Gruppo in ambito di sostenibilità, i temi materiali rilevati dall'analisi sopra descritta sono anche il punto di partenza per l'individuazione dei contenuti del presente documento e le fondamenta su cui il Gruppo ha elaborato il proprio piano di sostenibilità.

Tabella 4. I Temi Materiali del Gruppo ATM

Ambiti D. Lgs. 254/2016	Temi Materiali del Gruppo ATM	Descrizione dei Temi Materiali del Gruppo ATM
Temi ambientali	Consumi energetici ed impatti ambientali	Gestione responsabile dei consumi energetici tramite interventi di efficientamento (ad es. innovazione tecnologica, rinnovo della flotta) e l'utilizzo di fonti rinnovabili, al fine di diminuire le emissioni di gas serra generate e il livello delle polveri sottili, migliorando la qualità dell'aria delle comunità locali.
	Gestione responsabile delle risorse e dei rifiuti	Prelievo responsabile delle risorse idriche legate al lavaggio della flotta e alle attività del Gruppo, e riduzione degli sprechi; monitoraggio della qualità delle acque di scarico e gestione responsabile dei rifiuti.
Temi sociali	Intermodalità e integrazione dei servizi	Iniziative volte a rendere più efficienti e flessibili gli spostamenti dei clienti, attraverso l'integrazione di servizi offerti sia all'interno del Gruppo ATM che in partnership con gli altri operatori del settore.

	Qualità e accessibilità dei servizi	Capacità del Gruppo di coinvolgere i propri clienti e rispondere alle loro esigenze con puntualità, garantendo maggiore accessibilità in termini economici e di servizio, con particolare attenzione alle categorie di utenti più vulnerabili.
	Security & safety	Sistemi di sicurezza, monitoraggio e sorveglianza che consentono la sicurezza fisica delle persone nelle stazioni e a bordo dei mezzi di trasporto, e la prevenzione di atti vandalici.
	Rapporti con il territorio e sviluppo locale	Sviluppo del territorio e valorizzazione delle Città attraverso partnership con le amministrazioni e le comunità locali.
	Performance economico-finanziaria	Trasparenza ed efficacia nell'utilizzo delle risorse economiche generate dall'erogazione dei servizi di trasporto, nel rispetto del Contratto di Servizio, e distribuzione di valore agli stakeholder del Gruppo.
	Mitigazione del rumore e delle vibrazioni	Azioni specifiche volte al monitoraggio e mitigazione del rumore e delle vibrazioni generate dai servizi di trasporto pubblico.
Temi attinenti al personale	Diversità, inclusione e welfare	Rimozione di ogni forma di discriminazione, promozione della diversità e inclusione dei dipendenti attraverso politiche di welfare a favore del loro benessere, negli uffici e a bordo dei mezzi, nel rispetto dell'equilibrio vita privata - vita professionale.
	Formazione e sviluppo professionale	Percorsi di sviluppo di carriera e piani di formazione per i dipendenti, volti ad accrescere e consolidare le competenze tecniche, manageriali e organizzative del personale e ad attrarre e mantenere talenti.
	Tutela della salute e sicurezza dei dipendenti	Tutela della salute e sicurezza dei dipendenti nello svolgimento delle attività lavorative, sia a bordo dei mezzi che presso le stazioni e gli uffici, attraverso sistemi di gestione, strumenti adeguati di monitoraggio degli incidenti e diffusione di una cultura di prevenzione a favore dei dipendenti.
Temi attinenti al rispetto dei diritti umani e alla lotta alla corruzione attiva e passiva	Etica, integrità e compliance	Ottemperanza alle normative vigenti di riferimento e rispetto dei principi di trasparenza, correttezza, lealtà e buona amministrazione nella conduzione etica del business e nella relazione con gli stakeholder; rispetto dei diritti umani e lotta alla corruzione attiva e passiva.
Temi trasversali	Gestione responsabile della catena di fornitura	Selezione equa e trasparente dei fornitori, dei collaboratori e dei partner commerciali, attraverso processi di qualifica che includono criteri ambientali, sociali e di governance e relativi al rispetto dei diritti umani.

La matrice di materialità del Gruppo ATM



Rispetto a quanto pubblicato lo scorso anno, il posizionamento di alcuni temi materiali del Gruppo ha subito scostamenti significativi all'interno della matrice di materialità. Per il Gruppo ATM, è aumentata l'importanza delle tematiche relative alla continuità del business, quali la gestione responsabile della catena di fornitura, la performance economico-finanziaria, nonché le tematiche relative ai rapporti con le comunità e istituzioni locali e le tematiche relative alla salute e sicurezza sia dei dipendenti che dei passeggeri. Risulta chiaro il legame di questi cambiamenti con le evoluzioni del contesto in cui il Gruppo svolge le proprie attività di business dovute all'emergenza sanitaria.

Per quanto riguarda le variazioni delle valutazioni effettuate da parte degli stakeholder, è stata rilevata una maggiore attenzione verso le tematiche ambientali, ovvero per la gestione responsabile delle risorse e dei rifiuti e per i consumi energetici ed impatti ambientali, ad evidenza della crescente sensibilità e consapevolezza riguardo gli impatti ambientali generati e subiti dalla società.

Rischi, opportunità e modalità di gestione

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

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

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

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

Nel corso del 2020, ATM ha proseguito nell'implementazione dell'Enterprise Risk Management, rafforzando il processo di identificazione dei presidi posti in essere per la gestione dei rischi, la valutazione di adeguatezza degli stessi, ovvero l'identificazione di ulteriori piani di miglioramento del sistema dei controlli. È proseguito inoltre l'aggiornamento del risk register in relazione ai rischi legati alla sostenibilità ed aventi implicazioni "ESG" (Ambientali, Sociali e di Governance).

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

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

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

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

Sintesi dei principali rischi e Opportunità di Sostenibilità - DNF				
Ambito ex. D.Lgs. 254/2016	Tema Materiale	Aree di rischio	Opportunità	Sintesi delle modalità di gestione
Temi ambientali	Consumi energetici ed impatti ambientali	Inquinamento atmosferico: emissioni in atmosfera riconducibili allo svolgimento delle attività del Gruppo	Miglior reputazione dell'immagine aziendale in ambito di efficace gestione energetica e tutela ambientale Riduzione dei costi legati a minori consumi di gasolio ed efficientamento energetico	Politica integrata per la Qualità, l'Ambiente e la Sicurezza del Gruppo ATM (ISO 14001 e 45001) Piano di Azione per l'Energia Sostenibile (PAES) Strategia per la Transizione Ambientale Interventi di efficientamento energetico
		Gestione del piano di transizione ambientale/attuazione del progetto full electric	Maggiore soddisfazione degli utenti relativamente agli impatti ambientali legati alle attività del Gruppo Continuità del servizio a fronte di richieste normative emergenti	Per l'Italia, acquisto di energia elettrica da mercato libero certificata verde In Italia, Energy Manager certificato Esperto in Gestione dell'Energia ai sensi della norma UNI-CEI 11339
Temi ambientali	Gestione responsabile delle risorse e dei rifiuti	Inquinamento del suolo e delle acque riconducibili allo svolgimento delle attività del Gruppo	Efficientamento dei processi produttivi grazie all'innovazione Diffusione di educazione green tra gli utenti	Politica integrata per la Qualità, l'Ambiente e la Sicurezza del Gruppo ATM (ISO 14001) Piano di Azione per l'Energia Sostenibile (PAES) Strategia per la Transizione Ambientale
		Gestione dei rifiuti riconducibile allo svolgimento delle attività del Gruppo		
		Mantenimento delle certificazioni afferenti ai sistemi di gestione in ambito qualità e ambiente		
Temi attinenti al personale	Diversità, inclusione e welfare	Gestione del welfare e delle relazioni industriali	Miglioramento della reputazione e dell'immagine aziendale in ambito di Diversity & Inclusion Maggior benessere per i propri dipendenti Miglioramento della capacità di valorizzazione e attrazione delle risorse Miglioramento dello <i>stakeholders' value</i>	Politiche di Welfare Politica di Responsabilità sociale (SA 8000) Canale di whistleblowing Procedure per la gestione dei casi di Discriminazione, Molestie e Stalking e segnalazioni SA8000 Diversity Manager

Formazione e sviluppo professionale	Reperimento sul mercato di risorse rispondenti alle esigenze aziendali	Miglioramento delle performance Crescita professionale delle risorse	Set di strumenti integrati nel processo di selezione (interviste, test/assessment in funzione delle caratteristiche ricercate)
	Competenze core in linea con il piano strategico		Procedura per la Selezione e Assunzione del Personale Identificazione e definizione delle competenze chiave e sviluppo di programmi di Talent Management
	Perdita di competenze chiave		Piani di sviluppo nell'ottica sia dell'accrescimento continuo delle competenze, sia di retention delle persone con competenze chiavi Tavole di rimpiazzo
Tutela della salute e sicurezza dei dipendenti	Gestione della salute e sicurezza: infortuni e/o malattie professionali occorsi nell'ambito della gestione operativa	Miglioramento della reputazione aziendale in termini di contesto di lavoro protettivo e tutelato Mantenimento degli elevati standard in ambito di salute e sicurezza, nonché miglioramento continuo della gestione di tali aspetti	Politica integrata per la Qualità, l'Ambiente e la Sicurezza del Gruppo ATM (ISO 45001) "Health Policy" di Metro Service A/S Formazione in tema di Salute e Sicurezza Valutazione e gestione proattiva dei rischi in ambito di salute e sicurezza, in linea alla normativa applicabile
	Gestione della salute e sicurezza: Aggressioni al personale		Strumenti e personale addetto alla sicurezza Collaborazione continua con Forze dell'Ordine e Prefettura di Milano
	Gestione della salute e sicurezza: emergenza sanitaria Covid-19		Incident Response Plan aziendale
Temi sociali	Mitigazione del rumore e delle vibrazioni	-	Laboratorio di Vibro-acustica Piano manutentivo relativo ai Rotabili Piano manutentivo relativo alla mitigazione del rumore della linea M2 (metropolitana) Installazione impianti moderatori di attrito
	Performance economico-finanziaria	Per i rischi legati alla performance economico-finanziaria, si fa riferimento a quanto	- Rif. Bilancio annuale 2020 - Fattori di rischio ed incertezza - Rischi Finanziari

	riportato nel Bilancio annuale 2020		
Qualità e accessibilità dei servizi	Gestione dei flussi informativi con la clientela		<p>Servizio di Infoline</p> <p>App ufficiale di ATM</p> <p>Sito web e reti social</p> <p>Indagini di stakeholder engagement</p> <p>Bilanci, Carta della mobilità e altra documentazione di riferimento</p> <p>Procedura per la gestione dei reclami e delle segnalazioni ricevute dai Clienti</p>
	Pianificazione del servizio TPL	Miglioramento della reputazione e dell'immagine aziendale in ambito di qualità e accessibilità dei servizi	<p>Piano Urbano della Mobilità Sostenibile (PUMS)</p> <p>Programma Triennale delle Opere</p> <p>Programma Biennale delle Forniture</p> <p>Contratti di servizio</p>
	Customer Satisfaction rilevata	Miglioramento della qualità e accessibilità del servizio	<p>Procedura gestionale direzionale "Rilevazione della soddisfazione cliente" (monitoraggio della qualità percepita dal cliente)</p> <p>Indagini di stakeholder engagement</p>
	Obsolescenza/ridotta funzionalità di infrastrutture e impianti dati in affidamento da Enti/ società terze	Miglioramento dello <i>Stakeholders' value</i>	
	Obsolescenza di infrastrutture, impianti e materiale rotabile di proprietà ATM	Incremento dell'offerta di prodotti innovativi	Monitoraggio costante della qualità delle infrastrutture, impianti e servizi di trasporto
	Accessibilità delle stazioni		Politica integrata per la Qualità, l'Ambiente e la Sicurezza del Gruppo ATM (ISO 14001 e 45001)

Security & safety	Infortunati occorsi a terzi durante eventi organizzati dalla Società	Prevenzione dei sinistri Stretta attività di coordinamento e collaborazione con forze dell'ordine e realtà cittadine	Condivisione delle informazioni sui rischi d'area specifiche per la località coinvolta
	Svio e/o collisione		<p>Coinvolgimento dei responsabili di località al fine di garantire la sicurezza</p> <p>Per eventi superiori a 200 persone attivazione della procedura per l'ottenimento della Licenza di Pubblico Spettacolo da parte del Comune di Milano, che include il Documento di Valutazione dei Rischi</p>
	Funzionalità degli impianti elettrici e/o meccanici correlati alla sicurezza		Piani manutentivi
	Incidenti alle persone all'interno delle stazioni della metropolitana		Formazione al personale, con particolare riferimento alle aree esercizio e manutenzione
	Incendio		Ridondanze e soluzioni compensative a titolo esemplificativo e non esaustivo adozione di estintori carrellati e presidi di personale
	Incidenti in linea di veicolo in ambito promiscuo		Formazione ai fini dell'intervento a vari livelli
	Attacco terroristico		Politica integrata per la Qualità, l'Ambiente e la Sicurezza del Gruppo ATM
			Strumenti e personale addetto alla sicurezza
	Contratti di servizio		
	Piano manutentivo relativo ai Rotabili		
	Monitoraggio continuo dei comportamenti dei conducenti in fase di guida e in generale durante il servizio		
	Addestramento e formazione specifica a seguito di CTE (Commissione Tecnica di Esercizio)		
	Implementazione di telecamere nelle stazioni e sui mezzi		

		Rapina/ Borseggio		Strumenti e personale addetto alla sicurezza Collaborazione continua con Forze dell'Ordine e Prefettura di Milano
Temi attinenti ai diritti umani e alla lotta alla corruzione attiva e passiva	Etica, integrità e compliance	Compliance al Codice Etico, al corpus normativo in materia D. Lgs. 231 e alle normative in materia HSE	Miglioramento continuo della cultura degli stakeholder rispetto ai temi etici e di compliance	Modello Anticorruzione e Modello di Gestione e Organizzazione ex D.Lgs. 231/2001
		Compliance in ambito giuslavoristico		Codice Etico delle società di diritto italiane e Codice Etico di Metro Service A/S
		Gestione dati personali ai sensi del GDPR		Politica di Responsabilità sociale (SA 8000) Politica integrata per la Qualità, l'Ambiente e la Sicurezza del Gruppo ATM (ISO 14001 e 45001)
		Gestione della sicurezza dei dati		Responsabile della Protezione dei Dati Personali Responsabile Compliance Referente Antiriciclaggio Tax Control Framework su base volontaria
Temi trasversali	Gestione responsabile della catena di fornitura	Rispetto da parte dei fornitori dei principi assunti dal Gruppo in merito alle tematiche di sostenibilità	Diffusione della cultura di sostenibilità lungo la catena di fornitura	Regolamento per l'Affidamento dei contratti Procedura di valutazione dei fornitori di lavori, di beni e di servizi

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

La Strategia di Sostenibilità e la Transizione Ambientale

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

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

A tal fine, il Gruppo ha inoltre definito una strategia di business che incorpora i principi di sostenibilità e consente di creare valore per il Gruppo e per i propri *stakeholder*. La strategia articolata e declinata nel Piano Strategico Industriale 2021-2025, condiviso e approvato dal Consiglio di Amministrazione della Capogruppo, è stata sviluppata in linea con le proprie peculiarità, nonché in considerazione dell'evoluzione dei trend di mercato.

La strategia di business viene declinata in tre direttrici e prevede il perseguimento di obiettivi attinenti alla sfera economico-finanziaria, nonché allo sviluppo di un servizio di mobilità sempre più sostenibile, soprattutto dal punto di vista della tutela delle risorse ambientali.

Sono quindi state sviluppate iniziative di rilevanza strategica, con l'obiettivo di rendere il Gruppo un punto di riferimento nell'ambito dell'innovazione digitale al fine di aumentare il livello di servizio al passeggero, diventare *benchmark* di settore nell'ambito della sostenibilità, di essere leader 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.

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

1. Trasporto ad emissioni zero – come si evince dal nome, tale pilastro ha l'obiettivo di raggiungere emissioni *net zero* derivanti dalle attività di trasporti ed abbattere gli inquinanti locali;
2. Consumi responsabili – il pilastro Consumi responsabili prevede l'utilizzo del minimo indispensabile e l'efficientamento dei consumi di risorse;
3. Supply Chain sostenibile – tale pilastro ha lo scopo di sensibilizzare e privilegiare i partner commerciali del Gruppo condividono gli stessi valori in termini ambientali, sociali ed etici;
4. Mobilità inclusiva – Lo scopo di tale pilastro è quello di assicurare l'inclusione sociale di tutti i membri della comunità grazie all'offerta di servizi di mobilità sostenibile, multimodale ed innovativa;
5. Great Workplace – "Ottimo posto di lavoro" in italiano, tale pilastro mira a promuovere un ambiente di lavoro positivo per tutti i dipendenti che attragga e arricchisca le persone e valorizzi la diversità.

Il Gruppo ha concluso le attività di elaborazione degli obiettivi specifici della Politica di Sostenibilità nei primi mesi del 2021.

ATM e gli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile

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

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

SUSTAINABLE DEVELOPMENT GOALS



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

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



Raggiungere l'uguaglianza di genere e l'empowerment (maggiore forza, autostima e consapevolezza) di tutte le donne e le ragazze



Assicurare a tutti l'accesso a sistemi di energia economici, affidabili, sostenibili e moderni



Incentivare una crescita economica duratura, inclusiva e sostenibile, un'occupazione piena e produttiva ed un lavoro dignitoso per tutti



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



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

In particolare, il Gruppo fornisce il proprio contributo al raggiungimento degli SDGs attraverso le iniziative e gli investimenti realizzati secondo il proprio Piano Strategico Industriale in quanto finalizzati a valorizzare le proprie risorse umane attraverso lo sviluppo di nuove competenze, ad attrarre e crescere talenti, e a garantire l'accesso a un sistema di trasporto pubblico sicuro e accessibile, ponendo particolare attenzione ai più vulnerabili. Tali attività generano evidenti benefici in termini occupazionali e di creazione di valore economico a livello diretto per il Gruppo, indiretto per i fornitori e i clienti-cittadini ed indotto per l'economia locale.

CAPITALE FINANZIARIO

Principali risultati correlati al Capitale Finanziario

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

€ 25,6 mln Posizione finanziaria netta		€ 139,9 mln Investimenti	
€ 957,9 mln Fatturato	€ 61,2 mln Margine Operativo Lordo	€ 64,5 mln Perdita	
€ 968,6 mln Valore generato	€ 924,5 Valore distribuito	€ 44,1 Valore trattenuto	
€ 2,5 mln Imposte sul reddito delle società versate sulla base del criterio di cassa			

In che cosa consiste il Capitale Finanziario

Il capitale finanziario è l'insieme delle risorse finanziarie, proprie e di terzi, necessarie e funzionali a garantire il corretto andamento della gestione corrente e la copertura degli investimenti. La gestione del capitale finanziario si collega ai flussi di cassa generati dalla gestione caratteristica, alle risorse di terzi erogate in forma di contributi pubblici, all'indebitamento finanziario, rappresentato da finanziamenti bancari (BEI, Banca Europea per gli Investimenti e Cassa Depositi e Prestiti) e da ricorso al mercato dei capitali.

Temi materiali correlati al Capitale Finanziario

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

Come previsto dall'International <IR> Framework per la redazione del Report Integrato, si riportano nella tabella che segue i principali input, output e outcome nonché le principali attività di business che agiscono con riferimento al Capitale Finanziario.

INPUT	ATTIVITÀ DI BUSINESS	OUTPUT	OUTCOME
<ul style="list-style-type: none"> Struttura del capitale (mix tra capitale proprio e capitale di debito) 	<ul style="list-style-type: none"> Gestione finanziaria 	<ul style="list-style-type: none"> PFN attiva per euro Fatturato MOL Utile Costi del personale Oneri finanziari Imposte Costi operativi riclassificati Liberalità, sponsorizzazioni e collaborazioni 	<ul style="list-style-type: none"> Finanziamenti dedicati a progetti di incremento della qualità e della regolarità del servizio Distribuzione nella società del valore economico creato

Il Capitale Finanziario del Gruppo ATM

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

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

L’ Impatto dell’ emergenza sanitaria sul capitale finanziario

Durante la prima fase emergenziale, data la contrazione delle attività lavorative, ATM S.p.A. e Net S.r.l. hanno richiesto l’intervento – a partire dal 16 marzo 2020 - del Fondo Bilaterale di Solidarietà Trasporto Pubblico e hanno provveduto ad anticipare finanziariamente gli interventi previsti dal Fondo a sostegno del personale nelle fasi iniziali dell’emergenza. Infatti, il Fondo Bilaterale di Solidarietà Trasporto Pubblico ha lo scopo di assicurare sostegno al reddito del personale delle aziende di trasporto pubblico nei casi di riduzione o sospensione temporanea dell’attività lavorativa mediante l’erogazione di un assegno ordinario. Nelle successive fasi, al susseguirsi dei diversi decreti ministeriali in supporto anche del settore del trasporto pubblico locale, dal “Decreto Rilancio” fino al “Ristori Bis”, ATM ha potuto accedere a ulteriori risorse per il ristoro dei minori introiti percepiti ma anche per il finanziamento, entro un determinato limite, di servizi aggiuntivi di trasporto pubblico locale.

Investimenti

Sulla base della visione lungimirante del piano industriale, nel corso del 2020 il Gruppo ha investito 139,9 milioni di euro in attività volte a migliorare il servizio offerto con l’obiettivo di posizionarsi come best-player nel settore della mobilità sostenibile. Infatti, per dare seguito all’impegno strategico del Gruppo - declinato nel presente Report all’interno della sezione dedicata alla Transizione Ambientale - 132,1 milioni di euro, ovvero il 94% del totale degli investimenti, sono stati destinati ad attività di ammodernamento delle infrastrutture e rinnovo della flotta.

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

MACRO CATEGORIA	2020	2019	2018
<i>Rinnovo della flotta</i>	112,6	133,5	152,3
<i>Manutenzione straordinaria degli stabili</i>	1,9	2,9	2,6
<i>Ammodernamento e potenziamento impianti e infrastrutture</i>	19,5	11,2	10,1
<i>Nuove tecnologie per il pagamento e l'info mobilità</i>	6,0	7,8	8,1
TOTALE	139,9	155,4	173,1

Per maggiori dettagli rispetto ai risultati finanziari del Gruppo, si faccia riferimento al Bilancio Consolidato 2020.

