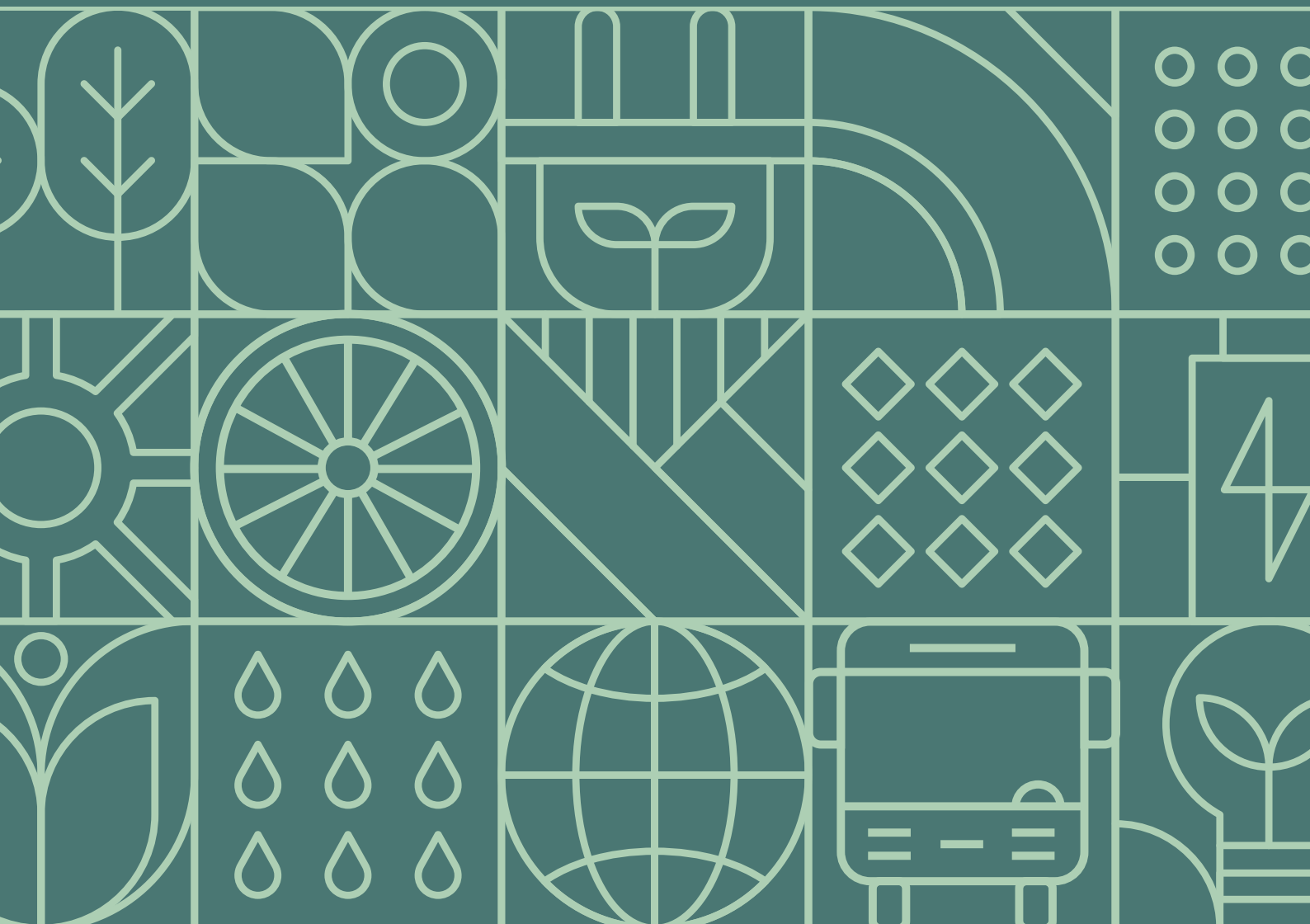


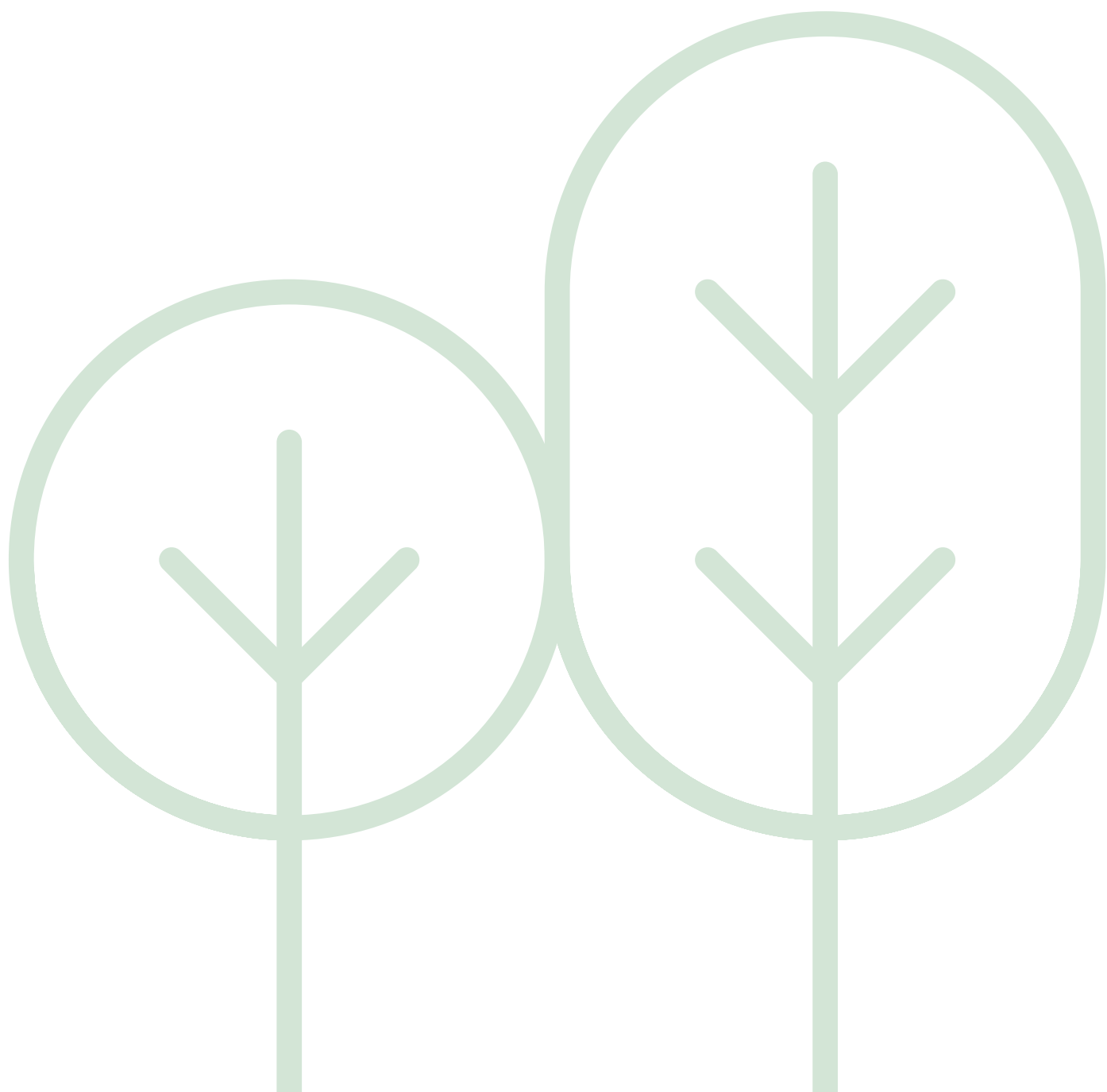


BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ 2022-2023





INDICE DEI CONTENUTI



LETTERA AGLI STAKEHOLDER 6

NOTA METODOLOGICA 8

HIGHLIGHTS 2022-2023 DEL GRUPPO 9

CAPITOLO 1 13

Identità del Gruppo	1.1	Gruppo ATB	13
	1.2	Storia	14
	1.3	Struttura societaria	16
	1.4	Mission e valori	17
	1.5	Servizi offerti	18
	1.6	Strategie e obiettivi futuri	20
	1.7	Contributo all'Agenda 2030 dell'ONU	29

CAPITOLO 2 35

Stakeholder di ATB

CAPITOLO 3 37

Analisi di materialità

CAPITOLO 4 42

Responsabilità ed etica nel business	4.1	Etica, integrità e trasparenza	42
	4.2	Gestione responsabile della catena di fornitura	45
		4.2.1	Fornitori del Gruppo ATB
	4.3	Privacy e sicurezza dei dati	50

CAPITOLO 5

53

Responsabilità nel servizio	5.1	Qualità, accessibilità e integrazione del trasporto pubblico	53
	5.1.1	Integrazione del trasporto pubblico	54
	5.1.2	Qualità del trasporto pubblico	59
	5.1.3	Accessibilità del trasporto pubblico	66
	5.2	Safety & Security in viaggio	69
	5.3	Digitalizzazione	72

CAPITOLO 6

78

Responsabilità verso le risorse umane	6.1	Qualità dell'ambiente di lavoro, inclusione e pari opportunità	78
	6.2	Formazione e sviluppo delle risorse umane	84
	6.3	Tutela della salute e della sicurezza dei dipendenti	87

CAPITOLO 7

91

Responsabilità verso l'ambiente	7.1	Cambiamento climatico ed energia	92
	7.1.1	Parco mezzi	92
	7.1.2	Emissioni	94
	7.1.3	Performance energetica	96
	7.2	Gestione efficiente delle risorse idriche	99
	7.3	Gestione responsabile dei rifiuti	100

CAPITOLO 8

102

Vivibilità del territorio
e connettività

INFORMATIVA DI DETTAGLIO

108

GRI CONTENT INDEX

134



LETTERA AGLI STAKEHOLDER

Il **Bilancio di Sostenibilità** del Gruppo ATB è giunto alla sua terza edizione. Questo strumento di comunicazione di **Corporate Social Responsibility (CSR)** è per noi fondamentale in quanto illustra i progetti realizzati e quelli che ci si prefigge di realizzare al fine di portare il Gruppo ATB al livello degli standard europei nel settore della mobilità sostenibile.

Nel documento vengono descritte le azioni volte a ridurre l'**impatto ambientale**, migliorare la **qualità della vita** dei cittadini e a rafforzare il **rapporto con le comunità locali**, un elaborato che riassume il nostro impegno e i progressi fatti.

Nel delineare questo percorso, il Gruppo ATB ha realizzato il primo Bilancio di Sostenibilità nel 2019 per poi realizzare una seconda edizione riferita alle annualità 2020-2021, questa terza edizione, 2022-2023, illustra l'evoluzione delle performance rispetto ai risultati precedentemente dichiarati.

La redazione di questo ultimo Bilancio è stata affidata all'**Area Amministrazione, Finanza e Controllo**, sottolineando ulteriormente l'importanza del documento in coerenza con le azioni e i piani industriali del Gruppo e la loro stessa sostenibilità economica e finanziaria. Per sposare le migliori pratiche internazionali, il Gruppo ATB ha condotto un'analisi per integrare progressivamente gli SDGs nella propria strategia, proponendo un modello rinnovato di mobilità sostenibile, moderna, digitale e integrata. La strategia di business del Gruppo ATB è dunque incentrata su una mobilità sostenibile e integrata rispondente ai principi di responsabilità ambientale, sociale ed economica.

Nel biennio di riferimento, **2022-2023**, sono state implementate di molto le azioni per migliorare la qualità dell'ambiente e del servizio di trasporto. Tra queste azioni, un significativo piano di rinnovo come, ad esempio, l'introduzione di **35 nuovi autobus** nel parco mezzi, di cui 25 a metano (7 metano-ibridi) e 10 elettrici con il 58% degli autobus costituito da veicoli diesel-free, alimentati principalmente da energia elettrica e l'implementazione del nuovo sistema di ricarica aerea. Inoltre, abbiamo inaugurato il nuovo sistema di **bike sharing** con modalità *free floating* nella gestione delle biciclette, mentre il processo di digitalizzazione dei servizi e di dematerializzazione dei titoli di viaggio ha visto l'introduzione di **ATBip** con l'attivazione del sistema di bigliettazione elettronica.

Tra i progetti futuri di prima linea che hanno preso forma in questo biennio, mediante l'affidamento congiunto della progettazione e dell'esecuzione lavori alle società aggiudicatrici delle gare d'appalto, l'**e-BRT** (Electric Bus Rapid Transit), che collegherà Bergamo a Dalmine-Verdellino, e la **nuova linea tramviaria T2** da Bergamo a Villa d'Almè.

La nostra missione è guidata dal rispetto di alcuni **valori fondamentali** e trasversali in tutte le società del Gruppo: sostenibilità ambientale, qualità della vita, sicurezza, ricerca continua dell'eccellenza, centralità della persona, etica, trasparenza e partecipazione.

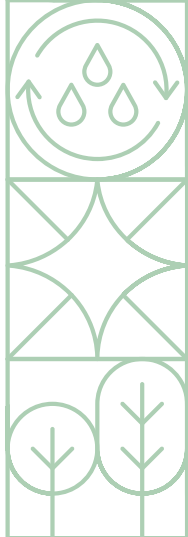
Nel 2025, con l'introduzione della **Corporate Sustainability Reporting Directive (CSRD)**, la norma che disciplina il reporting di sostenibilità e che definisce requisiti più rigidi sulla trasparenza delle informazioni da rendicontare in ambito ESG, anche il Gruppo ATB dovrà includere l'informativa di sostenibilità all'interno della Relazione sulla Gestione del proprio Bilancio Consolidato.

Il presente Bilancio di Sostenibilità rappresenta quindi un ulteriore passaggio evolutivo e di qualità finalizzato a raggiungere e garantire gli standard previsti della normativa europea e nazionale.

Siamo particolarmente orgogliosi del risultato raggiunto ad oggi e, grazie a questo documento concepito per comunicare ai nostri stakeholder le azioni che metteremo in campo, ci impegniamo fin d'ora a **raggiungere gli obiettivi** illustrati nelle prossime pagine.

Enrico Felli, *Presidente ATB Mobilità*

Liliana Donato, *Direttore Generale ATB Mobilità*



NOTA METODOLOGICA

Il **Gruppo ATB** (di seguito anche “ATB” o “Gruppo”) pubblica quest’anno il suo terzo **Bilancio di Sostenibilità** (di seguito anche “Bilancio” o “Documento”) con l’obiettivo di informare i propri stakeholder, in modo completo e trasparente, sulle attività e i progetti svolti nel corso del biennio **2022-2023** in ambito economico, sociale e ambientale, e di comunicare gli **obiettivi fissati per il futuro**.

Il presente Bilancio di Sostenibilità è stato redatto in armonia con i *Global Reporting Initiative Standards* (di seguito *GRI Standard*) secondo l’opzione **in accordance with**, il che significa che il Documento è in grado di soddisfare tutti e nove¹ i requisiti obbligatoriamente richiesti dagli standard e di offrire un quadro chiaro ed esaustivo dei principali impatti aziendali e delle modalità di gestione degli stessi. Tutti i contenuti che fanno riferimento ai *GRI Standard* sono indicati nel *GRI Content Index* presentato in coda al Documento.

Gli indicatori di performance selezionati sono quelli previsti dagli standard di rendicontazione adottati, rappresentativi degli specifici ambiti di sostenibilità analizzati e coerenti con l’attività svolta dal Gruppo e con gli impatti da esso generati. La selezione di tali indicatori è stata effettuata sulla base di un’analisi di rilevanza degli stessi, come descritto nel paragrafo “Analisi di materialità”, in linea con le richieste del **GRI 3: Material Topics 2021**.

Il Bilancio di Sostenibilità fa riferimento al periodo che va dal **1° gennaio 2022** al **31 dicembre 2023**. Ove possibile, sono stati presentati anche i dati relativi al 2021, con l’obiettivo di offrire una rendicontazione capace di mostrare l’evoluzione delle performance del Gruppo.

Il perimetro di rendicontazione comprende le seguenti Società: ATB Mobilità S.p.A. (nel seguito “ATB Mobilità”), ATB Servizi S.p.A. (nel seguito “ATB Servizi”), Tramvie Elettriche Bergamasche S.p.A. (nel seguito “TEB”). Eventuali modifiche al perimetro informativo sono state opportunamente segnalate all’interno del Documento.

Le informazioni presenti sono state raccolte attraverso apposite interviste con i referenti di funzione, in coerenza con le best practice in materia di rendicontazione non finanziaria. L’eventuale ricorso a stime viene opportunamente segnalato.

¹ I requisiti di conformità al *GRI Standard 2021*, indicati nel GRI 1: Principi Fondamentali 2021, sono i seguenti:

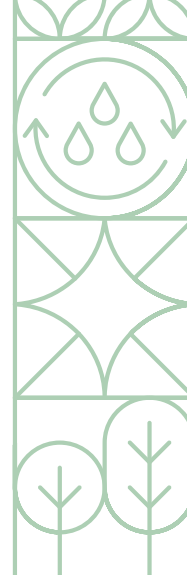
1. Applicazione dei principi di rendicontazione;
2. Rendicontazione delle informative previste dal GRI 2: Informativa Generale 2021;
3. Identificazione dei temi materiali;
4. Rendicontazione delle informative previste dal GRI 3: Temi materiali 2021;
5. Rendicontazione delle informative previste dagli Standard Specifici GRI per ciascun tema materiale;
6. Fornire le ragioni di omissione per quelle informative e quei requisiti che l’organizzazione non può rispettare;
7. Pubblicazione dell’indice dei contenuti GRI;
8. Predisporre una dichiarazione d’uso;
9. Notificare il GRI.

Il Bilancio di Sostenibilità è stato condiviso con il CdA di ATB Mobilità, che ne ha preso atto in data 18 luglio 2024.

Il Bilancio di Sostenibilità è pubblicato nel sito www.atb.bergamo.it.

Per informazioni e chiarimenti sui contenuti del Bilancio, è possibile utilizzare il seguente indirizzo: info@atb.bergamo.it.

HIGHLIGHTS 2022-2023 DEL GRUPPO



2022

Pubblicazione del bando di gara per l'affidamento congiunto della progettazione definitiva ed esecutiva, ed esecuzione dei lavori per la realizzazione del nuovo **sistema e-BRT (Electric Bus Rapid Transit)**;

Pubblicazione del bando di gara per la progettazione esecutiva, coordinamento della sicurezza in fase di progettazione esecutiva, esecuzione dei lavori, fornitura e attrezzaggio dei veicoli tramviari per la **realizzazione della nuova linea tramviaria T2** della Valle Brembana Bergamo-Villa d'Almè;

Sottoscrizione dei contratti di fornitura per: n. 17 autobus a metano di lunghezza 12 metri, n. 7 autobus classe I, di lunghezza tra mt. 17,80 e mt. 18,30, totalmente ribassati, mild-hybrid, a metano; n. 10 autobus di classe I, "urbano lungo - ribassato totalmente", trazione esclusivamente elettrica, compresa stazione di ricarica;

Inaugurazione del nuovo sistema di bike sharing che introduce la modalità *free floating* nella gestione delle biciclette.

2023

Conclusione degli atti di gara con l'affidamento congiunto della progettazione definitiva ed esecutiva, e dell'esecuzione lavori per la realizzazione del sistema e-BRT alla Società aggiudicatrice della gara d'appalto per la realizzazione del nuovo **sistema e-BRT (Electric Bus Rapid Transit)**;

Conclusione degli atti di gara con l'affidamento della progettazione esecutiva, l'esecuzione dei lavori e la fornitura dei tram della Linea T2 al raggruppamento temporaneo d'impresе (RTI) aggiudicatario della gara d'appalto. Inizio dei lavori per la **realizzazione della nuova linea tramviaria T2**;

2023

Nel corso dell'anno vengono consegnati **35 autobus** di cui **25 a metano** (di cui 7 ibridi a metano) e **10 elettrici**;

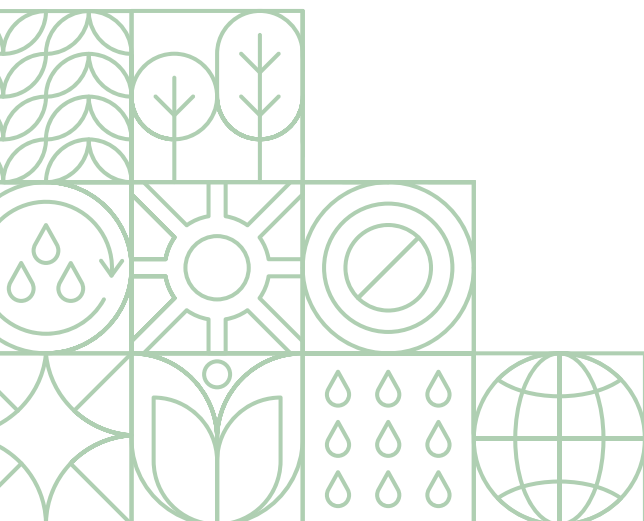
Completamento dell'e-Plan, il progetto di sviluppo di un'infrastruttura di ricarica per i mezzi elettrici di ATB;

Avanzamento del processo di digitalizzazione dei servizi attraverso l'introduzione di **ATBip**, il nuovo sistema di bigliettazione elettronica per muoversi su tutti i mezzi in modo pratico e tecnologico;

ATB Mobilità avvia la gestione del Parcheggio di San Marco e del Parcheggio di via Rovelli. Quest'ultimo è un parcheggio riservato esclusivamente alla sosta dei bus turistici in arrivo in Città. In concomitanza con l'apertura del parcheggio, viene avviato in collaborazione con ATB Servizi un servizio di trasporto integrativo di trasferimento mediante autobus dedicati verso Città Alta.

Responsabilità ed etica del business

INDICATORI	2022	2023
Eventi culturali, sociali e sportivi supportati dal Gruppo	22	38
Fornitori nazionali	100%	100%
Fornitori locali (regionali)	72,5%	71,5%



Responsabilità nel servizio

INDICATORI	2022 ²	2023 ³
Giudizio complessivo dei clienti ATB ⁴	7,8	7,9
Giudizio complessivo dei clienti TEB ⁴	8,1	8,1
Regolarità (autobus e funicolari)	99,6%	99,7%
Regolarità (tram)	99,8%	99,9%
Puntualità (autobus e tram)	93,6%	89,9%
Puntualità (tram)	99,8%	99,9%

² L'indagine di Customer Satisfaction 2022 si riferisce alla rilevazione dei dati avvenuta, con tecnica CAPI e CATI, nel mese di Novembre e Dicembre 2022.

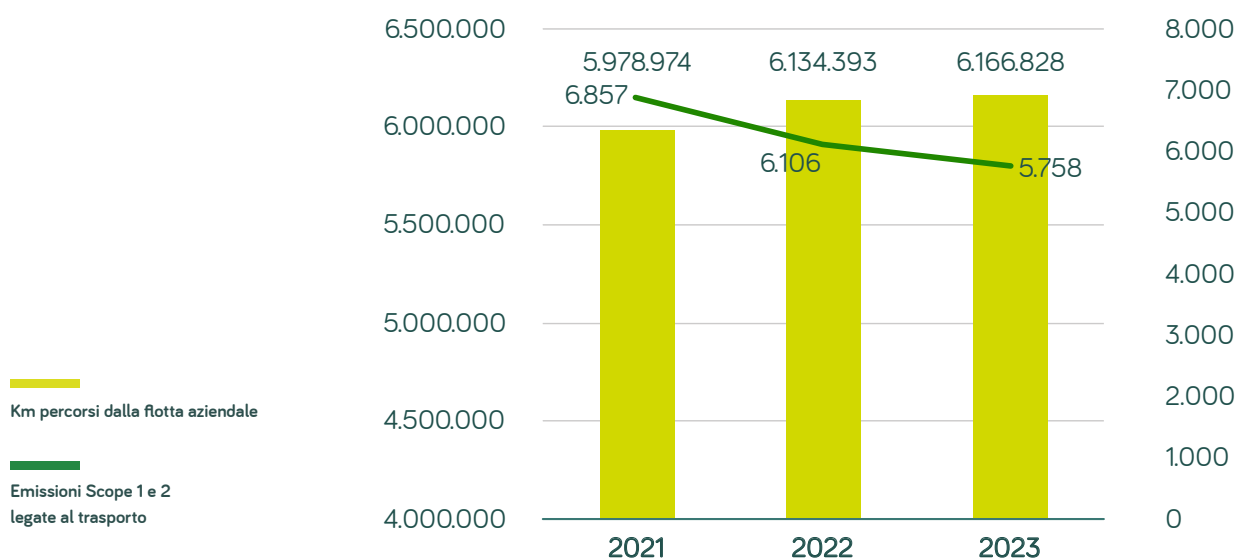
³ L'indagine di Customer Satisfaction 2023 si riferisce alla rilevazione dei dati avvenuta, con tecnica CAPI e CATI, nel mese di Novembre e Dicembre 2023.

⁴ Valutazione su scala 1 - 10.