Andamento economico

A causa della situazione emergenziale che ha caratterizzato il 2020, ATM ha avuto una diminuzione del 2,4% di ricavi ed altri proventi operativi rispetto al 2019 ed un aumento di costi e oneri operativi per 29,6 mln di euro rispetto all'esercizio precedente³. Pertanto, il risultato operativo del 2020 è stato pari a € - 47,4 mln con una perdita di esercizio che ammonta a € 64,5 mln.

Tabella 8. Principali indicatori economici (milioni di euro)

Principali indicatori economici	2020	2019	2018
<i>Ricavi e altri proventi operativi</i>	957,9	980,7	962,7
<i>Costi e altri oneri operativi</i>	896,8	867,2	838,6
<i>Margine Operativo Lordo</i>	61,2	113,6	124,1
<i>Risultato Operativo</i>	-47,4	6,3	36,9
<i>Risultato netto</i>	-64,5	9,2	18,5

I ricavi del 2020 sono così composti: 84,73% per entrate riconducibili alle attività di trasporto pubblico locale, 1,63% per attività relative a sosta, parcheggi e rimozioni e 13,64% da fonti diverse (82,38%, 3,03% e 14,59% rispettivamente nel 2019).

Per maggiori dettagli rispetto ai risultati economici del Gruppo, si faccia riferimento al Bilancio Consolidato 2020.

Corrispettivi e Contributi dalla Pubblica Amministrazione

ATM e il Comune di Milano hanno sottoscritto un Contratto di Servizio che regola i servizi di trasporto pubblico locale e di quelli connessi e complementari. Come previsto dal Contratto, il Comune eroga al Gruppo ATM un corrispettivo per lo svolgimento del servizio di TPL che costituisce circa il 69% del totale dei ricavi del Gruppo per l'esercizio 2020.

Per gestire meglio gli aspetti contrattuali ed economici relativi al Contratto di Servizio, ATM ha istituito al suo interno l'Unità Contratto di Servizio che gestisce tutti i documenti di rilevanza attinenti al Contratto. L'unità ha il compito di analizzare e rendicontare i dati relativi agli standard minimi di

³ Si rimanda alla Relazione sulla Gestione per maggiori informazioni.

qualità e calcolare eventuali scostamenti tra i servizi forniti e quanto previsto nel contratto. A tal fine, il Gruppo si è dotato di una procedura specifica volta a garantire:

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

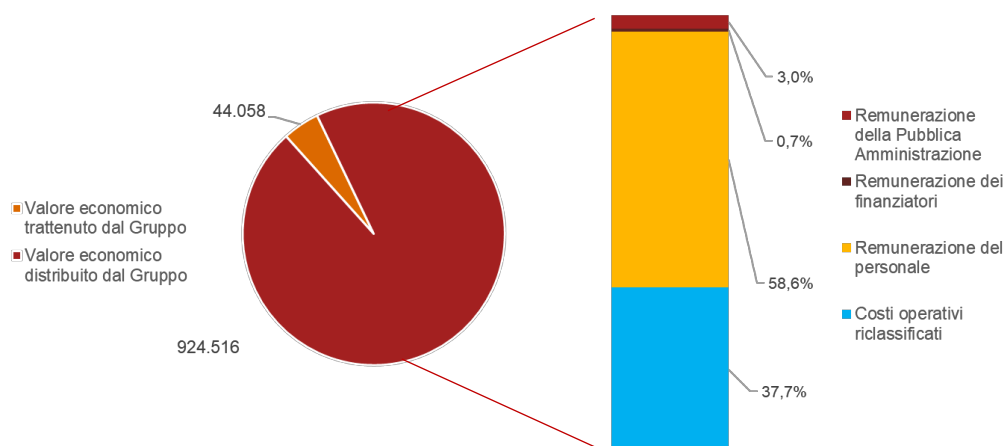
Inoltre, il Contratto di Servizio prevede l'istituzione di un Comitato Tecnico composto da rappresentanti delle parti interessate per la regolazione di diversi aspetti quali ad esempio l'attività di monitoraggio, le valutazioni di variazioni contrattuali o le valutazioni della gestione del sistema di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

Generazione e distribuzione del valore

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

Nel 2020, il valore economico generato dal Gruppo è stato pari a € 968,6 milioni di euro. Il Gruppo ha distribuito 541,6 milioni di euro al personale sotto forma di retribuzione per le attività svolte nel corso dell'anno, mentre 348,7 milioni di euro sono stati destinati ai fornitori per coprire i costi operativi derivanti dall'acquisto di servizi, materie prime, materiali di consumo e merci. Sotto forma di pagamento di oneri finanziari, imposte e liberalità, sponsorizzazioni e collaborazioni, il Gruppo ha distribuito 34,2 milioni di euro. Infine, 44,1 milioni di euro sono stati trattenuti dal Gruppo⁴, sotto forma di ammortamenti, svalutazioni e utili destinati a riserve.

Figura – Distribuzione del valore economico del Gruppo ATM nel 2020 (migliaia di euro, %)⁵



⁴ Tali valori sono da considerarsi al lordo delle distribuzioni degli utili realizzate. Nel corso del 2020 sono stati distribuiti dividendi a Hitachi Rail STS S.p.A. per € 3.920.000.

⁵ Il valore delle liberalità, sponsorizzazioni e collaborazioni, ovvero il valore economico distribuito nella comunità, è pari allo 0,01% del valore economico totale distribuito dal Gruppo ATM.

Trasparenza fiscale

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Tabella 9. Rendicontazione delle informazioni finanziarie, economiche e fiscali per ogni giurisdizione in cui ATM opera (Italia, euro) – dati al 31/12/2019⁶

Italia	Ricavi da vendite a terze parti (comprese parti correlate)	Ricavi da operazioni infragruppo con altre giurisdizioni fiscali (Danimarca)	Utile/perdite a ante imposte	Attività materiali diverse da disponibilità liquide e mezzi equivalenti	Imposte sul reddito delle società versate sulla base del criterio di cassa	Imposte sul reddito delle società maturate sugli utili/perdite
Totale Italia	891.733.000	-	2.879.000	1.274.341.000	2.557.163	94.000

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

Tabella 10. Rendicontazione delle informazioni finanziarie, economiche e fiscali per ogni giurisdizione in cui ATM opera (Danimarca, euro) – dati al 31/12/2019

Danimarca	Ricavi da vendite a terze parti (comprese parti correlate)	Ricavi da operazioni infragruppo con altre giurisdizioni fiscali (Italia)	Utile/perdite ante imposte	Attività materiali diverse da disponibilità liquide e mezzi equivalenti	Imposte sul reddito delle società versate sulla base del criterio di cassa	Imposte sul reddito delle società maturate sugli utili/perdite
Totale Danimarca	89.014.000	-	8.445.000	2.127.000	1.464.231	2.033.000

L'importo sul reddito delle società maturata sugli utili/perdite si riferisce agli acconti pagati nel 2019 mentre l'imposta dovuta è l'importo complessivo dovuto per il 2019. La differenza tra le due è stata pagata nel 2020 a saldo.

⁶ Riguardo le informazioni riportate in tale tabella, si specifica che vengono pubblicate annualmente nel mese di novembre dell'anno successivo all'esercizio di riferimento.

CAPITALE PRODUTTIVO⁷

Principali risultati correlati al Capitale Produttivo

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

94,2% gli autobus dotati di impianti di videosorveglianza	6 nuovi impianti moderatori d'attrito implementati sulla rete
Oltre 190 mln di chilometri percorsi ⁸	Oltre 1.245 km² di territorio servito ⁹
Oltre 422 milioni di passeggeri trasportati ¹⁰	70,2% le stazioni dotate di ascensori e/o montascale ¹¹

In che cosa consiste il Capitale Produttivo

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

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

Temi materiali correlati al Capitale Produttivo

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

⁷ Si segnala che, salvo diversamente specificato, il presente capitolo fa riferimento esclusivamente ai dati delle società italiane del Gruppo ATM.

⁸ Il dato include anche Metro Service A/S.

⁹ Il dato include anche Metro Service A/S.

¹⁰ Il dato include anche Metro Service A/S.

¹¹ Tale dato considera le linee metropolitane M1, M2 e M3 come previsto dal Contratto di Servizio.




Come previsto dall'International <IR> Framework per la redazione del Report Integrato, si riportano nella tabella che segue i principali input, output e outcome nonché le principali attività di business che agiscono con riferimento al Capitale Produttivo.


INPUT	ATTIVITÀ DI BUSINESS	OUTPUT	OUTCOME
<ul style="list-style-type: none"> • Parco rotabile • Infrastrutture per la mobilità • Infrastrutture a sostegno della mobilità integrata 	<ul style="list-style-type: none"> • Gestione della mobilità integrata • Progettazione, ingegneria e manutenzione • Gestione di sistemi complessi ICT per la mobilità 	<ul style="list-style-type: none"> • Passeggeri trasportati • Km percorsi • Territorio servito • Implementazione di nuove tecnologie • Servizio integrato sul territorio • Trasporto accessibile per tutti 	<ul style="list-style-type: none"> • Smart mobility • Mobilità efficiente sostenibile, sicura • Inclusione sociale • Servizio pubblico soddisfacente

I principali obiettivi di sostenibilità

Nella tabella sottostante, sono riportati i principali obiettivi di sostenibilità ed il livello di raggiungimento degli stessi al 31 dicembre 2020 con riferimento al Capitale Produttivo del Gruppo ATM.

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

Obiettivi	Status al 31 dicembre 2020
<ul style="list-style-type: none"> • Raggiungimento del 100% del materiale rotabile full-electric 	 <p>Nel 2020, il 70,1% dei chilometri totali percorsi dal materiale rotabile del Gruppo è legato ad alimentazione elettrica, a fronte di un 29,9% legato a trazione a gasolio.</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Raggiungimento della seguente composizione della flotta automobilistica: 60% di bus diesel; 25% di bus ibridi; 15% di bus elettrici 	 <p>A fine 2020 la composizione della flotta automobilistica è la seguente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Diesel: 83,2% • Ibridi: 11,6% • Elettrici: 5,0% • Idrogeno: 0,2% <p>Si specifica che gli autobus ad idrogeno rientrano in un progetto di sperimentazione finanziato dalla UE.</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Progressivo miglioramento dei principali KPI relativi alla qualità e accessibilità del servizio, anche attraverso la riqualificazione e/o ricostruzione delle fermate e delle stazioni, così come acquisizioni di nuovo materiale rotabile e/o realizzazione di revamping dei mezzi • Definizione di un nuovo piano della sicurezza e progressivo incremento delle risorse dedicate e dei sistemi di 	 <p>Il 94,2% 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 del parco mezzi per i prossimi anni la fornitura di 100 nuovi tram bidirezionali a pianale ribassato, 60 nuovi filobus 18 metri, 21 treni M1, 1 treno M2 e 25 treni M3, 150 autobus</p>

<p>videosorveglianza installati sui mezzi e nelle infrastrutture:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Raggiungimento del 100% degli autobus dotati di impianti di videosorveglianza (83,7% nel 2017) 		<p>ibridi 12 metri, 210 autobus elettrici e 14 Minibus.</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Riduzione del livello di rumore registrato 		<p>Nel 2020 sono stati installati i seguenti modificatori di attrito:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 3 su Rozzano; • 2 su Mercato Tivoli; • 1 su Sempione angolo via Domodossola.

Il Capitale Produttivo del Gruppo

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

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

L’ Impatto dell’ emergenza sanitaria sul capitale produttivo

In relazione al COVID-19, è opportuno segnalare che nel periodo del *lockdown* ci sono state interruzioni di attività principalmente nell’ambito dei cantieri di Impianti e Infrastrutture, dove le ditte impegnate hanno dovuto ridimensionare le prestazioni.

Nell’ambito dell’accordo quadro con Hitachi Rail Italy per la fornitura di treni Leonardo, l’emergenza sanitaria ha impattato sulla fornitura, ritardando le consegne di 4 treni e facendo “slittare” al 2021 la conclusione della commessa. A tutto il 2020 si conta l’arrivo di 11 treni dei 12 contrattualizzati.

Ammodernamento della flotta

Nel corso del 2020, il Gruppo ATM ha destinato circa 112,6 milioni di euro al rinnovo della flotta aziendale. Relativamente alle linee metropolitane M1 e M3, nel 2020 sono state avviate le procedure per l’acquisto di 21 treni per la linea M1, in sostituzione dei treni classificati “revamping” (per il restyling avvenuto in passato) e di 25 treni per la linea metropolitana M3 che potranno essere impiegati, con minime modifiche e con l’upgrade del sistema di segnalamento di bordo, anche sulla linea M2.

Il Gruppo effettua tali investimenti al fine di generare ricadute positive per le performance dei servizi di trasporto e in termini di *customer experience* - grazie al miglioramento della qualità del servizio e dei relativi livelli di comfort ed accessibilità - ma anche di miglioramento della performance ambientale e dei livelli di sicurezza dei mezzi.

Rinnovo della flotta per il miglioramento delle performance ambientali

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

A dare seguito al piano Full Electric, il cambiamento epocale dei mezzi di superficie verso una flotta autobus a zero emissioni iniziato nel 2018, ATM ha proseguito con l'inserimento di bus ibridi, tenuto conto che il mercato non è ancora in grado di soddisfare le ampie richieste di bus elettrici e che le normative prevedono dei limiti temporali sull'utilizzo dei veicoli più datati. Gli autobus ibridi consentono notevoli riduzioni sia di consumi di carburante che di emissioni di CO₂. È in fase di assegnazione la gara per un accordo quadro da 150 autobus ibridi, comprensivo di full service manutentivo esteso a tutta la vita del veicolo. All'atto della sottoscrizione dell'accordo quadro, sarà stipulato anche il primo contratto applicativo per 60 autobus con consegne previste a fine 2021.

Nell'ambito del piano di rinnovo Full Electric, dopo i due contratti per i primi 25 veicoli elettrici la cui fornitura è terminata ad inizio 2019, nel medesimo anno è stato sottoscritto un accordo quadro per la fornitura di 250 autobus elettrici, comprensivo di full service manutentivo esteso a tutta la vita del veicolo, e delle batterie di trazione, che sostituiranno quelle installate di primo impianto, di cui si prevede il decadimento delle prestazioni a circa metà vita del veicolo. Unitamente all'accordo quadro di cui sopra, è stato stipulato il primo contratto applicativo per 40 autobus le cui consegne sono state completate nel secondo semestre 2020.

È stato inoltre sottoscritto il secondo contratto applicativo, che prevede la fornitura di 100 autobus con batteria potenziata, le cui consegne sono iniziate alla fine del 2020 e si concluderanno entro l'estate del 2021.

Per attuare il progetto Full Electric, oltre alla fornitura dei veicoli, è necessario adeguare anche gli spazi per il ricovero e la ricarica dei mezzi. A tal fine, è stato sottoscritto un accordo quadro della durata di 5 anni per l'installazione delle colonnine nei depositi di Sarca, Giambellino e San Donato. Nel corso del 2020, sono iniziate le attività per la posa delle colonnine nel deposito di Sarca, la cui conclusione è prevista per marzo 2021. Inoltre, è previsto l'allestimento di 2 *opportunity charges* rispettivamente ai capolinea autobus di Zara i cui lavori sono iniziati nel secondo semestre 2020 e Centrale la cui installazione è prevista nel 2021.

Per quanto riguarda la flotta autobus della controllata NET, si è completato il piano di rinnovo di 44 autobus da 12 e 18 metri, divisi tra il servizio extraurbano lotto 3 e servizio urbano di Monza, di cui gli ultimi sono entrati in servizio a gennaio 2020. Questi investimenti, sostenuti nell'ottica della gara per l'assegnazione del servizio, hanno consentito un ringiovanimento del 32% del parco veicoli NET, consentendo la dismissione di veicoli obsoleti, ancora con motorizzazioni Euro 3.

Riprendendo il tema della mobilità elettrica, è stato sottoscritto nella seconda metà del 2020 l'accordo quadro per la fornitura di 80 tram bidirezionali della lunghezza di 25 metri, con pianale ribassato solo nella zona delle porte di accesso, da impiegare sulla rete urbana e interurbana. Unitamente all'accordo, è stato stipulato anche il primo contratto applicativo per 30 tram con consegna del prototipo prevista per marzo 2022 e successivamente, per i primi 10, da settembre 2022.

Nell'ambito dell'accordo quadro per la fornitura di 80 filobus snodati da 18 metri, si sono completate nel primo semestre 2020 le consegne dei 30 veicoli di cui al primo contratto applicativo. Per il secondo contratto applicativo dei successivi 50 filobus si è concluso a fine 2020 l'iter autorizzativo attraverso il Comune di Milano per l'assegnazione dei finanziamenti da parte del Ministero, per cui nel mese di gennaio 2021 è stata avviata la richiesta per la stipula del contratto entro la primavera e consegne a partire da metà 2022.

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

Infine, sempre nell'ambito del rinnovo della flotta veicoli e nell'ottica della sostenibilità, prosegue il progetto per la sostituzione delle auto di servizio diesel con auto elettriche a noleggio, da utilizzare per l'assistenza ai mezzi in linea, il controllo dell'esercizio e per gli interventi di manutenzione degli impianti metropolitani e tranviari. Attualmente sono 97 le auto a regime, 10 vetture sono state recentemente ordinate e verranno consegnate nel 2021.

Nel 2020, il 70,1% delle percorrenze di tutti i mezzi pubblici di ATM è alimentato elettricamente, in particolare al 31.12.2020 la dotazione ATM comprendeva 66 autobus elettrici e 132 Filobus, oltre ai treni della metropolitana e ai tram.

Miglioramento continuo della security

Al fine di migliorare i livelli di sicurezza percepita, il Gruppo ATM mantiene, tramite la stretta collaborazione con le Forze dell'Ordine e la Prefettura di Milano, una costante presenza sul territorio, sia nelle stazioni sia a bordo dei propri mezzi, offrendo ambienti più sicuri ed una migliore qualità dei servizi offerti, anche grazie all'implementazione di soluzioni tecnologiche volte al monitoraggio delle attività a bordo dei mezzi e nelle stazioni. L'ammmodernamento continuo della flotta, infatti, consente anche un miglioramento continuo della *security* dei passeggeri a bordo dei mezzi.

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

Nel 2020 il Gruppo ha continuato a sviluppare le attività che prevedono di dotare gli autobus di telecamere di videosorveglianza, raggiungendo il 94,2% dell'intera flotta. Di conseguenza, in considerazione anche dei periodi di *lockdown*, nel 2020 è stata registrata una significativa riduzione del numero di aggressioni al personale ATM (-37% rispetto al 2019). Sul fronte imbrattamenti dei treni metropolitani e atti vandalici in metropolitana e in superficie, sempre in considerazione dei periodi di *lockdown*, si è registrata una riduzione del 30%.

Gestione e sviluppo dell' infrastruttura

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

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

Garantire l' accessibilità ai servizi di trasporto

Consapevole del proprio impatto sul rapporto tra il cittadino e la città, il Gruppo pianifica i percorsi delle linee di autobus e progetta la costruzione di nuove linee metropolitane in modo da poter offrire un maggiore livello di accessibilità a tutti i cittadini, anche in considerazione delle persone in contesti di vulnerabilità.

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

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

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

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

Accessibilità ai servizi di acquisto

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

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

Grazie alla tecnologia Smart, ATM ha avviato, nel corso del 2018, una sperimentazione che consente la vendita del titolo di viaggio direttamente ai tornelli della metropolitana, implementando sistemi di pagamento capaci di rilevare carte bancarie contactless aderenti al circuito EMV (Europay Mastercard & Visa). Questo innovativo sistema di pagamento permette l'accesso alle 4 linee dell'intera rete metropolitana garantendo al passeggero l'applicazione della tariffa più conveniente (logica bestfare) in base al numero e alla tipologia di viaggi effettuati nell'arco delle 24 ore dalla prima convalida della giornata. Dopo due anni di operatività nella metropolitana, il sistema di pagamento contactless è sbarcato anche sulle prime linee bus 56, 70 e 73 e progetta di estendere la modalità anche ai parcheggi a pagamento.

Accessibilità a persone in condizioni di vulnerabilità

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

- Implementazione dell'*Infoline*, programma che aggiorna in tempo reale lo stato di accessibilità delle linee di superficie e sotterranee e fornisce strumenti informativi a supporto delle persone con difficoltà visive o uditive;
- Installazione di percorsi tattili e misure protettive, come ad esempio i percorsi LOGES (Linea di Orientamento Guida e Sicurezza) e porte automatiche che proteggono dal rischio di caduta, per garantire l'accessibilità dei servizi ai passeggeri con disabilità visive;
- Riqualificazione o ricostruzione delle fermate di bus, tram e filobus;
- Acquisizione di tram, bus e filobus dotati di pianale ribassato e *revamping* di alcune vetture che prevede l'installazione di un elevatore per l'ingresso e l'uscita delle persone in carrozzina;
- Installazione ascensori e montascale nelle linee metro con impianti conformi alle nuove normative vigenti. Il programma di sostituzione di 68 montascale, la cui attività è iniziata nel 2019, è quasi ultimato con l'installazione e l'apertura al pubblico di 65 nuovi impianti, mentre sono state installate le prime 3 scale mobili, delle 14 complessive, che saranno aperte al pubblico nel 2021.

È in corso la realizzazione la piattaforma web "*Informazioni Senza Barriere*" pensata per il miglioramento dell'informazione sull'accessibilità al trasporto in metropolitana e in superficie e per la sua erogazione in tempo reale. Per questo progetto l'azienda ha svolto, insieme ad un gruppo di passeggeri con disabilità motoria e con LEDHA (Lega per i diritti delle persone con disabilità), una sperimentazione per lo sviluppo delle funzionalità del sistema proprio a partire dall'esperienza di viaggio del cliente.

Tabella 13. KPI relativi all'accessibilità dei mezzi ATM¹²

% mezzi di superficie dotati di pedana ribaltabile				
Modo	Target 2020	2020	2019	2018
Linee di superficie	75%	84,7	84,0	86,2

% stazioni della metropolitana dotate di ascensori e/o montascale				
Modo	Target 2020	2020	2019	2018
Stazioni metro	75%	70,2	70,2	69,2

% stazioni della metropolitana dotate di pavimenti sensibili a centro banchina				
Modo	Target 2020	2020	2019	2018
Stazioni metro	100%	95,7	95,7	95,7

Riduzione dell' inquinamento vibro-acustico

Il Gruppo ATM si avvale di un'apposita struttura interna, il Laboratorio di Vibro-acustica, che dedica una parte delle proprie attività alla misura e valutazione dei disturbi di rumore e vibrazioni che possono

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

derivare sia da sorgenti poste nelle località operative aziendali che dai sistemi di trasporto pubblico (tram, metropolitana, autobus e filobus) in gestione al Gruppo.