Responsabilità ambientale

INDICATORI	2022	2023
Energia acquistata (kWh)	6.828.874	6.956.611
Emissioni totali di gas a effetto serra (tCO ₂ eq)	7.514	6.949
<i>Di cui emissioni Scope 1 da consumi di carburante interni all'organizzazione (tCO₂eq)</i>	<i>5.442</i>	<i>5.160</i>
<i>Di cui emissioni Scope 2 da Energia elettrica acquistata (tCO₂eq)</i>	<i>2.072</i>	<i>1.789</i>
Prelievi idrici (m ³)	8.160	8.900
Rifiuti generati (t)	128,7	235,6
Flotta Autobus ATB Servizi in servizio (n.)		
Autobus a gasolio	78	62
Autobus a metano	55	61
Autobus elettrici	14	24

Emissioni Scope 1 e 2 legate al trasporto



Responsabilità verso le risorse umane

INDICATORI	2022	2023
Numero dipendenti	429	431
Dipendenti a tempo indeterminato	96,0%	99,5%
Dipendenti full-time	93,7%	95,1%
Dipendenti uomini	87,2%	87,2%
Ore di formazione medie pro capite	4,6	4,9



CAPITOLO 1

IDENTITÀ DEL GRUPPO

Dal 1907, il cuore del trasporto pubblico a Bergamo.



1.1 GRUPPO ATB

Nata nel 1907, ATB è oggi una realtà che opera nel territorio del Comune di **Bergamo** e dei **29 comuni** limitrofi, offrendo servizi di trasporto collettivo e mobilità a una popolazione di oltre **380.000 abitanti**.

Nel corso degli anni, le attività gestite da ATB si sono ampliate sia nell'ambito dei **servizi di trasporto** (funicolari, autobus e tram), sia della **mobilità integrata** (sosta, infomobilità, ZTL, bike sharing), con una particolare concentrazione di investimenti dedicati all'innovazione tecnologica per il miglioramento del servizio. Per gestire al meglio i processi del complesso sistema della mobilità integrata, ATB si configura oggi come un Gruppo articolato su diverse Società guidate da **ATB Mobilità S.p.A.** Nel 2003, a seguito della separazione del trasporto pubblico dalle altre attività societarie, come previsto dalla legislazione regionale allora vigente, da ATB Mobilità S.p.A. è stata costituita **ATB Servizi S.p.A.**

ATB è parte attiva di **ASSTRA** (Associazione Trasporti) e **UITP** (Union Internationale des Transports Publics), con l'obiettivo di promuovere la cultura della mobilità sostenibile e condividere su scala nazionale e internazionale le migliori pratiche e le nuove sfide del settore. Coerentemente agli obiettivi condivisi all'interno di questi network, ATB orienta i propri investimenti e iniziative verso la sostenibilità, intesa come la capacità di **determinare il minor impatto possibile sull'ambiente e sulla salute**, garantendo allo stesso tempo la soddisfazione delle esigenze di spostamento e mobilità delle persone.



1.2 STORIA

La storia di ATB è legata a quella dell'ingegnere Alessandro Ferretti il quale, nel 1887, ottenne dal Comune di Bergamo la concessione per collegare Città Alta e Città Bassa con una funicolare.

Tra viale Vittorio Emanuele II e piazza Mercato delle Scarpe entra in funzione la prima funicolare progettata da Alessandro Ferretti.

1887

Nasce l'Azienda Municipalizzata Funicolari e Tramvie Elettriche (AMFTE). Oltre alla funicolare, si consolidano le linee tramviarie cittadine che coprono i primi quartieri popolari e rimangono in esercizio fino al 1957.

1898

Il tram a cavalli che collega la stazione ferroviaria e la funicolare viene sostituito dal tram elettrico.

1907

1912

Si inaugura il secondo impianto funicolare che collega Città Alta e il Colle San Vigilio.

Il personale femminile fa la sua prima comparsa sulle vetture. Il numero dei passeggeri sfiora i sei milioni.

1916-1918

1918-1926

La rete si estende oltre i confini comunali raggiungendo Seriate, Stezzano e Ponte San Pietro.

Le linee tramviarie sono progressivamente sostituite da 44 autobus e 24 filobus, che si aggiungono alle due funicolari. Nel 1957, il tram Bergamo-Ponte San Pietro compie la sua ultima corsa.

ANNI '50

ANNI '60

L'espansione dell'automobile è ormai un fenomeno di massa: il Comune di Bergamo concede all'azienda municipalizzata la gestione dei parcheggi cittadini.

La municipalizzata ATB si trasforma in una Società per Azioni.

1999

2000

Il Comune e la Provincia di Bergamo fondano TEB Tramvie Elettriche Bergamasche S.p.A.

Si procede alla separazione della gestione dei servizi di trasporto dal resto delle attività societarie: nasce ATB Servizi S.p.A.

2003

2005

L'area urbana servita dal trasporto pubblico locale si estende all'hinterland di Bergamo, ampliando il bacino da 18 a 29 comuni. ATB si aggiudica la gara di affidamento per l'intera area mediante ATB Consorzio.

Il Comune di Bergamo affida ad ATB le funzioni di Agenzia della Mobilità con l'obiettivo di creare un sistema integrato di gestione della mobilità. ATB Mobilità subentra al Comune di Bergamo in TEB.

2006

Si attiva la linea tramviaria T1 Bergamo-Albino. Subito dopo viene inaugurata La BiGi, il primo sistema di bike sharing cittadino c.d. *station-based*, ossia che prevede il prelievo e la riconsegna delle biciclette in ciclostazioni fisiche.

Viene inaugurata la linea C, prima linea di autobus interamente elettrica in Italia.

2009

2018

2019

Vengono inaugurati il parcheggio Ex-Gasometro e la rotonda della Malpensata.

Il servizio si digitalizza con l'attivazione del conta-passeggeri, dell'infomobilità in tempo reale e del pagamento a bordo con carta contactless. Viene inaugurato il parcheggio di via Baschenis e attivato un nuovo sistema di telecontrollo targhe in entrata e in uscita dalla città.

2021

Viene inaugurato il nuovo sistema di bike sharing gestito in collaborazione con nextbike GmbH, basato su un meccanismo ibrido che coniuga lo sharing *station-based* con la modalità c.d. *free floating*, ossia a rilascio libero delle biciclette.

GENNAIO 2022

Iniziano i lavori di realizzazione della nuova linea T2 per collegare Bergamo a Villa d'Almè. Si concludono inoltre le fasi progettuali, esecutive e di dialogo con gli stakeholder per la realizzazione del nuovo sistema e-BRT (Electric Bus Rapid Transit) per collegare il Polo Intermodale della Stazione di Bergamo con Dalmine, Verdellino (stazione FS).

2023

ATB Mobilità avvia la gestione del Parcheggio di via Rovelli riservato esclusivamente alla sosta dei bus turistici in arrivo in Città. In concomitanza con l'apertura del parcheggio, viene avviato in collaborazione con ATB Servizi un servizio di trasporto integrativo di trasferimento mediante autobus dedicati verso Città Alta.

APRILE 2023

Consegna di 7 autobus ibridi a metano.

GIUGNO 2023

ATB Mobilità avvia la gestione del Parcheggio di San Marco riservato esclusivamente alla sosta di autovetture e collocato in una posizione strategica alle porte di Città Alta. Inoltre, per quanto concerne il parco mezzi, vengono consegnati 10 autobus elettrici.

LUGLIO 2023

Prosegue il processo di digitalizzazione con l'introduzione di ATBip, il nuovo sistema di bigliettazione elettronica per muoversi su tutte le linee di autobus, tram e funicolari in modo pratico e tecnologico.

NOVEMBRE 2023

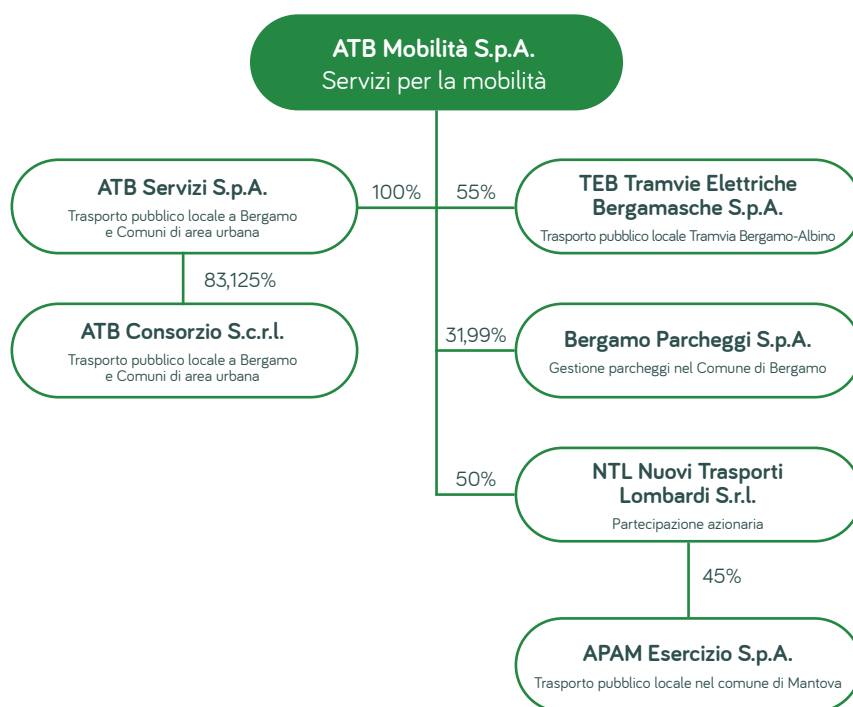
DICEMBRE 2023

Giunge a completamento inoltre l'e-Plan, il progetto di sviluppo di un'infrastruttura di ricarica per i mezzi elettrici di ATB e vengono consegnati 18 autobus a metano.

1.3 STRUTTURA SOCIETARIA

ATB è un Gruppo articolato in **sette Società**, tra Capogruppo, Società controllate e collegate incluse nel perimetro di consolidamento. ATB Mobilità S.p.A. è la Società **holding del Gruppo ATB**. Attraverso le diverse Società, il Gruppo si occupa di attività che vanno dal trasporto collettivo alla gestione della sosta, del traffico e della mobilità condivisa.

Nell'esercizio 2022, ATB Mobilità S.p.A. ha ceduto la propria quota di partecipazione, pari al 54,84%, nella società Trasporti Bergamo Sud Ovest S.p.A., società che svolge servizi di trasporto pubblico nell'ambito dei servizi di Area Urbana di Bergamo e nell'Area Sud Provinciale.



1.4 MISSION E VALORI

La **mission** di ATB è *essere punto di riferimento e fattore decisivo nel sistema del trasporto collettivo di persone e nei sistemi della mobilità integrata per qualità, sicurezza e competitività nel pieno rispetto dell'ambiente e in sintonia con il contesto territoriale.*

La realizzazione della mission passa dal rispetto di alcuni valori fondamentali che guidano le azioni di tutte le Società del Gruppo:



1.5 SERVIZI OFFERTI

ATB si impegna a garantire l'interconnessione dei servizi, contribuendo al futuro della mobilità.

ATB lavora costantemente per garantire ai cittadini un servizio di **trasporto pubblico integrato**, incentivandone l'utilizzo attraverso le molteplici soluzioni di trasporto proposte, che permettono ai cittadini di spostarsi ogni giorno sul territorio.

Il **servizio di trasporto** gestito da ATB Servizi (autobus e funicolari), quale socio di maggioranza di ATB Consorzio S.c.r.l., titolare del contratto di servizio con l'Agenzia per il Trasporto Pubblico Locale del Bacino di Bergamo, e da TEB (linea tramviaria), rappresenta il fulcro dell'offerta del Gruppo e si caratterizza per la sua qualità, efficienza e copertura.

Inoltre, ATB, operando nel campo della gestione e sviluppo dei **servizi per la mobilità** del Comune di Bergamo, si occupa della:

- I. Gestione e controllo di tutte le aree dedicate alla sosta su area pubblica e su area privata a uso pubblico, nello specifico:
 - Della gestione e controllo di tutte le aree dedicate alla sosta su area pubblica e sulle aree private a uso pubblico concesse in gestione;
 - Della riscossione della tariffa e il controllo della sosta di superficie e nei parcheggi in struttura o con sbarre concessi in gestione;
 - Delle procedure e delle attività connesse all'introduzione della tariffazione della sosta per residenti, disposta nel Piano della Sosta dell'Amministrazione Comunale nonché la gestione del rilascio dei permessi per la sosta.
- II. Gestione del Bike Sharing **La BiGi**, servizio gestito in collaborazione con la Società Tier Mobility SE.;
- III. Manutenzione ordinaria e straordinaria di tutti gli impianti relativi alla segnaletica verticale, orizzontale, luminosa, temporanea e/o mobile e segnaletica complementare;
- IV. Gestione degli impianti adibiti al controllo degli accessi alle Zone a Traffico Limitato/corsie riservate e dell'attività del rilascio dei permessi di transito nella ZTL;
- V. Gestione del sistema di videosorveglianza urbana e del sistema di telecontrollo targhe;

VI. Servizio di gestione del complesso immobiliare della Stazione Autolinee e dell'Urban Center di Bergamo oltre alla gestione e regolazione dei transiti degli autobus;

VII. Servizi di supporto al Comune di Bergamo nell'analisi e nella pianificazione strategica delle azioni di miglioramento della mobilità nell'ambito del territorio del Comune di Bergamo.

ATB Mobilità è la Società responsabile della gestione coordinata di tutti questi servizi.

TRASPORTO PUBBLICO				
INDICATORI	UNITÀ DI MISURA	2021	2022	2023
Giorni di servizio l'anno	n.	364	364	364
Corse giornaliere	n.	2.161	2.008	2.012
Linee autobus	n.	13	13	13
Linea tram	n.	1	1	1
Impianti funicolari ⁵	n.	2	3	3

SOSTA E ZTL				
INDICATORI	UNITÀ DI MISURA	2021	2022	2023
Posti auto su strisce blu	n.	2.743	2.893	2.572
Parcheggio di interscambio	n.	20	20	20
Posti auto Parcheggio Ex Gasometro	n.	312	312	312
Posti auto Parcheggio Stazione autolinee	n.	153	153	153
Posti auto Parcheggio via Baschenis	n.	0	71	71
Posti auto Garage San Marco	n.	0	0	205
Posti bus via Rovelli	n.	0	0	33
Permessi ZTL	n.	7.155	6.400	7.554
Varchi elettronici ZTL	n.	26	27	30

⁵ Per il 2022 e per il 2023, è stata considerata anche la Funicolare di San Pellegrino, la cui gestione è stata affidata al Gruppo ATB.

1.6 STRATEGIE E OBIETTIVI FUTURI

ATB adotta una strategia di business improntata sul concetto di **mobilità sostenibile e integrata**, che risponde ai principi di responsabilità ambientale, sociale ed economica, e che mira a offrire al cittadino molteplici modalità di viaggio, interiorizzando il modello del *Mobility as a Service* (MaaS)⁶. I servizi di trasporto pubblico coordinati dal Gruppo sono sia gestiti direttamente dalle Società, sia, in alcuni casi, controllati da altri *provider*.

Nel Gruppo è sempre più forte la consapevolezza che **tecnologia e innovazione** rappresentino fattori abilitanti per procedere nella direzione della sostenibilità. A tal fine, ATB programma una serie di investimenti finalizzati a garantire servizi sempre più tecnologici, integrati e sostenibili.

Oltre alle azioni introdotte per conseguire nei prossimi anni l'obiettivo del **40% per l'indice di accessibilità cittadina** (trasporto collettivo, mobilità dolce e *sharing*), il Gruppo ha programmato una serie di investimenti per dotarsi, entro il 2033, di una **flotta diesel-free**. In tal modo, grazie a funicolari, tram e autobus elettrici, elettrici/ibridi o a metano, sarà possibile conseguire l'obiettivo di offrire un servizio di trasporto alimentato prevalentemente con energia elettrica.

In questa visione, si inseriscono anche i progetti della prima linea **e-BRT (Electric Bus Rapid Transit)**, che collegherà Bergamo a Dalmine, e della **nuova linea tramviaria T2** da Bergamo a Villa d'Almè. Entrambi verranno realizzati e attivati entro il 2026⁷.

L'integrazione dei diversi servizi richiede una **pianificazione della mobilità su larga scala**, che ATB realizza affiancando il Comune di Bergamo nella redazione dei piani programmatici del traffico e della mobilità. I principali strumenti adottati sono:

- **Il Piano Urbano del Traffico (PUT)**: obbligatorio per i comuni con più di 30.000 abitanti, il PUT del Comune di Bergamo è stato approvato nel 2013 e raccoglie un insieme coordinato di interventi realizzabili nel breve periodo e finalizzati a migliorare le condizioni di circolazione e sicurezza sulle strade, ridurre l'inquinamento acustico e atmosferico, e promuovere il risparmio energetico;
- **Il Piano Urbano della Mobilità Sostenibile (PUMS)**: adottato da tutte le città metropolitane, gli enti di vasta area e i comuni singoli e ag-

⁶ Concetto globale di mobilità che permette agli utenti, attraverso un unico canale digitale, di pianificare, prenotare e pagare più servizi di trasporto (pubblici e privati).

⁷ Per un approfondimento sui progetti e-BRT e di realizzazione della linea tramviaria T2, si rimanda al Capitolo 5.1. Qualità, accessibilità e integrazione del trasporto pubblico.

gregati superiori a 100.000 abitanti, il PUMS è uno strumento di pianificazione strategica che, in un orizzonte temporale di medio-lungo periodo (2030), sviluppa una visione di sistema della mobilità urbana proponendo il raggiungimento di obiettivi di sostenibilità ambientale, sociale ed economica.

Piano Urbano della Mobilità Sostenibile (PUMS)

Il **coinvolgimento dei diversi stakeholder per la costruzione del PUMS** è avvenuto in più fasi. Nella fase iniziale, la partecipazione si è concretizzata in azioni di ascolto della comunità locale mediante un sondaggio online a cui hanno risposto circa 1.200 partecipanti. Attraverso il sondaggio sono state individuate le esigenze e le priorità assegnate dalla comunità rispetto al sistema della mobilità. A seguire, è stato attivato un momento di ascolto della comunità attraverso un incontro di tipo istituzionale dedicato a stakeholder e cittadini di presentazione del quadro conoscitivo e di introduzione al percorso di redazione del PUMS. Nella seconda fase di redazione del PUMS, sono stati attivati momenti di ascolto e dibattito con la comunità degli stakeholder attraverso l'organizzazione di quattro focus group tematici su:

- fruizione dello spazio pubblico e ambiente;
- Città Alta e centro storico;
- trasporto pubblico e servizi di *sharing*;
- logistica e trasporto delle merci.

L'esito dei focus group ha restituito le principali evidenze registrate durante il dibattito sui diversi temi ed è pubblicato all'interno del Piano.

L'obiettivo di riduzione progressiva del trasporto privato per gli spostamenti nelle aree urbane trova in un efficiente sistema di trasporto pubblico il principale alleato per il suo raggiungimento. In questo senso, la strategia prefigurata dal Piano Urbano della Mobilità Sostenibile è duplice:

- **potenziare l'offerta di trasporto alternativo**, sviluppando la mobilità ciclabile e pedonale, così da mettere a disposizione dei cittadini competitive opportunità di spostamento all'interno del territorio di Bergamo e delle aree limitrofe;
- favorire politiche pubbliche volte a **disincentivare l'utilizzo dell'auto** anche in considerazione degli importanti investimenti che il Piano propone di effettuare.

Inoltre, nel PUMS si sostiene una nuova visione dello spazio pubblico – pensato come sicuro, salutare e da destinare alla fruizione collettiva – in contrapposizione all'idea che lo spazio urbano sia esclusivamente dedicato al trasporto privato. In quest'ottica, **accessibilità, sicurezza e protezione ambientale** sono i fattori guida della progettazione dello spazio pubblico e dell'accesso ai servizi di mobilità.

L'attenzione alle condizioni di accessibilità deve avvenire considerando come obiettivo prioritario delle scelte del Piano la **Visione Zero Rischio** (zero vittime di incidenti stradali), sicché la **moderazione diffusa della velocità** sul territorio cittadino è riconosciuta come elemento indispensabile per rendere compatibili i diversi usi dello spazio pubblico da parte degli utenti della strada (pedoni, ciclisti, automobilisti, trasporto collettivo).

Dal punto di vista della protezione dell'ambiente, che si traduce in una migliore qualità della vita, il progressivo **miglioramento delle prestazioni ambientali dei veicoli** – a partire da quelli endotermici fino ad arrivare ai veicoli totalmente elettrici – dovrà essere accompagnato da un sistema di regole e incentivi che tendano a **limitare in modo strutturale l'uso dei mezzi privati** e, più in particolare, di quelli più inquinanti.

In stretta correlazione con gli importanti investimenti di potenziamento della rete e dei servizi di trasporto collettivo previsti dal PUMS, lo scenario di Piano punta l'attenzione anche sul **potenziamento dell'offerta di sosta** destinata all'intercambio auto e trasporto pubblico (*Park&Ride*), oltre alla progressiva modifica della regolamentazione della sosta nelle aree centrali e semi-centrali di Bergamo verso un modello che disincentivi la sosta su strada e/o quella di lungo periodo.

Infine, in relazione alle azioni di contenimento dell'uso del mezzo privato motorizzato introdotte dal Piano, la ciclabilità diventa, insieme al trasporto pubblico, il sistema ideale (perché efficiente dal punto di vista dell'utilizzo dello spazio pubblico, sostenibile e benefico per la salute dei cittadini) per permettere alla città di Bergamo di centrare gli obiettivi di *shift* modale alla base delle strategie del PUMS. Per **incentivare la mobilità ciclabile**, si prevede dunque l'installazione di rastrelliere (o il potenziamento delle stesse, ove già presenti) presso i poli attrattori della mobilità urbana quali scuole, servizi sociosanitari, commerciali, ludico-ricreativi, sportivi, etc.

Obiettivi del PUMS al 2030

Come indicato nelle Linee Guida messe a punto in sede europea (*Guidelines developing and implementing a Sustainable Urban Mobility Plan*), i cambiamenti che la redazione del PUMS introduce rispetto a un più tradizionale strumento di pianificazione dei trasporti comprendono:

- un **approccio partecipativo che coinvolge la comunità locale** (cittadini e portatori di interesse) dalla condivisione del quadro di conoscenza alla definizione degli indirizzi del piano;
- un **impegno concreto per la sostenibilità** del settore della mobilità in termini economici, di equità sociale e di qualità ambientale;
- un **approccio integrato di pianificazione** che tiene conto delle politiche dei diversi settori e livelli istituzionali;
- una visione chiara degli obiettivi del PUMS e della loro **misurabilità**;
- una precisa **rappresentazione dei costi del trasporto e dei suoi benefici**, in particolare di quelli sociali.

Il sistema degli obiettivi del PUMS di Bergamo si articola nelle tre dimensioni del concetto di **sostenibilità ambientale, sociale ed economica** a cui si aggiunge quella più specifica del settore di mobilità e trasporti, che per brevità definiamo di **sostenibilità interna al settore mobilità**. Ogni macrocategoria si declina in obiettivi generali e specifici, questi ultimi integrati con quelli richiesti dal Decreto 4 agosto 2017 del Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti (MIT). Il percorso successivo richiederà la traduzione dei singoli obiettivi in indicatori (di natura quantitativa o qualitativa) da impiegare sia nella fase di valutazione ex ante delle alternative di piano sia nella fase successiva di monitoraggio.

OBIETTIVI GENERALI

EFFICACIA ED EFFICIENZA DEL SISTEMA DI MOBILITÀ

Soddisfare le diverse esigenze di mobilità dei residenti, delle imprese, degli utenti della città e dei turisti

OBIETTIVI SPECIFICI

Ridurre la dipendenza negli spostamenti quotidiani dal modo auto (e moto), a favore di modi di trasporto a minore impatto (piedi, bici, TPL) con particolare attenzione agli spostamenti che interessano la città storica (Città Alta, Borghi, Centro);

Garantire accessibilità alla città mediante l'ottimizzazione dell'offerta e l'integrazione dei diversi sistemi di trasporto pubblico e/o privato;

Recuperare e rendere compatibile l'uso delle strade e delle piazze considerando le esigenze dei diversi utenti della strada (pedoni, ciclisti e utenti del TPL), in particolare negli ambiti a elevata densità di residenza o di servizi attrattivi (scuole);

Migliorare l'accesso e la fruizione turistica dei luoghi urbani nel rispetto delle peculiarità della città e della sostenibilità del sistema della mobilità;

Aumentare la consapevolezza e la libertà di scelta verso le modalità di trasporto più sostenibili, diffondendo e migliorando l'informazione resa ai residenti, agli operatori economici, ai city user e ai turisti rispetto all'offerta dei servizi di mobilità;

Migliorare la qualità del paesaggio urbano, contenere il consumo di suolo e la sua impermeabilizzazione.

OBIETTIVI GENERALI

SICUREZZA DELLA MOBILITÀ STRADALE

Garantire adeguate condizioni di salute e sicurezza per tutti

OBIETTIVI SPECIFICI

Ridurre l'incidentalità stradale, con particolare attenzione ai pericoli cui sono esposti gli utenti più vulnerabili (pedoni/ciclisti/motociclisti/bambini/anziani), con l'obiettivo di azzerare gli incidenti mortali (cfr. Visione Zero Rischio);

Incentivare i comportamenti corretti di mobilità e fruizione della strada, attraverso un maggiore e più efficace controllo, e rispetto delle regole di circolazione e sosta dei veicoli (leggeri e pesanti), nonché dei ciclisti e dei pedoni.