Le misure operate dal team di tecnici aziendali nel corso degli anni hanno consentito una puntuale analisi di indicatori legati al quotidiano monitoraggio dell'impatto vibro-acustico delle infrastrutture nel rispetto del quadro legislativo vigente. Dall'analisi nasce una continua collaborazione con le funzioni tecniche che si manifesta in particolare in occasione dei programmi di rinnovo delle flotte dei rotabili e delle componenti per impianti di rete, oltre che nella definizione dei piani di manutenzione specifici, rivolti ai rotabili e all'armamento metropolitano, sempre in un'ottica di prevenzione e miglioramento, a tutela dei clienti e per la qualità della vita della comunità.

In tale quadro nel corso del 2020 il Gruppo:

- Ha dato continuità al piano d'installazione di nuovi impianti moderatori d'attrito e aggiornamento degli impianti già esistenti, finalizzato ad eliminare lo stridio prodotto dal contatto ruota rotaia generato dalle vetture tranviarie sulle curve strette. In totale sono stati installati n°6 nuovi impianti moderatori d'attrito;
- Ha realizzato un piano sperimentale di attività temporanea di cantiere in n° 19 tratte della rete tranviaria del Comune di Milano, riguardante lavori di molatura e manutenzione ordinaria dei binari tram con macchina molatrice strada-rotaia Man Meccanica - Speno RLT16-EVO della società Rail Diagnostics S.p.A. I risultati della valutazione d'efficacia degli interventi realizzati hanno attestato una soddisfacente riduzione del rumore e delle vibrazioni prodotte dall'esercizio delle linee tranviarie presenti, pertanto sarà proseguita anche in futuro.

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

Tra questi processi, particolarmente significativo quello sul controllo delle vibrazioni dei carrelli treni attraverso impianti fissi nelle gallerie della metropolitana. I dati relativi alle rilevazioni di tali impianti vengono elaborati e classificati, consentendo di individuare lo stato attuale d'usura delle ruote dei carrelli e programmare eventuali interventi manutentivi. Poiché tale processo di rilevazione e manutenzione consente notevoli vantaggi in termini di riduzione dei disturbi vibro-acustici percepiti dagli edifici collocati nei pressi del tracciato delle linee metropolitane, nel 2020 è stato avviato un piano di miglioramento prestazionale consistente nella migrazione della modalità di riconoscimento delle vetture dal sistema di lettura di codici a barre al sistema TAG-RFID.

Per il futuro, ATM ha in corso di sviluppo 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, nel 2020 ha approvato il progetto per la prima area d'intervento riferita alla tratta M2 lungo la via Palmanova.

I principali progetti in sintesi

Nel corso del 2020, sono state avviate e/o sono proseguite le seguenti attività su infrastrutture finanziate dal Comune:

- Risanamento galleria tra stazione Piola e Lambrate - 2^a fase;
- Rinnovo straordinario armamento tram 4^a, 4^a bis, 6^a e 7^a fase;
- Linee T e corridoi veloci - adeguamento delle fermate tranviarie e delle tecnologie semaforiche della linea 24;
- Fornitura in opera di montascale a piattaforma per metropolitana Milano;
- Riqualficazione stazioni metro M2 (ramo Gessate);
- Manutenzione straordinaria scale mobili (lotti 11,12,13 e 14);
- Ammodernamento alimentazione rete dati metropolitana;
- Interventi di sostituzione scale mobili;
- Rinnovo armamento metro M2.

CAPITALE INTELLETTUALE

Principali risultati correlati al Capitale Intellettuale

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

6 Società del Gruppo dotate di Modello 231	267 ore di formazione svolte in tema diritti umani e SA8000
4 le Società del Gruppo certificate ISO 9001	0 sanzioni significative in ambito ambientale e sociale

In che cosa consiste il Capitale Intellettuale

Il capitale intellettuale costituisce l'insieme dei beni immateriali che contribuiscono alla creazione del valore. Tali competenze si traducono in funzioni aziendali dedicate allo sviluppo di idee e innovazioni nella modalità di progettare ed erogare i servizi offerti.

Temi materiali correlati al Capitale Intellettuale

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

Come previsto dall'International <IR> Framework per la redazione del Report Integrato, si riportano nella tabella che segue i principali input, output e outcome nonché le principali attività di business che agiscono con riferimento al Capitale Intellettuale.


INPUT	ATTIVITÀ DI BUSINESS	OUTPUT	OUTCOME
<ul style="list-style-type: none"> • Know-how in ambito di gestione di sistemi complessi di mobilità • <i>Competence centre</i> in progettazione e gestione processi 	<ul style="list-style-type: none"> • Sviluppo sistemi innovativi e smart per la gestione della mobilità • Rilevazione del livello di customer satisfaction • Svolgimento di indagini sul Clima interno • Implementazione di strumenti e sistemi di gestione operativa e di governance 	<ul style="list-style-type: none"> • Sistemi di certificazione: ISO 9001, ISO 14001, OHSAS 18001, SA8000 • Livelli elevati di Customer Satisfaction e di Clima Interno • Zero casi di non conformità significative in ambito ambientale o socioeconomico • Gestione etica del Business • Offerta di servizi innovativi 	<ul style="list-style-type: none"> • Qualità del servizio erogato • Efficienza dei processi e controllo lungo la catena di creazione del valore • Tutela dei diritti per dipendenti e clienti

I principali obiettivi di sostenibilità

Nella tabella sottostante, sono riportati i principali obiettivi di sostenibilità e il livello di raggiungimento degli stessi al 31 dicembre 2020 con riferimento al Capitale Intellettuale del Gruppo ATM. Nella tabella vengono inoltre identificati nuovi obiettivi pianificati nel 2020.

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

Obiettivi	Status al 31 dicembre 2020
<ul style="list-style-type: none"> • Entro il 2019, aggiornamento e prima adozione dei modelli di Organizzazione, Gestione e Controllo ex d.lgs. 231/01 (di seguito “Modelli 231”) delle Società direttamente controllate da ATM, a seguito della realizzazione di attività di risk assessment in considerazione anche delle più recenti variazioni normative e dei cambiamenti organizzativi. 	<p>Sia ATM S.p.A. sia le società direttamente controllate sono dotate di Modello 231. A tal proposito si precisa che tutti i Modelli, sottostanti specifici Risk Assessment e Gap Analysis, sono in aggiornamento nel primo semestre 2021, a fronte:</p> <ul style="list-style-type: none"> • dell'evoluzione, del D. Lgs. 231/01 principalmente impattante fattispecie di reato-presupposto (ad esempio i nuovi reati tributari); • delle modifiche organizzative interne e/o evoluzione del business e del modello di business. <p>Di seguito si riporta lo stato dell'arte dei Modelli 231 di ciascuna società, in attesa del completamento del progetto di aggiornamento di cui appena sopra:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ATM S.p.A. è attualmente dotata di Modello 231, da ultimo aggiornato in data 17 dicembre 2018

		<p>(con riferimento al catalogo dei reati presupposto 231 fino al novembre 2018);</p> <ul style="list-style-type: none"> • Rail Diagnostics S.p.A. e GESAM S.r.l. sono dotate ciascuna di un proprio Modello 231, da ultimo aggiornati in data 25 giugno 2019 (con riferimento al catalogo dei reati presupposto 231 fino al novembre 2018); • Nord Est Trasporti S.r.l. ha aggiornato il proprio Modello 231 in data 26 giugno 2019, cui è seguita in data 9 marzo 2020 una successiva integrazione delle attività sensibili e relativi protocolli (sempre con riferimento al catalogo dei reati presupposto 231 fino al novembre 2018); • ATM Servizi Diversificati S.r.l. ha approvato l'adozione del proprio Modello 231 in data 26 giugno 2019, cui è seguito in data 9 marzo 2020 una successiva integrazione che ha riguardato le descrizioni delle attività sensibili e relativi protocolli (sempre con riferimento al catalogo dei reati presupposto 231 fino al novembre 2018); • International Metro Service S.r.l. ha approvato l'adozione del proprio Modello 231 in data 14 ottobre 2019 (sempre con riferimento al catalogo dei reati presupposto 231 fino al novembre 2018).
<ul style="list-style-type: none"> • Integrazione dei rischi di sostenibilità legati ad attività e operazioni di ATM all'interno del processo di risk assessment di Gruppo 		<p>Nel corso del 2019, ATM ha completato l'implementazione del nuovo processo di Enterprise Risk management, che ha comportato la rivisitazione delle logiche di identificazione e valutazione degli scenari di rischio l'aggiornamento delle metriche di valutazione della probabilità, degli impatti e dell'adeguatezza dei controlli. È stata completata la prima applicazione del nuovo modello nonché l'aggiornamento del risk register identificando e valutando anche i rischi legati alla sostenibilità ed aventi implicazioni "ESG" (Ambientali, Sociali e di Governance).</p> <p>Rispetto agli obiettivi ESG, per la parte "S" ("Social") and "G" ("governance"), si specifica, altresì che, gli stessi sono stati integrati all'interno del processo di risk assessment di Gruppo, anche mediante una puntuale riconciliazione degli scenari di rischio ERM a specifici rischi 231 e Anticorruzione, nonché alla mappatura delle relative aree sensibili. Anche questa riconciliazione sarà allineata all'aggiornamento dei Modelli 231 e del Modello Anticorruzione di Gruppo, adottato su base volontaria, svolta nel primo semestre 2021, di cui al precedente obiettivo.</p> <p>Il Gruppo ATM si impegna ad approfondire ulteriormente la propria analisi dei rischi in ambito Climate Change, in linea alle priorità definite dall'European Securities and Markets Authority (ESMA), e sulla base dell'evoluzione della normativa in materia.</p>

Il Capitale Intellettuale del Gruppo

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

L' Impatto dell' emergenza sanitaria sul capitale intellettuale

Lo scatto dell'emergenza sanitaria in Italia ha suscitato la necessità di istituire (ai sensi dell'art.13 del Protocollo di Intesa del 14 marzo 2020) un Comitato Interno di gestione della crisi all'interno del Gruppo, in modo da implementare regole volte a tutelare la salute e la sicurezza di dipendenti, collaboratori e clienti ed altresì il regolare svolgimento del servizio di trasporto pubblico durante tutto il periodo emergenziale (attualmente esteso ad aprile del 2021). Il Comitato ha tempestivamente analizzato le disposizioni delle Autorità, ed ha posto in essere misure emergenziali a tutela della salute e sicurezza dei passeggeri e dipendenti. Attraverso dialogo continuo con le Autorità, il Comitato ha realizzato un corpo normativo composto delle linee guida di sicurezza per la gestione dell'emergenza COVID-19, raggruppando le diverse azioni di prevenzione previste ed implementate dal Gruppo.

Inoltre, ATM si è trovata ad operare in uno scenario nuovo e complesso che richiedeva l'introduzione di nuove misure organizzative e di strumenti tecnologici adatti a fronteggiare le nuove necessità quali ad esempio: garantire il distanziamento interpersonale, evitare affollamenti, incrementare l'informazione agli utenti per ridurre i disagi e, infine, monitorare in tempo reale la presenza degli utenti sia a bordo dei mezzi che presso i punti vendita.

L' approccio all' innovazione del servizio

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

Nel 2020, in risposta alle urgenze e alle mutate esigenze legate alla nuova mobilità dettata dall'emergenza sanitaria, è stato notevolmente accelerato lo sviluppo di progetti di innovazione digitale che erano già in corso. In particolare, nel corso del 2020, sono stati avviati numerosi progetti ai fini dell'innovazione tecnologica quali:

- **Nuove funzionalità nell'ambito della distribuzione e vendita dei biglietti**, sempre più rivolte a soluzioni digitali e di facile accessibilità con l'intento di proseguire con la dematerializzazione dei titoli di viaggio. Tra questa si evidenziano la ricarica abbonamenti da App ATM, l'emissione dei biglietti digitali (Smart Ticket) da App "terze", la macchina self-service Tessy per la stampa delle tessere elettroniche su cui si caricano gli abbonamenti;
- **Nuovi sistemi di prenotazione accessi**, ovvero sistemi che eliminano le code e consentono alla clientela di prenotare la fascia oraria nella quale presentarsi presso i punti vendita o ai punti di accesso ai servizi;
- **Sistemi di monitoraggio** per previsione di affollamento dei treni e delle stazioni della metropolitana, conteggio ingressi alle barriere delle stazioni metro.

Compliance con le normative di riferimento

In linea con le Linee Guida SCIGR di ATM S.p.A.¹³, tempo per tempo vigenti, al fine di favorire il rispetto dello spirito delle normative e garantire l'adeguamento alle normative interne ed esterne di riferimento, così tutelandosi anche da rischi legati a sanzioni giudiziarie o amministrative, a potenziali perdite o danni reputazionali in conseguenza della mancata osservanza di leggi, regolamenti e norme europee direttamente applicabili o provvedimenti delle Autorità di vigilanza ovvero di norme di autoregolamentazione, quali statuti, codici di condotta o codici di autodisciplina, il Gruppo si è dotato di un *sistema di compliance* che include un Codice Etico e specifici strumenti organizzativi come di seguito illustrati. Nel 2020, nell'ambito del proprio SCIGR, il Gruppo ATM si è dotato, oltre agli esistenti presidi specialistici, ad ogni livello aziendale pertinente, di una specifica Funzione di Compliance (anche "Compliance") che sta definendo le proprie Linee Guida o framework metodologico.

Il Codice Etico: principi, valori e responsabilità sociale

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

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

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

I Sistemi di gestione certificati

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

Nell'ambito delle certificazioni Qualità e Ambiente, tutti i processi di ATM S.p.A., ATM Servizi DIVERSIFICATI S.r.l., Nord Est Trasporti S.r.l., e Rail Diagnostics S.p.A. hanno ottenuto la conferma del perdurare di adeguatezza rispetto alle norme tecniche internazionali UNI EN ISO 9001/14001 del 2015. Inoltre, come si evince dalla tabella di seguito riportata, ATM S.p.A. ha completato l'iter per il riconoscimento del Sistema di Gestione della Salute e Sicurezza nei luoghi di lavoro ISO 45001, ottenendo così l'apposita attestazione. Per quanto riguarda il rispetto del Gruppo dei diritti umani e del lavoratore, al 2020 risultano certificate SA8000 le società ATM S.p.A., GESAM S.r.l., Nord Est Trasporti S.r.l. e Rail Diagnostics S.p.A.

Ad evidenza dell'impegno del Gruppo verso la corretta gestione dei temi ambientali e sociali, si segnala che nel corso del 2020 non sono state rilevate sanzioni significative in relazione a leggi e regolamenti in materia ambientale¹⁴ e socioeconomica.

¹³ Opportunamente recepite dalle società controllate se e in quanto compatibili.

¹⁴ Si segnala che nel corso del 2020 è stata riscontrata e segnalata ad ATM una non conformità in merito alla concentrazione dei tensoattivi degli scarichi in pubblica fognatura presso la sede di Via Teodosio a Milano. ATM ha provveduto nei tempi stabiliti a mettere in atto gli interventi volti a garantire il rispetto dei valori limite di emissione allo scarico in pubblica fognatura, in linea a quanto richiesto dall'Ufficio d'Ambito della Città Metropolitana di Milano (ATO).

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

Società del Gruppo ATM	Modello ex D. Lgs. 231/01	Modello Anticorruzione e Trasparenza di Gruppo ¹⁵	Certificazione SA8000	Certificazione ISO 14001	Certificazione ISO 9001	Certificazione ISO 45001
ATM S.p.A.	X	X	X	X	X	X
ATM Servizi DIVERSIFICATI S.r.l.	X	X	X ¹⁶	X	X	-
GESAM S.r.l.	X	X	X	-	-	-
Nord Est Trasporti S.r.l.	X	X	X	X	X	-
Rail Diagnostics S.p.A.	X	X	X	X	X	-
International Metro Service S.r.l.	X	X	-	-	-	-
Metro Service A/S	NA	NA	-	Adozione prevista entro la fine del 2021	Adozione prevista entro la fine del 2021	Adozione prevista entro la fine del 2021

Il Modello Anticorruzione e Trasparenza

ATM opera nel concreto applicando una rigorosa etica della legalità e della trasparenza. A tal fine ha adottato, come noto, in data 15 settembre 2018, un Modello Anticorruzione e Trasparenza (“Modello ACT”) su base volontaria. La Capogruppo ha, altresì, individuato il Referente Anticorruzione (“RAC”) nella persona del Direttore Audit e Controllo Interno che opera per la Società e per tutte le società controllate del Gruppo. Tutti i dipendenti partecipano al processo di gestione del rischio di corruzione, dovendo osservare le misure e prescrizioni contenute nel Modello ACT, segnalando le eventuali fattispecie di illecito e le personali situazioni di conflitto di interesse, mantenendo - in ultima analisi - il proprio livello di responsabilità per il verificarsi di fenomeni corruttivi in relazione ai compiti effettivamente svolti.

Il Modello ACT di ATM, attualmente in fase di aggiornamento da parte del Management (anche con focus specifico sulla materia della Trasparenza) con sottostanti processi di risk assessment e gap analysis e in coordinamento con l’aggiornamento contestuale dei Modelli 231 di Capogruppo e società direttamente controllate, si pone, l’obiettivo di improntare l’operato della Società alla ratio ed ai principi ispiratori delle norme in materia di trasparenza e anticorruzione (tra cui il D. Lgs. n. 33/2013 e la Legge n. 190/2012) e di assicurarne, per quanto compatibile, l’implementazione sostanziale.

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

- Monitora l’adozione del Modello ACT e 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;

¹⁵ Il Modello Anticorruzione e Trasparenza è stato adottato, su base volontaria, il 15 settembre 2018 ed è in revisione nel 2021.

¹⁶ La certificazione SA8000 non è stata rinnovata per l’intera società ATM Servizi Diversificati 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..

- Promuove il riesame ed eventuale aggiornamento del Modello ACT;
- Sottopone una relazione periodica sulle proprie attività, anche in qualità di RAC, al CdA di ATM all'interno della Relazione periodica di Internal Audit.

Gestione delle segnalazioni

Con riferimento alla gestione delle segnalazioni di sospette violazioni del Modello Anticorruzione, disciplinata nella procedura di "Gestione integrata delle segnalazioni", tempo per tempo vigente, il RAC favorisce il coordinamento con l'OdV e/o con il Presidente e/o con il Direttore Generale e/o con gli altri eventuali destinatari sulla base di criteri "on a need to know basis" e, sempre, salvo esclusioni per potenziale conflitto di interesse per le eventuali specifiche segnalazioni.

Flussi informativi

Nella procedura per la raccolta dei flussi informativi agli OdV è presente uno specifico riferimento a quei flussi che, sulla base del Modello ACT, sono identificati come rilevanti anche a tali fini, in modo che, una volta stabilite le modalità formali di coordinamento fra il RAC e gli OdV, si possano ottimizzare le informazioni reciprocamente ricevute (questo già avviene nella sostanza essendo il RAC anche il componente interno degli OdV delle società del Gruppo; si favorisce anche l'espressa tracciabilità in tal senso).

Formazione

Il RAC promuove e supervisiona la formazione del personale del Gruppo in materia ACT e in quest'ottica supporta Campus, l'academy del Gruppo ATM, che, anche nel 2020, ha erogato - con appositi fornitori specializzati e con la partecipazione in ogni sessione di docenti/moderatori da DACI - formazione ACT mirata a sensibilizzazione e responsabilizzazione del personale aziendale. Per il triennio 2020-2022, tale formazione è armonizzata e coordinata con quella in ambito 231 ed Etica del Business e si basa altresì su dilemmi etici, casi pratici e role playing, al fine di essere più ingaggiante ed efficace, in linea con le leading practice emergenti in tal senso.

Si segnala che in data 23 giugno 2020 è stata eseguita dalla Guardia di Finanza un'ordinanza applicativa di misure cautelari nell'ambito di un'indagine della Procura della Repubblica di Milano, eseguita anche presso alcuni uffici di ATM. L'indagine ha avuto ad oggetto condotte ascrivibili, tra gli altri, ad alcuni dipendenti di ATM e di altre società terze che avrebbero realizzato reati contro la Pubblica Amministrazione. ATM è qualificata nel procedimento penale come persona offesa in quanto le condotte contestate ai suoi dipendenti non sono state ritenute tali da recare vantaggio alla Società laddove risultano invece indagate alcune società terze di primaria importanza - fornitori di ATM - per responsabilità amministrativa ex d.lgs. 231/01 in ragione delle condotte dei propri dipendenti e/o consulenti. ATM ha adottato provvedimenti volti a sterilizzare gli effetti delle condotte contestate ai propri dipendenti, in particolare disponendo la sospensione dei dipendenti indagati e la sospensione dei pagamenti relativi alle relazioni contrattuali oggetto di indagine, disponendo la risoluzione di tutti i contratti attualmente in essere o comunque a non formalizzare eventuali contratti di cui le predette società risultassero aggiudicatari all'esito di procedure di gara. Inoltre, ATM ha ritenuto di rafforzare la linea dei controlli introducendo un elemento di novità in tema di compliance aziendale, con la previsione di un sistema di controllo di secondo livello con l'introduzione della figura del *compliance officer* a riporto diretto del Direttore Generale. Per ulteriori approfondimenti riguardo tale caso, si rimanda alla Relazione sulla Gestione.

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

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

Tali Modelli 231, di Capogruppo e società direttamente controllate, con sottostanti processi di risk assessment e gap analysis, sono attualmente in fase di aggiornamento, in coordinamento, come anticipato, con l'aggiornamento contestuale del Modello ACT di Gruppo; ciò alla luce sia delle evoluzioni normative, sia delle evoluzioni organizzative interne.

Il Modello 231 che si integra al corpus normativo di ATM e ne è parte fondante, comprende i seguenti elementi costitutivi:

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

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

L'Organismo di Vigilanza di ATM S.p.A. è composto da due componenti esterni, individuati tra accademici e professionisti di comprovata competenza ed esperienza nelle tematiche di economia, organizzazione aziendale e responsabilità amministrativa d'impresa e un componente interno indipendente, individuato, nel rispetto del Modello 231, nella figura del Direttore Audit e Controllo Interno. Per motivi di ottimizzazione dei flussi informativi e di efficacia dell'azione di vigilanza, considerato il Modello operativo del Gruppo ATM, è stato scelto da ogni organo amministrativo delle società direttamente controllate, di nominare per ciascun OdV gli stessi tre componenti come sopra identificati. La Direzione Audit e Controllo Interno, anche in quanto Segreteria OdV, e di concerto con la struttura preposta alla formazione del Gruppo ATM (Campus), ha promosso il progetto di formazione obbligatoria triennale (2020-2022) in tema 231, Anticorruzione e Codice Etico. Il progetto, in linea con le leading practice, ha sposato una formazione innovativa e ingaggiante basata su casi pratici, dilemmi etici e role playing, la cui fase di progettazione si è svolta nella primavera 2020 (a partire dal 9 marzo 2020) e con successivi aggiornamenti e affinamenti (da ultimo, incontro del 15 dicembre 2020).

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

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

Il Sistema delle segnalazioni (Whistleblowing)

ATM ha adottato un approccio integrato e sistematico di gestione delle segnalazioni di sospette/presunte violazioni e/o illeciti, disciplinato da specifica procedura di "gestione integrata delle segnalazioni", sistematicamente aggiornata e nella quale è previsto il coordinamento con le apposite strutture preposte in tema di altre segnalazioni escluse dall'ambito di applicazione della citata procedura (ad es. SA8000, incidenti informatici, incidenti di security).

Nello specifico, ATM ha definito un processo di tracciatura e gestione di tutte le segnalazioni, intese come qualsiasi notizia avente ad oggetto presunti rilievi, irregolarità, violazioni, comportamenti e fatti censurabili. Più in generale, il sistema è atto a rilevare qualsiasi pratica non conforme a quanto stabilito nel Modello Anticorruzione, nel Codice Etico e nei Modelli 231 o comunque che possa arrecare danno, anche di immagine, ad ATM e che sia riferibile indifferentemente a dipendenti, componenti degli Organi

sociali, Organismi di Vigilanza, Società di revisione e a terzi (partner, clienti, fornitori, consulenti, collaboratori).

ATM adotta misure idonee ed efficaci affinché sia sempre garantita la riservatezza circa l'identità del segnalante, fatti salvi gli obblighi di legge e la tutela dei diritti della Capogruppo e delle società controllate o delle persone accusate erroneamente e/o in mala fede.

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

La suddetta procedura di "gestione integrata delle segnalazioni", redatta nel 2018 e aggiornata da ultimo nel 2021 al fine, fra l'altro, di recepire l'utilizzo del suddetto *Tool informatico*, prevede il coordinamento con le apposite strutture preposte in tema di altre segnalazioni escluse dall'ambito di applicazione della citata procedura (ad es. SA8000, incidenti informatici, incidenti di security).

Tutela dei Diritti Umani

Il Gruppo si impegna a garantire la tutela dei diritti umani, in pieno rispetto dei requisiti previsti dalla norma SA8000. Tale norma nasce come aggregazione di principi stabiliti dalle dichiarazioni diramate dalle Nazioni Unite e delinea le prassi virtuose da rispettare in merito alla libertà di espressione, all'astensione dall'impiego di lavoro forzato o minorile, all'uguaglianza di trattamento e alla lotta contro discriminazioni e molestie, sia all'interno del Gruppo che tramite fornitori. Nello specifico, la norma SA8000 definisce 9 requisiti di particolare rilevanza:

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

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

sulla base di adesione ai requisiti SA8000, svolgendo audit interni a campione lungo la catena di fornitura.

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

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

Alla fine del 2020, l'85% dei dipendenti di Metro Service ha completato il programma di e-learning CSR. La formazione CSR è obbligatoria e viene regolarmente aggiornato il programma.

Nel 2020 sono stati formati circa 400 dipendenti in materia di SA8000 e diritti umani. Il decremento del numero di ore di formazione erogate in tema SA8000 e diritti umani è dovuto alla sospensione delle attività di formazione in aula nel corso dell'anno.

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

Gruppo ATM	2020			2019			2018		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
N. ore di formazione	213	54	267	673	88	761	482	46	528
% dipendenti formati	3%	9%	4%	8%	11%	8%	7%	8%	7%

CAPITALE UMANO

Principali risultati correlati al Capitale Umano

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

10.364 dipendenti al 31 dicembre 2020	622 nuovi assunti nel corso del 2020	190.676 ore di formazione erogate nell'anno
6% turnover in entrata	5,1% turnover in uscita	
101% Rapporto remunerazione donna/uomo per Dirigenti Italia	-25% infortuni sul lavoro (2020-2019)	

In che cosa consiste il Capitale Umano

Il capitale umano è rappresentato dalle persone che ogni giorno apportano il loro contributo alle attività del Gruppo, attraverso il proprio know-how, la propria competenza, lealtà e impegno a favore di un clima collaborativo volto all'ottimizzazione dei processi organizzativi.

Temi materiali correlati al Capitale Umano

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



Come previsto dall'International <IR> Framework per la redazione del Report Integrato, si riportano nella tabella che segue i principali input, output ed outcome nonché le principali attività di business che agiscono con riferimento al Capitale Umano.




INPUT	ATTIVITÀ DI BUSINESS	OUTPUT	OUTCOME
<ul style="list-style-type: none"> • Il saper fare di ciascuna persona del Gruppo • Investimenti in formazione • Welfare e progetti di worklife balance 	<ul style="list-style-type: none"> • Selezione e gestione del personale • Formazione continua del personale a tutti i livelli • Gestione della salute e sicurezza dei dipendenti • Processi di gestione del percorso di carriera dei dipendenti • Valutazione delle competenze • Analisi di clima 	<ul style="list-style-type: none"> • Personale assunto • Ore di formazione erogate • Turn over • Infortuni sul lavoro • Supporto alle esigenze personali dei dipendenti • Salute e benessere dei dipendenti 	<ul style="list-style-type: none"> • Motivazione e soddisfazione delle persone • Crescita professionale dei dipendenti • Consolidamento della cultura della salute e sicurezza • Coesione interna e responsabilizzazione • Occupazione • Inclusione sociale

I principali obiettivi di sostenibilità

Nella tabella sottostante, sono riportati i principali obiettivi di sostenibilità e il livello di raggiungimento degli stessi al 31 dicembre 2020 con riferimento al Capitale Umano del Gruppo ATM

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

Obiettivi	Status al 31 dicembre 2020
<ul style="list-style-type: none"> • Progressiva capillarizzazione e ampliamento delle attuali politiche di Diversity management 	 <p>Nel 2020 sono stati realizzati 2 nuovi bagni rosa arrivando così a 61 bagni distribuiti nei depositi, nella rete metropolitana e sulla città. Nella prima metà del 2021 è prevista una campagna di comunicazione con consegna di portachiavi dedicato alla chiave rosa.</p> <p>Nel 2020 sono stati attivati e si sono conclusi 2 percorsi di coaching in remoto causa pandemia da Covid-19.</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Graduale realizzazione di postazioni di co-working nelle diverse sedi aziendali e sperimentazioni per l'utilizzo dello smart working 	 <p>Dopo l'esperienza del progetto pilota iniziato a settembre 2019 e vista l'emergenza covid-19, lo smartworking è stato introdotto come strumento di lavoro per oltre 1200 dipendenti staff fino al 31 luglio 2020, e fino al 14 settembre per i genitori di minori di 14 anni per permettere una maggiore flessibilità e conciliazione vita-lavoro. È stato riattivato successivamente dal dicembre 2020 a causa delle nuove restrizioni.</p> <p>Presso le località Direzione, Zara, Monte Rosa e San Donato sono state realizzate le prime 4 sedi di coworking per permettere ai dipendenti che ne hanno la necessità di fermarsi in queste sedi in</p>

		occasioni di riunioni o altri impegni lavorativi, al fine di ridurre gli spostamenti casa lavoro e massimizzare il tempo a disposizione.
<ul style="list-style-type: none"> • Sviluppo e implementazione di politiche di Age management 		<p>In contesto di active aging è stato realizzato il Bilancio di competenze, un lavoro sull'employability e sul self branding.</p> <p>Questo progetto supporta le persone a sviluppare le proprie competenze e le abilita a rispondere efficacemente e proattivamente alle esigenze presenti e future. Offre ai dipendenti e all'azienda un supporto nel comprendere il cambiamento e una guida per rispondere alle necessità che si generano e stimola la consapevolezza di sé stessi: delle competenze possedute e agite, del proprio potenziale, dei percorsi di sviluppo possibili. Sono stati coinvolti 19 manager operativi.</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Servizio di counseling ai dipendenti per supportarli con un team multidisciplinare nelle criticità sia personali che lavorative 		327 casi affrontati nel 2020 con più di 2.200 colloqui.
<ul style="list-style-type: none"> • Comitato sostegno e sviluppo finanziario 		Nel 2020 sono state erogate 839 borse di studio per i dipendenti e i figli dei dipendenti meritevoli. Le richieste di TFR evase sono state 15.

Il Capitale Umano del Gruppo

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

L' Impatto dell' emergenza sanitaria sul capitale umano

Il Gruppo ATM ha risposto tempestivamente alle nuove necessità dovute all'emergenza sanitaria, garantendo sin dalla prima fase dell'emergenza, fino al ritorno alla "nuova" normalità, la continuità del servizio grazie al profondo impegno dei propri dipendenti, dagli aspetti organizzativi della gestione dell'emergenza fino a quelli operativi dei dipendenti presenti sul campo. Attraverso l'implementazione di numerose misure ed iniziative, ATM ha garantito durante tutto il 2020 la funzionalità dei servizi offerti proteggendo e supportando i propri dipendenti su diversi fronti. Oltre alle misure prettamente legate alla salute e alla sicurezza dei dipendenti come la sanificazione degli ambienti di lavoro e la distribuzione di kit sanitari anche quando erano difficilmente reperibili (approfondimento nel paragrafo "Tutela della Salute e Sicurezza dei Dipendenti"), ATM ha da subito potenziato la modalità di lavoro da remoto ed ha messo a disposizione del personale sportelli di aiuto psicologico e webinar interattivi sui temi dello smart working, salute, benessere e genitorialità. Considerato che il distanziamento sociale costituisce uno dei prioritari strumenti indicati dalle autorità per contrastare il rischio da contagio, sono state riviste le modalità di prestazione del lavoro, sono state adeguate le postazioni, rivisti gli orari del personale e poste in essere idonee misure al fine di fronteggiare lo stato di emergenza. Al fine di ridurre la presenza fisica del personale all'interno dei locali aziendali, in ragione della attività svolta dal lavoratore, la modalità del c.d. lavoro agile, il cui progetto sperimentale è stato avviato nel 2019 per 12 persone, è stato esteso a più di 1.200 lavoratori. L'orario di lavoro per il

personale amministrativo ha visto l'ampliamento della fascia di flessibilità in ingresso fino a tre ore adeguandola nel tempo all'andamento della situazione epidemiologica. L'organizzazione del lavoro ed i piani di turnazione del personale di manutenzione sono stati adeguati con l'obiettivo di ridurre i contatti interpersonali.

Le persone di ATM

Al 31 dicembre 2020, la forza del Gruppo ATM è composta da 10.364 persone, in crescita del quasi 1% rispetto al 2019, delle quali 9.782 in Italia e 582 in Danimarca¹⁷. In particolare, a Copenaghen le risorse impiegate sono aumentate di circa il 5% rispetto allo scorso anno. La quasi totalità dei dipendenti ha instaurato un rapporto di lavoro stabile con il Gruppo. Infatti, circa il 97% dell'organico risulta impiegato con un contratto a tempo indeterminato, in leggero aumento rispetto all'anno precedente. La popolazione aziendale risulta così composta:

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

Regione	Tipologia contrattuale	31.12.2020			31.12.2019 ¹⁸			31.12.2018		
		Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
GRUPPO ATM (MONDO)	Tempo indeterminato	9.114	909	10.023	8.978	847	9.825	8.849	804	9.653
	Tempo determinato	294	47	341	385	65	450	210	21	231
	TOTALE	9.408	956	10.364	9.363	912	10.275	9.059	825	9.884
di cui in ITALIA	Tempo indeterminato	8.681	776	9.457	8.561	725	9.287	8.525	708	9.233
	Tempo determinato	282	43	325	377	60	436	210	21	231
	Sub-totale Italia	8.963	819	9.782	8.938	785	9.723	8.735	729	9.464
di cui all'ESTERO ¹⁹	Tempo indeterminato	433	133	566	417	122	539	324	96	420
	Tempo determinato	12	4	16	8	5	13	0	0	0
	Sub-totale Estero	445	137	582	425	127	552	324	96	420

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

GRUPPO ATM	31.12.2020			31.12.2019			31.12.2018		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Dipendenti full-time	8.976	797	9.773	9.121	776	9.897	8.827	694	9.521
Dipendenti part-time	432	159	591	242	136	378	232	131	363
TOTALE	9.408	956	10.364	9.363	912	10.275	9.059	825	9.884

In merito ai contratti *full-time/part-time*, si evidenzia una rilevante crescita dei dipendenti con contratto *part-time*, + 56% rispetto al 2019 della forza di ATM (i quali rappresentano circa il 6% del totale). L'incremento dei contratti a tempo parziale ha permesso da una parte a rispondere alle esigenze di conciliazione dei tempi di vita e lavoro del personale e, particolarmente in fase di assunzione del

¹⁷ 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.

¹⁸ In linea al miglioramento continuo dei sistemi di monitoraggio e raccolta dei dati, i valori al 31.12.2019 sono stati aggiornati rispetto a quanto riportato nella DNF 2019 al fine di riflettere l'avvenuta identificazione di un dipendente della società Gesam S.r.l. con contratto a tempo determinato, precedentemente categorizzato come avente contratto a tempo indeterminato. L'applicazione di tale miglioria non comporta variazioni significative.

¹⁹ Il dato include due dipendenti uomini della società ATM S.p.A. distaccati presso Metro Service A/S.

personale, alla necessità di una maggiore flessibilità organizzativa e di ottimale copertura dei servizi programmati.

La crescita della forza di ATM è dovuta alle 622 assunzioni pervenute nel corso del 2020, delle quali 100 donne e 522 uomini, a fronte di 533 esoneri (478 uomini e 55 donne). Il tasso di *turnover* in entrata dell'intero Gruppo nel 2020 è pari al 6% mentre Il *turnover* in uscita risulta 5,1%.

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

Fascia d'età	2020				2019				2018			
	Uomini	Donne	Totale	Tasso di Turnover	Uomini	Donne	Totale	Tasso di Turnover	Uomini	Donne	Totale	Tasso di Turnover
<30	216	32	248	33,1%	246	38	284	38,2%	188	21	209	32,1%
30-50	294	60	354	6,1%	396	82	478	8,2%	285	37	322	5,7%
>50	12	8	20	0,5%	45	9	54	1,5%	34	13	47	1,3%
TOTALE	522	100	622	6,0%	687	129	816	7,9%	507	71	578	5,9%
Tasso di turnover in entrata	10,5%	5,5%	6,0%		7,3%	14,1%	7,9%		5,6%	8,6%	5,9%	

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

Fascia d'età	2020				2019				2018			
	Uomini	Donne	Totale	Tasso di Turnover	Uomini	Donne	Totale	Tasso di Turnover	Uomini	Donne	Totale	Tasso di Turnover
<30	55	14	69	9,2%	47	4	51	6,9%	38	1	39	6,0%
30-50	111	23	134	2,3%	123	25	148	2,5%	122	16	138	2,4%
>50	312	18	330	8,8%	215	18	233	6,3%	305	10	315	8,9%
TOTALE	478	55	533	5,1%	385	47	432	4,2%	465	27	492	5,0%
Tasso di Turnover in uscita	5,1%	5,8%	5,1%		4,1%	5,2%	4,2%		5,1%	3,3%	5,0%	

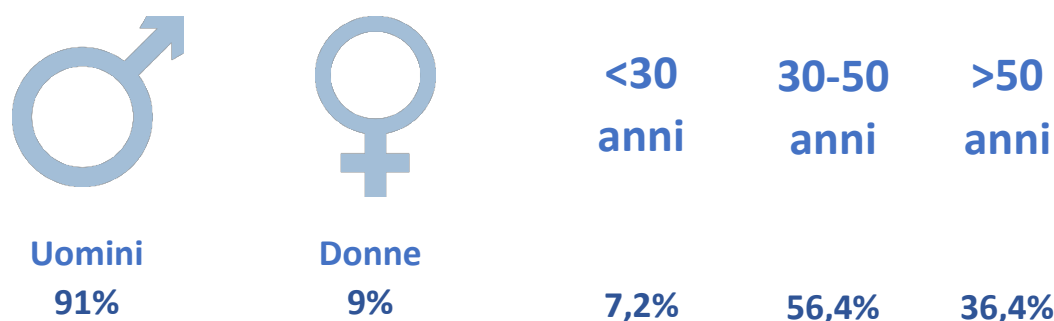
La diversità delle persone di ATM

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

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

Analizzando i dati relativi alla composizione della forza del Gruppo si conferma una prevalenza di lavoratori di genere maschile in analogia agli anni precedenti (90,8% circa). La presenza femminile per aree professionali risulta mediamente costante rispetto allo scorso anno. Tuttavia, si evidenzia un aumento nell'area esercizio (5,5% nel 2020 rispetto al 5,0% registrato nel 2019) e nell'area amministrazione e servizi (33,2% nel 2020 rispetto al 32,1% registrato nel 2019). I dipendenti con età compresa tra i 30 e i 50 anni rappresentano la maggior parte della popolazione aziendale, il 56,4% circa, seguita dagli over 50 (36,4% circa) e infine dagli under 30, circa il 7,2%, in linea con il 2019.

Composizione % dell'organico al 31 dicembre 2020, per genere e fasce d'età



Al 31 dicembre 2020, il Gruppo risulta così composto per genere, categoria professionale e fascia d'età:

Tabella 24. Composizione % dell'organico del Gruppo, per categoria professionale e genere²⁰

GRUPPO ATM	al 31.12.2020			al 31.12.2019			al 31.12.2018		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Area dirigenza	75,7 %	24,3 %	0,4 %	75,7%	24,3%	0,4%	77,1%	22,9%	0,4%
Area funzionari	78,1 %	21,9 %	3,5 %	78,5%	21,5%	3,4%	79,7%	20,3%	3,6%
Area esercizio	94,5 %	5,5 %	59,6 %	95,0%	5,0%	59,0%	95,5%	4,5%	58,5%
Area amministrazione e servizi	66,8 %	33,2 %	8,8 %	67,9%	32,1%	8,9%	68,0%	32,0%	8,7%
Area manutenzione impianti e officina	99,7 %	0,3 %	18,7 %	99,7%	0,3%	19,4%	99,7%	0,3%	19,9%
Area servizi ausiliari per la mobilità	76,3 %	23,7 %	9,0 %	75,2%	24,8%	8,9%	77,2%	22,8%	8,9%

Tabella 25. Composizione % dell'organico del Gruppo, per categoria professionale e fascia d'età²¹

GRUPPO ATM	al 31.12.2020				al 31.12.2019				al 31.12.2018			
	<30	30-50	>50	Totale	<30	30-50	>50	Totale	<30	30-50	>50	Totale
Area dirigenza	0,0%	40,5 %	59,5 %	0,4 %	0,0%	43,2%	56,8%	0,4%	0,0%	37,1%	62,9%	0,4%
Area funzionari	0,3 %	46,0 %	53,7 %	3,5 %	0,3%	45,9%	53,8%	3,4%	0,3%	46,9%	52,9%	3,6%
Area esercizio	7,8 %	61,5 %	30,7 %	59,6 %	7,7%	62,1%	30,1%	59,0%	7,0%	63,5%	29,5%	58,5%
Area amministrazione e servizi	6,6 %	48,5 %	45,0 %	8,8 %	6,5%	48,2%	45,3%	8,9%	5,7%	48,6%	45,8%	8,7%
Area manutenzione impianti e officina	8,0 %	51,1 %	40,9 %	18,7 %	7,8%	50,8%	41,5%	19,4%	7,5%	51,4%	41,0%	19,9%
Area servizi ausiliari per la mobilità	5,8 %	46,2 %	48,0 %	9,0 %	6,7%	45,5%	47,9%	8,9%	5,3%	45,1%	49,6%	8,9%

Il Gruppo presta particolare attenzione alle necessità delle persone appartenenti a categorie protette e disabili, oltre a quanto previsto dalle normative di riferimento. Nel 2020, le persone con disabilità e/o appartenenti a categorie protette presenti nel Gruppo hanno raggiunto 219 persone, di cui 36 donne e 183 uomini. ATM inoltre, attraverso continui investimenti sulle proprie strutture, vuole consentire sempre di più l'accesso ai luoghi di lavoro a tutti, siano essi lavoratori ATM o eventuali visitatori con

²⁰ In ottica di miglioramento continuo, per offrire una rappresentazione più accurata, le percentuali relative alla composizione dell'organico per categoria professionale, genere e fascia d'età sono state calcolate in relazione al totale per categoria professionale di appartenenza, in sostituzione al totale per genere. Per tale motivo, si offre una visualizzazione dei dati riferiti al 2018 e 2019 in coerenza al metodo di calcolo precedentemente segnalato.

²¹ Si veda nota precedente.

disabilità motoria. Inoltre, pur in assenza di scoperture, nel 2020 è stata predisposta una convenzione con gli uffici competenti delle Città metropolitana di Milano che prevede l'assunzione di n. 12 lavoratori disabili entro il 2027.

Tabella 26. Numero dipendenti appartenenti a categorie protette e disabili

GRUPPO ATM	31.12.2019			31.12.2018			31.12.2017		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Dipendenti appartenenti a categorie protette	8	3	11	6	3	9	7	4	11
Dipendenti disabili	175	33	208	174	33	207	166	30	196
TOTALE	183	36	219	180	36	216	173	34	207

Remunerazione dei dipendenti

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

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

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

Tabella 27. Rapporto salario base annuo donna/uomo per aree professionali e sedi operative significative.²²

GRUPPO ATM	2020		
	Italia	Estero	Gruppo ²³
Area dirigenza	101%	80%	96%
Area funzionari	89%	101%	90%
Area esercizio	79%	89%	80%
Area amministrazione e servizi	91%	94%	91%
Area manutenzione impianti e officina	97%	105%	98%
Area servizi ausiliari per la mobilità	89%	n.d.	89%

²² Si segnala che i processi che sottendono la raccolta del dato hanno permesso di raccogliere, in sede di prima applicazione, solo i dati relativi all'anno di rendicontazione 2020.