OBIETTIVI GENERALI

SOSTENIBILITÀ SOCIO-ECONOMICA

Valorizzare le opportunità di inclusione e innovazione, perseguire la sostenibilità e le priorità di spesa in ottica di equilibrio con il quadro di risorse finanziarie limitate

OBIETTIVI SPECIFICI

Ridurre le barriere di accesso ai servizi di mobilità e alla fruizione dello spazio pubblico;

Garantire l'equilibrio economico del sistema di mobilità e **rendere efficace ed efficiente la spesa pubblica** destinata alle infrastrutture e ai servizi alla mobilità;

Rendere espliciti e **internalizzare nelle politiche pubbliche i costi** ambientali, sociali e sanitari generati dai diversi modi di trasporto;

Promuovere **l'efficienza economica del traffico commerciale** (distribuzione urbana delle merci), anche in relazione alle opportunità offerte dall'aeroporto di Orio al Serio;

Ottimizzare l'utilizzo delle risorse di mobilità, valorizzando forme di condivisione dell'uso dell'auto/bici, di promozione dell'innovazione tecnologica e gestionale nell'ambito del settore trasporti.

ATB si interfaccia frequentemente con il Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti (MIT), portando avanti un rapporto proficuo di condivisione dei valori e collaborazione reciproca. L'approccio del MIT deriva da un *fil rouge* con le nuove politiche ambientali dell'Unione Europea, che attribuisce sempre più valore al concetto di mobilità sostenibile e integrata. Ciò sta contribuendo ad affermare in misura sempre maggiore la trasformazione **delle aziende di trasporto pubblico in vere e proprie "aziende della mobilità"**, generando una riflessione sulla mission del mondo dei trasporti pubblici, che si trova a dover affrontare il tema della mobilità nella sua complessità e interezza.

Elemento imprescindibile per portare a compimento una visione del mondo della mobilità e del trasporto pubblico realmente sostenibile è, infine, rappresentato dalla gestione delle **partnership con le comunità del territorio**. Rispetto a queste, ATB si pone come interlocutore privilegiato per innescare dinamiche positive e un coinvolgimento degli stakeholder, soprattutto in ottica di promozione della mobilità sostenibile. ATB sta inoltre partecipando a

progetti di **rigenerazione urbana**, come ad esempio il progetto del nuovo polo intermodale della città. Nella progettazione dei nuovi sistemi, particolare attenzione è rivolta al tema della **qualità** del paesaggio urbano e alla valorizzazione dell'integrazione fra i modi di trasporto e la riqualificazione di eventuali aree dismesse.

Progetti di ATB legati al PNRR

ATB considera il **Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR)** e i suoi obiettivi come un punto di riferimento per guidare il proprio impegno verso la realizzazione di un sistema di mobilità sostenibile.

Uno degli obiettivi principali del Gruppo, in linea con quanto definito dal PNRR, è quello di modificare lo *share* modale aumentando la quota degli spostamenti effettuati con soluzioni riconducibili al concetto di mobilità sostenibile (trasporto pubblico e mobilità dolce). In particolare, ATB ha ottenuto l'accesso al sostegno del PNRR per la realizzazione dei seguenti progetti:

e-BRT (Electric Bus Rapid Transit)

Nel 2021 è stato avviato un progetto di fattibilità dell'e-BRT, un nuovo sistema di collegamento veloce fra Bergamo, Dalmine e Verdellino. Il progetto è stato inserito fra le opere prioritarie individuate al "Tavolo per lo sviluppo e la competitività della provincia di Bergamo" per gli **obiettivi di coesione sociale, economica, territoriale e di crescita intelligente, sostenibile e inclusiva** che il progetto si propone.

Il nuovo servizio sarà effettuato in sede protetta, tramite autobus elettrici di grande capienza, e sarà caratterizzato da un'elevata frequenza. All'interno dell'asse Bergamo-Dalmine gravitano i maggiori poli di attrazione dell'area sud-ovest di Bergamo e nello specifico: la stazione ferroviaria di Verdellino (fermata d'interscambio strategica sull'asse ferroviario Milano-Bergamo e Treviglio-Bergamo), il Comune di Dalmine, sede dell'impianto siderurgico TENARIS, della facoltà di Ingegneria dell'Università di Bergamo, del centro di innovazione POINT, promosso dalla Camera di Commercio, nonché di un importante centro commerciale. L'e-BRT lambisce inoltre il polo scientifico del Kilometro Rosso di Stezzano, (ove hanno sede l'Istituto Mario Negri, l'Ilab di Italcementi, Intellimech, il centro ricerche Freni Brembo) e attraversa i quartieri di Bergamo Grumellina, Villaggio Sposi e la sede universitaria di via Caniana. Il capolinea di arrivo è la stazione d'interscambio modale della città di Bergamo, nodo nevralgico del centro cittadino. L'e-Bus Rapid Transit utilizzerà **15 autobus** da 18 metri *full electric*, e sarà caratterizzato da:

- Alta integrazione modale grazie alle **corsie preferenziali** e ai **percorsi prioritari**;
- **Maggiore velocità commerciale** che permetterà di ridurre i costi al km in modo considerevole;
- **Maggior capacità di trasporto** con l'utilizzo di mezzi a maggiore capacità di carico;
- **Minori tempi** rispetto alle altre modalità di trasporto;
- **Abbattimento** dei fattori inquinanti con **emissioni inquinanti** prossime allo zero.

L'opera è finanziata quasi integralmente dal PNRR, con una quota di 80 milioni di euro.

Per quanto riguarda l'evoluzione del progetto, nel 2021 è stato affidato l'incarico per il progetto di fattibilità tecnico-economica. Nel corso del 2022 e del 2023 si è proseguito con la progettazione definitiva e con l'affidamento della progettazione esecutiva. Le prime cantierizzazioni partiranno a marzo 2024 e riguarderanno le delimitazioni delle aree di cantiere ai due capolinea. Si prevede di mettere in servizio l'e-BRT a luglio del 2026.

T2 (Tramvia Bergamo - Villa d'Almè)

La linea T2, seconda linea della TEB ideata per collegare Bergamo a Villa d'Almè, si svilupperà sul sedime della ex Ferrovia della Val Brembana, attraversando **cinque comuni** e interessando una popolazione di oltre **240 mila abitanti**.

Il progetto di fattibilità tecnico-economica della linea, sviluppato da TEB nel 2018 in collaborazione con il Comune di Bergamo, è stato valutato positivamente e finanziato con un investimento complessivo di 225 milioni di euro dal MIT, dalla Regione Lombardia, dal Comune e dalla Provincia di Bergamo e dagli altri comuni interessati dal tracciato.

Nel 2021, è stata appaltata la progettazione definitiva e, nel corso del 2022 e del 2023, è stata predisposta e svolta la gara pubblica per l'individuazione del *general contractor* a cui è stata affidata la fornitura dei tram e la realizzazione delle infrastrutture. I lavori sono iniziati alla fine del 2023, con l'obiettivo di avviare il servizio entro il 2026.

La nuova tramvia permetterà di consolidare gli effetti positivi già ottenuti sulla

direttrice Bergamo-Albino (linea T1), migliorando l'accessibilità al capoluogo dalla direttrice della Val Brembana, risolvendo parte delle criticità legate agli elevati flussi veicolari in ingresso in città - in particolare sul nodo di Valtesse (Pontesecco) - e rendendo disponibile un servizio frequente e puntuale per i quartieri cittadini attraversati.

La T2 sarà articolata in 17 fermate, più due ulteriori fermate collegate agli interventi di riqualificazione urbanistica nelle aree dell'ex Reggiani a Bergamo e dell'ex Gres a Ponteranica-Sorisole. Il progetto prevede la realizzazione di sette parcheggi di interscambio e una pista ciclabile affiancata alla tramvia (San Fermo-Villa d'Almè). Il percorso ciclabile consentirà un accesso alternativo alle fermate e un collegamento con i centri urbani attraversati dalla linea tramviaria.

Piano autobus

Il PNRR e altri canali ministeriali come il PNMS (Piano Nazionale Mobilità Sostenibile) contribuiscono al piano di rinnovo della flotta aziendale con un significativo impegno di risorse. In particolare, l'obiettivo è il completo rinnovo della flotta entro il 2033, con l'acquisto complessivo di 52 autobus elettrici, 63 a metano e 16 ibridi metano/elettrico.

1.7 CONTRIBUTO ALL'AGENDA 2030 DELL'ONU

L'Agenda 2030 per lo Sviluppo Sostenibile definita dalle Nazioni Unite nel 2015 esprime il piano d'azione globale per lo sviluppo sostenibile. L'Agenda si articola in **17 Obiettivi** (*Sustainable Development Goals - SDG*) declinati in **169 target** da raggiungere entro il 2030. Gli Obiettivi coprono le tre dimensioni chiave dello sviluppo sostenibile, ossia ambientale, sociale ed economica, e affrontano problemi di rilevanza universale quali povertà, fame, mancanza di istruzione, cambiamenti climatici, disparità di genere, mancato accesso ad acqua ed energia pulite.

Nel biennio 2020-2021, ATB ha svolto una specifica attività di approfondimento volta a sviluppare una progressiva integrazione degli SDG all'interno della propria strategia. Nello specifico, attraverso l'analisi approfondita delle proprie attività e dei servizi offerti, sono stati identificati gli SDG a cui il Gruppo può contribuire significativamente, confermati per il biennio 2022-2023. Successivamente, ATB ha definito specifici obiettivi e azioni futuri, il cui dettaglio è riportato nella tabella di seguito.

SUSTAINABLE DEVELOPMENT GOALS



TEMA MATERIALE	OBIETTIVO	TIMING	TARGET	SDG
Etica, integrità e trasparenza	Attività di <i>self risk assessment</i> sui processi aziendali “sensibili” per poi aggiornare il MOG 231.	2021		16. Pace, giustizia e istituzioni solide
	Organizzazione di corsi di formazione per il personale di ATB Mobilità e ATB Servizi sul sistema di responsabilità amministrativa degli enti, sul sistema anticorruzione e sul Codice Etico.	2022 2023	16.5 16.6 16.10	
	Intervento sui piani anticorruzione.	Decorrenza annuale		
Qualità, accessibilità e integrazione del trasporto pubblico	Progettazione e realizzazione della nuova linea tramviaria T2 per collegare Bergamo a Villa d'Almè lungo la direttrice della Val Brembana.	2026		9. Imprese, innovazione e infrastrutture + 11. Città e comunità sostenibili
	Progettazione e realizzazione del nuovo sistema e-BRT (Electric Bus Rapid Transit) per collegare attraverso autobus elettrici il Polo Intermodale della Stazione di Bergamo con Dalmine, Verdellino (stazione FS).	2026	9,1 9,4 11,2 11,6	
	Contributo alla realizzazione del Polo intermodale di Porta Sud ⁸ (<i>master plan</i> relativo al progetto di riqualificazione della stazione ferroviaria di RFI e degli altri terminal).	2026 - 2028 ⁹		
	e-Plan: Piano di sviluppo delle strutture di ricarica per i mezzi privati e pubblici del Trasporto Pubblico Urbano ¹⁰ .	2023		

⁸ Per un approfondimento sul progetto, si rimanda al Capitolo 5.1. Qualità, accessibilità e integrazione del trasporto pubblico e al Capitolo 8 Vivibilità del territorio e connettività.

⁹ La riqualificazione della stazione ferroviaria di RFI prevede una finestra temporale di implementazione che si estende fino al 2028.

¹⁰ Per un approfondimento sul progetto, si rimanda al Capitolo 5.1. Qualità, accessibilità e integrazione del trasporto pubblico e al Capitolo 8 Vivibilità del territorio e connettività.

TEMA MATERIALE	OBIETTIVO	TIMING	TARGET	SDG
Qualità, accessibilità e integrazione del trasporto pubblico	Gestione della sosta e riqualificazione dell'area del parcheggio di via Baschenis.	2021	9.1 9.4 11.2 11.6	9. Imprese, innovazione e infrastrutture + 11. Città e comunità sostenibili
	Evoluzione del sistema di bike sharing.	2022		
	Aumento delle <i>bike lane</i> .	2021 2022 2023		
	Introduzione della segnaletica verticale di "wayfinding" per realizzare percorsi più sicuri per le biciclette.	2021 2022 2023		
	Completamento lavori e attivazione del nuovo parcheggio in Città Alta (via Fara ¹¹).	2024		
	Raggiungimento di un indice complessivo di accessibilità pari al 40%.	2025		
Safety & Security in viaggio	Implementazione del sistema di videosorveglianza sui mezzi utilizzati per il TPL finalizzato a monitorare la diagnostica di funzionamento di ciascun impianto in tempo reale.	2021 2022	3.6	3. Salute e benessere
	Riduzione degli incidenti stradali e raggiungimento di un indice infortuni prossimo allo zero.	in corso ¹²		
	Realizzazione della segnaletica orizzontale per <i>bike lane</i> (corsie ciclabili).	2020 2021		

¹¹ Per un approfondimento sul progetto, si rimanda al Capitolo 5.1. Qualità, accessibilità e integrazione del trasporto pubblico e al Capitolo 8 Vivibilità del territorio e connettività.

¹² Non è prevista una scadenza definita.

TEMA MATERIALE	OBIETTIVO	TIMING	TARGET	SDG
Digitalizzazione	Implementazione del nuovo programma gestionale IVU volto a migliorare la programmazione e produzione del servizio.	2022 2023	8.2	8. Lavoro dignitoso e crescita economica
	Ottimizzazione delle risorse di mobilità valorizzando l'integrazione anche tecnologica delle diverse modalità (TPL, bici, piedi, auto, sharing).	2025		
	Miglioramento della videosorveglianza urbana.	2022 2023 2024		
	Implementazione di messaggi di prossima fermata a bordo con display e annunci sonori.	2024		
	Promozione dell'accessibilità e della fruizione dei servizi attraverso la digitalizzazione delle informazioni e dei sistemi di vendita con l'attivazione della bigliettazione elettronica.	2023 in corso		
	Attivazione del sistema di pagamento EMV (Passa e Vai).	2020 2021		
	Implementazione del sistema AVM "Fleet & Info" a uso interno per controllori e autisti.	2021 2022		
	Implementazione del conta-passeggeri e dell'orario real time alle fermate (info disponibile tramite display degli autobus, pensiline smart e app ATB Mobile).	2020 2021		

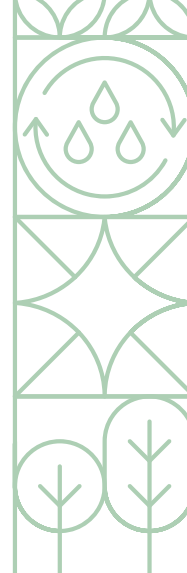
TEMA MATERIALE	OBIETTIVO	TIMING	TARGET	SDG
Vivibilità del territorio e connettività	Diffusione del logo Bergamo-Brescia Capitali italiane della Cultura 2023 e realizzazione di varie iniziative, quali integrazione dei biglietti, collegamento tra le due città, migliore mobilità al loro interno.	2022 2023	17.17	17. Partnership per gli obiettivi
Qualità dell'ambiente di lavoro, inclusione e pari opportunità	Integrazione dello smart working quale intervento mirato a migliorare le condizioni di lavoro e la qualità di vita dei dipendenti.	2020 2021 2022 2023	8.8	8. Lavoro dignitoso e crescita economica
	Attività di valutazione della performance da parte dei Capi Area, al fine della determinazione del premio di risultato aziendale, e dell'individuazione di risorse meritevoli di azioni di sviluppo/promozione.	2020 2021 2022 2023		
Cambiamento climatico ed energia	Ammodernamento della flotta con la previsione di un parco mezzi esclusivamente a metano ed elettrico, nonché lo studio e la fattibilità economica per soluzioni alternative quale l'idrogeno.	2033	3.9 7.2	7. Energia pulita e accessibile + 3. Salute e benessere
	Riduzione delle emissioni del parco mezzi di PM e CO ₂ .	2033		
	Sostituzione dei corpi illuminanti di vecchia generazione dei depositi di ATB con impianti a LED.	2023		
	Installazione dei pannelli solari e ridefinizione del piano di ricarica della flotta mezzi.	2026		

TEMA MATERIALE	OBIETTIVO	TIMING	TARGET	SDG
Gestione efficiente delle risorse idriche	Trattamento acque provenienti dall'impianto di lavaggio degli autobus.	2019	12.5	12. Consumo e produzione responsabili
Gestione responsabile dei rifiuti	Riduzione dell'utilizzo della carta.	2025		

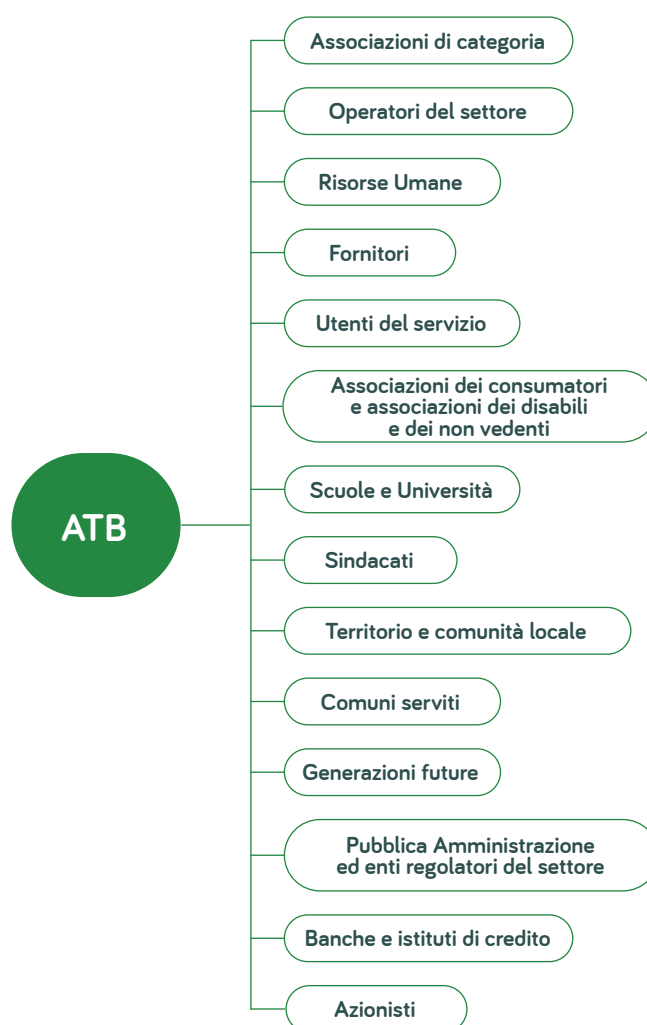
Infine, si sottolinea che, per la natura stessa delle attività del Gruppo, il complesso delle iniziative intraprese ha ricadute positive (dirette e indirette) nel contribuire alla riduzione delle emissioni di gas clima alteranti, così come prescritto dall'SDG 13 "Lotta contro il cambiamento climatico", poiché mira a offrire alternative di mobilità collettiva che consentano a ciascun utente di ridurre i propri impatti legati al trasporto.

CAPITOLO 2

STAKEHOLDER DI ATB

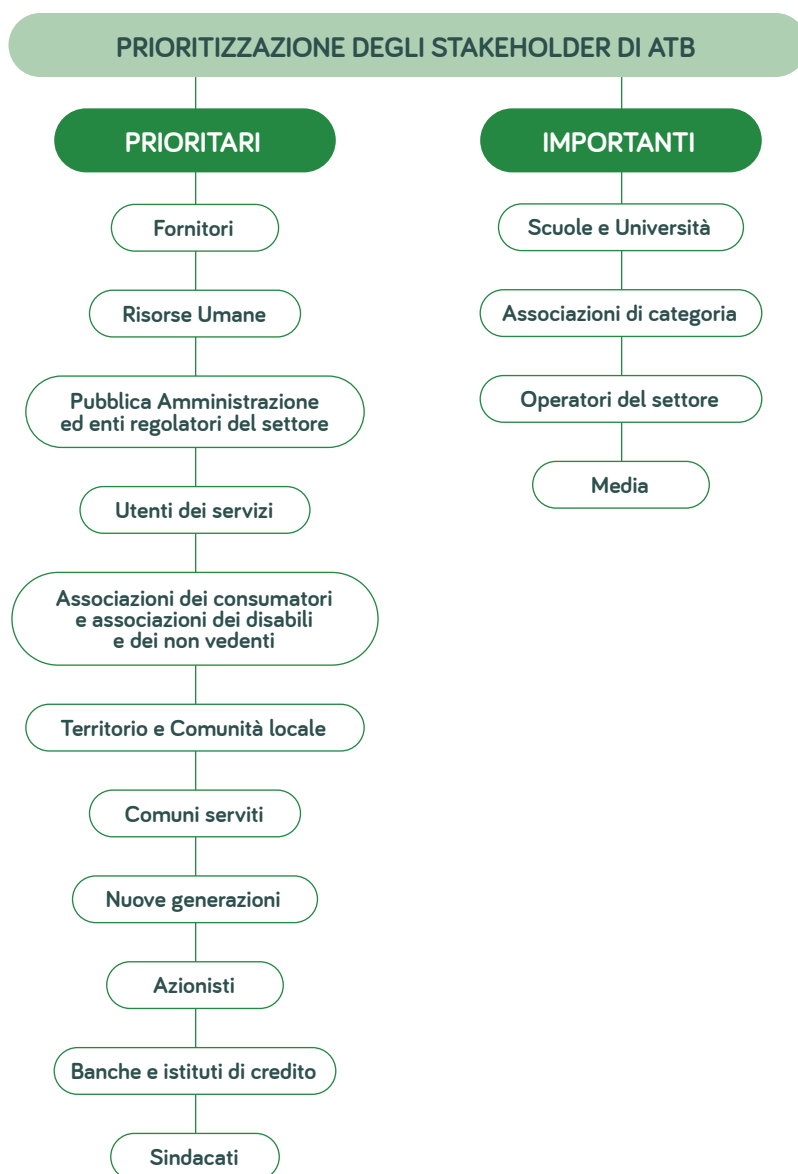


Secondo la definizione aggiornata dei GRI *Standard* 2021, gli stakeholder sono tutti i soggetti – individui, enti e istituzioni – che hanno un interesse sul quale le attività di un'organizzazione hanno o potrebbero avere un impatto. La seguente mappa degli stakeholder, aggiornata in occasione del presente Bilancio, illustra i portatori di interesse individuati dal Gruppo.



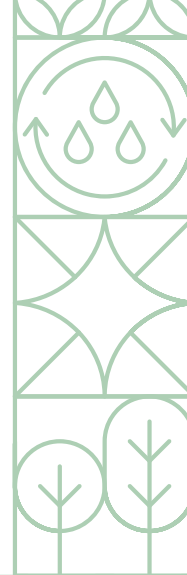
Nel corso del 2021, per la realizzazione del precedente Documento, ATB ha sviluppato specifiche attività di stakeholder *engagement* che hanno coinvolto più di 500 stakeholder, tra cui: utilizzatori dei servizi ATB, risorse umane, sindacati, Pubblica Amministrazione ed enti regolatori del settore, fornitori, rappresentanti del territorio e della comunità locale.

Nel 2023, il management del Gruppo ha realizzato un lavoro di prioritizzazione degli stakeholder sulla base del grado di impatto e interesse che hanno o potrebbero avere sul Gruppo. La prioritizzazione ha portato alla distinzione tra stakeholder prioritari e importanti.



CAPITOLO 3

ANALISI DI MATERIALITÀ



L'analisi di materialità rappresenta il punto di partenza per identificare i temi di sostenibilità più rilevanti per il Gruppo e per i suoi stakeholder e definire conseguentemente i contenuti del Bilancio di Sostenibilità secondo i GRI *Standard*.

Il Bilancio di Sostenibilità 2020-2021, redatto secondo la precedente versione dei GRI *Universal Standard*, rappresentava i temi materiali all'interno di una matrice di materialità, posizionandoli a seconda dell'importanza attribuita loro da ATB e dai suoi stakeholder.

Con l'aggiornamento dei GRI *Standard* nel 2021, e in particolare del GRI *Standard 3 - Material Topics*, è stato elaborato un processo di identificazione dei temi materiali basato sul concetto di impatto generato dall'organizzazione verso il contesto esterno (c.d. "**Impact materiality**¹³"), eliminando di fatto la matrice. Nello specifico, con "impatto" si intende l'effetto che l'organizzazione ha o potrebbe avere sull'economia, sull'ambiente e sulle persone, compresi i diritti umani. Gli impatti possono essere negativi o positivi, effettivi o potenziali, sulla base della natura del loro contributo allo sviluppo sostenibile.

Il processo di analisi di materialità è articolato nelle seguenti fasi:

- **Comprensione del contesto**

È stata svolta un'analisi delle attività del Gruppo, dei rapporti di business, del contesto di sostenibilità e degli stakeholder di riferimento, con l'obiettivo di raccogliere le informazioni necessarie per poter identificare gli impatti. Inoltre, è stata realizzata una dettagliata analisi di *benchmark*¹⁴ dei principali *peer* di settore.

- **Identificazione della natura degli impatti**

Gli impatti individuati sono stati classificati in positivi e negativi, effettivi e potenziali, diretti e generati attraverso le relazioni commerciali, a breve termine e medio-lungo termine.









¹³ La prospettiva c.d. "*inside-out*" considera gli impatti di un'organizzazione ("*inside*") verso il contesto esterno ("*out*"), ossia gli impatti significativi, positivi o negativi, effettivi o potenziali, su persone e ambiente, direttamente connessi alle attività, prodotti e servizi di un'organizzazione, comprese le attività a monte e a valle della sua catena del valore.

¹⁴ Sono state analizzate 13 aziende di trasporto pubblico locale.













• **Valutazione della significatività degli impatti**















Gli impatti sono stati valutati attraverso un workshop che ha coinvolto le prime linee aziendali. In particolare, la valutazione ha previsto l'assegnazione di un punteggio da uno a cinque e si è basata sui seguenti parametri: scala, ambito e livello di rimediabilità (quest'ultimo solo per gli impatti negativi) dell'impatto. Nel caso di valutazione di impatti potenziali si è tenuto in considerazione il livello di probabilità del loro verificarsi. La combinazione di questi fattori ha definito il livello di gravità/magnitudo dell'impatto.

La tabella sottostante riporta l'elenco degli impatti individuati, evidenziandone la tipologia (positivo/negativo) e il livello di significatività, ossia la magnitudo dei benefici o la gravità dei suoi effetti.








GLI IMPATTI DI ATB			
TEMA DI SOSTENIBILITÀ	ESEMPI DI AZIONI CHE POTREBBERO GENERARE IMPATTI POSITIVI E NEGATIVI	POSITIVO/NEGATIVO	LIVELLO DI SIGNIFICATIVITÀ
Etica, integrità e trasparenza	Esistenza di presidi che tutelino etica, integrità e trasparenza (Modello 231, Codice etico, etc.).		
	Assenza di un meccanismo di controllo del rispetto dei valori di cui sopra e mancanza di formazione adeguata su tali temi (numero ore di formazione, dipendenti coinvolti, etc.).		
Gestione responsabile della catena di fornitura	Adozione di politiche che permettano la gestione responsabile della da un punto di vista ambientale e sociale.		
	Mancata applicazione di politiche per la gestione responsabile della catena di fornitura.		

GLI IMPATTI DI ATB

TEMA DI SOSTENIBILITÀ	ESEMPI DI AZIONI CHE POTREBBERO GENERARE IMPATTI POSITIVI E NEGATIVI	POSITIVO/NEGATIVO	LIVELLO DI SIGNIFICATIVITÀ
Privacy e sicurezza dei dati	Continuo aggiornamento di infrastrutture, adeguata formazione e training dei dipendenti e attività di controllo.		
	Mancato aggiornamento delle infrastrutture, mancanza di formazione e training adeguato dei dipendenti.		
Tutela della salute e della sicurezza dei propri dipendenti	Adeguata formazione dei dipendenti e attività di vigilanza sull'utilizzo dei DPI.		
	Inadeguata formazione dei dipendenti e insufficiente attività di vigilanza sull'utilizzo dei DPI.		
Formazione delle risorse umane	Predisposizione di piani di formazione che vadano oltre quella obbligatoria, su varie tematiche (es. salute e sicurezza, informatica, lingue, etc.).		
	Insufficiente o inadeguata formazione ai dipendenti.		
Qualità dell'ambiente di lavoro, inclusione e pari opportunità	Assunzione di comportamenti imparziali e non discriminatori in fase di selezione del personale e durante il rapporto di lavoro.		
	Predisposizione di canali per la segnalazione di episodi discriminatori.		
	Inadeguatezza degli strumenti di monitoraggio del comportamento dei dipendenti e della loro sensibilità rispetto a tali tematiche.		

GLI IMPATTI DI ATB			
TEMA DI SOSTENIBILITÀ	ESEMPI DI AZIONI CHE POTREBBERO GENERARE IMPATTI POSITIVI E NEGATIVI	POSITIVO/NEGATIVO	LIVELLO DI SIGNIFICATIVITÀ
Safety & security in viaggio	Iniziative di formazione mirata alla gestione della sicurezza e del benessere in viaggio, manutenzione dei mezzi e installazione e manutenzione delle telecamere a bordo.		
	Assente o insufficiente manutenzione dei mezzi e scarsa formazione in materia di sicurezza e benessere dei passeggeri.		
Qualità, accessibilità e integrazione del trasporto pubblico	Ottenuto ad esempio grazie all'offerta di un servizio integrato e accessibile (es. modalità di pagamento, possibilità di accesso per le categorie vulnerabili, etc.).		
	Presenza di barriere di accesso evidenti che limitano l'accessibilità e la fruibilità del servizio.		
Digitalizzazione	Iniziative finalizzate a rendere i servizi più smart e più confortevoli per gli utenti.		
	Completa e repentina smaterializzazione del servizio e conseguente perdita di inclusività rispetto ai soggetti con accesso limitato alla tecnologia.		
Vivibilità del territorio e connettività	Grazie all'organizzazione di un servizio capillare sul territorio, e garantito nell'arco della giornata e dell'anno solare, e progettato per sostenere le opportunità turistiche della zona.		

GLI IMPATTI DI ATB

TEMA DI SOSTENIBILITÀ	ESEMPI DI AZIONI CHE POTREBBERO GENERARE IMPATTI POSITIVI E NEGATIVI	POSITIVO/NEGATIVO	LIVELLO DI SIGNIFICATIVITÀ
	Progettazione non rispondente alle esigenze del territorio in termini di distribuzione geografica e temporale del servizio.		● ● ● ● ●
Cambiamento climatico ed energia	Offerta di un servizio che garantisce un'alternativa di mobilità sostenibile e in grado di intervenire concretamente nella decarbonizzazione a livello territoriale, riducendo l'impatto di ogni singolo cittadino.		● ● ● ● ●
	Assenza di interventi sul parco mezzi nell'ottica della progressiva sostituzione di quelli più inquinanti.		● ●
Gestione responsabile dei rifiuti	Promozione di una gestione responsabile dei rifiuti all'interno dell'azienda e attraverso la scelta di partner responsabili.		● ● ● ●
	Scarsa diffusione di pratiche di gestione responsabile dei rifiuti negli stabilimenti del Gruppo e problematiche legate al mancato rispetto degli accordi contrattuali da parte delle ditte esterne.		● ● ● ●
Gestione efficiente delle risorse idriche	Promozione di iniziative finalizzate al risparmio idrico.		● ● ● ●
	Assenza di politiche legate al monitoraggio e dispendio della risorsa idrica.		● ● ● ●

CAPITOLO 4

RESPONSABILITÀ ED ETICA NEL BUSINESS



ATB svolge la propria attività nel rispetto dei principi di legalità, trasparenza e correttezza

4.1 ETICA, INTEGRITÀ E TRASPARENZA

16 PEACE, JUSTICE
AND STRONG
INSTITUTIONS



ATB Mobilità, ATB Servizi e TEB hanno adottato ciascuna un **Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ex D.Lgs. 231/2001** (anche conosciuto come Modello 231 o MOG), che descrive una serie di procedure aziendali volte a prevenire la commissione dei reati per i quali le Società potrebbero essere ritenute responsabili e a proteggerne la reputazione e la continuità operativa.

In particolare, ogni Modello prevede:

- Un **Codice etico**: ATB Mobilità e ATB Servizi condividono un unico Codice, mentre TEB ne possiede uno a parte;
- Delle **procedure operative** per la gestione delle attività sensibili;
- Un **organismo di vigilanza** (OdV) che controlli il funzionamento e l'osservanza del Modello.

Nel corso del 2021, i MOG di ATB Mobilità e ATB Servizi sono stati aggiornati a seguito di una specifica attività di *risk self assessment*. Nel corso del 2023, sono stati altresì rinnovati gli Organismi di Vigilanza (OdV) di ATB Mobilità e ATB Servizi.

Il Gruppo dispone inoltre di una piattaforma di *whistleblowing*, volta a raccogliere eventuali segnalazioni di episodi di violazione del Modello 231 e di casi di corruzione. Nel corso del 2022 e del 2023, in linea con il precedente biennio, non sono pervenute segnalazioni.

Il Gruppo **aderisce a disposizioni di legge** che stabiliscono determinati obblighi per le Pubbliche Amministrazioni e le Società in controllo pubblico – *in primis*, la

Legge Severino n. 190/2012 in tema di prevenzione e repressione della corruzione – e **adotta specifiche politiche e misure** volte a gestire e a ridurre al minimo i rischi di corruzione. Il rispetto di questi principi produce impatti positivi sotto diversi profili:

- Riduce l'esposizione al rischio di fenomeni corruttivi da parte degli organi di governo societario, dei dirigenti e dei dipendenti;
- Riduce la possibilità che il Gruppo venga coinvolto da forme di responsabilità con conseguenti sanzioni;
- Contribuisce al miglioramento dell'efficacia e dell'efficienza dei processi e dei prodotti aziendali, con ricadute positive in termini di riduzione dei costi e aumento dei ricavi;
- Migliora il clima interno avvalorando la percezione di organizzazione trasparente, che opera nel rispetto delle regole e che offre servizi di qualità.

In linea con la Legge Severino, gli organi di governo di ATB Mobilità, ATB Servizi e TEB sono coinvolti annualmente nell'approvazione e nell'aggiornamento del **Piano Triennale per la Prevenzione della Corruzione e per la Trasparenza (PTPCT)**¹⁵, che contiene l'analisi delle attività a rischio e le misure in grado di mitigare tali rischi. Come garante del Piano, è stato nominato per ogni Società un **Responsabile della Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza (RPCT)**, che monitora il rispetto del Piano e interviene, ove necessario, con azioni e/o proposte di miglioramento.

Tutti i membri dell'organo di governo, i dipendenti, e i partner commerciali di ATB ricevono comunicazione delle politiche e delle procedure di anticorruzione. In particolare, per i dipendenti di ATB Mobilità e ATB Servizi, l'aggiornamento del PTPCT viene reso disponibile nel documentale aziendale ed è comunque reso accessibile a tutti a seguito di pubblicazione sui siti delle relative Società.

COMUNICAZIONE SU NORMATIVE E PROCEDURE ANTICORRUZIONE

DESTINATARI	2021		2022		2023	
	n.	%	n.	%	n.	%
Membri dell'organo di governo	24	100%	24	100%	24	100%
Dipendenti	407	100%	429	88%	431	89%
Partner commerciali	62	100%	291	100%	552	100%

¹⁵ Per ATB Mobilità e ATB Servizi, l'aggiornamento si è verificato ad aprile 2022 (per il PTPCT 2022-2024) e a marzo 2023 (per il PTPCT 2023-2025).

Durante il biennio, in ATB Mobilità e ATB Servizi sono stati organizzati dei **corsi di formazione** sui temi della **responsabilità amministrativa degli enti**, dell'**anticorruzione** e del **Codice etico**. In particolare, nel 2022 la formazione ha riguardato i componenti dei CdA e dei collegi sindacali, i dirigenti e i quadri, mentre nel 2023 le restanti categorie di dipendenti.

FORMAZIONE SU NORMATIVE E PROCEDURE ANTICORRUZIONE				
DESTINATARI	2022		2023	
	n.	%	n.	%
Membri dell'organo di governo	16	66%	0	0%
Dipendenti	16	3%	358	83%

I MOG e il Piano Triennale prevedono un ruolo attivo degli organismi preposti a vigilare sulla loro attuazione, rispettivamente l'**Organismo di Vigilanza (OdV)** e il **Responsabile della Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza (RPCT)**, entrambi chiamati a svolgere **audit periodici** e a segnalare alle autorità competenti eventuali difformità, nonché ad attuare azioni correttive in chiave di legalità, correttezza e trasparenza dei processi e dei comportamenti.

Nel 2022, sono stati eseguiti i seguenti *audit*:

- Degli RPCT di ATB Mobilità e ATB Servizi sugli **adempimenti in materia di trasparenza**;
- Degli OdV di ATB Mobilità e ATB Servizi in materia di **affidamenti di beni e servizi e gestione dei rapporti con la Pubblica Amministrazione** concernenti la richiesta e rilascio di autorizzazioni e certificazioni;
- Dell'OdV di TEB in **materia contabile**, di **rapporti con la Pubblica Amministrazione**, di **risorse umane e gestione dei sistemi informativi**.

Nel 2023, sono stati condotti i seguenti *audit*:

- Degli RPCT di ATB Mobilità e ATB Servizi sugli **adempimenti in materia di trasparenza**, sui **fondi PNRR**, sulla **gestione dei valori provenienti dai parcometri** e sulle **casce automatiche ed emettitrici titoli di viaggio**;
- Dell'OdV di ATB Mobilità e ATB Servizi in materia di **gestione dei flussi finanziari**, **gestione degli adempimenti fiscali** e **salute e sicurezza sul lavoro**;

- Dell'OdV di TEB in **materia contabile**, di **rapporti con la Pubblica Amministrazione**, di **risorse umane** e **gestione dei sistemi informativi**.

Le politiche e le procedure anticorruzione, come previsto dalla normativa per le Pubbliche Amministrazioni e le Società in controllo pubblico, sono pubblicate all'interno della sezione "Società trasparente" del sito atb.bergamo.it.

OBIETTIVI FUTURI

Nel breve-medio termine, il Gruppo intende:

- arricchire la reportistica periodica in materia di anticorruzione;
- approfondire la descrizione delle aree di rischio nei piani di anticorruzione e individuare e valutare eventuali nuove aree.

4.2 GESTIONE RESPONSABILE DELLA CATENA DI FORNITURA

La corretta gestione della filiera e il controllo dei requisiti richiesti ai fornitori sono fondamentali per garantire la trasparenza degli affidamenti.

Nel 2023, l'attività di gestione della catena di fornitura è stata centralizzata per tutte le Società del Gruppo, eccetto alcune residuali eccezioni per procedure rimaste in carico a TEB. Per uniformare i processi di acquisto, ATB Mobilità e ATB Servizi hanno adottato un regolamento acquisti, che prossimamente verrà esteso anche a TEB. Internamente, il Gruppo è dotato di un'articolata struttura autorizzativa a supporto dell'attività di *procurement*. In particolare, sono state previste tre soglie di importo rispetto alle quali corrisponde un processo autorizzativo differente che può coinvolgere il Dirigente di Area, il Direttore Generale o il CdA.

Da alcuni anni, ATB ha attivato un **albo telematico** presso il quale i fornitori che intendono lavorare con le Società del Gruppo devono obbligatoriamente accreditarsi secondo requisiti professionali e di esperienza minimi stabiliti.

Ai fini dell'iscrizione all'albo, viene condotta una valutazione amministrativa sulle cause di possibile esclusione, in particolare viene verificato che il fornitore sia in possesso di requisiti di ordine generale e che sia in una posizione di regolarità contributiva e il rispetto delle disposizioni inerenti all'obbligo di tracciabilità.

Il Gruppo si impegna ad acquistare **esclusivamente** da **fornitori iscritti** all'apposito albo, salvo particolari esigenze aziendali.

I fornitori, inoltre, devono produrre idonee autocertificazioni relativamente ai seguenti temi:

- Salute e sicurezza;
- Ambiente;
- Composizione degli organi di governo;
- Rispetto degli adempimenti verso INPS, INAIL e Agenzia delle Entrate.

L'iscrizione all'albo ha una validità di due anni e, in prossimità della scadenza, il sistema invia automaticamente un sollecito tramite PEC per ricordare al fornitore di procedere al rinnovo. Lo stesso meccanismo è previsto anche nel caso in cui scadano delle certificazioni o l'Attestazione SOA (certificazione obbligatoria per la partecipazione a gare d'appalto) per i Lavori Pubblici. Inoltre, viene effettuato un monitoraggio costante sui DURC (Documento Unico di Regolarità Contributiva).

Nel 2022, sono state implementate le **“Condizioni generali di approvvigionamento di lavori, beni e servizi di ATB Mobilità S.p.A., ATB Servizi S.p.A. e TEB S.p.A.”**, le quali richiedono al fornitore anche di attenersi ai MOG e ai Codici etici delle Società, pena la risoluzione del contratto a carico dello stesso.

Il Gruppo effettua annualmente **controlli a campione** con il fine di verificare la sussistenza e la permanenza dei requisiti dichiarati al momento dell'iscrizione. Gli affidamenti diretti del Gruppo ATB avvengono sempre nel rispetto delle soglie del **Codice dei Contratti Pubblici** e del **Regolamento interno per la disciplina dei contratti per lavori e per forniture di beni e di servizi**. ATB garantisce, nei propri affidamenti, il rispetto del principio di rotazione, salvo espresse motivazioni che ne giustificano la deroga.

Al di fuori dei casi di **affidamento diretto**, in cui si seleziona un fornitore accreditato all'interno dell'albo, il Gruppo procede all'individuazione del fornitore mediante criteri e modalità previsti per le **gare d'appalto pubbliche**. L'affidamento dell'incarico e l'ammontare del corrispettivo vengono pubblicati all'interno della sezione “Società trasparente” del sito ATB.

Ciascuna area, con periodicità annuale, esegue la **valutazione dei fornitori** di competenza, in relazione al corretto adempimento degli impegni contrattuali e ad aspetti quali, ad esempio, la qualità della fornitura, la puntualità, l'efficienza, la rapida risoluzione delle problematiche.

Gli aspetti ambientali e sociali, ad oggi, non rappresentano un criterio formale di selezione, ma è intenzione del Gruppo introdurre tali elementi e prediligere fornitori che dimostrino impegno e attenzione nella gestione degli aspetti di sostenibilità. Quando richiesto da specifiche norme di legge, ad esempio per gli acquisti nell'ambito del PNRR, viene svolta la verifica del rispetto dei criteri ambientali minimi (CAM) e del principio DNSH (*Do No Significant Harm*). Inoltre, per i contratti superiori a 150.000 euro, viene richiesta la comunicazione antimafia, così come previsto dalla legge.

4.2.1. FORNITORI DEL GRUPPO ATB

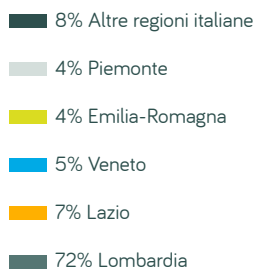
Le principali tipologie di affidamento a cui ATB ricorre sono l'**affidamento diretto**, per importi fino a 140.000 euro (come previsto dal Codice Appalti), e l'**affidamento tramite gara**, per gli importi superiori. Il notevole aumento di fornitori registrato nel 2022 e nel 2023 è dovuto sia alla policy che prevede di accettare esclusivamente i fornitori iscritti all'albo, sia alla centralizzazione degli acquisiti di TEB.

I FORNITORI ATTIVI DI ATB			
MODALITÀ DI AFFIDAMENTO	2021	2022	2023
Affidamento diretto	494	715	729
Affidamento diretto e tramite gara	6	3	5
Affidamento tramite gara	75	50	66
Convenzioni ¹⁶	0	1	5
Società del consorzio	0	5	5
Partner	0	1	1
Contratti intercompany	3	5	5
Estero	3	0	0
Totale fornitori	581	780	816

¹⁶ Si ricomprendono sia le convenzioni attivate tramite la piattaforma CONSIP, piattaforma del Ministero dell'Economia e delle Finanze (MEF) che permette alla Pubblica Amministrazione di acquistare beni e servizi, sia quelle nell'ambito del progetto T2.

Durante il biennio, il Gruppo si è rivolto esclusivamente a **fornitori nazionali**, di cui il **72%** operanti in Regione **Lombardia**.

FORNITORI PER REGIONE ITALIANA (MEDIA 2022-2023)



I rapporti con la catena di fornitura non hanno subito particolari ripercussioni in termini di tempistiche di esecuzione delle prestazioni, a seguito delle vicissitudini che hanno caratterizzato il 2022 e 2023 (ad esempio, il conflitto Russia-Ucraina, il conseguente aumento del prezzo dell'energia, l'inflazione etc.), fatto salvo alcuni ritardi per alcune forniture di autobus. È stato registrato un importante e significativo rincaro dei prezzi del carburante per trazione (gasolio e metano) e dell'energia elettrica. Sebbene, gli aumenti siano stati in parte calmierati dagli acquisti tramite CONSIP. Nel corso del biennio non si sono verificate interruzioni di rapporti con i fornitori per motivi legati alla violazione dei diritti umani.

Progetto CE4CE

Nel 2023, è partito **CE4CE**, un progetto triennale finanziato dal programma europeo **Interreg CENTRAL EUROPE** e finalizzato a ridurre l'impronta ecologica del settore del trasporto pubblico.

Il lead partner e coordinatore del progetto è la **Leipzig Public Transport Company**, responsabile dell'erogazione del servizio di trasporto pubblico della città di Lipsia, in Germania, mentre ATB Mobilità è project partner insieme alle seguenti organizzazioni:

- **Przedsiębiorstwo Komunikacji Autobusowej w Gdyni sp. Z o.o.**, Società di trasporto pubblico della città di Gdynia (Polonia);
- **Università di Gdansk** (Polonia);
- **Szeged Transport Company**, Società di trasporto pubblico della città di Szeged (Ungheria);
- **KRUCH Railway Innovations GmbH & Co.KG.**, fornitore di attrezzature per il settore ferroviario (Austria);

- **Comune di Maribor** (Slovenia);
- **University of Maribor** (Slovenia);
- **Redmint social enterprise**, impresa sociale che si occupa di promuovere lo sviluppo sostenibile (Italia);
- **Mobilissimus Ltd.**, Società di consulenza e pianificazione della mobilità operante nell'Europa centro-orientale (Ungheria);
- **trolley:motion**, organizzazione no-profit impegnata nella manutenzione, nello sviluppo e nell'espansione dei sistemi di autobus urbani elettrici e nell'ulteriore sviluppo del sistema filoviario (Austria).

Nell'ambito dello sviluppo delle attività progettuali ATB mira a individuare criteri di acquisto circolari per 65 e-bus entro il 2030 e a contribuire alla ricerca di soluzioni per la loro manutenzione predittiva. Inoltre, parteciperà alla sperimentazione di sensori, da installare sui tram, che permetteranno di controllare in tempo reale lo stato di usura della linea aerea, quindi lo stato di conservazione dell'infrastruttura in termini di alimentazione.

Attraverso il progetto CE4CE, i partner sono impegnati nello **sviluppo** e nell'**integrazione di processi** e **soluzioni di economia circolare**, attraverso la condivisione di dati, la predisposizione di nuove linee guida per le forniture e per i progetti innovativi, la progettazione di prodotti e modelli di business, la valutazione estesa del ciclo di vita e lo sviluppo di metodologie di analisi dei costi-benefici.

In particolare, ATB è stata incaricata di sviluppare tre studi che rappresentano la base su cui si fonderanno le attività del progetto a Bergamo, ovvero:

- **Studio e-BRT** per la pianificazione di una nuova linea e-BRT a Bergamo;
- **Progetto Porta Sud** che consiste nella riorganizzazione del principale nodo intermodale della città di Bergamo al fine di migliorare le sinergie tra ferrovia, tramvia, autobus urbani ed extraurbani e parcheggio di interscambio, con un focus specifico sull'efficienza energetica;
- **e-Plan** che coordina lo sviluppo della rete di infrastrutture pubbliche per i veicoli elettrici.

OBIETTIVI FUTURI

Nel breve-medio termine, il Gruppo intende:

- Valutare l'introduzione di criteri ambientali e sociali come strumento di valutazione dei fornitori;
- Proseguire le attività legate al progetto CE4CE. Nel corso del 2024 verrà inviato un questionario ai fornitori iscritti all'albo con il fine di iniziare a mappare in maniera approfondita la propria catena di fornitura.

4.3 PRIVACY E SICUREZZA DEI DATI

Per il Gruppo ATB, garantire la privacy e la sicurezza dei dati propri e dei clienti è fondamentale, soprattutto in un'epoca caratterizzata dall'utilizzo crescente di strumenti tecnologici, piattaforme informatiche e *app*, che comportano una maggiore diffusione di dati e informazioni.

Il Gruppo, ottemperando a quanto previsto dal Regolamento UE 2016/679 *General Data Protection Regulation* (GDPR), e nella piena consapevolezza della quantità e della rilevanza dei dati trattati, ha istituito, fin dal 2016, la figura del **Data Protection Officer** (DPO), che si occupa di informare e sorvegliare l'osservanza del GDPR. In particolare, il DPO è la figura preposta ad assicurare che il Gruppo rispetti la normativa applicabile in materia di protezione dei dati personali, rappresentando il punto di contatto principale per l'Autorità Garante.

Sul sito web del Gruppo sono pubblicate tutte le informative legate ai diversi trattamenti di dati personali. In particolare, si fa riferimento ai seguenti servizi:

- Portale ATB e Portale del Viaggiatore;
- App ATB Mobile¹⁷;
- Permessi di sosta residenti e ZTL;
- Sosta regolamentata;
- Selezione del personale;
- Videosorveglianza;
- Prenotazione e controllo degli accessi alla sede;
- Servizi di call center;
- Sanzioni amministrative per gli utenti del tpl.

ATB richiede e conserva solo i dati necessari per fornire il servizio richiesto dal cliente. Inoltre, sul sito web, il Gruppo non ha mai effettuato profilazione a fini di marketing, infatti, non utilizza cookie banner, ma vengono mappati solo cookie tecnici e statistici, indispensabili per la navigazione. Nell'informativa "portale ATB", sono indicati il nome, il tipo e il periodo di conservazione dei cookies presenti sul sito.