²³ Il rapporto di Gruppo tra salario base annuo uomo/donna per aree professionali è stato calcolato come media ponderata sul numero di dipendenti per area professionale delle sedi operative.

Tabella 28. Rapporto remunerazione media complessiva donna/uomo per aree professionali e sedi operative significative.²⁴

GRUPPO ATM	2020		
	Italia	Estero	Gruppo ²⁵
Area dirigenza	101%	72%	95%
Area funzionari	87%	101%	88%
Area esercizio	71%	86%	72%
Area amministrazione e servizi	85%	95%	86%
Area manutenzione impianti e officina	96%	104%	97%
Area servizi ausiliari per la mobilità	80%	n.d.	80%

Programmi di Welfare

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

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

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

²⁴ Si segnala che i processi che sottendono la raccolta del dato hanno permesso di raccogliere, in sede di prima applicazione, solo i dati relativi all'anno di rendicontazione 2020.

²⁵ Il rapporto di Gruppo tra remunerazione complessiva annua uomo/donna per aree professionali è stato calcolato come media ponderata sul numero di dipendenti per area professionale delle sedi operative.



Nel corso del 2020, 812²⁶ dipendenti hanno richiesto un periodo di congedo parentale, di cui l'83,6% uomini e il 16,4% donne. Nel corso del 2020 si sono affiancati al tradizionale congedo parentale ordinario ulteriori strumenti per la gestione dei figli nel contesto epidemiologico che si è attraversato, in particolare durante la sospensione della didattica in presenza nonché in caso di quarantena dei figli. I congedi parentali complessivi (ordinari / straordinari) risultano incrementati dell'83% rispetto al 2019.

Inoltre, dopo che lo smartworking è stato introdotto come strumento di lavoro per oltre 1200 dipendenti staff fino al 31 luglio 2020, tale modalità di lavoro è stata prorogata fino al 14 settembre per i genitori di minori di 14 anni per permettere una maggiore flessibilità e conciliazione vita-lavoro. È stato riattivato successivamente dal dicembre 2020 a causa delle nuove restrizioni.

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

- servizio di counseling ai dipendenti per supportarli con un team multidisciplinare nelle criticità sia personali che lavorative. I dipendenti che si sono rivolti sono stati **n.327 nel 2020 con più di 2.200 interventi** e colloqui realizzati dal team specializzato, del welfare aziendale;
- attivazione di due sportelli specifici di supporto ai dipendenti per la gestione dell'emergenza COVID-19: *ProntoWelfare* on line per i bisogni personali e sociali e Sportello psicologico (EMDR) per la riabilitazione post traumatica da COVID-19, per dipendenti e per i familiari; in totale sono state accolte **105 persone: 95 con il ProntoWelfare e 10 con lo sportello psicologico EMDR;**

²⁶ Il valore include i congedi parentali retribuiti e non retribuiti con fruizione a giornata intera e frazionata. Il dato fa riferimento alle società ATM S.p.A., ATM Servizi Diversificati S.r.l. e NET S.r.l..

- Supporto alla genitorialità attraverso la Scuola per genitori via Teams e *coaching* alla maternità realizzati a distanza *one to one* **con il coinvolgimento di 20 persone**;
- Supporto alla disabilità in epoca COVID-19 attraverso i *coaching* rivolti ai dipendenti iscritti alle categorie protette, al loro responsabile ed ai colleghi (*peer*) con **l'attivazione di 2 coaching**;
- Creazione di una nuova area nella intranet denominata "Benessere e *Smart working*" con pubblicazione settimanale di pillole in *e-learning* e *podcast* sui temi: benessere psicologico, benessere alimentare, attività fisica e sport, genitorialità e famiglia, *smart working* e *work life balance*; in totale sono state pubblicate **77 pillole**;
- Lancio di 2 cicli di *webinar*, visibile in modalità sincrona ed asincrona (area intranet "Benessere e *Smart working*"). il primo sui temi di salute e benessere: emozioni, resilienza, benessere digitale, sonno, sport, alimentazione, *caregivers*, genitorialità; il secondo, da dicembre 2020 in poi, su lavoro ed *healthy brain*. In totale hanno partecipato ai webinar **687 persone**;
- Percorso "Bilancio di competenze" dedicato a **19 manager** over 50 con obiettivo di empowerment e rinvigorimento delle competenze;
- Apertura dei nidi aziendali come centri estivi presso le nostre strutture nei mesi di luglio e agosto ospitando **19 bambini**;
- Regolare riapertura dei nidi aziendali per n.70 tra **figli e nipoti dei dipendenti**, riorganizzati secondo procedure Covid-19 specifiche con sezioni "a bolle";
- Attività di erogazione borse di studio per figli e dipendenti studenti attraverso un Comitato Sostegno e Sviluppo Finanziario che nel 2020 ha riconosciuto **n.839 borse di studio e n.15 anticipi di TFR**. Quest'ultimi hanno riguardato situazioni socioeconomiche che con l'erogazione del TFR ha permesso un riequilibrio dell'esposizione finanziaria del personale che ha fatto richiesta;
- Formazione su "alimentazione, postura e stili di vita" all'interno dei corsi di aggiornamento sicurezza Lavoratori secondo DM 81, svolto in modalità on-line **con il coinvolgimento di 396 lavoratori e 25 preposti**.

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

Tutela della Salute e Sicurezza dei Dipendenti

La tutela della salute e della sicurezza dei propri dipendenti è di fondamentale importanza per il Gruppo ATM. Nell'anno dell'emergenza sanitaria più che mai, al fine di proteggere il benessere dei propri dipendenti, il Gruppo si è impegnato a diffondere una cultura di promozione e prevenzione nei propri ambienti di lavoro e ad accrescere la qualità della vita lavorativa, non soltanto per ottemperare ai 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.

Nel 2020, l'evolversi della pandemia legata alla diffusione del COVID-19 ha determinato nuove esigenze legate alla salute e sicurezza dei lavoratori. Già dalla Fase 1 dell'emergenza il Gruppo ATM ha istituito (ai sensi dell'art.13 del Protocollo di Intesa del 14 marzo 2020) un Comitato Interno di Crisi, il quale ha implementato regole atte a garantire la salute e la sicurezza di dipendenti, collaboratori e clienti ed altresì il regolare svolgimento del servizio di trasporto pubblico. È stata costante l'attività di confronto con le Organizzazioni sindacali attraverso incontri con il Coordinamento RSU e con gli RLS, anche nel rispetto delle disposizioni emesse dalle Autorità. Il Comitato ha tempestivamente analizzato le disposizioni delle Autorità ed ha posto in essere misure emergenziali su due principali livelli: la tutela dei passeggeri e la sicurezza dei dipendenti.

Sin dall'inizio dell'emergenza sanitaria, per tutelare la salute delle proprie persone, le società italiane che gestiscono il trasporto pubblico locale hanno posto in essere numerosi provvedimenti nei seguenti ambiti:

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

Con l'evolversi della situazione emergenziale ATM ha adattato tali misure secondo le nuove esigenze dei lavoratori e degli altri stakeholder del Gruppo. All'interno della relazione finanziaria annuale 2020 e nel sito web del Gruppo²⁷ sono riportate tutte le misure adottate dal Gruppo e dalle singole società, fase per fase, durante tutto l'anno.

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

A tal proposito, ATM presta costante attenzione ad identificare i pericoli per la salute e per la sicurezza, a valutare gli eventuali rischi residui e ad implementare adeguate misure di prevenzione. In anticipo alle scadenze fissate dagli enti preposti, ATM S.p.A. ha deciso di anticipare il passaggio dallo standard BS OHSAS 18001 alla ISO 45001, ottenendo nel corso dell'esercizio la nuova certificazione del sistema di gestione della salute e della sicurezza implementato. Lo standard ISO 45001 copre circa il 94% del personale del Gruppo ATM.²⁸

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.

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

Nel corso del 2020 sono quindi proseguite le attività atte a confermare lo stato di conformità agli standard internazionali volontari ISO 9001:2015, ISO 14001:2015. Gli audit svolti dall'organismo di certificazione hanno riscontrato come ATM abbia saputo rispondere alle richieste del contesto e delle parti interessate, così come in occasione di tutti gli eventi straordinari a corollario, attuando una pianificazione strategica, un puntuale monitoraggio e garantendo i parametri di qualità pianificati.

²⁷ https://www.atm.it/it/AtmNews/AtmInforma/Pagine/ATM_emergenza.aspx

²⁸ Il Gruppo approfondirà l'analisi rispetto alla significatività dei lavoratori non dipendenti, al fine di valutare la necessità di raccogliere i dati presso i datori di lavoro dei collaboratori esterni e i fornitori che operano presso i siti del Gruppo e/o sotto il controllo del Gruppo, valutando la qualità e l'accuratezza di tali dati su cui non esercita un controllo diretto.

L'Ente terzo di certificazione ha verificato il sostanziale allineamento dell'organizzazione, dei processi e degli ambienti di lavoro ai requisiti previsti dagli standard.

La tutela della sicurezza e della salute dei dipendenti e l'attenzione alla sostenibilità ambientale sono infatti punto focale nella individuazione, progettazione ed attuazione di ogni processo o opera realizzata durante l'esercizio 2020, in continuità con gli anni precedenti. In termini generali, a fronte di situazioni pericolose per la salute e la sicurezza dei lavoratori evidenziate da infortuni o incidenti, si procede con un'analisi basata su quattro tipologie di intervento:

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

In linea con tali principi e con attenzione alla responsabilità d'impresa sui reati di sicurezza sul lavoro e ambientali contemplati dal D. Lgs. 231/2001, nel 2020 ATM ha proseguito nel processo di miglioramento continuo dei propri sistemi di gestione qualità ambiente e sicurezza, mantenendo un elevato grado di responsabilità sociale ed impegnandosi a garantire tutte le parti interessate.

Ciò ha trovato attuazione, anche nel 2020, nel complesso insieme di attività volte a:

- identificare eventuali pericoli per la salute e la sicurezza sul lavoro valutandone il grado di rischio e le correlate misure di prevenzione e protezione da adottare per mitigarne il potenziale impatto;
- potenziare i programmi di formazione sulla sicurezza, con il coinvolgimento di tutto il personale, ai diversi livelli organizzativi, assicurando che le responsabilità e procedure operative vengano definite con precisione, comunicate in maniera appropriata e correttamente applicate;
- garantire il costante e corretto flusso di informazioni riguardo a salute, sicurezza sul lavoro e ambiente, agli stakeholder interni ed esterni;

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

In sintesi, infortuni, malattie professionali e idoneità sono solo alcuni degli effetti derivanti da valutazioni incomplete o inadeguate dei rischi sulla salute e sicurezza. Il Gruppo ATM pone la massima attenzione sul monitoraggio di questi rischi, fissandosi come obiettivo costante la riduzione del numero di infortuni e malattie. Tale obiettivo si raggiunge attraverso l'erogazione di formazione al personale, così da garantire un ambiente di lavoro salubre e sicuro. Anche il Servizio Sanitario Aziendale, attraverso la gestione dell'attività di Sorveglianza Sanitaria, garantita a tutto il personale del Gruppo, costituisce un elemento fondamentale per assicurare il raggiungimento dell'obiettivo. Un apposito contratto, stipulato con strutture del Servizio Sanitario Nazionale, fornisce tutti i servizi di Medicina del Lavoro e l'attività dei Medici previsti dalla normativa di riferimento. Inoltre, il Gruppo ritiene fondamentali la conformità legislativa, l'evasione delle prescrizioni emesse dagli Enti di controllo (come ad esempio ATS) e la successione/avvicendamento delle figure o ruoli previsti dalle normative SSL.

BOX: Politica per la Qualità, l' Ambiente e la Sicurezza

La Politica per la Qualità, l'Ambiente e la Sicurezza del Gruppo conferma l'impegno di ATM quale punto di riferimento per la mobilità integrata, garantendo qualità, sicurezza e competitività dei servizi, nel pieno rispetto dell'Ambiente e della Sostenibilità.

Nel corso del 2020, il Gruppo ATM ha registrato 167 denunce d'infortunio, 157 relative a dipendenti uomini e 10 a dipendenti donne. Tra gli eventi registrati, le principali tipologie di infortunio riscontrate sono: casi di aggressione, sinistri stradali e cadute, scivolamenti e inciampi, tutti in diminuzione rispetto all'anno precedente, e 5 casi di contagio da Covid-19 riconosciuti dall'INAIL. Emerge come nel 2020 il numero di infortuni sia diminuito di circa il 25% rispetto al 2019, non solo per il differente contesto lavorativo dovuto all'emergenza sanitaria, ma anche a dimostrazione del continuo impegno alla tutela dei lavoratori, profuso in tutti i livelli e in tutte aziende del Gruppo, attraverso le molteplici forme di prevenzione e protezione poste in atto nell'ultimo quinquennio, con un significativo "utile" in termini di disponibilità, produttività ed efficienza delle risorse impegnate nei vari processi.

Il tasso di infortuni sul luogo di lavoro registrabili è pari a 2,25 (2,28 per gli uomini e 1,82 per le donne), in calo rispetto a quello registrato lo scorso anno, 2,61. Non essendoci stati casi di infortuni sul luogo di lavoro gravi (associati a più di 180 giorni di assenza) in tutto l'anno, il tasso di infortuni sul luogo di lavoro con gravi conseguenze risulta essere 0, in calo rispetto al 2019 (0,02, risultante da 2 infortuni con gravi conseguenze). Per il biennio 2020-2019 non sono stati registrati infortuni mortali sul luogo di lavoro²⁹.

Per quanto riguarda le malattie professionali, nel corso del 2020 sono pervenute due denunce per decesso dovuto a malattie professionali (mesotelioma maligno pleurico) e una denuncia di caso di malattia professionale per una tendinopatia alle spalle. Tali casi, sono stati indicati in quanto eventi per cui ATM ha prodotto denuncia a INAIL su richiesta dell'Ente stesso³⁰. Al Gruppo non è dato avere evidenza di eventuali accettazioni o altre azioni intraprese da parte dell'Ente o di qualsiasi altra informazione relative allo stato del dipendente.

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

In tema di salute e sicurezza sui luoghi di lavoro, il coinvolgimento del personale ad ogni livello come azione di promozione della cultura sui temi di prevenzione e protezione dai rischi e strumento utile l'aumento della consapevolezza nei singoli individui dell'influenza sugli eventi dei propri comportamenti si è tradotto nella conferma di una diminuzione del fenomeno infortunistico. Nonostante l'emergenza sanitaria, nel corso dell'esercizio il Gruppo ha proseguito con la formazione sulla sicurezza per il personale neoassunto, definita in funzione della mansione lavorativa del singolo dipendente. Inoltre, è proseguita l'erogazione dell'aggiornamento quinquennale della formazione in materia di sicurezza sul lavoro, della durata di 6 ore nella quale sono stati integrati moduli didattici relativi agli stili di vita, sana alimentazione, dipendenze e sostenibilità ambientale. Oltre all'aggiornamento normativo, all'organizzazione aziendale della sicurezza, si è scelto di affrontare tematiche tecniche sul luogo di lavoro e sull'attrezzatura in dotazione (Rischio Rumore/Vibrazioni, Rischio Campi Elettromagnetici (CEM), Rischio Radiazioni Ottiche Artificiali – ROA) e di investire in sessioni di addestramento (corretto uso dei dispositivi di protezione, rischio da ambienti confinati).

²⁹ A partire da quest'anno si è proceduto con la rendicontazione dei dati relativi agli infortuni dei dipendenti in linea al nuovo standard GRI 403, pubblicato dal Global Reporting Initiative (GRI) nel 2018, in sostituzione della versione pubblicata nel 2016. Per tale motivo i dati del 2019 sono stati riesposti rispetto a quanto richiesto dal nuovo indicatore. Gli indici infortunistici sono calcolati come segue:

- Tasso di decessi risultanti da infortuni sul lavoro: numero di decessi risultanti da infortuni sul lavoro/numero di ore lavorate*200.000;

- Tasso di infortuni sul lavoro con gravi conseguenze (ad esclusione dei decessi): (numero infortuni sul lavoro con gravi conseguenze (ad esclusione dei decessi) / numero di ore lavorate *200.000;

- Tasso di infortuni sul lavoro registrabili: numero di infortuni sul lavoro registrabili / numero di ore lavorate *200.000.

³⁰ I dati sui casi di malattia professionali non comprendono la Società Metro Service in quanto non disponibili.

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

- Redazione di nuove procedure di lavoro ed istruzioni operative per lo svolgimento in sicurezza delle attività svolte nei contesti aziendali e cittadini;
- Verifica dei luoghi di lavoro, con particolare riferimento agli ambienti ed alle postazioni VDT;
- Aggiornamento delle valutazioni del rischio specifiche.

Iniziativa di formazione

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

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

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

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

Nel 2020, il Gruppo ATM ha erogato circa 190.676 ore di formazione, registrando una diminuzione del 36% rispetto al 2019. Tale scostamento nel valore della formazione, che si mantiene comunque al di sopra dei target complessivi stabiliti per il personale aziendale, è principalmente dovuto alla sospensione delle attività imposta dai diversi interventi normativi nazionali e locali volti al contenimento dell'emergenza sanitaria. Il passaggio di gran parte dell'offerta in FAD (Formazione A Distanza) ha compensato solo in parte questo andamento, posto che è stato necessario riprogettare tutti i contenuti per adattarli a questa modalità e che i moduli previsti per l'attività a distanza sono di norma più brevi (circa 25%) e distribuiti nel tempo, richiedendo quindi anche un maggiore onere organizzativo per la gestione dei singoli corsi.

In una seconda fase della gestione dell'emergenza alcune attività di formazione, ad esempio riguardanti le abilitazioni professionali e la sicurezza sono riprese in presenza, pur con ampie limitazioni sull'utilizzo degli spazi dovute ai distanziamenti; mentre sono erogate stabilmente in FAD tutte le attività per la formazione tecnica e manageriale.

In particolare, nel mese di maggio 2020 è stato pubblicato il primo catalogo di formazione a distanza della storia aziendale, con 20 titoli tra formazione relazionale, manageriale e tecnico-specialistica, contenente anche diversi inediti come una palestra di *Public speaking for webinar* o un *workshop* dedicato alla gestione efficace delle proprie risorse personali e lavorative rispetto all'emergenza Covid-19.

Nel mese di giugno è stata inoltre introdotta una innovativa piattaforma eLearning atm.goodlearning.it, che ha notevolmente ampliato la possibilità di coinvolgimento di tutto il personale aziendale, sia nel lavoro a distanza che nel collegamento da remoto di diverse aule e sedi aziendali, consentendo di sperimentare format come l'*Escape Room* virtuale, i nuovi corsi dedicati a Fiducia e Delega efficace, gli eventi direzionali a distanza e i percorsi trasversali rivolti a Nuovi Capi, l'*induction* per neoassunti laureati "Leader del Futuro in ATM", un percorso al ruolo di Gestore del Personale e uno per Coordinatori della Security.

Sempre grazie all'introduzione della piattaforma, sono stati avviati importanti percorsi di formazione anche sul tema dell'Etica e degli aggiornamenti su 231, anticorruzione e trasparenza. In particolare, 154 tra funzionari e DEC (Direttori Esecuzione di Contratto) hanno partecipato alla formazione "ATC e

Trasparenza, 231 ed Etica”, attività iniziale di un programma triennale di formazione dedicata a queste tematiche. È stato inoltre proposto per la prima volta un workshop sullo *Sviluppo della cultura dell'integrità*, rivolto a 88 risorse operanti nelle aree commerciali e dei canali di vendita, diretti ed indiretti.

È inoltre proseguita per tutto l'anno la formazione, obbligatoria e non, sui temi della salute e della sicurezza sul lavoro in ottemperanza alle normative vigenti. In particolare, si segnala l'introduzione di un corso on-line di Aggiornamento Obbligatorio sulla sicurezza per lavoratori e preposti (D. Lgs. 81/2008), che ha consentito di mantenere costante il livello di formazione in quest'ambito anche per le persone continuativamente impiegate in attività a distanza.

L'utilizzo dei fondi interprofessionali per la formazione “Fonservizi” e “Fondirigenti”, attraverso una rigorosa disciplina interna in ambito amministrativo, ha infine assicurato, anche nel 2020, la copertura dei costi della formazione.

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

GRUPPO ATM	2020			2019			2018		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Ore medie	17,6	25,8	18,4	28,0	38,1	28,9	35,4	30,0	34,9
Area dirigenza	12,7	26,1	16,0	20,2	36,1	24,0	28,0	23,8	27,0
Area funzionari	22,6	23,7	22,9	33,2	29,8	32,5	35,6	31,6	34,8
Area esercizio	21,2	51,0	22,9	30,9	81,1	33,4	46,7	65,9	47,6
Area amministrazione e servizi	9,6	11,8	10,3	27,0	15,8	23,4	16,9	15,7	16,5
Area manutenzione impianti e officina	12,8	30,9	12,8	25,4	14,5	25,3	17,3	10,0	17,3
Area servizi ausiliari per la mobilità	6,8	6,9	6,8	11,1	13,4	11,7	11,6	3,1	9,7

BOX: FORMAZIONE ALLA RELAZIONE CON IL CLIENTE E ALLA DISABILITÀ

Nel 2020, nonostante le limitazioni previste dalla gestione dell'emergenza sanitaria, è proseguita la formazione al personale ATM di front – line per una corretta ed efficace relazione con i Clienti. In particolare, sono stati coinvolti 342 addetti tra personale di Security, Operatori di Stazione, Agenti di Linea metro automatica, tutor di linea, Addetti all'Esercizio, Operatori di Esercizio, addetti ATM point, Macchinisti e Operatori di Pronto Intervento.

Sono stati affrontati anche temi quali la gestione di rabbia/aggressività e più in generale la gestione di situazioni potenzialmente critiche. Il personale in aula è stato inoltre opportunamente sensibilizzato rispetto al tema della clientela diversamente abile, anche attraverso opuscoli informativi ed una app con ulteriori informazioni e video.

Infine, sempre nel corso dell'anno, è stata introdotta una iniziativa che ha coinvolto 136 volontari tra dirigenti, funzionari e personale di staff per operare all'interno delle stazioni della metropolitana, a supporto dell'attività di Assistenza alla Clientela. In totale questo progetto ha realizzato 987 ore di affiancamenti offrendo un utile contributo in termini di servizio alla clientela, ma testimoniando

anche alle persone quotidianamente impegnate a garantire il mantenimento del servizio di Trasporto Pubblico nei momenti più difficili dell'anno, tutta la vicinanza ed il sostegno di ogni componente della squadra ATM.

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

Sempre a Copenaghen, sono stati stabiliti requisiti per garantire il rispetto della certificazione di sicurezza ferroviaria richiesta dall'Agenzia danese dei trasporti, dell'edilizia e delle costruzioni. Ciò richiede che i dipendenti che svolgono attività correlate alla sicurezza vengono sottoposti a programmi di formazione con test periodici per garantire il mantenimento delle competenze pertinenti. Per promuovere l'ulteriore sviluppo professionale e personale dei dipendenti, Metro Service gestisce tutto il lavoro amministrativo in relazione all'istruzione pertinente per il business, inclusa la gestione dei contributi statali per la formazione e offre orari di lavoro flessibili. Inoltre, la Società ha istituito tre comitati educativi, che rappresentano gli steward, i tecnici e il personale della sala di controllo. Lo scopo dei comitati è quello di promuovere lo sviluppo e la formazione di questo gruppo di dipendenti

Infine, ad evidenza del ruolo centrale che la formazione sulla sicurezza ricopre per Metro Service, la Società ha dedicato un totale di 30.660 ore alla formazione nel 2020. Questo rappresenta una leggera diminuzione rispetto alle ore spese nel 2019, la quale è il risultato naturale dell'assunzione di un minor numero di nuovi dipendenti tra il 2019 e il 2020 nonché dell'ottimizzazione dell'utilizzo del simulatore attivato nel corso del 2019 per gli steward. Inoltre, le ore dedicate alla formazione sulla sicurezza variano di anno in anno, a causa degli intervalli di riqualificazione.

Sviluppo professionale

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

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

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

Grande attenzione è rivolta in questa fase alla mappatura delle competenze necessarie per la corretta copertura di ogni singolo ruolo e, sulla base di queste, alla identificazione delle migliori candidature. Questo è realizzato attraverso un articolato processo di selezione, a disposizione del quale è predisposto un set di strumenti integrati - dalle interviste, ai test, a percorsi di *assessment*, a prove tecnico-pratiche, ecc. - opportunamente composti in funzione delle caratteristiche delle diverse figure da ricercare.

Nel 2020 il processo ha portato alla selezione ed assunzione di 519 persone in Italia. Le ricerche sono state prevalentemente rivolte a risorse da inserire nelle strutture operative dell'esercizio; tra queste, conducenti di bus, tram e filobus, agenti di stazione, altre figure di supporto alla gestione operativa. Tali assunzioni sono state realizzate sia con contratti a tempo pieno, sia -in specifiche aree dell'organizzazione- con contratti a tempo parziale, in ragione delle necessità di flessibilità organizzativa e di ottimale copertura dei servizi programmati.

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

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

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

CAPITALE SOCIALE E RELAZIONALE

Principali risultati correlati al Capitale Sociale e Relazionale

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

38.000 questionari erogati sulla nuova mobilità	99,3 l'indice medio di regolarità ³¹ dei mezzi ATM	99,5 l'indice medio di puntualità ³² dei mezzi ATM
268 dipendenti addetti alla sicurezza	1.800 fornitori circa	

In che cosa consiste il Capitale Sociale e Relazionale

Il capitale sociale e relazionale è costituito dalle relazioni con tutte le entità coinvolte (shareholder e stakeholder) nell'operatività del Gruppo, in ottica di massimizzare la qualità del servizio offerto attraverso una presenza radicata sul territorio.

Temi materiali correlati al Capitale Sociale e Relazionale

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

Come previsto dall'International <IR> Framework per la redazione del Report Integrato, si riportano nella tabella che segue i principali input, output e outcome nonché le principali attività di business che agiscono con riferimento al Capitale Sociale e Relazionale.

³¹ L'indicatore di Regolarità del servizio include i soli dati relativi ad ATM S.p.A. e rappresenta il rapporto percentuale tra le corse effettuate e le corse programmate nel giorno.



³² L'indicatore di Puntualità del Servizio include i soli dati relativi ad ATM S.p.A. e rappresenta la percentuale di corse in arrivo al capolinea (anche linee subaffidate) con ritardi inferiori ai 10' per le linee di superficie e 3' per le linee metropolitane.


INPUT	ATTIVITÀ DI BUSINESS	OUTPUT	OUTCOME
<ul style="list-style-type: none"> • Collaborazione con enti pubblici, istituzioni, enti di ricerca, cittadini, media e associazioni di settore • Canali di comunicazione • Impegno per le comunità sociali 	<ul style="list-style-type: none"> • Dialogo costante con i portatori di interesse • Focus group e attività di stakeholder engagement • Indagine di customer satisfaction • Attività di infomobilità, ufficio stampa, social media e relazioni pubbliche 	<ul style="list-style-type: none"> • Interazione costante con gli Enti presenti sul territorio • Partnership di lungo periodo con i portatori di interesse • Sponsorizzazione di eventi e progetti di sviluppo del territorio • Comprensione delle necessità dei clienti e del territorio • Customer Satisfaction 	<ul style="list-style-type: none"> • Miglioramento della percezione dell'immagine dell'Azienda in linea con la visione, i valori e la mission del Gruppo. • Consolidamento delle relazioni con gli stakeholder. • Diffusione della cultura della sostenibilità

I principali obiettivi di sostenibilità

Nella tabella sottostante, sono riportati i principali obiettivi di sostenibilità ed il livello di raggiungimento degli stessi al 31 dicembre 2020 con riferimento al Capitale Sociale e Relazionale del Gruppo ATM. Nella tabella vengono inoltre identificati nuovi obiettivi pianificati nel 2020.

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

Obiettivi	Status al 31 dicembre 2020
<ul style="list-style-type: none"> • Conclusione del progetto relativo al nuovo ecosistema MaaS (Mobility as a service) al fine di consentire uno scambio puntuale di informazioni inerenti al servizio con gli stakeholder e comprendendo progressivamente tutti gli operatori di mobilità 	 <p>Al momento l'ecosistema ha al suo interno SEA, Fiera, Trenitalia, DriveNOW, Share'nGO, UBEEQ, Car2GO, Enjoy, Clear Channel, Trenord e Nugo (operatore integrato del gruppo FS) ed Agi per la vendita biglietti. Il bike sharing è stato integrato non solo a livello informativo ma anche per le prenotazioni con la tessera itinerario. È stato inoltre fatto un test positivo con la Veneranda Fabbrica del Duomo. Nel 2020 è stato introdotto il sistema di vendita anche dei biglietti "virtualizzati" di Trenord con tutti i Mi1-Mi9 e l'aggiunta ad AGI di altri titoli oltre agli abbonamenti. Inoltre è stata attivata la possibilità di rateizzazione degli abbonamenti da parte di Telepass.</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Riduzione del livello di rumore registrato 	 <p>Implementazione di un Piano manutentivo: nel 2020 sono installati i seguenti modificatori di attrito: 3 su Rozzano, 2 su</p>

		<p>Mercato Tivoli e 1 su Sempione angolo via Domodossola.</p> <p>Maggiori informazioni sono presenti al paragrafo “Riduzione dell’inquinamento vibro-acustico”.</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Progressiva revisione delle procedure di acquisto volte all’assegnazione di punteggi specifici per la valutazione dei fornitori in base ai requisiti SA8000 		<p>A luglio 2019 è stata pubblicata una nuova revisione del “REGOLAMENTO AFFIDAMENTO CONTRATTI”.</p> <p>All’interno del paragrafo “La Relazione di ATM con i propri fornitori” del presente capitolo si fa riferimento al requisito SA8000 per i fornitori.</p>

Il Capitale Sociale e Relazionale del Gruppo

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

L’ Impatto dell’ emergenza sanitaria sul capitale sociale e relazionale

Con la diffusione dei primi casi a febbraio 2020, il trasporto pubblico in Italia ha visto una rapida e forte riduzione, ma sin dall’inizio dell’emergenza sanitaria, è stato sempre sottolineato che il trasporto pubblico era un servizio indispensabile per le categorie di persone coinvolte nella gestione dell’emergenza, e per tutti i passeggeri che avevano l’esigenza imprescindibile di doversi spostare. Il Gruppo si è mosso rapidamente sin dall’inizio con misure ad ampio raggio anche grazie a un continuo e proficuo dialogo con le istituzioni, non solo del territorio: Comune di Milano, Prefettura, Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti, Associazioni di categoria nazionali e internazionali. In particolare, per i clienti, nelle varie fasi dell’emergenze sono state realizzati:

- **piani integrati di comunicazione con i clienti** sulle nuove regole per l’uso in sicurezza dei mezzi pubblici e per sollecitarli alla collaborazione responsabile; **sanificazione straordinaria** delle strutture, dei mezzi, anche degli impianti BikeMi e trattamento aria;
- **comunicazioni con tutti gli stakeholder**, istituzioni, poli ospedalieri e centri sanitari, per condividere a tutti i livelli, in maniera chiara, le nuove modalità di viaggio;
- **integrazioni di nuove funzioni sull’App ATM** con il chiaro scopo di garantire ai clienti una permanenza minima negli ambienti delle stazioni, limitare il più possibile gli spostamenti e velocizzare i processi;
- **sondaggi on line per intercettare le nuove tendenze** sulla mobilità: 38.000 questionari compilati dai clienti sulle nuove abitudini ed esigenze di viaggio.

L’emergenza sanitaria ha avuto un impatto anche sulle relazioni con i fornitori del Gruppo, i quali hanno dovuto rimodulare o interrompere la fornitura sia di beni e servizi sia di cespiti e, in particolare, di materiale rotabile. Le forniture di materiale rotabile (metro, autobus, tram e filobus) hanno infatti subito dei ritardi significativi tali da portare alla ridefinizione dei piani per le consegne future dei contratti in essere e dei contratti in corso di sottoscrizione.

La relazione con clienti e cittadini

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

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

Intermodalità e integrazione dei servizi

Per rispondere in maniera sempre più adeguata alle esigenze della clientela e delle comunità in cui opera, il Gruppo ATM è impegnato sul fronte dello sviluppo e dell'innovazione dei servizi di trasporto. L'intento è di rendere sempre più efficienti gli spostamenti sul territorio in termini di intermodalità e di integrazione dei servizi, indipendentemente dalla modalità di trasporto prescelta e grazie alla collaborazione tra le Società che erogano il servizio. A tal fine, risultano fondamentali l'integrazione delle informazioni e delle tariffe, così come dei documenti di viaggio a disposizione dei passeggeri.

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

Inoltre, con l'obiettivo di garantire il distanziamento interpersonale e evitare assembramenti, si è provveduto ad avviare il progetto di emissione di biglietti digitali (Smart Ticket) da App “terze”, ovvero servizi web messi a disposizione di fornitori esterni che permettono la vendita dei biglietti anche da altre App (al momento sono utilizzate da Trenord e AGI) in modo da estendere il numero degli utilizzatori.

Offerta informativa

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

Nel 2020, in risposta alle urgenze e alle mutate esigenze legate alla nuova mobilità dettata dall'emergenza sanitaria, è stato notevolmente accelerato lo sviluppo di progetti di innovazione digitale che erano già in corso, rendendo l'offerta informativa di ATM al cliente ancora più ampia e diversificata attraverso aggiornamenti ed integrazioni dei canali di informazione.

BOX: I canali di comunicazione con la clientela

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

- il **sito internet www.atm.it** su cui sono pubblicate le informazioni relative a titoli di viaggio, tariffe, orari e calendario di servizio, stato della circolazione delle linee della metropolitana e iniziative di ATM. Il sito offre anche la possibilità di ricarica degli abbonamenti e consente la pianificazione del viaggio tramite la funzionalità GiroMilano, la quale è stata ottimizzata con l'indicazione della presenza di ascensori o di montascale in corrispondenza delle fermate della metropolitana; Inoltre, il sito è stato integrato della funzione “stazioni.atm.it” per verificare l'affluenza nelle stazioni della metropolitana sulla base delle diverse fasce orarie e della procedura

per richiedere la compensazione relativa agli abbonamenti non goduti durante il lockdown di marzo e aprile.

- l'**App ATM Milano** che nel corso del 2020 è divenuta ancora più centrale nei processi organizzativi, proponendo nuove funzionalità per il cliente, come ad esempio la possibilità di acquistare qualsiasi tipologia di titolo di viaggio per tutte le zone del sistema tariffario, di poter prenotare il proprio turno agli ATM Point e di poter verificare in tempo reale l'affluenza nelle stazioni della metropolitana secondo le diverse fasce orarie;
- la nuova **app di NET**, sviluppata anche in collaborazione con Autoguidovie, che è stata lanciata nel 2020 per rendere disponibili ai viaggiatori la consultazione dal proprio smartphone degli orari e dei percorsi delle linee, l'acquisto dei biglietti e la prenotazione gratuita del posto (in relazione al servizio di NET è in sperimentazione su alcune corse della linea Z301 che collega Milano e Bergamo);
- le **campagne di comunicazione** che nel 2020 si sono focalizzate sulla diffusione della consapevolezza di quanto fosse importante attenersi alle regole per prevenire e limitare la trasmissione del contagio, invitando tutti alla collaborazione responsabile e alla pianificazione degli spostamenti per evitare gli orari di maggior affluenza;
- la **segnaletica in stazione, in fermata e a bordo dei mezzi** che nelle varie fasi dell'emergenza e al variare delle misure di prevenzione adottate durante il 2020, ha visto interventi massivi e continui per informare i clienti durante i loro spostamenti;
- la comunicazione via **social network**, che si è evoluta andando a costituire un set di presidi con una pianificazione diversificata, integrata e coerente con la strategia di comunicazione: Twitter è il servizio in tempo reale, Instagram è il diario di viaggio dell'azienda e dei suoi passeggeri, LinkedIn è una finestra sul futuro che presenta i progetti che rendono attrattiva l'azienda come player di spicco della Industry e valorizza le proprie professionalità attraverso l'*employer branding*;
- Lineadiretta, il **magazine online** di ATM sulla piattaforma Medium, in cui quest'anno sono state pubblicate guide sulle regole di viaggio che sono diventate centrali nella comunicazione legata al COVID-19;
- La **brochure** della collana di ATM rivolta a target specifici di clienti quali famiglia, giovani, senior, aziende, comuni e scuole, alle quali si è aggiunta la brochure Tariffe ATM.

Qualità e accessibilità dei servizi

Il Gruppo ATM, per naturale vocazione del proprio business, pone il cliente al centro di tutte le sue attività. A tal fine, per assicurare un livello di qualità del servizio sempre più elevato e garantire un'esperienza di viaggio confortevole, il Gruppo è impegnato nell'ascolto dei propri clienti, dei loro bisogni e delle loro aspettative al fine di comprendere le istanze emergenti e, conseguentemente, offrire soluzioni sempre più efficienti, efficaci, tecnologicamente all'avanguardia e sostenibili.

Fin dall'inizio dell'emergenza sanitaria, il Gruppo ATM, tramite la struttura di Relazioni con i Clienti, ha mantenuto un presidio costante nel rapporto con i passeggeri, attraverso la puntuale *response strategy* alle loro richieste e segnalazioni, la gestione mirata del call center (messaggi in accoglienza, 1.000 telefonate outbound) e l'invio massivo di direct mail a clienti fidelizzati (4.000). È stata infatti messa in atto una nuova modalità di rapporto che ha necessariamente sostituito la vicinanza fisica con contatti diretti e personalizzati, sfruttando i canali disponibili. L'esigenza di informare i clienti rispetto ai mutamenti delle regole di viaggio e all'impegno organizzativo a 360° dell'intera Azienda ha caratterizzato le relazioni con i clienti durante il lockdown e nel post emergenza Covid-19, mediante attività integrate con tutte le funzioni di comunicazione e marketing.

Customer experience

Il Comune di Milano, in virtù del Contratto di Servizio e sulla base delle politiche di trasporto, definisce e pianifica il servizio di trasporto pubblico nella Città e nell'hinterland stabilendo precisi standard quantitativi e qualitativi per le performance di ATM, misurati tramite una serie di indicatori³³ selezionati sulla base della rilevanza degli stessi dal punto di vista della clientela.

Tabella 31. Regolarità dei mezzi ATM (tram, filobus, autobus, metropolitana)

REGOLARITÀ ³⁴				
Modo	Target 2020	2020	2019	2018
Tram	97,5	99,1	98,9	99,0
Filobus	97,7	98,7	98,4	98,7
Autobus	98,2	99,5	99,4	99,2
Metro	99,6	99,7	99,6	99,8

Tabella 32. Puntualità ATM (tram, filobus, autobus, metropolitana)

PUNTUALITÀ ³⁵				
Modo	Target 2020	2020	2019	2018
Tram	97,6	99,5	98,4	98,9
Filobus	97,8	99,4	98,0	98,9
Autobus	97,2	99,6	98,8	99,1
Metro	99,5	99,8	99,7	99,8

Tabella 33. Affollamento ATM (superficie, metropolitana)

AFFOLLAMENTO ³⁶				
Modo	Target 2020	2020	2019	2018
Superficie	70%	26,9%	42,7%	42,4%
Metro	80%	Ottobre 17,1%	Aprile 49,3%; Novembre 50,9%	Aprile 46,8%; Novembre 54,9%

³³ 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.

³⁴ L'indicatore di Regolarità del servizio include i soli dati relativi ad ATM S.p.A. e rappresenta il rapporto percentuale tra le corse effettuate e le corse programmate nel giorno, in linea a quanto richiesto dal Contratto di Servizio stipulato con il Comune di Milano. Il parametro viene calcolato mensilmente su base giornaliera.

³⁵ L'indicatore di Puntualità del Servizio include i soli dati relativi ad ATM S.p.A. e rappresenta la percentuale di corse in arrivo al capolinea (anche linee subaffidate) con ritardi inferiori ai 10' per le linee di superficie e 3' per le linee metropolitane, in linea a quanto richiesto dal Contratto di Servizio stipulato con il Comune di Milano. Il parametro è calcolato mensilmente su base giornaliera.

³⁶ L'indicatore di Affollamento del Servizio include i soli dati relativi ad ATM S.p.A. e rappresenta il rapporto tra passeggeri trasportati e posti offerti per linea. Viene ricavato sia per le linee di superficie sia per le Linee metropolitane 1, 2 e 3, in linea a quanto richiesto dal Contratto di Servizio stipulato con il Comune di Milano.

Si segnala che le variazioni nell'indici di affollamento per i mezzi di superficie e metro tra 2019 e 2020 è motivato principalmente dalle limitazioni alla circolazione delle persone previste dalle normative e dalle conseguenti misure di gestione dei flussi dei passeggeri messe in atto per fronteggiare l'emergenza sanitaria.

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

Il Gruppo ATM, infatti, ritiene che il monitoraggio della qualità percepita - ossia della customer satisfaction - sia un'importante leva di ascolto dei propri clienti al fine di un costante miglioramento del servizio. L'indagine annuale è stata svolta tra ottobre e novembre 2020 su un campione di 3.278 unità mediante interviste face to face nei pressi delle fermate di superficie e/o nelle stazioni della metropolitana. La rilevazione conferma il risultato positivo dell'indagine di ottobre 2019: la soddisfazione generale per il servizio ATM è stata espressa con un voto medio di 7,3 (su scala di valutazione da 1 a 10), superiore rispetto al 7,1 registrato a ottobre 2019; così come si attesta sul 95% l'area di soddisfazione, ovvero chi si dichiara molto o abbastanza soddisfatto (la percentuale di chi esprime un giudizio tra 6 e 10).

Nel 2020, tutta l'attività di monitoraggio si è svolta interamente a terra (in fermata/stazione) nel rispetto di uno specifico protocollo di sicurezza sanitaria previsto in conformità alla normativa generale.

Quest'anno, oltre all'indagine sui fattori di qualità, è stata prevista una sezione di interviste sul servizio offerto ai lavoratori essenziali durante il lockdown e sugli interventi intrapresi a favore dei clienti in fase di emergenza sanitaria (es. campagna di informazione sulle nuove regole di viaggio e utilizzo mascherine, segnaletica, presenza di personale di assistenza).

I reclami e le segnalazioni ricevute dai clienti sono gestiti, con apposita procedura, attraverso l'ufficio Relazioni con i Clienti che nel 2020 ha garantito un tempo medio di risposta annuale di 5,65 giorni. Lo standard richiesto dall'indicatore "Relazioni con il Pubblico – Reclami" prevede un tempo di risposta pari a 10 giorni, sulla base di quanto stabilito nel Contratto di Servizio con il Comune di Milano. Sul sito internet www.atm.it e sulla Carta della Mobilità sono a disposizione dei passeggeri le modalità di presentazione dei reclami.

Security and Safety

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

ATM impiega Guardie Particolari Giurate certificate nei servizi di sicurezza sussidiaria tra cui: presidio delle principali stazioni della metropolitana, vigilanza a bordo dei treni e dei mezzi lungo le linee di superficie con particolare attenzione a quelle considerate sensibili, vigilanza nelle località aziendali. Nel corso del 2020 sono state assunte e formate nr. 29 nuove Guardie Particolari Giurate che hanno conseguito la certificazione di addetti alla sicurezza sussidiaria rilasciata dalla Questura di Milano, sopperendo al turn over incrementando il numero di addetti.

Il Comitato Sicurezza ATM ha riunito nei primi due mesi del 2020 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. L'attività è proseguita per tutto il 2020 attraverso contatti diretti della Security con le singole Forze dell'Ordine e con la Prefettura, analizzando a livello più alto le problematiche di maggior rilievo per avere un supporto concreto e celere nella risoluzione delle stesse. Da dicembre 2020 la Security ha inoltre acquisito il processo di gestione delle denunce penali del settore property del gruppo ATM, intensificando ulteriormente i rapporti con i comandi delle Forze dell'Ordine

sul territorio per riuscire a garantire ulteriormente la tempestività delle loro azioni di prevenzione, controllo e repressione dei fenomeni illeciti a danno di ATM. Anche nel corso del 2020 è proseguita l'attività di benchmark della Security tra le principali realtà mondiali del trasporto pubblico, attraverso la partecipazione a incontri tra i responsabili aziendali del settore caratterizzati in prevalenza dalla condivisione delle pratiche adottate man mano nel corso della pandemia.