I filmati provenienti dagli impianti di videosorveglianza, installati presso la sede aziendale, l'ATB Point, i diversi parcheggi cittadini e all'interno delle funicolari e degli autobus, vengono trattati per finalità di organizzazione e sicurezza del lavoro e tutela del patrimonio aziendale. L'impianto di videosorveglianza installato sui

¹⁷ Per un approfondimento sull'app ATB Mobile, si rimanda al Capitolo 5.3. Digitalizzazione.

mezzi non prevede l'inquadratura dell'autista, tuttavia, in base alla futura evoluzione della normativa, il Gruppo valuterà di poterla effettuare, ma nei termini di una funzione attivabile dallo stesso autista in caso di necessità. A garanzia di una maggiore tutela del trattamento di tali dati, è stato individuato un numero limitato di soggetti che possono procedere al download dei filmati, che potranno essere inviati a compagnie e istituti di assicurazione e alle varie autorità nel caso in cui si verificano dei sinistri.

Il Gruppo non ha alcun interesse a conservare i dati personali raccolti in occasione delle sanzioni amministrative per assenza o mancata idoneità del titolo di viaggio. Tuttavia, ai sensi della Legge della Regione Lombardia n. 6 del 4 aprile 2012, è tenuto a conservarli per un periodo massimo di tre anni, dal momento che la legge regionale prevede un raddoppio della sanzione in caso di reiterazione della violazione entro tre anni. A tal fine, questi dati sono sottoposti al processo di anonimizzazione (o di de-identificazione) in modo da poterli trattare senza contravvenire agli obblighi e alle responsabilità imposti dalla normativa in materia di protezione dei dati personali.

Tutti i dipendenti che, anche solo occasionalmente, hanno accesso a dati personali, vengono coinvolti in attività formative in materia di privacy. Al termine del momento formativo, viene somministrato un test, per verificare l'apprendimento della sessione e, solo a seguito di verifica positiva, il Titolare procede a formalizzare la nomina a incaricato del trattamento dei dati personali, assegnando permessi specifici di accesso ai dati, nel rispetto dei diversi ruoli e mansioni. Inoltre, sono presenti momenti formativi di primo e di secondo livello. Il primo livello di formazione coinvolge tutti gli incaricati, mentre, il secondo livello coinvolge solo coloro che, per mansione, hanno accesso a sistemi di videosorveglianza.

Il Gruppo non ha mai registrato episodi di violazione dei dati personali. Sono stati rilevati invece degli attacchi informatici, che sono stati adeguatamente gestiti e che non hanno comportato conseguenze.

Infine, anche i nuovi fornitori sono soggetti a delle valutazioni per determinare se i loro rapporti con il Gruppo e le loro prestazioni possano comportare il trattamento di dati personali. In caso positivo viene coinvolta l'area privacy per gestire la situazione in modo appropriato.

OBIETTIVI FUTURI

Nel breve-medio termine, il Gruppo intende:

- procedere alla sistemizzazione degli aggiornamenti formativi per i dipendenti in materia di protezione dei dati personali, con particolare riferimento alle best-practice da adottare;
- designare un Responsabile per la Transizione Digitale, quale figura di riferimento AgiD;
- ottenere l'abilitazione alla Piattaforma Digitale Nazionale Dati, che favorisce l'interoperabilità dei sistemi informativi degli Enti e dei Gestori di Servizi Pubblici.

RESPONSABILITÀ NEL SERVIZIO

ATB si impegna a garantire una mobilità integrata,
accessibile e sicura



5.1 QUALITÀ, ACCESSIBILITÀ E INTEGRAZIONE DEL TRASPORTO PUBBLICO

9 INDUSTRY, INNOVATION
AND INFRASTRUCTURE



11 SUSTAINABLE CITIES
AND COMMUNITIES



Negli ultimi decenni, le aziende di trasporto pubblico si sono confrontate con importanti cambiamenti a livello globale. La crescente urbanizzazione, i cambiamenti demografici e i nuovi stili di vita hanno portato a ripensare il trasporto collettivo nella prospettiva della condivisione di spazi, risorse e mezzi.

Il servizio che ATB svolge, gestito mediante il contratto di servizio sottoscritto con l'Agenzia per il trasporto pubblico locale del bacino di Bergamo (TPL), intende promuovere una mobilità che rispetti le seguenti caratteristiche:

- **Sostenibile:** che promuova modalità di viaggio in grado di ridurre gli impatti ambientali, sociali ed economici legati al trasporto privato, fornendo una risposta collettiva a un'esigenza privata;
- **Integrata:** che offra ai cittadini molteplici soluzioni di trasporto interconnesse tra loro per gli spostamenti quotidiani;
- **Rispondente a elevati standard qualitativi:** che garantisca puntualità, favorisca l'organizzazione e assicuri il comfort a bordo;
- **Accessibile:** che non ponga ostacoli e sia usufruibile da tutti i cittadini che lo desiderano;
- **Articolata:** che sia diffusa capillarmente nel territorio servito, incrementandone la vivibilità¹⁸.

¹⁸ Per un approfondimento sull'aspetto della capillarità del servizio, si rimanda al Capitolo 8 Vivibilità del territorio e connettività.

Nel 2022-2023, si è registrata una **tendenza positiva** nell'utilizzo dei servizi offerti dal Gruppo, dopo il periodo di forte calo causato dalla pandemia da Co-

vid-19. Sebbene il numero totale di passeggeri non abbia ancora raggiunto i livelli del 2019, che ammontavano a 35,8 milioni, si osserva in ogni caso una ripresa significativa rispetto alla flessione registrata nel periodo precedente.

PASSEGGERI ATB				
INDICATORI	UNITÀ DI MISURA	2021	2022	2023
Passeggeri ATB Servizi	n. (espresso in M)	18,7	22,7	25,6
Passeggeri TEB	n. (espresso in M)	2,5	3,3	3,2
Totale	n. (espresso in M)	21,2	26,0	28,8

5.1.1. INTEGRAZIONE DEL TRASPORTO PUBBLICO

I cittadini ricercano nel trasporto pubblico la stessa connettività, efficienza e condivisione che trovano in altri ambiti della vita, la sfida per le aziende del settore è andare oltre il tradizionale servizio di trasporto.

È su questa esigenza che ATB basa il concetto di “**mobilità integrata**”, intesa come un sistema unitario di servizi che assicura una copertura capillare del territorio e offre ai cittadini molteplici soluzioni per i loro spostamenti quotidiani, da quelle appartenenti al **trasporto tradizionale** (urbano ed extraurbano, su gomma e su ferro) a quelle proprie della **mobilità dolce**, che invece prevede soluzioni non motorizzate (ad esempio, attraverso il bike sharing).

La realizzazione di una mobilità sempre più integrata è perseguita in maniera coerente dal Gruppo ed è portata avanti in diverse aree, quali ad esempio:

- **Integrazione tariffaria:** creazione di un sistema tariffario unificato e coordinato che consente agli utenti di utilizzare più modalità di trasporto con un unico sistema di bigliettazione;
- **Integrazione dei servizi:** coordinamento di orari tra le diverse modalità di trasporto, anche a livello provinciale e regionale (ad esempio, tra mezzi urbani e servizio ferroviario regionale);
- **Integrazione dei luoghi:** predisposizione di centri di interscambio modale progettati per agevolare lo scambio efficiente e fluido dei passeggeri. Un esempio consiste nella stazione di Bergamo, dove convergono la stazione delle autolinee urbane, extraurbane e di lun-

ga percorrenza, la stazione ferroviaria, il terminal TEB e la fermata della linea 1 ATB Airport Bus, di collegamento con l'aeroporto "Il Caravaggio";

- **Integrazione digitale**¹⁹: promozione di un unico strumento digitale (app ATB Mobile) che consenta l'utilizzo di più sistemi di mobilità e l'accesso ai servizi TPL, parcheggi, ZTL e bike sharing, sulla base del modello MAAS (*Mobility As A Service*). In prospettiva, tale approccio condurrà all'integrazione della parte informativa (orari e integrazione fra le varie modalità) con quella di vendita (ticket per le diverse modalità e sistemi tariffari integrati).

Altre iniziative a supporto di un'incrementata integrazione della mobilità sono le seguenti:

- Nel 2019, è stato inaugurato tra via Gavazzeni e via San Giovanni Bosco il **parcheggio dell'Ex Gasometro**, il primo in città con lettura automatica della targa senza rilascio di ticket. È aperto a tutte le ore del giorno, sette giorni su sette e offre 312 posti auto, di cui 150 per gli abbonati e 136 per i clienti occasionali, con tariffe scontate per gli abbonati al trasporto pubblico.
- Nel 2021, è stato realizzato il **parcheggio a raso di via Baschenis**, dotato di tecnologia c.d. "*free flow*" che lo rende completamente automatizzato. Durante lo stesso anno, sono stati creati dei posti a pagamento per la sosta breve nel piazzale della Malpensata a Bergamo.

Il Gruppo conduce verifiche periodiche **sull'efficacia delle azioni intraprese**, analizzando i flussi di traffico in entrata e in uscita dal capoluogo, misurando la ripartizione modale degli spostamenti, verificando la copertura del servizio, monitorando i passeggeri e tenendo traccia delle statistiche di utilizzo del bike sharing, il tutto per migliorare costantemente la propria offerta e orientare la programmazione del servizio in base alle esigenze degli utenti.

Sistema tariffario e iniziative di integrazione tariffaria

ATB System è il sistema tariffario²⁰ applicato nell'Area Urbana servita da ATB Consorzio che permette, con lo stesso documento di viaggio, di spostarsi nel territorio di Bergamo e negli altri 27 comuni dell'*hinterland*, comprese le località raggiunte dalla tramvia T1 Bergamo-Albino.

¹⁹ Per un approfondimento sull'app ATB Mobile e sull'integrazione digitale, si rimanda al Capitolo 5.3. Digitalizzazione.

²⁰ Per un approfondimento sulle innovazioni del sistema tariffario e sulla digitalizzazione, si rimanda al Progetto SBE-BG: Sistema di Bigliettazione Elettronica del Bacino di Bergamo (Capitolo 5.3. Digitalizzazione).



Ciascuna zona tariffaria è indicata nel “bersaglio” con un codice numerico. La città di Bergamo, zona urbana 00, si trova al centro.

Per calcolare una tariffa si conta il numero di zone attraversate dal percorso delle singole linee, comprese quelle di partenza e di arrivo. A ogni zona attraversata corrisponde uno scatto di tariffa, mentre se il tragitto dello spostamento inizia o termina al confine di zona non si verifica lo scatto alla successiva.

Sono inoltre previsti abbonamenti che possono avere durata mensile o annuale; per questi ultimi, grazie alla compartecipazione con Istituzioni e Enti locali agli studenti sono riservate tariffe agevolate.

La tramvia T1 è stata integrata al sistema tariffario urbano fin dal suo avvio, con l'annessione all'Area Urbana dei comuni di Nembro e Albino e l'estensione della possibilità di utilizzo del servizio anche ai viaggiatori provenienti dall'Alta Valle Seriana col documento di viaggio extraurbano.

DOCUMENTI DI VIAGGIO REGIONALI

DOCUMENTO	PRINCIPALI CARATTERISTICHE
Io Viaggio Ovunque in Lombardia	Documento di viaggio integrato per viaggiare con tutti i servizi di trasporto pubblico locale nella Regione Lombardia .
Io Viaggio Ovunque in Lombardia Agevolata	La Regione Lombardia prevede inoltre le Carte Regionali di Trasporto, nelle tipologie gratuita, agevolata, intera e ridotta, riservate ai passeggeri appartenenti alle categorie indicate sul sito regione.lombardia.it
Io Viaggio Ovunque in Provincia di Bergamo	Abbonamento mensile integrato, ideale per chi utilizza più mezzi pubblici nella Provincia di Bergamo.
Io Viaggio in Famiglia	<p>Occasionali: la tessera consente ai ragazzi fino ai 14 anni d'età non compiuti di viaggiare gratuitamente se accompagnati da un parente. L'accompagnatore deve avere compiuto la maggiore età, essere provvisto di titolo di viaggio valido per lo spostamento e di documento d'identità in corso di validità.</p> <p>Abbonati: in una stessa famiglia i figli fino ai 18 anni (non compiuti) possono acquistare abbonamenti mensili o annuali a un prezzo scontato.</p>
TrenoBergamo	Abbonamento mensile ordinario che combina le fasce chilometriche Trenord alla Zona Urbana ATB, con uno sconto del 30% applicato alla tariffa del mensile urbano.

Il sistema di bike sharing

A gennaio 2022 è stato inaugurato un **nuovo sistema di bike sharing**, che rappresenta un ulteriore servizio ai cittadini di Bergamo.

Fino a novembre 2021, infatti, Bergamo disponeva di un sistema esclusivamente *station-based* accessibile tramite tessera, con la possibilità di prelevare e riconsegnare circa 150 biciclette in 23 ciclostazioni predefinite. Nel corso del 2021 è stata indetta una procedura di gara per la fornitura, la messa in servizio e la gestione logistica e manutentiva di un sistema “ibrido”, che coniuga i modelli *station-based* e *free floating*, prevedendo quindi la possibilità di rilascio delle biciclette anche al di fuori delle ciclostazioni fisse.

Al 31.12.2023, il nuovo sistema è dotato di **68** punti di prelievo, e nello specifico:

- **38 fisici**, di cui due attrezzati per la ricarica delle biciclette a pedalata assistita, dotati di rastrelliere con totem²¹ che identificano e rendono riconoscibili le ciclostazioni;
- **30 virtuali**, con segnaletica a terra e totem.

Originariamente, le bici entrate in servizio nella primavera del 2022 erano **370**, di cui 350 **tradizionali**, dotate di cambio a sette rapporti, e **20 bici a pedalata assistita**. Nel corso del 2023, il totale delle bici è aumentato a 410, di cui 20 a pedalata assistita. A differenza del vecchio sistema, che si affidava a una tessera, oggi l'accesso al servizio avviene tramite un'applicazione dedicata, che consente di effettuare tutte le operazioni di prelievo e di riconsegna delle biciclette.

Il sistema ibrido, che permette la presa in consegna e il rilascio delle biciclette in specifiche aree della città, denominate *flex zone*, amplia la copertura territoriale e offre maggiore libertà agli utenti nell'utilizzo del servizio. Al tempo stesso, attraverso una specifica regolamentazione tariffaria, viene incentivato l'utilizzo delle stazioni (fisiche e virtuali), così da rendere la distribuzione delle bici più ordinata. Questo approccio è stato adottato in considerazione di altre esperienze a livello nazionale, dove l'implementazione del solo modello *free floating* ha causato problemi di gestione delle bici, che venivano spesso lasciate in modo caotico non solo in strada, ma anche su marciapiedi e fermate, spesso limitando l'accessibilità di queste aree.

A dimostrazione dell'efficienza e della qualità del servizio, i prelievi di biciclette registrati nel biennio sono rispettivamente pari a 92.095 nel 2022 e 136.596 nel 2023, contro i 45.350 prelievi del vecchio sistema, attivo fino al 31.12.2021. Anche gli abbonamenti al servizio sono in crescita, con un totale di 1.212 sottoscrizioni nel primo anno del biennio e 1.376 nel secondo.

²¹ Per un approfondimento sui totem, si rimanda al Capitolo 5.3, Digitalizzazione.

IL NUOVO SISTEMA DI BIKE SHARING

INDICATORI	UNITÀ DI MISURA	2022	2023
Ciclostazioni	n.	61	68
Di cui fisiche	n.	31	38
Di cui virtuali	n.	30	30
Biciclette	n.	370	390
Biciclette elettriche	n.	20	20
Prelievi	n.	92.095	136.596
Abbonamenti	n.	1.212	1.376

Il sistema è inoltre ben integrato con le altre soluzioni di mobilità: sono presenti 11 linee di autobus con fermate in prossimità di ciclostazioni, quattro ciclostazioni in prossimità della linea tramviaria T1 e 18 ciclostazioni in corrispondenza delle fermate della linea C.

OBIETTIVI FUTURI

Il Gruppo conferma gli obiettivi di breve-medio termine stabiliti nel biennio di rendicontazione precedente e riporta i seguenti aggiornamenti:

OBIETTIVO	AGGIORNAMENTO
Indice di accessibilità al 40% entro il 2025 , livello medio europeo per le città di medie dimensioni.	Tutti gli obiettivi sottostanti - e i relativi aggiornamenti - stanno contribuendo significativamente al perseguimento dell'obiettivo entro il 2025.
Progettazione e realizzazione della nuova linea T2 per collegare Bergamo a Villa d'Almè, coinvolgendo cinque comuni e una popolazione di oltre 240mila persone lungo la direttrice della Val Brembana.	I lavori sono iniziati alla fine del 2023, con l'obiettivo di avviare il servizio entro il 2026.
Progettazione e realizzazione del nuovo sistema e-BRT (Electric Bus Rapid Transit) per collegare attraverso autobus elettrici il Polo Intermodale della Stazione di Bergamo con Dalmine, Verdellino (stazione FS).	Nel 2023 sono state concluse le fasi progettuali, esecutive e di dialogo con gli stakeholder, mentre la cantierizzazione è prevista per il 2024. L'apertura del servizio è prevista per il 2026.

OBIETTIVO

AGGIORNAMENTO

Contributo alla realizzazione del **Polo intermodale di Porta Sud**²² (*master plan* relativo al progetto di riqualificazione della stazione ferroviaria di RF1, del terminal tranviario T2 e del e-BRT e della nuova stazione delle autolinee).

ATB partecipa al progetto attraverso la realizzazione dell'e-BRT e della linea tranviaria T2.

Realizzazione dell'**e-Plan**²³, piano che coordina lo sviluppo della rete di infrastrutture pubbliche per la ricarica dei veicoli elettrici.

Il progetto si è concluso nel 2023 e ha comportato, in ordine, la valutazione delle esigenze di ricarica prospettiche, in relazione all'evoluzione delle flotte veicolari, l'individuazione dei punti più idonei in cui collocare le infrastrutture di ricarica e la successiva realizzazione delle infrastrutture stesse.

Al 31.12.2023, gli autobus elettrici all'interno del deposito di ATB sono complessivamente 24, di cui la maggioranza è alimentata con un meccanismo di ricarica a terra *one-to-one*, mentre la minoranza è alimentata con un cavo riavvolgibile direttamente dalla pensilina. Il numero di autobus è passato da 12 nel 2021 a 14 nel 2022 e infine a 24 mezzi nel 2023.

Le funicolari ad alimentazione elettrica e i tram elettrici si sono mantenuti invece sugli stessi numeri del 2021, rispettivamente 3 e 14.

Evoluzione del sistema di bike sharing

Conseguito con successo a partire da gennaio 2022.

Per il futuro, ATB sta valutando l'avvio di partnership con aziende del territorio per promuovere i servizi di bike sharing tra i loro dipendenti.

Completamento lavori e attivazione del **nuovo parcheggio in città Alta** (via Fara)²⁴.

L'attivazione del parcheggio è prevista per aprile 2024.

5.1.2. QUALITÀ DEL TRASPORTO PUBBLICO

Nella visione del Gruppo ATB, l'incentivo per il passaggio dall'uso dei mezzi privati al trasporto pubblico passa necessariamente per **un servizio di eccellente qualità**. Per questo motivo, l'impegno al miglioramento continuo del servizio è alla base delle attività svolte dalle aree aziendali del Gruppo, ciascuna in relazione ai propri compiti specifici.

²² Per ulteriori approfondimenti, si rimanda al Capitolo 8 Vivibilità del territorio e connettività.

²³ Per ulteriori approfondimenti, si rimanda al Capitolo 8 Vivibilità del territorio e connettività.

²⁴ Per ulteriori approfondimenti, si rimanda al Capitolo 8 Vivibilità del territorio e connettività.

Le Aree di Programmazione ATB e TEB sono coinvolte direttamente nella progettazione dei servizi di trasporto, guidate dallo scopo di massimizzare il servizio offerto con le risorse a disposizione e valorizzare il contributo e l'apporto positivo di tutti i collaboratori impegnati nel processo.

La pianificazione e la progettazione dei servizi si svolgono nell'ottica di incrementarne l'attrattività, garantendo:

- **Frequenze delle corse** calibrate in base alle risorse disponibili per accogliere le esigenze dei viaggiatori nelle diverse fasce orarie;
- **Veicoli accessibili** e dotati dei più elevati **comfort** di marcia;
- Servizi di emissione di **biglietti a bordo** (cartacei ed elettronici con pagamento contactless);
- **Sistemi di informazione** in tempo reale su orari e variazioni di servizio in fermata (pensiline smart²⁵), lungo la tramvia (chiamate SOS) e direttamente a bordo.

Il sistema di pianificazione e progettazione consente anche di ottenere dei benefici strategici in termini di **riduzione dei tempi di spostamento, economicità del viaggio, contenimento della congestione e abbattimento degli impatti ambientali**.

Per il servizio autobus, la pianificazione avviene a partire dalla raccolta di informazioni provenienti da molteplici fonti, tramite l'ausilio del programma di gestione della programmazione. Successivamente, vengono eseguite:

- La verifica, linea per linea, della regolarità delle corse;
- La corretta taratura dei transiti alle singole fermate;
- L'intercalazione dell'orario di linee diverse su tratte comuni e le eventuali coincidenze con i servizi ferroviari o tra le varie linee aziendali, dove previsto.

L'attività di **verifica della corretta programmazione** del servizio viene svolta sia in tempo reale che su base periodica grazie alla reportistica prodotta dalla business intelligence del nuovo AVM (Automatic Vehicle Monitoring).

La qualità certificata di ATB

La seguente tabella presenta l'elenco delle certificazioni che le Società del Gruppo possiedono o hanno programmato di ottenere nei prossimi anni.

²⁵ Per un approfondimento sulle pensiline smart, si rimanda al Capitolo 5.3. Digitalizzazione.

LE CERTIFICAZIONI DI ATB			
CERTIFICAZIONI	ATB SERVIZI	ATB MOBILITÀ	TEB
ISO 9001 (Qualità)	✓	Programmata	Programmata
ISO 14001 (Ambiente)	Programmata	Programmata	Programmata
ISO 45001 (Gestione della salute e della sicurezza sul lavoro)	Attivo sistema SGSL Programmata certificazione	Attivo sistema SGSL Programmata certificazione	Attivo sistema SGSL Programmata certificazione
ISO 50001 (Sistemi di Gestione dell'Energia)	Programmata	Programmata	Programmata
UNI EN 13816 (Qualità del servizio)	✓	-	✓

La soddisfazione degli utenti

La soddisfazione degli utenti, indicatore chiave per verificare l'efficacia del servizio, viene monitorata da ATB attraverso tre strumenti principali:

- **Indagine di Customer Satisfaction:** valuta la qualità percepita dal cliente, e si svolge attraverso interviste a campione;
- **Indagine di Mystery Client:** verifica la qualità effettivamente offerta dal Gruppo, mediante la rilevazione in modo anonimo del servizio erogato;
- **Certificazione UNI EN 13816 - Trasporto pubblico di passeggeri:** effettua una misurazione complessiva della qualità del servizio percepita ed effettivamente erogata. Questa certificazione è stata ottenuta nel 2017 e viene rinnovata annualmente.

Indagine di Customer Satisfaction

L'indagine di *Customer Satisfaction* prevede ogni anno una serie di interviste a un campione rappresentativo dei passeggeri occasionali e abbonati. Essa approfondisce il profilo dei cittadini che utilizzano i mezzi pubblici gestiti da ATB Servizi e TEB per comprenderne i bisogni e il relativo livello di soddisfazione. Tale indagine viene condotta da una Società esterna nei diversi momenti di erogazione del servizio (punta, morbida, festivo) in periodi dell'anno di piena attività lavorativa e scolastica. Basati su una scala da uno a dieci, i valori riportati mostrano il giudizio medio dei

passaggeri rispetto al servizio offerto. Dai risultati dell'indagine dipendono poi l'applicazione di premialità e/o penalità da parte dell'Agenzia TPL (Ente committente del servizio di TPL per l'intera provincia di Bergamo).

I dati relativi alle **indagini di Customer Satisfaction di ATB Servizi** svolte nel biennio si presentano come segue:

Per la *Customer Satisfaction 2022* (Raccolta Dati novembre 2022):

- Sono state condotte 727 interviste face-to-face e 375 interviste telefoniche;
- Le valutazioni si mostrano perlopiù allineate a quelle della precedente edizione (2021), con **voti medi superiori al 7** per tutte le aree del servizio indagate;
- Gli aspetti maggiormente apprezzati dagli utenti sono, in ordine, la possibilità di acquistare i titoli di viaggio online, la pulizia dei mezzi e la durata degli spostamenti;
- Anche la disponibilità degli operatori di esercizio e dei dipendenti di ATB nel rispondere a richieste sul servizio, reclami e informazioni è largamente apprezzata;
- Analizzando le evidenze relative all'importanza dei fattori, si osserva come per gli intervistati i fattori più importanti siano, in ordine, la **sicurezza del viaggio/impatto ambientale**, l'**affidabilità del servizio** e il **comfort del servizio**.

Per la *Customer Satisfaction 2023* (Raccolta Dati novembre e dicembre 2023):

- Sono state condotte 726 interviste face-to-face e 375 interviste telefoniche;
- Le valutazioni si mantengono positive, anche se qualcuna in leggero calo rispetto alla precedente edizione (2022), con **voti medi superiori al 6,8** per tutte le aree del servizio indagate;
- Gli aspetti maggiormente apprezzati dagli utenti sono, in ordine, la facilità di acquisto dei titoli di viaggio presso i punti vendita e le emittitrici e la capacità di ATB di comunicare, informare e sensibilizzare;
- Vengono apprezzate largamente, in continuità con il 2022, anche la disponibilità e l'affidabilità del servizio;
- Analizzando le evidenze relative all'importanza dei fattori, si osserva un interesse maggiore in relazione all'**impatto ambientale**, che occupa il primo posto nella classifica, seguito dal **comfort del servizio e dalla sicurezza del viaggio**.

Per quanto concerne TEB, i dati relativi alle **indagini di Customer Satisfaction** condotte si presentano come segue:

Nel 2022:

- Sono state condotte 200 interviste face-to-face;
- Le valutazioni nel complesso mostrano un lieve aumento rispetto alla precedente rilevazione (2021), con **voti medi superiori al 7** per tutte le aree del servizio indagate, a eccezione del macro-fattore legato al rapporto con l'utenza e del micro-fattore relativo alla competenza dei dipendenti, che presentano entrambi un voto medio pari 6,9. Il giudizio complessivo dei clienti ATB ha dato un voto di 7,8;
- La valutazione sul servizio TEB, nell'ottica della qualità percepita, raggiunge un voto medio complessivo pari a 8,1 (nel 2021 era pari a 8);
- Gli aspetti più apprezzati, tutti con un voto medio pari a 8,1, risultano essere la disponibilità d'informazioni alle fermate, il comfort dei mezzi e la durata dello spostamento;
- Analizzando le evidenze relative all'importanza dei fattori, si osserva come per gli intervistati i fattori più importanti siano, in ordine, la **sicurezza del viaggio** e l'**impatto ambientale** (a pari merito), il **tempo di viaggio** e il **comfort del servizio**.

Nel 2023:

- Sono state condotte 200 interviste face-to-face;
- Le valutazioni risultano perlopiù analoghe alla precedente rilevazione (2022), con **voti medi superiori al 7** per tutte le aree del servizio indagate, a eccezione del macro-fattore legato al rapporto con l'utenza, che presenta un voto medio pari 6,9. Il giudizio complessivo dei clienti ATB ha dato un voto di 7,9 superiore di 0,1 punti rispetto a quello del 2022;
- La valutazione sul servizio TEB, nell'ottica della qualità percepita, mantiene un voto medio complessivo pari a 8,1, analogo al 2022;
- Gli aspetti più apprezzati risultano essere la durata dello spostamento e la disponibilità d'informazioni alle fermate, seguiti dal comfort dei mezzi e dalla copertura efficace del territorio servito;
- Analizzando le evidenze relative all'importanza dei fattori, si osserva come per gli intervistati i fattori più importanti siano, in ordine, la **sicurezza del viaggio**, l'**affidabilità** del servizio e l'**accessibilità** del servizio.

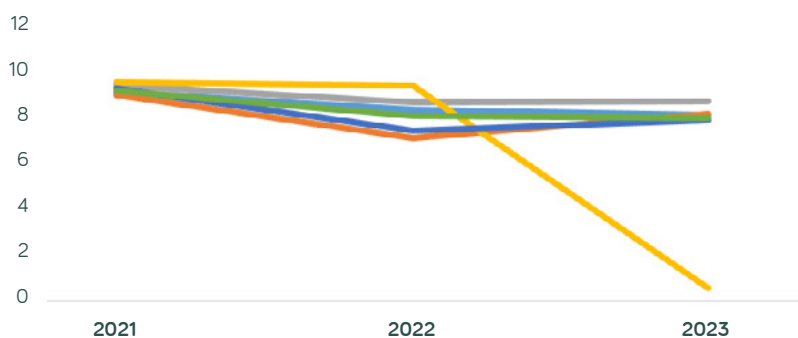
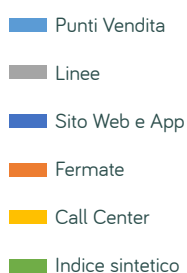
Indagine di Mystery Client

L'indagine di *Mystery Client* ha l'obiettivo di verificare la qualità effettivamente erogata dal servizio di ATB, attraverso il coinvolgimento di individui in incognito – i *mystery client*, per l'appunto – che analizzano l'efficacia, l'efficienza e il rispetto degli standard da parte del servizio. Questo processo permette di condurre un'analisi imparziale e dettagliata dell'esperienza del cliente, identificando in maniera oggettiva punti di forza e debolezza.

Ogni anno, ATB si affida a una Società esterna per condurre questo tipo di indagine, che viene svolta da ispettori formati su un *panel* di aziende comparabili del settore.

I risultati nel 2022 e nel 2023 sono complessivamente positivi su tutte le variabili, fatta eccezione per quella legata ai call center e alla gestione delle telefonate da parte degli utenti, il cui punteggio è sceso nel secondo anno. Questo risultato è influenzato dai tempi di risposta causati dall'elevato numero di richieste rispetto al numero di operatori adibiti al servizio. Il Gruppo intende affrontare questa criticità molto seriamente e sta attualmente esaminando diverse opzioni per porvi rimedio. Una possibilità consiste, ad esempio, nell'individuazione di un partner che supporti ATB in una gestione più efficiente soprattutto nei momenti più critici corrispondenti al periodo del rinnovo abbonamenti.

DETTAGLIO INDAGINE MYSTERY CLIENT



La gestione delle segnalazioni

La gestione efficace e la risoluzione delle segnalazioni pervenute dai clienti rappresentano un ulteriore strumento per garantire la qualità del servizio e aumentare la soddisfazione dei passeggeri. Ogni feedback, infatti, può costituire un'opportunità di crescita e consentire l'individuazione delle aree di miglioramento e la correzione di eventuali criticità. Inoltre, la tempestiva risoluzione delle segnala-

zioni può prevenire la diffusione di opinioni negative e contribuire positivamente alla reputazione del Gruppo.

L'**ATB Point** (Largo Porta Nuova, Bergamo) è l'ufficio sul territorio preposto all'assistenza all'utenza. Oltre a fornire informazioni di persona, via telefono e via e-mail sugli orari e sulle linee, si occupa della gestione dei reclami e degli oggetti smarriti. In particolare, gli operatori dell'ATB Point si occupano di **instradare le segnalazioni ai responsabili delle aree interne** e, al termine delle verifiche, di **fornire la risposta o l'esito della richiesta agli utenti**. I reclami inerenti all'operato del personale possono essere segnalati internamente solo se corredati dai dati identificativi del segnalante.

Il personale è piuttosto efficiente nella gestione delle segnalazioni, con un tempo massimo di risposta di due giorni nel 2022 e di un giorno e mezzo nel 2023. Gli utenti sono soddisfatti dell'operato dell'ATB Point, con un tasso di soddisfazione stabile al 70% negli ultimi tre anni.

VELOCITÀ E QUALITÀ DI RISPOSTA ALLE SEGNALAZIONI RICEVUTE

INDICATORI	UNITÀ DI MISURA	2021	2022	2023
Indice di reperibilità ai contatti	Tempo massimo di risposta a richieste o segnalazioni scritte per posta ordinaria o elettronica	2 giorni	2 giorni	1,5 giorni
Soddisfazione del cliente sulla qualità nei rapporti	%	70%	70%	70%

Per quanto concerne l'andamento del numero di segnalazioni, dal 2021 si è assistito a una graduale crescita, dovuta principalmente all'aumento dei passeggeri fruitori dei servizi di ATB. L'aumento si percepisce specialmente nell'area di gestione e produzione del servizio, mentre le aree relative al parco autobus e ai sistemi di vendita sono in calo, a dimostrazione di una migliore gestione delle stesse. Si mantengono infine praticamente nulle le segnalazioni sul tema dell'accessibilità dei mezzi.

SEGNALAZIONI RICEVUTE, PER ARGOMENTO				
ARGOMENTO	UNITÀ DI MISURA	2021	2022	2023
Gestione e produzione del servizio	n.	487	651	840
Personale	n.	534	590	565
Programmazione Servizio	n.	152	126	146
Parco autobus	n.	127	38	61
Sistemi di vendita	n.	112	82	23
Informazioni	n.	24	39	24
Elogi	n.	4	7	7
Accessibilità	n.	0	1	0
Totale	n.	1.440	1.534	1.666

5.1.3. ACCESSIBILITÀ DEL TRASPORTO PUBBLICO

Nell'ottica di una mobilità sostenibile non solo dal punto di vista ambientale, ma anche sociale, che consenta quindi l'accessibilità al servizio da parte di tutte le persone che desiderino usufruirne, ATB si impegna costantemente nel garantire la **massima fruibilità delle infrastrutture e delle tecnologie** messe a disposizione dei passeggeri.

Per garantire l'accessibilità dei servizi di mobilità integrata per ogni tipo di utenza, ATB prevede l'installazione e la verifica costante di tutti gli ausili fondamentali per la fruibilità dei propri mezzi di trasporto e dei sistemi di gestione della mobilità, come ad esempio la progressiva implementazione di dispositivi semaforici dotati di adeguati supporti per ipovedenti o percorsi tattili presenti su tutte le infrastrutture portanti della rete ATB. L'ATB Point è provvisto di ascensore per clienti con difficoltà motorie e percorsi guidati per non vedenti e ipovedenti.

Per quanto riguarda la flotta, la situazione si presenta come segue:

Autobus:

- Tutti gli autobus dispongono di un **pianale ribassato**, con un'altezza massima di 30 cm da terra, e di una **pedana di salita per carrozzine e ausili per la deambulazione**. Per un accesso più agevole, i viaggiatori con disabilità motoria possono richiedere la salita a bordo anche dalle porte centrali, generalmente riservate alla discesa;
- I non vedenti e gli ipovedenti possono affidarsi agli **avvisi sonori di prossima fermata**, che al momento sono disponibili sulla linea 7 ma che nel breve termine saranno installati su tutte le linee;
- Alle pensiline smart della linea C, premendo il tasto posto di lato al monitor *Live Touch* è possibile ascoltare il messaggio vocale con l'orario delle corse in arrivo;
- I disabili uditivi possono consultare i monitor presenti sulla quasi totalità dei mezzi per consultare il percorso.

Tram:

- A bordo di tutti i tram vi sono **avvisi sonori** che annunciano la fermata imminente;
- I semafori di passaggio del tram sono dotati di **segnale acustico** e, alle due fermate di capolinea e a quella di Borgo Palazzo, si possono trovare delle **mappe tattili** del servizio;
- Tutti i tram sono dotati di monitor a bordo con l'indicazione di prossima fermata.

Funicolare:

- Le stazioni della funicolare sono provviste di **mappe in braille**, percorsi tattili e dispositivi saliscendi;
- La prima linea della Funicolare di Città e la Funicolare di San Vigilio sono provviste di **pedana per la salita**;
- Ai passeggeri con disabilità e alle donne in stato di gravidanza è consentito l'accesso prioritario alle funicolari, insieme ai relativi accompagnatori e minori al seguito.

Tutti i mezzi:

- I cani guida per non vedenti e i cani da salvataggio possono viaggiare gratuitamente, anche se fuori taglia e/o sprovvisti di museruola;
- Il 99% dei mezzi è dotato di impianti di climatizzazione, per garantire

un viaggio confortevole specialmente ad anziani e ad altre categorie di soggetti particolarmente sensibili alle condizioni metereologiche esterne.

Nei propri piani manutentivi, il Gruppo assicura specifici controlli periodici dedicati ai dispositivi installati sulla propria flotta e sul territorio, funzionali al miglioramento dell'accessibilità ai propri servizi.

Infine, poiché a volte le condizioni del tratto stradale non consentono un'accessibilità ottimale, per aiutare i cittadini a pianificare meglio il loro viaggio, tutte le fermate della rete sono mappate in accessibili e non accessibili attraverso un contrassegno alla fermata e sul sito atb.bergamo.it nella sezione "Calcola percorso".

La promozione dell'accessibilità si estende anche agli **strumenti di informazione**:

- Il sito www.atb.bergamo.it, oggetto di restyling e upgrade tecnologico che si ultimerà a giugno 2024, è stato progettato e realizzato con una particolare attenzione verso l'accesso alle informazioni anche da parte di persone con disabilità, nell'ottica di fornire un servizio di qualità a tutti i potenziali utenti, senza alcuna esclusione. Inoltre, la funzione "Orari accessibili", di particolare utilità per la mobilità dei disabili visivi, fornisce l'orario di transito delle corse alla singola fermata;
- Gli utenti non vedenti possono avvalersi dell'app *Moovit* e del Calcola Percorso ATB basato sul servizio Google Transit, consultabile sia dagli utilizzatori di PC Windows con *screen reader* Jaws o Nvda, sia dagli utilizzatori di Mac con *screen reader* On Board Voiceover;
- La Carta della Mobilità è stata pubblicata sul sito in un formato Word non modificabile per consentirne un'agevole lettura con i principali *screen reader*;
- L'app ATB Mobile è stata realizzata in conformità all'esperienza d'uso delle piattaforme iOS e Android. La versione iOS è utilizzabile con l'applicazione Voice Over.

OBIETTIVI FUTURI

Il Gruppo intende collaborare con associazioni di persone con disabilità per acquisire una maggiore sensibilità sul tema e introdurre eventuali nuove misure.

5.2 SAFETY & SECURITY IN VIAGGIO

L'impegno per **garantire la sicurezza dei passeggeri e del personale viaggiante** è alla base del lavoro quotidiano del Gruppo. In particolare, ATB si concentra sui seguenti obiettivi chiave:

- Limitare gli incidenti a bordo e sulla strada (*safety*);
- Tutelare l'incolumità e i beni dei viaggiatori (*security*).

3 GOOD HEALTH
AND WELL-BEING



Questi due pilastri guidano le azioni e le decisioni del Gruppo, al fine di garantire viaggi sicuri per tutti. Gli investimenti nella sicurezza dei mezzi, infatti, contribuiscono a incoraggiare il passaggio dal trasporto privato a quello pubblico, poiché incrementano la fiducia dei passeggeri nell'utilizzo dei mezzi. A sua volta, questo ha ricadute positive sulla sostenibilità del sistema di trasporto, attraverso la riduzione del traffico e delle emissioni nocive legate all'uso eccessivo dei veicoli privati.

Per garantire la sicurezza a bordo e sulla strada (*safety*), tutto il personale, compresi i preposti, partecipa a **corsi di formazione riguardanti la Sicurezza, Salute e Lavoro (SSL)**. Inoltre, il personale viaggiante è tenuto per legge a seguire corsi di formazione in ingresso e a ricevere formazione periodica per mantenere le competenze aggiornate.

Nel corso del biennio, è aumentata da parte degli utenti la percezione di insicurezza (*security*), sebbene non si siano registrati episodi gravi segnalati alle autorità competenti, principalmente dovuta a comportamenti inadeguati sui mezzi da parte di alcuni gruppi di persone. Per cercare di contenere la situazione, il Gruppo ha istituito un dialogo con le autorità competenti, in particolare con la Questura di Bergamo, segnalando il fenomeno e richiedendo un aumento – nei limiti della disponibilità delle forze dell'ordine – del numero di pattuglie presenti nelle aree interessate.

Nel tentativo di migliorare l'esperienza dei passeggeri nel breve termine, il Gruppo ha inoltre disposto l'allocazione di personale dedicato esclusivamente alla supervisione e al controllo della salita e della discesa dai mezzi, in particolar modo nel fine settimana e presso le fermate maggiormente affollate. Il Gruppo impiega fino a due squadre di controllori a bordo mezzi e raddoppia il numero di mezzi in collegamento tra la stazione FS, l'aeroporto "Il Caravaggio" e il centro commerciale "Orio Center" nei momenti di maggior afflusso.

In aggiunta, dal 2012 sono installati dei **sistemi di videosorveglianza** su tutti gli autobus e tram, che consentono di registrare le immagini a bordo, utili in caso di specifici eventi, e di metterle a disposizione delle autorità di pubblica sicurezza. Grazie a tali sistemi di controllo si innescano strumenti deterrenti a comportamenti non leciti. Analoghi impianti di videosorveglianza sono installati presso le fermate della linea, gli impianti ascensori-scale mobili e l'area del deposito.

Nel biennio 2022-2023, i mezzi del Gruppo ATB non hanno registrato particolari danni dovuti ad atti vandalici, mentre raramente, quando si è reso necessario, si è operato sospendendo temporaneamente il servizio e intervenendo con proprio personale (controllori o autisti) piuttosto che attraverso il supporto delle Forze dell'Ordine.

Questi sistemi, collegati a una piattaforma di gestione centralizzata installata su un server di proprietà di ATB, oltre a scoraggiare gli atti vandalici o criminosi, consentono le seguenti funzionalità:

- Analisi dei flussi dei passeggeri;
- Monitoraggio della diagnostica di funzionamento degli impianti in tempo reale, con alert che segnalano e descrivono le eventuali anomalie riscontrate;
- Visualizzazione in live streaming delle telecamere.

Per quanto concerne l'aspetto dell'**incidentalità dei mezzi**²⁶, il numero dei sinistri che hanno coinvolto gli autobus è aumentato negli ultimi tre anni, mentre la situazione si è mantenuta pressoché stabile per i tram e per le funicolari, dove gli incidenti sono dal 2021 pari a zero.

Oltre a garantire processi tracciabili di **manutenzione** ordinaria e straordinaria delle flotte, degli impianti e delle infrastrutture, le Società del Gruppo hanno costanti rapporti con le Autorità di Vigilanza del Ministero delle Infrastrutture dei Trasporti (Motorizzazione per gli autobus e USTIF per gli impianti fissi – funicolari e tram) preposte al **monitoraggio e alla verifica della massima efficienza dei mezzi** impegnati nell'erogazione del servizio. Secondo le tempistiche fissate dalle normative vigenti, vengono infatti condotte prove specifiche per accertare il mantenimento della massima efficienza dei sistemi frenanti e di tutti i presidi di bordo (antincendio, maniglie di sicurezza, protezioni elettriche, etc.).

²⁶ L'incremento dei sinistri è dovuto principalmente alle mutate condizioni di traffico, che hanno introdotto nuovi fattori di rischio e complicato la gestione della circolazione stradale.

La linea tramviaria T1 viaggia su un percorso preferenziale protetto con 30 attraversamenti a raso, regolati da semafori intelligenti che evitano le code agli auto-

mobilita attivandosi solo al passaggio del tram. I mezzi sono dotati di tre distinti impianti di frenatura e di un dispositivo che verifica l'attenzione dei conducenti, oltre a due telecamere frontali di sicurezza.

SICUREZZA DEI MEZZI ATB				
CRITERI	UNITÀ DI MISURA	2021	2022	2023
Incidentalità ATB Mobilità (funicolari)	n. sinistri annui in cui siano coinvolti mezzi in servizio	0	0	0
Incidentalità ATB Servizi	n. sinistri annui in cui siano coinvolti mezzi in servizio	37,4 per milione di vett./km	43,0 per milione di vett./km	53,05 per milione di vett./km
Incidentalità TEB	n. sinistri annui in cui siano coinvolti mezzi in servizio	4 sinistri 47.142 corse annuali	6 sinistri 47.431 corse annuali	3 sinistri 47.123 corse annuali
Tram con telecamera a bordo	%	100%	100%	100%
Autobus ATB Servizi con telecamera a bordo	%	95,9%	100%	100%

Infine, il Gruppo ATB viene coinvolto dal Comune di Bergamo e dai limitrofi in occasioni che prevedono un intervento sulle strade, sia per lavori di asfaltatura sia per altre interruzioni temporanee. In questo caso, il Gruppo valuta attentamente le richieste delle autorità locali in termini di impatto sul servizio, fornendo contributi tecnici finalizzati a garantire la regolarità del servizio e ridurre i disagi dell'utenza.

OBIETTIVI FUTURI

Nel breve-medio termine, il Gruppo intende:

- Proseguire, l'attività di ATB Mobilità, in sinergia con il Comune di Bergamo, di realizzazione e coordinamento di interventi volti a migliorare la sicurezza stradale, al fine di ridurre gli incidenti stradali e raggiungere un indice infortuni prossimo allo zero;
- Proseguire nella realizzazione della segnaletica orizzontale per le *bike lane* (corsie ciclabili);
- Ampliare il sistema di videosorveglianza urbana del Comune di Bergamo.

**8 DECENT WORK AND
ECONOMIC GROWTH**

5.3 DIGITALIZZAZIONE

L'evoluzione tecnologica che ha caratterizzato l'ultimo decennio ha rivoluzionato in maniera significativa il concetto di mobilità. In un mondo sempre più rapido e interconnesso, anche le aziende che gestiscono sistemi di trasporto e servizi per la mobilità hanno dovuto orientare i propri sforzi verso una maggiore **digitalizzazione dei servizi**. Seppur la transizione digitale richieda un profondo ripensamento delle dinamiche di gestione della mobilità, un approccio basato sulle tecnologie digitali permette ai cittadini di usufruire al meglio dei servizi di mobilità integrata, ottimizzando al contempo anche i processi aziendali, riducendo i costi e aumentando la produttività. ATB ha pertanto deciso di investire risorse significative nello sviluppo di strumenti innovativi e tecnologie all'avanguardia, al fine di migliorare ulteriormente la mobilità integrata e rispondere in modo efficace alle sfide del settore.

Un'**efficiente comunicazione** dei tragitti, degli orari delle corse e delle deviazioni di percorso è la caratteristica vincente di un buon servizio di trasporto pubblico, che basa la propria efficacia anche sull'informazione. I progetti introdotti da ATB rispondono alla logica della **digitalizzazione del viaggio**, che prevede che il passeggero possa utilizzare i sistemi digitali in tre momenti:

- Prima del viaggio: per la pianificazione e l'acquisto;
- Durante il viaggio: per l'informazione;
- Al termine del viaggio: per l'assistenza post-vendita grazie al canale digitale.

Per questa ragione, nel corso degli anni il Gruppo ATB ha sviluppato un processo di digitalizzazione che ha condotto alla realizzazione di **piattaforme digitali per la prenotazione e vendita di tutti i servizi offerti**, dal trasporto pubblico locale alla sosta e ai permessi di accesso alle zone a traffico limitato.

L'**app di ATB Mobile** offre la possibilità di consultare informazioni e orari dei servizi di trasporto pubblico, acquistare biglietti, cercare il parcheggio più vicino e la relativa capienza, verificare posizione e disponibilità del bike sharing, pagare ticket per il TPL e la sosta e consultare posizione e orari delle ZTL del Comune di Bergamo.

Nel biennio 2022-2023, l'acquisto dei biglietti tramite l'applicazione ha registrato una significativa crescita, con il numero di ticket emessi digitalmente quadruplicato rispetto al biennio precedente. Questo trend evidenzia una crescente pre-

ferenza da parte dei passeggeri per le soluzioni digitali nell'acquisto dei biglietti, riflettendo una tendenza più ampia verso l'adozione di tecnologie che semplifichino l'esperienza di viaggio.

Su questa scia, nel 2023 il Gruppo ha intrapreso un progetto di dematerializzazione del contrassegno della sosta, sostituendo il tradizionale ticket cartaceo con un QR code digitale. Questo nuovo sistema consente la visualizzazione e la lettura del codice tramite dispositivi digitali, eliminando la necessità di supporti fisici. Tale iniziativa non solo contribuisce alla riduzione dell'impronta climatica, ma anche alla minimizzazione dei costi associati alla gestione del supporto fisico e a una migliore esperienza del cliente.

Al fine di migliorare continuamente il proprio servizio, il Gruppo ha condotto un'attenta riflessione in merito all'utilizzo dell'app ATB Mobile per il pagamento della sosta. In questo senso, è stata presa la decisione di eliminare progressivamente questa opzione, optando invece per lo sviluppo di sinergie con altri *player* del settore. Questo permetterà al Gruppo di offrire agli utenti infrastrutture digitali più adatte alle loro esigenze, senza la necessità di doversi registrare sulla piattaforma ATB.

Un altro supporto digitale di ATB è il **portale web** che consente la pianificazione del percorso (calcola percorso, per linea e per fermata), la richiesta di informazioni, le segnalazioni/suggerimenti, la gestione dei reclami e degli oggetti smarriti tramite e-mail. Ai canali più tradizionali, negli ultimi anni si sono affiancati anche i **social network**: dapprima Facebook, Youtube e Twitter e, in tempi più recenti Instagram e LinkedIn.

Nel 2023, per ottimizzare l'esperienza degli utenti e far fronte alla crescente domanda di acquisti elettronici, ATB ha avviato un processo di miglioramento del sito web e dell'app ATB Mobile, che vedrà la completa realizzazione nel mese di giugno 2024. Le nuove versioni del sito e dell'applicazione saranno progettate per migliorare significativamente l'esperienza di acquisto online, offrendo al contempo una migliore integrazione tra i diversi servizi, inclusi l'acquisto di biglietti e pass per la ZTL.