Nel corso degli ultimi anni, ATM ha incrementato l'organico degli addetti alla sicurezza fino a raggiungere il numero di 268 unità operative (+2,7% rispetto al 2019). In particolare, si segnala un incremento del circa 13% del personale non armato rispetto al 2019.

Tabella 34. Personale addetto alla sicurezza

PERSONALE ADDETTO ALLA SICUREZZA³⁷			
Tipologia	al 31.12.2020	al 31.12.2019	al 31.12.2018
Armato	119	129	128
Non armato	149	132	132
TOTALE	268	261	260

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.

BOX: Mitigazione del rumore e delle vibrazioni

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

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

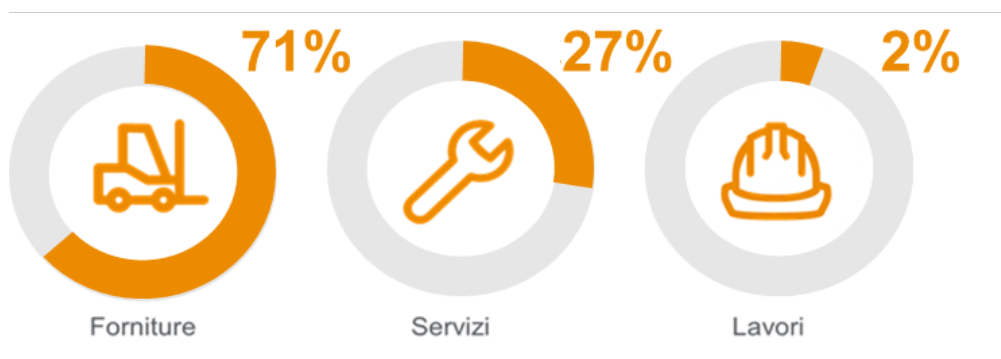
Per maggiori approfondimenti si rimanda al capitolo dedicato al Capitale Produttivo.

La relazione di ATM con i propri fornitori

Il Gruppo ATM si relaziona con un'ampia catena di fornitura composta da quasi 1.800 fornitori, suddivisi principalmente nelle categorie *forniture*, *servizi* e *lavori*. Le spese per "forniture" rappresentano circa il 71% circa del totale acquistato e sono principalmente legate all'acquisto di materiale rotabile, ricambi per la manutenzione ed energia. La categoria "servizi" rappresenta circa il 27% 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.

³⁷ 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.

Composizione della catena di fornitura del Gruppo ATM e % acquistato



La gestione delle relazioni con i fornitori è un tema rilevante per il Gruppo. L'acquistato in Italia è caratterizzato da una preponderanza di fornitori italiani (circa il 97%), che si è tradotto in circa il 62% del valore dell'acquistato da imprese locali³⁸, a fronte del 91% registrato lo scorso anno. La diminuzione di tale percentuale riscontrata nel 2020 è dovuta all'emissione di ordini significativi a livello economico (autobus e tram), effettuati presso società estere, in linea con il piano pluriennale di rinnovo della flotta di superficie. Con riferimento a Metro Service, la percentuale del valore dell'acquistato locale sul totale degli acquisti è pari all' 88%.

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

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

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

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

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

Le relazioni industriali

I rapporti con le rappresentanze dei lavoratori si sono sviluppati nel rispetto delle previsioni del CCNL e delle specifiche intese/Protocolli aziendali sottoscritti, che delineano un modello di relazioni industriali improntato a garantire, attraverso il metodo della concertazione, il coinvolgimento, il confronto e la partecipazione dei lavoratori agli obiettivi del Gruppo, così da prevenire l'insorgere di conflitti.

Tale metodo ha trovato piena ed efficace applicazione per la gestione della pandemia che ha così fortemente inciso nell'anno 2020. Infatti, fin dall'avvio della emergenza COVID si è attivato il pieno

³⁸ Per locale si intendono i fornitori che hanno sede legale in Italia e in Danimarca, rispettivamente per le società italiane del Gruppo ATM e per Metro Service.

coinvolgimento delle rappresentanze dei lavoratori, attraverso l'immediata costituzione, ai sensi dei Protocolli sottoscritti a livello nazionale, di un Comitato per l'applicazione e la verifica delle regole per il contenimento dell'epidemia. Inoltre, in occasione dell'avvio dell'ammortizzatore sociale (Fondo Bilaterale), avvenuto sia nel mese di marzo che a novembre, si è svolto con OO.SS. e Coordinamento RSU il previsto esame congiunto e le procedure di consultazione sindacale, concluse con esito positivo.

Tra le diverse intese sindacali sottoscritte nell'anno, assumono peculiare rilievo, perché correlate alla pandemia:

- l'A.A. 27.4.2020 – “*Accordo Quadro Covid*” (che ha previsto norme in tema di: salvaguardia occupazione, conferma personale a tempo determinato, istituzione di banco solidale a supporto dei lavoratori in ammortizzatore sociale, anticipazione temporale delle scadenze di pagamento del PdR 2019 e della 14-a, previsione condizioni di miglior favore correlate all'ammortizzatore sociale, smart working, possibilità di assegnare eccezionalmente mansioni diverse in alternativa al ricorso all'ammortizzatore sociale);
- l'A.A. 2.5.2020 – “*Linee Guida per la gestione dell'emergenza COVID*”, (successivamente aggiornate in relazione alla evoluzione della situazione sanitaria e della normativa di riferimento) che hanno raccolto le misure e le condizioni organizzative, efficaci allo stato delle conoscenze tecnico- scientifiche, per consentire lo svolgimento dell'attività lavorativa in sicurezza in coerenza con la normativa tempo per tempo presente;
- l'A.A. 2.5.2020 “*Orari di lavoro*” relativo a modifiche temporanee dell'orario di lavoro, in particolare del personale di manutenzione al fine di ridurre il numero di presenze contemporanee sul luogo di lavoro e favorire il distanziamento.

Di evidente rilevanza, infine, l'Accordo relativo al *Premio di risultato dell'esercizio 2020*, attraverso il quale le Parti hanno ridefinito/adequato gli indicatori di computo - altrimenti non più significativi - in ragione delle misure adottate per la pandemia, rendendo possibile il riconoscimento del Premio anche con riferimento ad un anno così caratterizzato da condizioni eccezionali e straordinarie.

Nel corso del 2020 è rimasta sostanzialmente inalterata, rispetto all'anno precedente, la percentuale di lavoratori iscritti ad un sindacato rispetto al totale dei dipendenti in forza, attestandosi a circa il 65 % (-0.1% rispetto a 2019).

Ciò ad ulteriore conferma che, anche in condizioni eccezionali come quelle registrate nel 2020 sono stati assicurati i diritti dei lavoratori e delle loro rappresentanze, primo tra tutti la libertà di adesione sindacale.

Le relazioni con la comunità e il territorio

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

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

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

Nel 2020 le attività consuetudinariamente rivolte alla comunità e al territorio sono state fortemente condizionate dalla situazione di emergenza sanitaria dovuta alla pandemia di Covid-19. Per quest'anno, ATM ha messo al primo posto l'impegno verso il territorio con piani integrati di comunicazione ed iniziative finalizzate a diffondere la conoscenza delle misure di prevenzione e sensibilizzazione rispetto alle corrette modalità per viaggiare in sicurezza. In particolare, nell'ambito del “**Patto Milano per la scuola**” stabilito tra Prefettura di Milano e Comune di Milano e condiviso da tutte le parti sociali (istituzioni pubbliche, i gestori del trasporto, il commercio, le aziende e gli ordini professionali), ATM

ha realizzato un piano di comunicazione integrata rivolto agli studenti, agli istituti scolastici e agli altri stakeholder con tutte le informazioni relative alla riorganizzazione degli orari della città e al piano di potenziamento del servizio di trasporto pubblico in vista della ripresa delle attività didattiche in presenza nel mese di gennaio 2021.

Pur in una situazione emergenziale, il Gruppo ha continuato a promuovere nel dibattito pubblico i temi riguardanti la mobilità sostenibile, valorizzando al tempo stesso il proprio impegno durante tutte le fasi dell'emergenza sanitaria, con la partecipazione ad eventi, svolti prevalentemente in modalità digitale, come:

- Mobility Conference Exhibition;
- Citytech Live;
- Mobility Innovation Tour;
- IBE International Bus Expo;
- E_mob - Quarta Conferenza Nazionale della Mobilità Elettrica.

ATM ha inoltre partecipato attivamente alle iniziative più rilevanti di analisi e riflessione sullo sviluppo della Città promosse dalle Istituzioni, tra cui Fare Milano e Milano 2046.

Diverse anche le iniziative che il Gruppo ATM ha sostenuto nel corso del 2020 nell'ambito della Responsabilità Sociale di Impresa:

- **Bus degli Angeli:** per il decimo anno consecutivo, ATM ha proseguito la collaborazione con il progetto “Bus degli Angeli” promosso dall'Associazione dei volontari City Angels, finalizzato a fornire assistenza ai senzatetto della città di Milano durante i mesi invernali. A febbraio il progetto si è dovuto fermare con l'inizio dell'emergenza sanitaria;
- **Campagne comportamentali:** il Gruppo si è particolarmente impegnato nella sensibilizzazione della comunità con specifiche campagne focalizzate nel limitare la diffusione del virus Covid-19, tra le quali:
 - ✓ **“Covid Fase 2”**, campagna istituzionale che punta sul concetto di collaborazione per la nuova mobilità, a cui si coniuga **“Seguire le regole è una sana abitudine”** dedicata alle regole e ai comportamenti da seguire per l'utilizzo in sicurezza dei mezzi pubblici;
 - ✓ **“Orari diversi per un obiettivo comune”** che mira a sollecitare i clienti che non hanno esigenza di viaggiare in orari predefiniti a collaborare evitando di spostarsi nelle fasce orarie più critiche, e ad informarli del potenziamento del servizio, attraverso direct mail per i clienti e un'informazione specifica rivolta a tutti coloro che contattano l'Infoline.

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

CAPITALE NATURALE

Principali risultati correlati al Capitale Naturale

Tabella 35. Sintesi risultati correlati al Capitale Naturale del Gruppo ATM

Circa 85.000 tCO₂ evitate (Scopo 2 – market based)³⁹	Circa 70% dei rifiuti recuperati	Diminuzione del 12% delle emissioni dirette dal 2018 al 2020
100% di energia elettrica acquistata da mercato libero in Italia certificata verde	Diminuzione del 5% dei consumi energetici dal 2018 al 2020	

In che cosa consiste il Capitale Naturale

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

Temi materiali correlati al Capitale Naturale

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

Come previsto dall'International <IR> Framework per la redazione del Report Integrato, si riportano nella tabella che segue i principali input, output e outcome nonché le principali attività di business che agiscono con riferimento al Capitale Naturale.


³⁹ Grazie all'acquisto in Italia di sola Energia elettrica certificata Verde con Garanzia di origine.

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

I principali obiettivi di sostenibilità

Nella tabella sottostante, sono riportati i principali obiettivi di sostenibilità e il livello di raggiungimento degli stessi al 31 dicembre 2020 con riferimento al Capitale Naturale del Gruppo ATM.

Tabella 36. Obiettivi di Sostenibilità correlati al Capitale Naturale del Gruppo ATM

Obiettivi	Status al 31 dicembre 2020
<ul style="list-style-type: none"> Entro il 2020, riduzione del 20% delle emissioni di CO₂ 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 	 <p>Si segnala che in relazione alle attività realizzate dal Gruppo in Italia, le emissioni dirette (Scopo 1), riconducibili ai consumi energetici di Metano, Gasolio, GPL, hanno registrato una diminuzione del 12% circa nell'ultimo triennio. Ulteriori informazioni sono riportate all'interno del paragrafo sottostante "Il Capitale Naturale del Gruppo"</p>

Il Capitale Naturale del Gruppo

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

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

L' Impatto dell' emergenza sanitaria sul capitale naturale

L'emergenza sanitaria ha provocato impatti su tutti i capitali del Gruppo. Nonostante i periodi di sospensione delle attività ordinarie nel corso dell'anno, ATM, in qualità di fornitore di servizio essenziale, non ha sospeso l'erogazione dei servizi di mobilità. Pertanto, con particolare riferimento alla creazione e gestione di valore in termini di capitale naturale, la pandemia del COVID-19 ha causato variazioni significative.

Al fine di garantire la continuità dei servizi anche durante i periodi più critici dell'emergenza sanitaria, ATM ha intensificato le attività di sanificazione delle vetture, riscontrando così un lieve incremento nell'utilizzo delle risorse idriche. Si precisa, pertanto, che tali interventi di sanificazione hanno inciso lievemente sulla qualità ed in maggior misura sulla quantità delle acque scaricate. Con riferimento ai consumi energetici, il Gruppo ha riscontrato un calo di oltre 3 milioni di litri di gasolio utilizzato per autotrazione, dovuto in parte alla diminuzione della congestione del traffico in circolazione per la città, ma anche a maggior utilizzo di bus elettrici per lo svolgimento del servizio (+69 % di km eserciti con e-bus rispetto al 2019).

Per quanto riguarda la generazione di rifiuti, per tutto il periodo emergenziale (attualmente esteso al 30 aprile 2021), tutti gli indumenti protettivi (mascherine chirurgiche, mascherine industriali, tute, guanti, occhiali) sono stati classificati come rifiuti sanitari a rischio infettivo, a titolo cautelativo. Di conseguenza, questa tipologia di rifiuto ha subito un incremento dal punto di vista del quantitativo rispetto agli anni precedenti, i cui rifiuti di questa tipologia erano costituiti solo dai rifiuti generati dalle infermerie (es. siringhe, garze, lacci emostatici, altro) presenti nelle differenti sedi. Il quantitativo di questi rifiuti, nel 2020, è pari a 530 Kg, a fronte di 10 Kg del 2019.

Gestione dei consumi energetici e gli impatti ambientali

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

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

Nel corso del 2020 sono stati registrati consumi energetici per un totale di circa 4.137 TJ, in linea con il trend in lieve calo dell'ultimo triennio. La graduale sostituzione dei mezzi ad alimentazione diesel e le condizioni legate all'emergenza sanitaria hanno portato ad un minor consumo di gasolio per l'autotrazione. Per quanto riguarda il consumo di elettricità e teleriscaldamento, gli incrementi registrati sono dovuti in gran parte dall'apertura delle nuove linee di servizio di Metro Service, operative dal primo trimestre a Copenaghen.

Tabella 37. Totale consumi di energia primaria del Gruppo ATM nel 2020 in TJ⁴⁰

Fonti di energia consumata ⁴¹	2020	2019	2018
Totale energia consumata da fonti rinnovabili	2.437	2.630	2.768
Energia elettrica acquistata da mercato libero (Italia)	2.423	2.616	2.755
Energia elettrica acquistata da impianti fotovoltaici	11	13	12
Energia elettrica autoprodotta da fotovoltaico e consumata	3	1	2
Totale energia consumata da fonti non rinnovabili	1.700	1.531	1.563
Energia elettrica acquistata da mercato libero (Danimarca)	502	235	241
Energia acquistata da impianti di cogenerazione	150	159	117
<i>di cui energia elettrica</i>	85	94	67
<i>di cui calore</i>	65	64	49
Gasolio	868	983	1.015
<i>di cui Autotrazione</i>	868	980	1.012
<i>di cui Riscaldamento</i>	0,4	2	3
Metano	165	144	180
GPL	0,3	0,3	0,1
Teleriscaldamento	14	11	11
Totale energia consumata	4.137	4.161	4.331

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

In riferimento alle emissioni derivanti dal parco veicoli, le emissioni sono controllate secondo la normativa sull'efficienza della combustione e dei dispositivi antinquinamento. Nel 2020, il Gruppo ha dato seguito a diversi progetti al fine di ridurre i consumi energetici e le emissioni GHG, le quali sono descritte in approfondimento nel capitolo del Capitale Produttivo:

⁴⁰ I consumi energetici espressi in TJ sono stati calcolati utilizzando i fattori di conversione indicati dalla Circolare Ministero dello Sviluppo Economico (MISE), del 18 dicembre 2014 e che corrispondono agli stessi presentati al FIRE tramite comunicazione annuale: 1 kWh elettrico = 0,000187 tep; 1 M litri gasolio = 858,3 tep; 1Sm³ gas metano = 0,000836 tep; 1 GWht – teleriscaldamento = 103 tep; 1 M litri GPL = 549,5 tep; tep/TJ = 0,042 (tranne che per il calore da cogenerazione per il quale sono stati utilizzati fattori di conversione specifici per gli impianti considerati).

⁴¹ In ottica di miglioramento continuo, è stato ritenuto opportuno effettuare una revisione della metodologia di classificazione dei consumi energetici al fine di evidenziare con maggiore dettaglio i consumi da fonti rinnovabili e non rinnovabili, nonché i dati relativi all'energia elettrica e calore proveniente da impianti di cogenerazione gestiti da terzi. Pertanto, i dati relativi al 2019 e 2018 sono stati riesposti in linea alla nuova metodologia di classificazione. Di conseguenza, sono stati aggiornati anche i relativi valori delle emissioni in atmosfera di seguito riportati.

- Sostituzione delle lampade con lampade LED nelle stazioni e lungo le tratte della rete sotterranea di galleria. In particolare, nel corso del 2019 e del 2020 si è completato l'intervento di sostituzione delle lampade con quelle a LED anche in tutte le stazioni e locali tecnologici della M1;
- Rinnovo della flotta con autobus meno inquinanti (bus elettrici);
- Continuazione del progetto recupero dell'energia di frenatura dei treni in particolare la realizzazione della nuova sotto-stazione Gramsci che, entrata in funzione nel 2020 va a rinforzare l'architettura di alimentazione della linea metropolitana M1 e prevede la possibilità di recuperare l'energia di frenatura dei treni, se non già utilizzata da altri treni in accelerazione in quella tratta, immettendola nel circuito degli ausiliari di sotto-stazione e, se in esubero, sul quadro di alimentazione dei sistemi ausiliari di linea rendendo tale energia disponibile per le utenze di stazione e/o di galleria;
- Potenziamento delle sottostazioni e rinnovo delle stesse con implementazione di un sistema per la regolazione della tensione per quelle della linea M2 che permette di ridurre le perdite nonché l'impatto dei guasti sull'esercizio.

Per quanto riguarda il consumo di energia elettrica fornita da mercato libero e consumata in Italia, la totalità è prodotta da fonti rinnovabili ed è certificata "Energia Verde" con Garanzia di Origine (ai sensi della deliberazione AEEGSI ARG/elt n. 104/11 e s.m.i.). Grazie all'acquisto di tale "Energia Verde" con Garanzia di origine il Gruppo è riuscito ad evitare l'emissione di circa 85.000 tonnellate di CO₂ nel 2020.

L'obiettivo del Gruppo è di raggiungere il 100% di materiale rotabile a trazione elettrica entro il 2030, con la conseguente riduzione di CO₂ e particolato atmosferico (PM10).

A tale riguardo, relativamente alle emissioni dirette (Scopo 1), riconducibili ai consumi energetici di metano, gasolio e GPL, si segnala che il Gruppo ha registrato una diminuzione del 7% circa, rispetto all'anno precedente.

Tabella 38. Emissioni dirette (Scopo 1) – Gruppo ATM - tonnellate di CO₂ equivalente⁴²

GRUPPO ATM	2020	2019	2018
Emissioni di CO _{2e}	71.065	76.186	80.420

In merito alle emissioni indirette (Scopo 2), riconducibili ai consumi di energia elettrica e per teleriscaldamento, si segnala che il Gruppo ha registrato una diminuzione delle emissioni del 9% circa secondo il metodo di calcolo *location based*, come riportato in dettaglio nella tabella sottostante. Per quanto riguarda le emissioni indirette (Scope 2), calcolate secondo il metodo di calcolo *market based*, si registra un incremento significativo delle emissioni generate dovuto all'apertura delle nuove linee di servizio a Copenaghen, dove non è stato ancora possibile stipulare contratti di approvvigionamento di energia elettrica da fonti esclusivamente rinnovabili.

Tabella 39. Emissioni indirette (Scopo 2) – Gruppo ATM - tonnellate di CO₂⁴³

GRUPPO ATM	2020	2019	2018
Emissioni di CO ₂ (location based)	116.939	127.254	131.231
Emissioni di CO ₂ (market based)	38.501	24.593	22.482

⁴² Ai fini del calcolo delle emissioni di Scope 1 del 2020, sono stati utilizzati i fattori di conversione segnalati all'interno del documento 2020 UK Government GHG Conversion Factors for Company Reporting. Si veda nota 41 per ulteriori informazioni in merito all'aggiornamento dei dati effettuato.

⁴³ Ai fini del calcolo delle emissioni di Scope 2 del 2020, sono stati utilizzati i fattori di emissione segnalati all'interno della tabella appositamente contraddistinta e contenuta all'interno della seguente pagina. Le emissioni dello Scope 2 (location based) sono espresse in tonnellate di CO₂, tuttavia la percentuale di metano e protossido di azoto ha un effetto trascurabile sulle emissioni totali di gas serra (CO₂equivalenti) come desumibile dalla letteratura tecnica di riferimento. Si veda nota 41 per ulteriori informazioni in merito all'aggiornamento dei dati effettuato.

Tabella 40. Fattori di emissione utilizzati

Energia elettrica (location based) Italia	gCO ₂ /kWh	277,6	Fonte: ISPRA 2020
Energia elettrica (market based) Italia	gCO ₂ /kWh	466,0	Fonte: AIB, European Residual Mixes 2019 (versione 1.0 2020)
Energia elettrica (location based) Danimarca	gCO ₂ /kWh	374,0	Fonte: Terna Confronti internazionali 2019
Energia elettrica (market based) Danimarca	gCO ₂ /kWh	465,2	Fonte: AIB, European Residual Mixes 2019 (versione 1.0 2020)
Gasolio per autotrazione	kgCO ₂ e/l	2,546	Fonte: DEFRA 2020
Gasolio per riscaldamento	kgCO ₂ e/l	2,758	Fonte: DEFRA 2020
Gas naturale	kgCO ₂ e/m ³	2,023	Fonte: DEFRA 2020
Calore da cogenerazione	kgCO ₂ /kWh	0,171	Fonte: DEFRA 2020
Teleriscaldamento	kgCO ₂ /kWh	0,171	Fonte: DEFRA 2020
GPL	kgCO ₂ e/l	1,555	Fonte: DEFRA 2020

BOX: Ecopensiline

Oltre all'impegno nel rinnovo della flotta, che permette una riduzione dei consumi energetici, nel corso del 2020 il Gruppo ha proseguito con il piano per l'efficientamento mettendo in atto ulteriori iniziative. È entrata in funzione alla fermata degli autobus delle linee 63 e 76 nel quartiere Valsesia la prima delle pensiline ad energia solare dotata di impianto fotovoltaico installato sul tetto, che la illumina con luce a led e alimenta i display informativi; saranno 60 in tutto le cosiddette "ecopensiline" che saranno progressivamente posizionate in diverse zone della città. Questa iniziativa rientra nel percorso di sostenibilità energetica che da diversi anni ATM ha intrapreso con l'installazione di impianti fotovoltaici nei propri depositi.