Durante l'emergenza Covid, il Gruppo ha introdotto due sistemi di prenotazione online volti a ridurre quanto più possibile gli assembramenti presso l'ATB Point in fase di rinnovo degli abbonamenti. Ad oggi, i due sistemi hanno l'obiettivo di aumentare l'efficienza dei servizi e rendere l'esperienza dei clienti più rapida e smart. In particolare, il sistema "Booking" consente di prendere un appuntamento

per il servizio di proprio interesse selezionando l'ufficio e la fascia oraria di preferenza. Il servizio "Accodami" consente invece di monitorare il numero di persone in attesa presso l'ATB Point tramite l'app ATB Mobile e di ottenere un biglietto virtuale a distanza, ricevendo una notifica una volta arrivato il proprio turno.

Con l'installazione delle **pensiline smart della linea C**, i servizi digitali sono stati integrati nel display touchscreen consultabile dai passeggeri in attesa. Le pensiline sono dotate anche di pannelli informativi che prevedono una serie di servizi, ad esempio la visualizzazione delle breaking news in collaborazione con L'Eco di Bergamo. Inoltre, nel 2022 è stato installato nelle altre pensiline tradizionali uno schermo più piccolo riservato alle informazioni di servizio per il pubblico, inclusi orari, corse e video, tra i quali quello sulla bigliettazione elettronica.

Grazie a un accordo con un operatore del settore delle telecomunicazioni, TEB ha messo a disposizione degli **internet hot-spot in tutte le banchine** di fermata della linea tramviaria Bergamo-Albino.

Presso la funicolare e la stazione autolinee/treni è presente un servizio di **info-utenza** dedicato alla condivisione degli orari, che si integra al servizio già offerto presso l'ATB Point. Inoltre, circa 90 mezzi della flotta sono stati dotati di monitor di bordo che trasmettono comunicazioni relative ad ATB e regole di viaggio.

Inoltre, al fine di migliorare ulteriormente l'esperienza di viaggio dei passeggeri, è stata introdotta la funzione di annuncio della prossima fermata sulla linea di autobus 7. Questo sistema ha richiesto un'accurata revisione delle denominazioni delle fermate, eliminando abbreviazioni o caratteri illeggibili per consentire al sistema automatico di leggerle correttamente. Questa iniziativa mira a fornire agli utenti informazioni chiare e tempestive sulle fermate successive, migliorando l'accessibilità del servizio di trasporto e la customer experience durante l'intero tragitto.

Dal 2020, la centrale operativa di ATB monitora l'andamento del servizio mediante un **video-wall** che, grazie alla tecnologia in *cloud* della piattaforma *Fleet & Info* del nuovo AVM, permette agli addetti all'esercizio operanti in Sala Operativa di visualizzare contemporaneamente:

- Informazioni relative all'andamento della regolarità del servizio su mappa cartografica e schema lineare;
- Le corse con ritardo consistente in ordine crescente;
- L'andamento del traffico automobilistico sulla rete, con possibilità di inviare in simultanea agli autisti in linea messaggi relativi a chiusure improvvisate;

- La posizione degli autobus e una stima del grado di riempimento dei mezzi;
- Per ogni mezzo, la fermata successiva con i minuti precisi di ritardo e/o anticipo.

La **gestione in tempo reale dei dati** è stata resa possibile grazie all'installazione nel 2021 del sistema **AVM (Automatic Vehicle Monitoring)** per la localizzazione dei mezzi, in grado di comunicare con i display delle pensiline smart e l'app ATB Mobile mediante web services. Il sistema include anche i mezzi delle Società che operano in ATB Consorzio.

In linea con la sistematica digitalizzazione del servizio, l'obiettivo del Gruppo è arrivare nel breve periodo all'intera **dematerializzazione documentale**, per una maggiore efficienza gestionale e un minore ricorso alla carta. In questo senso, in collaborazione con le rappresentanze sindacali e gli autisti è stata definita la progressiva eliminazione dei supporti cartacei nelle comunicazioni di servizio, incluse quelle relative alle cedole, documenti cartacei che devono essere firmati e conservati da tutti i conducenti di autobus.

IL NUOVO SISTEMA GESTIONALE IVU

Nel corso del 2022, ATB ha implementato il sistema gestionale IVU per **ottimizzare la pianificazione degli orari, la gestione dei turni dei mezzi e l'assegnazione del personale viaggiante ai servizi giornalieri**. Questo sistema consente di ottenere informazioni utili per la pianificazione delle corse, automatizzando l'assegnazione dei turni dei veicoli e dei conducenti, notificando eventuali modifiche ai singoli turni e suggerendo eventuali variazioni di servizio.

Una componente fondamentale di questo sistema è l'applicazione IVU PAD, attiva da giugno 2023, che consente l'accesso da qualsiasi dispositivo e facilita una comunicazione efficiente e in tempo reale tra il personale di guida sul campo e i colleghi in ufficio. Questa app supporta il personale con una vasta gamma di funzioni pratiche e fornisce informazioni di servizio per migliorare e semplificare la comunicazione interna.

DIGITALIZZAZIONE E COMUNICAZIONE IN ATB

APP ATB MOBILE	L'applicazione permette di calcolare il percorso migliore, consultare gli orari, acquistare biglietti e abbonamenti, visualizzare posizione e disponibilità dei parcheggi pubblici, consultare orari di accesso delle ZTL e collegarsi al sito www.nextbike.it/bergamo per visualizzare le biciclette disponibili del bike sharing La BiGi.
SITO WEB	Oltre a fornire tutte le informazioni sui servizi del Gruppo, il sito www.atb.bergamo.it permette di ricercare il proprio itinerario di viaggio tramite il servizio "Calcola il Percorso". È possibile inoltre acquistare la B-card, rinnovare gli abbonamenti, richiedere permessi per sosta e ZTL, iscriversi alla newsletter.
SOCIAL NETWORK	ATB informa i propri passeggeri delle novità del servizio anche attraverso i social network. I cittadini possono interagire direttamente con il Gruppo attraverso i profili Facebook, Instagram e LinkedIn. Sono attivi anche i canali YouTube e la pagina Twitter.
TOTEM MULTIMEDIALI	In piazzale Marconi, grazie ai totem multimediali, è possibile consultare gli orari dei servizi urbani, extraurbani, dei treni e dei prossimi voli in partenza dall'Aeroporto "Il Caravaggio" di Orio al Serio.
PENSILINE SMART	Alle pensiline smart della linea C è possibile connettersi gratuitamente alla rete wireless del Comune di Bergamo, visualizzare gli orari degli autobus programmati, ricaricare il proprio dispositivo attraverso la porta USB e utilizzare le app di cui è dotato il totem <i>live-touch</i> , dedicate alle principali informazioni a disposizione del cittadino e turista.
ATB POINT	È il punto di riferimento principale per la clientela che vuole ricevere di persona informazioni, presentare domande, richieste, reclami o suggerimenti.

Progetto SBE-BG: Sistema di Bigliettazione Elettronica del Bacino di Bergamo

A marzo 2021, il Gruppo ha introdotto a bordo di tutti i mezzi della flotta **un nuovo sistema di pagamento basato sulla tecnologia EMV (Passa e vai)**, ossia il pagamento con carte bancarie contactless. Il sistema EMV, oltre a rappresentare un primo passo verso la dematerializzazione dei titoli di viaggio, ha il vantaggio di applicare ai passeggeri la *best fare* giornaliera, calcolata sull'utilizzo effettivo del servizio. Vi è poi un ulteriore elemento di flessibilità: se l'utente seleziona una zona e poi decide di muoversi in altre zone, può convertire il biglietto senza doverlo pagare due volte.

Con la stessa carta bancaria si può acquistare un biglietto valido per tutti i mezzi (autobus, tram e funicolare) e/o per la bicicletta. Anche prima dell'introduzione della carta EMV, il biglietto era acquistabile a bordo da un'emettitrice con moneta o carta bancaria. Con il sistema **Passa e vai**, il pagamento è stato tuttavia reso più veloce e pratico: è sufficiente avvicinare la carta e indicare se si vuole viaggiare in una zona o nell'intera rete.

Il progetto SBE (Bigliettazione Elettronica) ha visto nel mese di novembre 2023 l'avvio di **ATBip**: dedicato ai passeggeri che utilizzano il servizio con frequenza occasionale, si tratta di un biglietto elettronico di tipo *chip on paper* in cui è possibile caricare biglietti singoli, carnet da 10 corse o biglietti turistici da 24 a 72 ore.

È invece in fase di sviluppo avanzato, con avvio previsto entro la fine del 2024, il lancio della Smart Card, una tessera plastificata che può contenere fino a otto tipologie diverse di titoli di viaggio, garantisce una maggiore sicurezza e memoria per chi usufruisce di abbonamenti e presenta il concetto di "Profilo" (ordinario, studenti, junior, profilo speciale, etc.).

OBIETTIVI FUTURI

Nel breve-medio termine, il Gruppo intende:

- Aggiornare e mettere online nell'estate 2024 il nuovo sito web e la nuova app, al fine di migliorare l'esperienza dell'utente e far fronte al maggior numero di acquisti elettronici;
- Ottimizzare le risorse di mobilità valorizzando l'integrazione anche tecnologica delle diverse modalità (TPL, piedi, auto, bike sharing);
- Eliminare progressivamente la carta attraverso la digitalizzazione delle comunicazioni di servizio (es. cedole);
- Dotare tutti i mezzi di monitor di bordo che trasmettono comunicazioni relative ad ATB e regole di viaggio;
- Introdurre la funzione di annuncio della prossima fermata su tutte le linee.

CAPITOLO 6

RESPONSABILITÀ VERSO LE RISORSE UMANE

Per ATB è fondamentale tutelare il personale e investire nella loro crescita professionale.



6.1 QUALITÀ DELL'AMBIENTE DI LAVORO, INCLUSIONE E PARI OPPORTUNITÀ

8 DECENT WORK AND
ECONOMIC GROWTH



La vera forza di ATB sono le persone che collaborano con il Gruppo e che, con competenza e professionalità, garantiscono ogni giorno un servizio di qualità ai cittadini e apportano un contributo fondamentale alla realizzazione della mission aziendale. Per questo motivo, la cura che ATB dedica alle persone comincia prima di tutto all'interno del Gruppo.

Integrità, professionalità, onestà e correttezza dei comportamenti sono i valori che ATB richiede ai propri dipendenti, e si impegna a sua volta ad assicurare ogni giorno aspetti come la tutela della salute e della sicurezza di tutti, una formazione continua e un luogo di lavoro sereno, trasparente e privo di discriminazioni.

Per quanto concerne la distribuzione tra dipendenti assunti a tempo pieno/parziale e con contratto a tempo indeterminato/determinato, la situazione dell'organico nel biennio si presenta come segue:

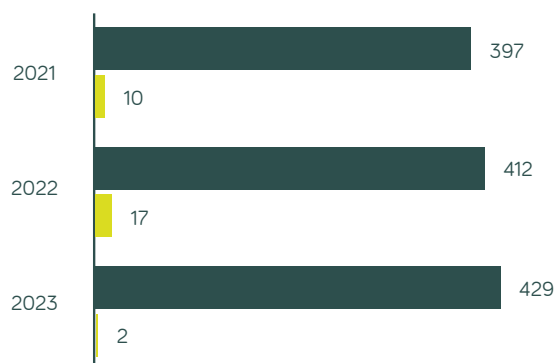
- Nel **2022**, il 96% dei dipendenti risulta assunto con contratto a tempo indeterminato e il 93,7% a tempo pieno, su un organico di 429 dipendenti;
- Nel **2023**, il 99,5% dei dipendenti risulta assunto con contratto a tempo indeterminato e il 95,1% a tempo pieno, su un organico di 431 dipendenti.

Oltre al personale dipendente, nel biennio 2022-2023 il Gruppo si è avvalso complessivamente di 14 collaboratori e collaboratrici in regime di lavoro somministrato (sei nel primo anno e otto nel secondo) e ha accolto due studenti all'anno nell'ambito del progetto di alternanza scuola-lavoro.

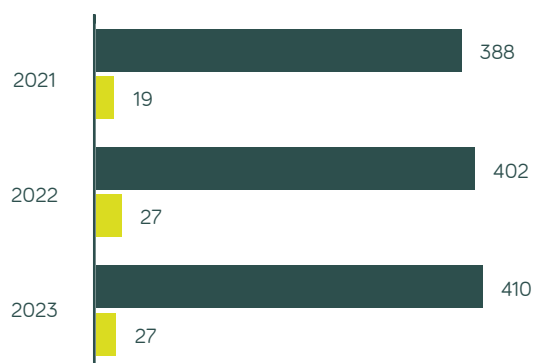
Infine, ATB si dedica diligentemente all'inserimento di lavoratori appartenenti alle categorie protette all'interno del Gruppo, nel pieno rispetto delle disposizioni di legge.

DIPENDENTI PER TIPO DI CONTRATTO 2021 - 2023

■ Indeterminato
■ Determinato



■ Full time
■ Part time



Il Gruppo ha registrato **significative movimentazioni di risorse umane nel biennio**, durante il quale sono stati assunti 54 nuovi dipendenti nel primo anno, a fronte di 32 dimissioni, e 45 nel secondo, a fronte di 43 dimissioni. Analizzando la movimentazione, soprattutto degli “operatori d'esercizio” (personale addetto alla guida), si evidenzia un significativo incremento delle dimissioni per motivi diversi dal pensionamento (avvicinamento a casa, cambio di settore per ragioni economiche e migrazione verso il trasporto merci o la logistica), che confermano la crescente difficoltà rilevata nel reperimento di “operatori d'esercizio” nel settore del TPL negli ultimi anni. Pur comprendendo che vi sia da sempre una percentuale fisiologica di dimissioni del personale alla ricerca di condizioni più favorevoli, è evidente che il fenomeno sia in crescita. Nel corso del 2022 e 2023 pertanto, sono state fatte assunzioni di personale per garantire il turnover positivo e mantenere adeguati standard di qualità dei servizi offerti.

I dati del turnover sono in generale aumento rispetto al periodo di rendicontazione precedente. In particolare,

nel 2022:

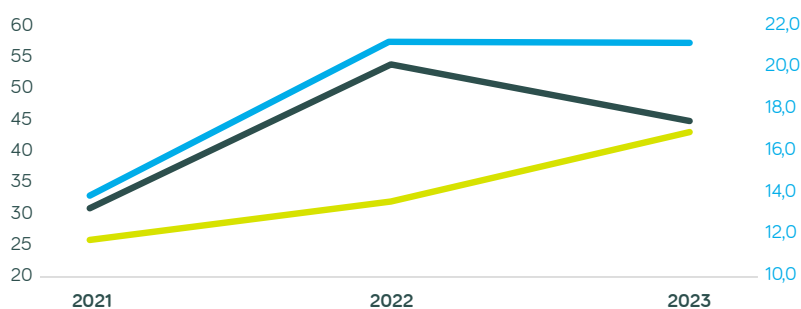
- Turnover positivo²⁷: 13%;
- Turnover negativo²⁸: 8%;
- Turnover complessivo²⁹: 21%;

nel 2023:

- Turnover positivo: 10%
- Turnover negativo: 10%
- Turnover complessivo: 20%

ANDAMENTO TURNOVER (ENTRATE E USCITE)

- Assunzioni
- Pensionamenti e risoluzioni consensuali
- Turnover %



Oltre a quanto precedentemente esposto, si assiste anche a un fenomeno di **ricambio generazionale** a cui il Gruppo ha assistito nel corso del periodo di rendicontazione. Altri fattori rilevanti includono l'aumento del costo della vita, che ha spinto gli operatori del settore a rivolgersi verso opportunità più remunerative o a valutare la possibilità di migrazione verso altre regioni d'Italia là dove il costo della vita è meno caro. Un'ultima ragione è associata al **mutamento generale di paradigma** che si sta attualmente verificando nel mercato del lavoro, per il quale le risorse spesso preferiscono una maggiore varietà di esperienze nell'evoluzione della propria carriera rispetto alla permanenza prolungata in un'unica azienda.

Benessere dei dipendenti e welfare

La promozione del **benessere dei dipendenti** e l'incremento della **qualità dell'ambiente di lavoro** rappresentano un obiettivo fondamentale per ATB, non solo in quanto valore condiviso all'interno del Gruppo, ma anche in considerazione delle ricadute positive prodotte su diversi aspetti, come ad esempio:

- La valorizzazione del capitale umano;
- La promozione di una maggiore fidelizzazione e conseguente riduzione del turnover in uscita;

²⁷ Il turnover positivo (o tasso di entrata) è stato calcolato nel seguente modo: n° assunti/organico inizio periodo x 100.

²⁸ Il turnover negativo (o tasso di uscita) è stato calcolato nel seguente modo: n° uscite/organico inizio periodo x 100.

²⁹ Il turnover complessivo (o tasso di turnover) è stato calcolato nel seguente modo: $(\text{assunti} + \text{uscite nel periodo}) / \text{organico medio del periodo} \times 100$.

- La creazione di un migliore clima lavorativo;
- L'incremento della motivazione e della performance dei collaboratori.

Per monitorare il livello di benessere dei propri dipendenti, ATB conduce ogni due anni delle valutazioni periodiche dello stress lavoro correlato. Per mitigare il problema e promuovere una conciliazione vita-lavoro più agevole possibile, il Gruppo ha attuato altresì le seguenti iniziative:

- La possibilità di usufruire, salve imprescindibili esigenze aziendali, di **orari di lavoro part-time** (verticale o orizzontale);
- Forme di **flessibilità dell'orario di lavoro** e smart working per le figure impiegatizie;
- **Forme di flessibilità dell'attività lavorativa** (c.d. "plurimansione"), riguardanti soprattutto i conducenti. I dipendenti rientranti in tale categoria possono svolgere, in modo strutturale o occasionale a seconda delle esigenze aziendali, anche altre mansioni diverse dall'attività di guida (es. manovra delle funicolari, attività di verifica dei titoli di viaggio, attività di ausiliari del traffico, attività in deposito per la gestione del parco autobus, servizi ausiliari);
- Forme di **assistenza sanitaria integrativa** a beneficio di tutti i dipendenti, con costi sostenuti integralmente dal gruppo;
- La possibilità di **viaggiare gratuitamente** sull'intera rete servita dal gruppo, e di usufruire di sconti per i familiari (coniugi e figli) dei dipendenti;
- La presenza di una **mensa aziendale** (per i dipendenti di ATB Mobilità e ATB Servizi), che semplifica la gestione delle pause pranzo e favorisce un ambiente sociale positivo, e l'erogazione di **buoni pasto elettronici** (per i dipendenti TEB), che consente ai collaboratori di optare per soluzioni che meglio si adattano alle loro esigenze individuali.

Il Gruppo è impegnato a monitorare l'efficacia di tali azioni conciliative, al fine di valutarne la prosecuzione anche in futuro, eventualmente intervenendo con misure correttive e integrative.

Infine, da marzo 2022 è attiva una **piattaforma di welfare** per tutte le Società del Gruppo ATB.

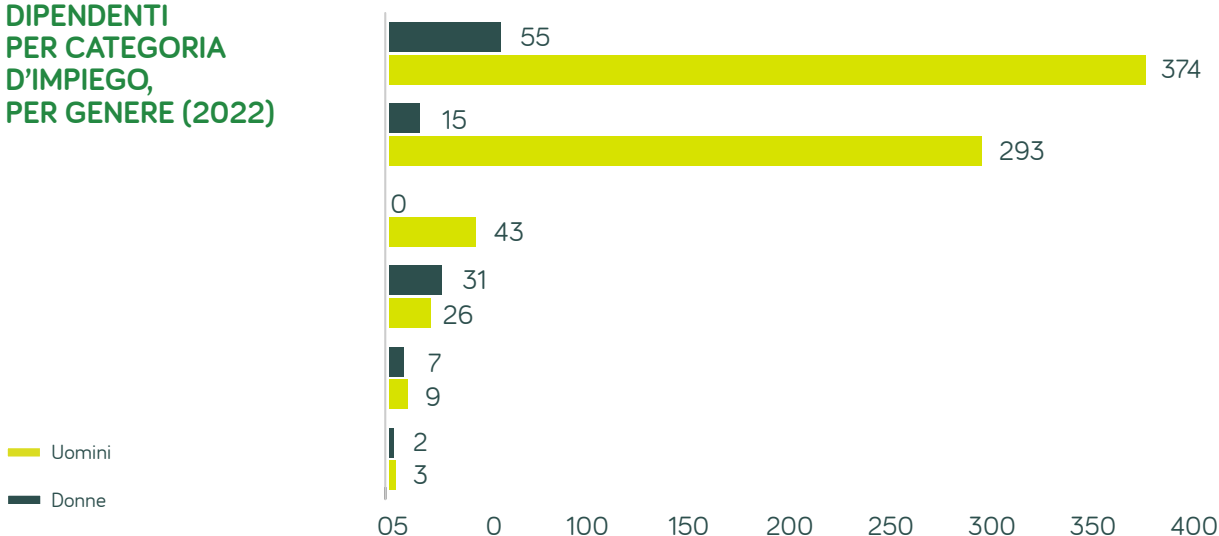
Diversità e Inclusione

Il settore del trasporto è storicamente caratterizzato da una **forte polarizzazione di genere**, che vede anche per il Gruppo ATB una prevalenza di uomini (87% in entrambi gli anni), in particolare nel ruolo di operatore di esercizio (95% nel 2022

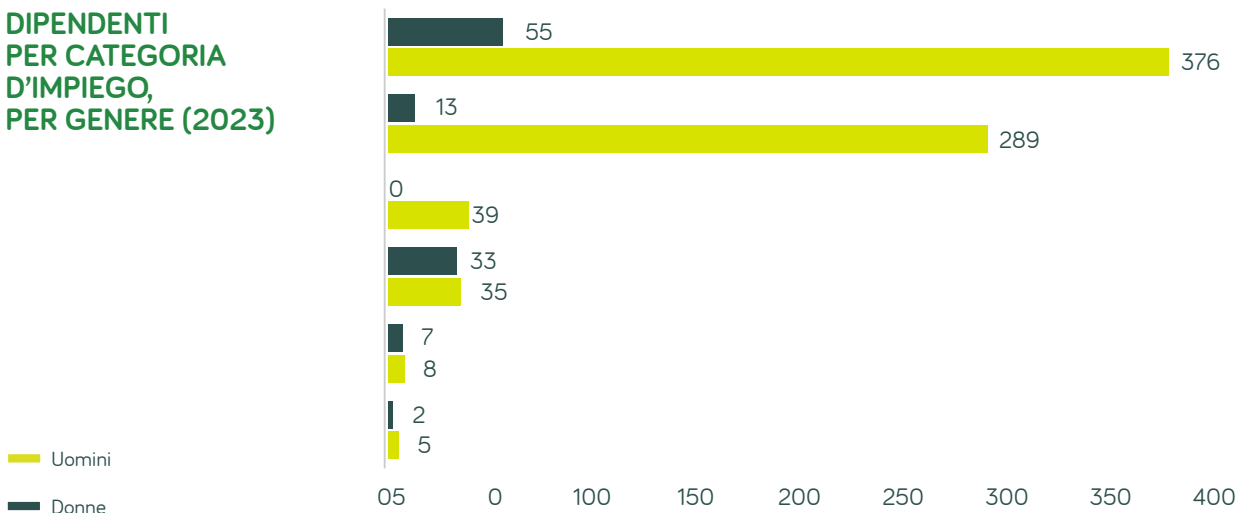
e 96% nel 2023) e di operaio (100% in entrambi gli anni).

La divisione uomini-donne è meno marcata nel ruolo di quadro, dove la presenza tra i generi è più equamente ripartita (56% di uomini e 44% di donne nel 2022 e 53% di uomini e 47% di donne nel 2023), e a livello impiegatizio, dove praticamente si raggiunge la parità nella distribuzione (46% di uomini e 54% di donne nel 2022 e 51% di uomini e 49% di donne nel 2023).

**DIPENDENTI
PER CATEGORIA
D'IMPIEGO,
PER GENERE (2022)**



**DIPENDENTI
PER CATEGORIA
D'IMPIEGO,
PER GENERE (2023)**



Il Gruppo ATB, come indicato nei bandi di selezione e nel Codice etico aziendale, garantisce ai suoi dipendenti **pari opportunità e tutela contro le discriminazioni, sia nella fase di selezione di nuove risorse sia per la crescita professionale**. A questo proposito, il Gruppo adotta specifici obblighi e tutele mirate a svolgere il processo di selezione nel rispetto dei principi di pubblicità, trasparenza, parità di trattamento e imparzialità previsti per le assunzioni nelle Pubbliche Amministrazioni. Infine, nel biennio 2022-2023 **non sono stati registrati episodi di discriminazione**, segnalabili da tutti i dipendenti attraverso il canale di *whistleblowing*.

Congedo parentale

L'attenzione verso il benessere dei dipendenti si declina anche nel sostegno verso le responsabilità familiari degli stessi, ai quali viene garantita, nel rispetto della normativa vigente, la possibilità di assentarsi dal lavoro per motivi di cura e a fruire del congedo parentale riconosciuto dalla normativa vigente.

Nello specifico, i dati sul congedo parentale³⁰ utilizzato nel biennio si presentano come segue:

- Nel 2022, 30 uomini (equivalente all'8% dell'organico maschile) e 11 donne (equivalente al 20% dell'organico femminile) hanno usufruito del congedo parentale;
- Nel 2023, 32 uomini (equivalente al 9% dell'organico maschile) e 9 donne (equivalente al 16% dell'organico femminile) hanno usufruito del congedo parentale.