Gestione responsabile dell' utilizzo delle risorse idriche

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

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

Approccio al consumo responsabile delle risorse idriche

Le acque sono prelevate ed utilizzate direttamente dall'acquedotto pubblico dei Comuni dove hanno sede i diversi stabilimenti aziendali, ad eccezione del deposito di Palmanova, dov'è inoltre presente un pozzo di emungimento acque di prelievo di prima falda, a uso esclusivo dell'impianto di lavaggio degli

autobus aziendali il quale non è attualmente non utilizzato. Alle acque industriali e civili si aggiungono anche le acque meteoriche di dilavamento dei piazzali di prima e seconda pioggia per la maggior parte degli stabilimenti aziendali, in particolare quelli automobilistici.

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

In ambito di efficientamento dell'utilizzo di acqua, il Gruppo si è posto l'obiettivo di ridurre del 10% i Megaltri di acqua consumati per chilometro di servizio reso.

Monitoraggio e prevenzione degli impatti idrici

Tutte le tipologie di acque (civili, industriali e meteoriche di prima e seconda pioggia) sono scaricate in pubblica fognatura eccetto nel caso del deposito di Famagosta, dove sono scaricate in corpo idrico superficiale (fiume Lambro Meridionale-Olona), previo trattamento delle stesse. Infatti, ATM si avvale di impianti di trattamento acque, i quali garantiscono che la qualità dell'acque scaricate in corpi idrici superficiali sia compatibile con i corpi idrici ricettori. Nel caso dei corpi idrici superficiali, tali impianti garantiscono il mantenimento degli standard ambientali, assicurando la rilevazione di variazioni nell'ecosistema preesistente. Nel caso dello scarico in pubblica fognatura gli impianti garantiscono ai depuratori comunali, ai quali arrivano le acque scaricate in fognatura, che le sostanze presenti nelle acque possano essere abbattute in modo adeguato agli standard dell'impianto ricevente.

In ambito acque e relativamente alle acque industriali e meteoriche di prima pioggia, l'impatto di maggior rilievo è l'eventuale immissione nel corpo ricettore di sostanze inquinanti. Al fine mitigare quest'eventualità sono presenti, in tutte le sedi, impianti di trattamento delle acque atti alla rimozione delle sostanze inquinanti e attività di manutenzione e controllo degli stessi, nonché analisi periodiche della qualità delle acque di scarico, nel pieno rispetto della normativa (Parte III, D.Lgs. 152/06 e s.m.i.).

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

I consumi registrati al 31 dicembre 2020 possono essere oggetto di eventuali conguagli comunicati successivamente alla data di pubblicazione del presente documento. L'andamento dei volumi di scarico idrico è direttamente collegato a quello dei prelievi.

Tabella 41. Prelievi di acqua approvvigionata dalla società dall'acquedotto pubblico e area di provenienza.

GRUPPO ATM Fonte di approvvigionamento	UDM	2020	2019	2018
Risorse idriche di terze parti - Totale	ML	2.784	2.244	1.548
<i>di cui acqua dolce</i>	ML	2.784	2.244	1.548
<i>di cui proveniente da aree a stress idrico⁴⁴</i>	ML	0	0	0
PRELIEVI TOTALI	ML	2.784	2.244	1.548

Tabella 42. Scarichi idrici per tipologia e destinazione⁴⁵

GRUPPO ATM Destinazione di scarico	UDM	2020	2019	2018
Destinazione dello scarico	ML	6	7	4
Acque di superficie - Totale	ML	6	7	4
<i>di cui acqua dolce</i>	ML	6	7	4
<i>di cui destinate ad aree a stress idrico⁴⁶</i>	ML	0	0	0
Risorse idriche di terze parti - Totale	ML	2.767	2.229	1.545
<i>di cui acqua dolce</i>	ML	2767	2.229	1.545
<i>di cui destinate ad aree a stress idrico⁴⁷</i>	ML	0	0	0
SCARICHI TOTALI	ML	2.773	2.236	1.550

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

Gestione responsabile dell' utilizzo di sabbia

Al fine di migliorare la sicurezza e l'aderenza dei veicoli su ferro di superficie in momenti di avverse condizioni climatiche, il Gruppo effettua operazioni di sabbatura ai binari. Tale intervento, ritenuto

⁴⁴ Per l'identificazione dei siti a stress idrico è stato utilizzato lo strumento Aqueduct da cui è emerso che nessuno dei siti del Gruppo si trova in aree a stress idrico.

⁴⁵ Il dato non comprende gli scarichi idrici di Metro Service A/S

⁴⁶ Vedi nota 44.

⁴⁷ Vedi nota 44.

strettamente necessario per la sicurezza dei passeggeri a bordo dei mezzi, genera inevitabilmente inquinamento da polveri.

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

Tabella 43. Tonnellate di sabbia utilizzata⁴⁸

Anno	Tonnellate di sabbia utilizzata
2018	1.144
2019	1.243
2020	1.126

La riduzione dei consumi di sabbia avvenuto nel corso del 2020 è riconducibile alle minori necessità operative delle linee tranviarie, collegate ai chilometri percorsi e alle temperature della stagione invernale, e anche alla riduzione dell'impiego dei mezzi causa restrizioni alla circolazione per emergenza Covid-19.

Gestione responsabile dei rifiuti

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

L'approccio alla gestione degli impatti correlati alla generazione dei rifiuti

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

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

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

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

⁴⁸ I dati relativi al 2019 e 2018 non includono Metro Service A/S.

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

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

La tabella sottostante riporta il totale dei rifiuti prodotti nel 2020. Il peso totale netto di rifiuti prodotti dal Gruppo nel 2020 è pari a 8.101,7 tonnellate, in diminuzione a fronte dei 10.233,2 tonnellate registrati nel 2019⁴⁹.

Tabella 44. Suddivisione rifiuti prodotti per tipologia e metodo di smaltimento (Gruppo ATM)

Tipologia	2020			2019 ⁵⁰		
	Rifiuti generati (t)	Rifiuti recuperati (t)	Rifiuti destinati a smaltimento (t)	Rifiuti generati (t)	Rifiuti recuperati (t)	Rifiuti destinati a smaltimento (t)
Pericolosi	3.401,6	3.204,2	197,4	4.730,1	4.682,8	47,3
Non Pericolosi	4.700,0	2.309,1	2.390,9	5.503,0	2.696,5	2.806,5
TOTALE	8.101,6	5.513,3	2.588,3	10.233,1	7.379,3	2.853,8

Tabella 45. Suddivisione rifiuti prodotti per operazioni di recupero (Gruppo ATM)

Operazione di recupero	2020	2019
	Totale Rifiuti recuperati da terzi (t)	Totale Rifiuti recuperati da terzi (t)
Rifiuti pericolosi	3.204,2	4.682,8
<i>Rifiuti destinati a riciclo</i>	8,9	0
<i>Avviato ad impianti di stoccaggio preliminare</i>	3.195,3	4.682,8
Rifiuti non pericolosi	2.309,1	2.696,5
<i>Rifiuti destinati a riciclo</i>	136	0
<i>Avviato ad impianti di stoccaggio preliminare</i>	2.173,1	2.696,5
TOTALE	5.513,3	7.379,3

⁴⁹ Si segnala che i processi che sottendono la raccolta del dato hanno permesso di raccogliere, solo i dati relativi agli anni di rendicontazione 2020 e 2019. Per consultare i dati precedentemente pubblicati, si rimanda alla Dichiarazione consolidata di carattere Non Finanziario 2019 del Gruppo ATM,

⁵⁰ Con riferimento alla generazione dei rifiuti riportati per 2019, si segnala che i valori riportati non comprendono i rifiuti generati da Metro Service A/S.

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

Operazione di smaltimento	2020			2019		
	Rifiuti smaltiti in modo autonomo (t)	Rifiuti smaltiti da terzi (t)	Totale	Rifiuti smaltiti in modo autonomo (t)	Rifiuti smaltiti da terzi (t)	Totale
Rifiuti pericolosi	0	197,4	197,4	0	47,3	47,3
<i>Avviato ad impianti di stoccaggio preliminare</i>	0	197,4	197,4	0	47,3	47,3
Rifiuti non pericolosi	1.550,0	840,9	2.390,9	1.855,2	951,3	2.806,5
<i>Rifiuti destinati a termovalorizzazione</i>	0	114,2	114,2	0	0	0
<i>Avviato ad impianti di stoccaggio preliminare</i>	1.550,0	726,7	2.276,7	1.855,2	951,3	2.806,5
TOTALE	1.550,0	1.038,3	2.588,3	1.855,2	998,6	2.853,8

In ottica di salvaguardia e sicurezza dei lavoratori, riqualificazione e risanamento degli ambienti di lavoro, inoltre, nel 2018 è stato aggiudicato un nuovo appalto che ha consentito la rimozione di 10.000 metri lineari di coibentazioni e di circa 650 metri quadrati di lastre/pannelli contenente amianto presso le sedi aziendali lungo tutto il triennio. Nel 2020, sono stati bonificati più di 2.620 metri lineari di coibentazioni in materiale contenente amianto presso le sedi aziendali (incluso 420 metri di tiranti in FAV presso Trezzo) e 400 mq di pannelli in cemento amianto. È stato avviato l'iter per l'espletamento della nuova gara d'appalto che consentirà nel prossimo biennio la rimozione di ulteriori 7.600 metri lineari di coibentazioni (incluso 3,200 m di tiranti a Novara) e di circa 1.850 metri quadrati di lastre/pannelli e manufatti vari (stucchi e pavimenti).



GRI – PERIMETRO E TIPOLOGIA DEGLI IMPATTI

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

INDICE DEI CONTENUTI GRI

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

GRI Standard	Informativa	Pagine e note
GRI 101: Principi generali (2016)		
GRI 102: Informativa generale (2016)		
Profilo dell'organizzazione		
GRI 102: Informativa generale (2016)	102-1 Nome dell'organizzazione	9
	102-2 Attività, marchi, prodotti e servizi	11-13
	102-3 Luogo della sede principale	11
	102-4 Luogo delle attività	11-12
	102-5 Proprietà e forma giuridica	15
	102-6 Mercati serviti	11-12
	102-7 Dimensione dell'organizzazione	37, 42, 61
	102-8 Informazioni sui dipendenti e gli altri lavoratori	62
	102-9 Catena di fornitura	84-86
	102-10 Modifiche significative all'organizzazione e alla sua catena di fornitura	84-86
	102-11 Principio di precauzione	17-19, 27-31
	102-12 Iniziative esterne	33-34, 86-87
	102-13 Adesione ad associazioni	UITP Associazione Internazionale del Pubblico Trasporto AGENS Agenzia Confederale dei Trasporti e Servizi
Strategia		
GRI 102: Informativa generale (2016)	102-14 Dichiarazione di un alto dirigente	7-8
Etica e integrità		
GRI 102: Informativa generale (2016)	102-16 Valori, principi, standard e norme di comportamento	11
Governance		
GRI 102: Informativa generale (2016)	102-18 Struttura della governance	16-17
Coinvolgimento degli stakeholder		
GRI 102: Informativa generale (2016)	102-40 Elenco dei gruppi di stakeholder	21-22
	102-41 Accordi di contrattazione collettiva	Nel 2020, il 99% circa dei dipendenti del Gruppo ATM risulta coperto da accordi di contrattazione collettiva. In particolare, il 100% in Italia e circa il 79% in Danimarca.
	102-42 Individuazione e selezione degli stakeholder	21-22

	102-43 Modalità di coinvolgimento degli stakeholder	22-23
	102-44 Temi e criticità chiave sollevati	23-24
Pratiche di rendicontazione		
GRI 102: Informativa generale (2016)	102-45 Soggetti inclusi nel bilancio consolidato	9-10
	102-46 Definizione del contenuto del report e perimetri dei temi	9-10
	102-47 Elenco dei temi materiali	23-24; 101
	102-48 Revisione delle informazioni	9-10
	102-49 Modifiche nella rendicontazione	9-10, 22-24
	102-50 Periodo di rendicontazione	9-10
	102-51 Data del report più recente	9-10
	102-52 Periodicità della rendicontazione	9-10
	102-53 Contatti per richiedere informazioni riguardanti il report	9-10
	102-54 Dichiarazione sulla rendicontazione in conformità ai GRI Standards	9-10
	102-55 Indice dei contenuti GRI	103-106
	102-56 Assurance esterna	10
TEMI MATERIALI		
Performance economico-finanziaria		
GRI 103: Modalità di gestione (2016)	103-1 Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	23-24, 101
	103-2 La modalità di gestione e le sue componenti	36-40
	103-3 Valutazione delle modalità di gestione	9-10, 35-39
GRI 201: Performance economiche (2016)	201-1 Valore economico direttamente generato e distribuito	37
	201-4 Finanziamenti significativi ricevuti dalla Pubblica Amministrazione	37-38
GRI 207: Imposte (2019)	207-1 Approccio alla fiscalità	39-40
	207-2 Governance fiscale, controllo e gestione del rischio	39-40
	207-3 Coinvolgimento degli stakeholder e gestione delle preoccupazioni in materia fiscale	39-40
	207-4 Rendicontazione Paese per Paese	40
Qualità e accessibilità dei servizi		
GRI 103: Modalità di gestione (2016)	103-1 Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	24-25, 101
	103-2 La modalità di gestione e le sue componenti	41-49, 81-82
	103-3 Valutazione delle modalità di gestione	9-10, 41-49, 81-82
GRI 203: Impatti economici indiretti (2016)	203-1 Investimenti infrastrutturali e servizi supportati	36-37
Gestione responsabile della catena di fornitura		
GRI 103: Modalità di gestione (2016)	103-1 Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	23-24, 101
	103-2 La modalità di gestione e le sue componenti	84-86
	103-3 Valutazione delle modalità di gestione	9-10, 84-86
GRI 204: Pratiche di approvvigionamento (2016)	204-1: Porzione di spesa verso fornitori locali	85

Etica, integrità e Compliance		
GRI 103: Modalità di gestione (2016)	103-1 Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	23-24, 101
	103-2 La modalità di gestione e le sue componenti	53-58
	103-3 Valutazione delle modalità di gestione	9-10, 53-58
GRI 205: Anticorruzione (2016)	205-3 Episodi di corruzione accertati e azioni intraprese	55
GRI 412: Valutazione del rispetto dei diritti umani (2016)	412-2 Formazione dei dipendenti sulle politiche o procedure relative ai diritti umani	58
GRI 307: Compliance ambientale (2016)	307-1 Non-compliance a regolamenti e leggi in materia ambientale	53
GRI 419: Compliance socioeconomica (2016)	419-1 Non-compliance a regolamenti e leggi in materia socio-economica	53
Consumi energetici ed impatti ambientali		
GRI 103: Modalità di gestione (2016)	103-1 Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	23-24, 101
	103-2 La modalità di gestione e le sue componenti	53-54, 89-94
	103-3 Valutazione delle modalità di gestione	9-10, 53-54, 89-94
GRI 302: Energia (2016)	302-1 Consumi di energia all'interno dell'organizzazione	92
GRI 305: Emissioni (2016)	305-1 Emissioni di gas serra generate da consumi energetici (Scopo 1)	93-94
	305-2 Emissioni di gas serra generate da consumi energetici (Scopo 2)	93-94
	305-5 Riduzione delle emissioni di gas serra	44-45, 89, 92-93
Gestione responsabile delle risorse e dei rifiuti		
GRI 103: Modalità di gestione (2016)	103-1 Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	23-24, 101
	103-2 La modalità di gestione e le sue componenti	53-54, 94-99
	103-3 Valutazione delle modalità di gestione	9-10, 53-54, 94-99
GRI 303: Acqua e scarichi idrici (2018)	303-1 Interazione con l'acqua come risorsa condivisa	94-95
	303-2 Gestione degli impatti correlati allo scarico di acqua	94-95
	303-3 Prelievo idrico	96
	303-4 Scarico di acqua	96
GRI 306: Rifiuti (2020)	306-1 Produzione di rifiuti e impatti significativi connessi ai rifiuti	97-98
	306-2 Gestione degli impatti significativi connessi ai rifiuti	97-98
	306-3 Rifiuti prodotti	98-99
	306-4 Rifiuti non destinati a smaltimento	98-99
	306-5 Rifiuti destinati allo smaltimento	98-99
Diversità, inclusione e welfare		
GRI 103: Modalità di gestione (2016)	103-1 Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	23-24, 101
	103-2 La modalità di gestione e le sue componenti	59-68
	103-3 Valutazione delle modalità di gestione	59, 59-68
GRI 401: Occupazione (2016)	401-1 Numero totale di nuovi assunti e turnover	63

GRI 405: Diversità e pari opportunità (2016)	405-1 Diversità degli organi di governo e dei dipendenti	17, 64-65
	405-2 Rapporto dello stipendio base e retribuzione delle donne rispetto agli uomini	65-66
Tutela della salute e sicurezza dei dipendenti		
GRI 103: Modalità di gestione (2016)	103-1 Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	23-24, 101
	103-2 La modalità di gestione e le sue componenti	53-54, 59, 68-72
	103-3 Valutazione delle modalità di gestione	9-10, 53-54, 59, 68-72
GRI 403: Salute e sicurezza sul lavoro (2018)	403-1 Sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	53-54, 68-72
	403-2 Identificazione dei pericoli, valutazione dei rischi e indagini sugli incidenti	68-72
	403-3 Servizi di medicina del lavoro	68-72
	403-4 Partecipazione e consultazione dei lavoratori e comunicazione in materia di salute e sicurezza sul lavoro	68-72
	403-5 Formazione dei lavoratori in materia di salute e sicurezza sul lavoro	71-72
	403-6 Promozione della salute dei lavoratori	71-72
	403-7 Prevenzione e mitigazione degli impatti in materia di salute e sicurezza sul lavoro all'interno delle relazioni commerciali	68-72
	403-8 Lavoratori coperti da un sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	53-54, 59, 68-72
Formazione e sviluppo delle risorse umane		
GRI 103: Modalità di gestione (2016)	103-1 Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	23-24, 101
	103-2 La modalità di gestione e le sue componenti	72-75
	103-3 Valutazione delle modalità di gestione	9-10, 72-75
GRI 404: Formazione e istruzione (2016)	404-1 Ore medie di formazione annue per dipendente	73
Rapporti con il territorio e sviluppo locale		
GRI 103: Modalità di gestione (2016)	103-1 Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	23-24, 101
	103-2 La modalità di gestione e le sue componenti	86-87
	103-3 Valutazione delle modalità di gestione	9-10, 86-87
GRI 203: Impatti economici indiretti (2016)	203-2 Impatti economici indiretti significativi	14, 38, 45-47, 86-87
Security & Safety		
GRI 103: Modalità di gestione (2016)	103-1 Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	23-24, 101
	103-2 La modalità di gestione e le sue componenti	85-86
	103-3 Valutazione delle modalità di gestione	85-86
Intermodalità e integrazione dei servizi		
GRI 103: Modalità di gestione (2016)	103-1 Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	23-24, 101
	103-2 La modalità di gestione e le sue componenti	83-84
	103-3 Valutazione delle modalità di gestione	83-84
Mitigazione del rumore e delle vibrazioni		
GRI 103: Modalità di gestione (2016)	103-1 Spiegazione del tema materiale e del relativo perimetro	23-24, 101
	103-2 La modalità di gestione e le sue componenti	47-48, 84
	103-3 Valutazione delle modalità di gestione	48-49, 84

RELAZIONE DELLA SOCIETÀ DI REVISIONE

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

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

Al sensi dell'articolo 3, comma 10, del Decreto Legislativo 30 dicembre 2016, n. 254 (di seguito il "Decreto") e dell'articolo 5 del Regolamento CONSOB n. 20267/2018, siamo stati incaricati di effettuare l'esame limitato ("*limited assurance engagement*") della dichiarazione consolidata di carattere non finanziario di Azienda Trasporti Milanesi S.p.A. e sue controllate (di seguito il "Gruppo ATM" o il "Gruppo") relativa all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2020 predisposta ex art. 4 del Decreto e approvata dal Consiglio di Amministrazione in data 21 aprile 2021 (di seguito la "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 dal GRI - *Global Reporting Initiative* (di seguito i "GRI Standards"), da essi individuati come standard di rendicontazione.

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

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

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

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

Indipendenza della società di revisione e controllo della qualità

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

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

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

Il nome Deloitte si riferisce a una o più delle seguenti entità: Deloitte Touche Tohmatsu Limited, una società inglese a responsabilità limitata ("DTTL"), le member firm aderenti al suo network e le entità a esse correlate. DTTL e ciascuna delle sue member firm sono entità giuridicamente separate e indipendenti tra loro. DTTL (denominata anche "Deloitte 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.

Responsabilità della società di revisione

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

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

In particolare, abbiamo svolto le seguenti procedure:

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

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

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

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

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 le società Azienda Trasporti Milanesi S.p.A. e Metro Service A/S, che abbiamo selezionato sulla base della loro attività, del loro contributo agli indicatori di prestazione a livello consolidato e della loro ubicazione, abbiamo effettuato riunioni da remoto nel corso delle quali ci siamo confrontati con i responsabili e abbiamo acquisito riscontri documentali circa la corretta applicazione delle procedure e dei metodi di calcolo utilizzati per gli indicatori.

Conclusioni

Sulla base del lavoro svolto, non sono pervenuti alla nostra attenzione elementi che ci facciano ritenere che la DNF del Gruppo ATM relativa all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2020 non sia stata redatta, in tutti gli aspetti significativi, in conformità a quanto richiesto dagli articoli 3 e 4 del Decreto e dai GRI Standards.

DELOITTE & TOUCHE S.p.A.



Matteo Bresciani

Socio

Milano, 28 maggio 2021

ATM