Tutti i dipendenti che hanno usufruito del periodo di astensione dal lavoro sono poi ritornati alle dipendenze del Gruppo, a dimostrazione del successo delle politiche di conciliazione vita-lavoro perseguite e dell'impegno da parte di ATB nel promuovere il bilanciamento delle responsabilità familiari e dell'attività lavorativa.

OBIETTIVI FUTURI

- Entro il 2024, il Gruppo intende svolgere un'indagine per sondare il clima aziendale, integrando al suo interno anche la valutazione stress lavoro correlato condotta abitualmente ogni due anni.

³⁰ Con congedo parentale si intende un periodo di astensione facoltativa dal lavoro concesso ai genitori, in costanza di rapporto di lavoro, entro i primi 12 anni di vita del bambino per un periodo complessivo non superiore a dieci mesi.

6.2 FORMAZIONE E SVILUPPO DELLE RISORSE UMANE

8 DECENT WORK AND ECONOMIC GROWTH



Formazione delle risorse umane

La formazione riveste un'importanza cruciale per le aziende che operano nel settore del trasporto pubblico. Per il personale di guida, oltre alla formazione periodica prevista per l'aggiornamento dei titoli abilitativi, ATB ha organizzato e svolto - come negli anni precedenti - un adeguato programma di inserimento e formazione dedicato in particolare al personale neoassunto, affinché gli autisti siano adeguatamente preparati a tutelare la sicurezza degli utenti e a garantire un'esperienza di viaggio confortevole. Per l'ulteriore personale a contatto con il pubblico (es. ATB Point) e, più in generale, per tutto il personale, la formazione erogata da ATB è finalizzata sia a fornire le competenze tecniche necessarie per assicurare il corretto svolgimento delle attività, sia a sviluppare le soft skills che favoriscono un approccio orientato al cliente (interno ed esterno) per posizionare il Gruppo come partner affidabile nel territorio servito.

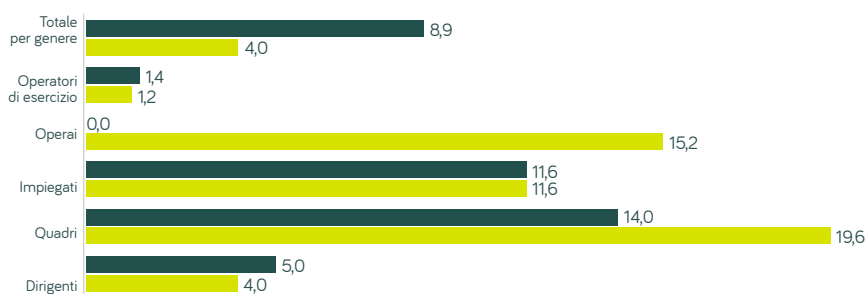
I dati relativi alla formazione svoltasi nel biennio si presentano come segue:

Nel 2022:

- **1.967 ore di formazione**, con una media pro capite di 4,6 ore, prevalentemente distribuite tra l'ambito tecnico-professionale (58,9%) e la salute e sicurezza (39,5%);

ORE MEDIE DI FORMAZIONE PRO CAPITE, PER GENERE E CATEGORIA (2022)

■ Donne
■ Uomini



ORE TOTALI DI FORMAZIONE, PER TIPOLOGIA DI CORSO (2022)

■ Anticorruzione (1,6%)
■ Salute e sicurezza (39,5%)
■ Tecnico-professionale (58,9%)

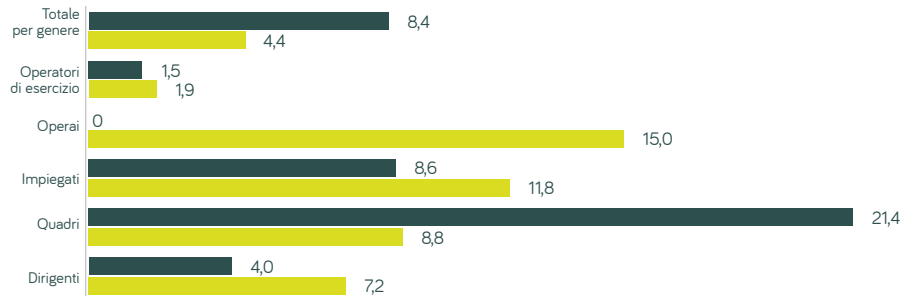


Nel 2023:

- **2.111 ore di formazione**, con una media pro capite di 4,9 ore, principalmente erogate negli ambiti di salute e sicurezza (42,8%), formazione tecnico-professionale (29,1%) e anticorruzione (24,4%).

ORE MEDIE DI FORMAZIONE PRO CAPITE, PER GENERE E CATEGORIA (2023)

Donne
Uomini



ORE TOTALI DI FORMAZIONE, PER TIPOLOGIA DI CORSO (2023)

Anticorruzione (25,4%)
Manageriale (2,7%)
Salute e sicurezza (42,8%)
Tecnico-professionale (29,1%)



Ogni anno viene predisposto un **programma di formazione** in cui si elencano le esigenze formative e si pianifica l'organizzazione dei corsi di formazione obbligatoria e volontaria. Nel corso dell'anno possono essere aggiunti corsi ulteriori, soprattutto per i dirigenti e per l'area impiegatizia, sulla base delle richieste raccolte da Responsabili delle Aree aziendali.

L'erogazione degli interventi formativi avviene, a seconda dei contenuti, online o in presenza, attraverso docenti esterni o risorse interne qualificate (ad esempio sul tema della privacy). Le docenze esterne vengono acquisite mediante società specializzate individuate e contrattualizzate nel rispetto della normativa in tema di acquisti applicabile alle società pubbliche. I corsi vengono finanziati anche grazie al supporto dei Fondi interprofessionali per la formazione continua (in particolare, Fondimpresa e FONDIR).

ATB - tramite la funzione Risorse Umane unitamente ai Responsabili dei destinatari delle iniziative formative, monitora l'efficacia degli interventi e, con par-

icolare riferimento al personale operaio e impiegatizio, ne tiene conto anche in sede di valutazione delle performance individuali ai fini del premio di risultato annuale (PdR).

Sviluppo professionale delle risorse umane

All'interno del Gruppo, la crescita professionale avviene nel rispetto della normativa applicabile e dei principi di pari opportunità e non discriminazione.

Qualora sia necessario/opportuno/possibile valorizzare i dipendenti mediante l'attribuzione di maggiore autonomia decisionale e/o operativa e maggiori responsabilità, ATB attiva specifiche modalità e percorsi di crescita. Tali percorsi di sviluppo vengono determinati mediante promozioni discrezionali (secondo quanto previsto nel "Regolamento aziendale assunzioni e promozioni") o all'esito di specifiche procedure di selezione interna, che consentono di concorrere in condizioni di parità a tutti i dipendenti interessati a una determinata posizione.

Per l'individuazione dei percorsi di crescita di cui sopra, il Gruppo tiene conto anche delle valutazioni annuali effettuate per il riconoscimento del Premio di risultato (che, come stabilito dalla contrattazione collettiva aziendale, prevede un momento di feedback individuale per il 100% dei dipendenti).

Gli elementi di valutazione annuale (ai fini del PdR) per il personale impiegatizio sono i seguenti:

- Efficienza nella prestazione: accuratezza, rapidità e puntualità nelle mansioni affidate;
- Efficacia della prestazione: capacità di collaborazione e positività nei rapporti con la clientela;
- Professionalità e formazione: conoscenza del lavoro, autonomia, senso di responsabilità e capacità di sviluppare la professionalità attraverso la formazione.

Gli elementi di valutazione annuale (ai fini del PdR) per il personale viaggiante sono:

- Copertura dei turni assegnati;
- Puntualità nella presa in servizio;
- Incidentalità (sinistri stradali);
- Rispetto dell'obblighi di servizio (divisa uniforme, compilazione cedole di servizio, etc.).

In ATB, tutti i dipendenti con funzioni di **quadro** sono valutate su *soft skill* come, ad esempio, il lavoro di squadra, l'orientamento al cliente e la gestione delle risorse.

In TEB, vengono effettuate delle **valutazioni per area** (es. manutenzione del materiale rotabile, manutenzione impianti, conducenti, centro di controllo operativo etc.).

OBIETTIVI FUTURI

Formazione delle risorse umane

- ATB ha programmato di istituire a partire dal 2024 una "Academy" interna per reclutare giovani inoccupati/e attraverso la quale offrire programmi di formazione per autisti/e;
- Nel breve-medio termine, il Gruppo ha in programma di implementare un corso di lingua inglese destinato a tutti i dipendenti e, per il personale viaggiante, delle sessioni di formazione sul tema dell'interazione con l'utenza.

Sviluppo professionale delle risorse umane e welfare

Entro il 2024 il Gruppo intende:

- Legare maggiormente i percorsi di sviluppo professionale e la parte variabile della retribuzione al conseguimento di obiettivi di performance aziendale e al conseguimento di specifici progetti/attività (soprattutto per quadri e dirigenti);
- Definire un premio di risultato che consenta la possibilità di conversione dell'intero importo in beni e servizi di welfare.

6.3 TUTELA DELLA SALUTE E DELLA SICUREZZA DEI DIPENDENTI

3 GOOD HEALTH AND WELL-BEING



La **salute e la sicurezza del personale** sono di primaria importanza per ATB e vengono affrontate con la stessa dedizione riservata alla gestione quotidiana del servizio e di tutte le attività che ne garantiscono il regolare svolgimento.

Per garantire il massimo livello di tutela, il Gruppo ATB costruisce le proprie procedure operative in modo tale che si integrino completamente nel processo produttivo, coinvolgendo attivamente i dipendenti e dotandosi di un **Sistema di Gestione della Salute e Sicurezza sul Lavoro (SGSL)** secondo le prescrizioni dettate dal D. Lgs. 81/2008 e le linee Guida INAIL sull'argomento.

I processi SGSL seguono le prescrizioni dettate dal D. Lgs. 81/2008 (Testo Unico sulla sicurezza), incluse le verifiche periodiche previste nell'ambito degli *audit* dell'Organismo di Vigilanza (OdV) o di altri soggetti esterni. I Responsabili del servizio di prevenzione e protezione (RSPP) definiscono un programma di visite sulla base del protocollo sanitario, individuato dal Medico Competente.

Per assicurare un approccio organizzato e trasparente al tema della sicurezza sul lavoro, dal 2013 è attivo il **sistema informatico** SICURWEB accessibile tramite intranet da parte di tutto il personale aziendale, che prevede funzionalità come:

- Il continuo **presidio delle scadenze** relative all'applicazione dei protocolli sanitari e ai piani di formazione;
- Il monitoraggio e la verifica delle **scadenze manutentive** su macchine, attrezzature e impianti;
- La consultazione di tutte le **Valutazioni dei Rischi** effettuate (comprese le valutazioni specifiche) abbinata alle singole attività, per ciascuna delle quali vengono indicati i Dispositivi di Protezione Individuale (DPI) forniti regolarmente ai lavoratori;
- La consultazione del **Documento di Valutazione dei Rischi** (DVR), aggiornato annualmente, e delle **procedure operative**;
- La consultazione di **altri documenti** pertinenti a specifiche categorie di dipendenti, solitamente perché legati a informazioni di loro competenza.

La **prevenzione** e la **formazione** rappresentano uno strumento fondamentale per garantire la salute e la sicurezza di tutti sul luogo di lavoro, motivo per cui ATB investe considerevolmente nelle iniziative volte a diffondere le migliori pratiche in materia. Tutto il personale del gruppo ATB viene infatti regolarmente coinvolto nelle attività formative previste dal Testo Unico sulla sicurezza sia in fase di assunzione, sia nel corso della carriera lavorativa. A questo proposito, sono state dedicate rispettivamente 776 ore di formazione nel 2022 e 903 ore nel 2023 all'educazione dei dipendenti su questi temi.

In generale, ATB dimostra una grande attenzione verso il benessere dei dipendenti, anche attraverso soluzioni concrete a supporto di problematiche di salute che dovessero rendere più difficoltoso il perseguire nella stessa mansione nel tempo. In questi casi, ATB supporta il personale in iniziative di ricollocazione, per esempio con riferimento agli operatori di servizio, esposti quindi a un'attività piuttosto faticosa, in altre attività, ad esempio per mansioni ausiliarie nella mobilità

o nei servizi, così da garantire la continuità del percorso lavorativo e prevenire l'eventuale peggioramento delle condizioni di salute.

Dal 2021 prosegue, accanto all'organizzazione della sorveglianza sanitaria obbligatoria, il programma di **Promozione della Salute nei contesti occupazionali**. È stata infatti stipulata una collaborazione con l'ospedale Papa Giovanni Paolo XXIII per effettuare accertamenti sanitari in modo più approfondito rispetto al passato nell'ottica di garantire programmi di prevenzione verso le patologie più frequentemente legate alle condizioni ambientali lavorative delle mansioni svolte dal personale ATB, tra cui ipertensione e diabete. Questa collaborazione era già presente in TEB ed è stata adottata anche da ATB e ha previsto l'organizzazione di visite periodiche annuali per 300 dipendenti, in gran parte autisti. La nuova collaborazione ha dato una forte spinta alla frequenza e qualità delle analisi diagnostiche e degli approfondimenti, che potrebbero prevenire varie problematiche, tra cui quelle cardiache.

L'analisi della tendenza infortunistica del Gruppo, che copre gli ultimi tre anni, evidenzia un consistente calo del numero di infortuni e dei tassi di incidentalità³¹.

Nello specifico, i dati del biennio si presentano come segue:

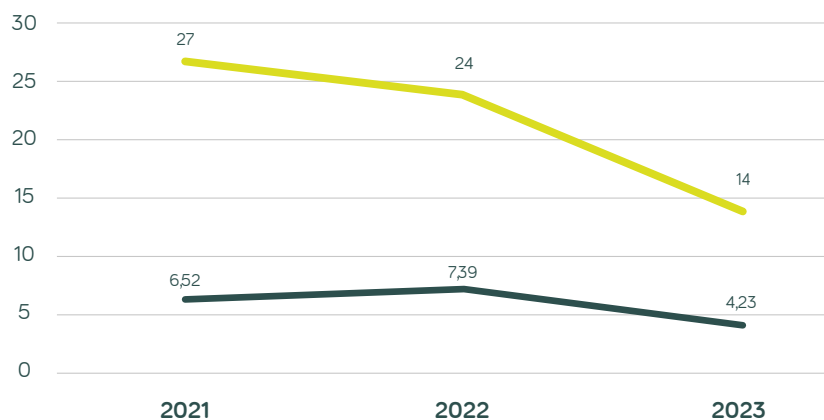
- Nel 2022 sono stati registrati 24 infortuni, di cui 4 *in itinere*, con un tasso di incidentalità pari a 7,39;
- Nel 2023 sono stati registrati 14 infortuni, di cui 4 *in itinere*, con un tasso di incidentalità pari a 4,23.

³¹ Il tasso di infortuni sul lavoro è calcolato come il seguente rapporto: numero di infortuni sul lavoro/numero di ore lavorate*200.000. Il calcolo delle ore lavorate complessive dal Gruppo è frutto di stima.

Nessun infortunio ha comportato gravi conseguenze sui soggetti coinvolti.

ANDAMENTO INFORTUNI SUL LAVORO

■ Numero di infortuni
■ Tasso di infortuni



Per quanto riguarda invece le **malattie professionali**, nel 2022 il Gruppo ha registrato nove casi legati all'ipoacusia da rumore, di cui due sono stati riconosciuti come tali dall'INAIL. I casi sono stati invece pari a zero nell'anno successivo.

In entrambi i casi verificatisi nel 2022, la condizione non ha comportato l'assenza dal lavoro delle persone coinvolte. L'ipoacusia sarebbe attribuibile alla numerosità e rumorosità dei passeggeri a cui i conducenti sono sottoposti quotidianamente e, in parte minore, ai rumori provenienti dall'esterno o dall'autobus stesso.

A ogni modo, come già menzionato, negli ultimi anni ATB ha effettuato un significativo rinnovamento della flotta aziendale, orientandosi verso autobus sempre più silenziosi e, di conseguenza, meno propensi a contribuire all'insorgere di queste patologie.

OBIETTIVI FUTURI

- Nel breve-medio termine, l'obiettivo delle Società del Gruppo è quello di mantenere gli **indici di infortunio prossimi allo zero**;
- Nel breve termine, il Gruppo intende introdurre un meccanismo di raffreddamento delle officine di manutenzione basato su sistemi adiabatici per migliorare le condizioni di lavoro di quest'area, soprattutto nei mesi più caldi dell'anno.

CAPITOLO 7

RESPONSABILITÀ VERSO L'AMBIENTE

ATB è pronto a puntare sulla mobilità elettrica e a continuare il lavoro per una buona gestione delle risorse idriche e di riduzione dei rifiuti per il futuro del pianeta.



Avere a cuore il territorio e l'ambiente è un dovere per le aziende che si occupano di trasporto pubblico e di mobilità integrata. Il Gruppo ATB persegue l'obiettivo di sviluppare un sistema di trasporto pubblico che integri il concetto di mobilità sostenibile, includendo politiche di risparmio energetico e di contenimento nell'uso delle risorse idriche e nella produzione di rifiuti.

In particolare, le strategie di ATB si sviluppano su due fronti:

- **Gestione dell'operatività aziendale**, attraverso una particolare attenzione alla riduzione dei costi e al risparmio energetico per riscaldamento e aria condizionata, una gestione efficiente delle risorse idriche e una scrupolosa raccolta differenziata;
- **Promozione dell'innovazione tecnologica**, con l'obiettivo di ridurre le emissioni legate al traffico attraverso soluzioni di mobilità elettrica/ibrida. Sono state effettuate valutazioni in termini tecnico-strategici sulla possibilità futura di utilizzare il biometano e l'idrogeno. Per la trazione elettrica, si sta analizzando la fattibilità tecnico-economica dell'utilizzo di *fuel cell*.

7.1 CAMBIAMENTO CLIMATICO ED ENERGIA

7.1.1. PARCO MEZZI

7 AFFORDABLE AND CLEAN ENERGY



3 GOOD HEALTH AND WELL-BEING



Tra gli elementi che caratterizzano la mission del Gruppo vi è la riduzione dell'impatto della propria attività sull'ambiente, obiettivo che si concretizza nel costante aggiornamento della flotta aziendale. Attraverso importanti investimenti, negli ultimi anni ATB ha puntato su tipologie di alimentazione più sostenibili, acquistando mezzi a basse emissioni inquinanti.

L'obiettivo strategico di ATB è **convertire l'intera flotta in mezzi elettrici o a metano entro il 2033**, rimanendo così all'avanguardia in ambito nazionale e adeguandosi alle sempre più stringenti normative e limitazioni imposte sui propulsori a gasolio.

Questa prospettiva consentirà di ridurre ulteriormente gli impatti emissivi legati al trasporto pubblico per le aree servite, contribuendo a migliorare anche gli effetti sulla qualità dell'aria.

La presenza stessa di un servizio di trasporto pubblico efficiente e performante, dal punto di vista dei suoi impatti, può contribuire in maniera sempre più rilevante alla riduzione dell'impronta ambientale di ogni utente nel ridurre i propri impatti emissivi, evitando o limitando l'uso di mezzi propri e sfruttando invece un servizio ad alta efficienza e basso impatto come quello che la flotta ATB è in grado di offrire.

Il piano autobus

ATB Servizi mira a rendere la propria **flotta diesel free entro il 2033** e a rinnovarla completamente, con l'acquisto complessivo di 131 autobus, di cui 52 elettrici, 63 a metano e 16 ibridi metano/elettrico. L'attuale piano autobus, iniziato nel 2022 ha previsto la consegna di ulteriori due autobus elettrici ed è proseguito nel 2023 con l'arrivo di altri dieci autobus elettrici e 25 a metano (di cui 7 ibridi).

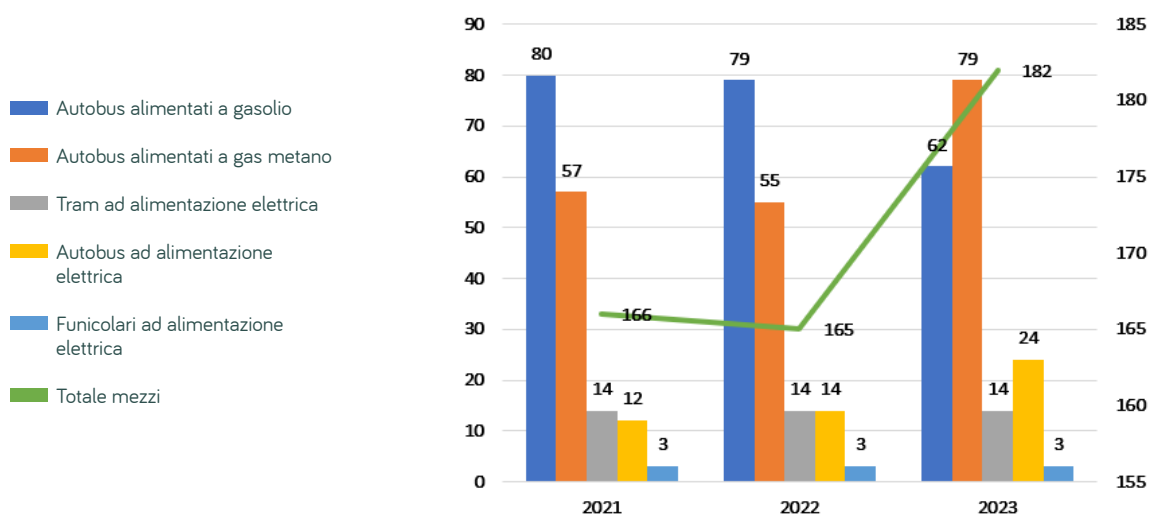
L'acquisto è sostenuto dalla compartecipazione di fondi aziendali, ministeriali e regionali, con un investimento previsto e complessivo pari a più di 51 milioni di euro, e vedrà il proprio picco nel 2026, con l'introduzione di 25 nuovi mezzi. Gli autobus elettrici che andranno a comporre la rinnovata flotta di ATB saranno dotati di tecnologie di ultima generazione, che consentiranno una maggiore autonomia, migliori prestazioni e costi ridotti.

COMPOSIZIONE DEL PARCO VEICOLI*

TIPOLOGIA DI MEZZO	U. D. M.	2021	2022	2023
Autobus a gasolio		80	79	62
Di cui:	n.			
In Servizio		78	78	62
Fuori Servizio		2	1	0
Autobus a gas metano		57	55	79
Di cui:	n.			
In Servizio		57	55	61
Fuori Servizio		0	0	18
Autobus ad alimentazione elettrica		12	14	24
Di cui:	n.			
In Servizio		12	14	24
Fuori Servizio		0	0	0
Totale veicoli su gomma		149	148	165
Di cui:	n.			
In Servizio		147	147	147
Fuori Servizio		2	1	18
Tram ad alimentazione elettrica	n.	14	14	14
Totale veicoli su ferro	n.	14	14	14
Funicolari ad alimentazione elettrica	n.	3	3	3
Totale mezzi	n.	166	165	182

* La composizione del parco veicoli si riferisce al numero di mezzi rotabili iscritti nel registro cespiti delle società del Gruppo ATB. Relativamente ai numeri del 2023 si fa presente che 18 autobus a metano non sono ancora entrati in servizio in quanto in attesa di immatricolazione e 17 autobus a gasolio sono esclusi dal servizio in quanto in attesa di loro alienazione. Pertanto il numero di veicoli in servizio è pari a 147 autobus di cui 62 a gasolio, 61 a gas metano e 24 ad alimentazione elettrica.

COMPOSIZIONE E NUMEROSITÀ DEL PARCO MEZZI



Al 2023 il **58%** della flotta autobus è composta da mezzi *diesel free*, con alimentazione elettrica o a metano.

Mobilità elettrica: la linea T1 e la linea C

Oltre ai **due impianti funicolari**, ATB punta sulla mobilità elettrica con la **linea tramviaria T1** – che collega Bergamo ai comuni di Torre Boldone, Ranica, Alzano Lombardo, Nembro, Pradalunga e Albino – e con la **linea C**, la **prima linea di autobus interamente elettrica in Italia**.

Attraverso la linea C, inaugurata a febbraio 2018, ATB è impegnata a garantire i collegamenti tra le aree centrali e le zone periferiche della città attraverso le sue soluzioni più rispettose dell'ambiente e del territorio. Su questa linea circolano 10 **autobus Full Electric** dotati di un set batterie da 240 kWh. La ricarica, che richiede circa sette ore, avviene mediante sistema Plug-in presso 24 punti di ricarica all'interno del deposito di Via M. Gleno a Bergamo. Inoltre, lungo la linea C sono installate 17 pensiline attrezzate con dispositivi intelligenti e servizi di connettività, i quali offrono una connessione Wi-Fi gratuita, la possibilità di ricaricare smartphone e dispositivi mobili, un monitor con la programmazione degli autobus in transito e la possibilità di ascoltare un messaggio vocale con l'orario delle prime tre corse in arrivo.

Nell'ambito del progetto CE4CE³², saranno realizzate attività sperimentali di diagnostica predittiva attraverso l'installazione dei sistemi di analisi del comportamento delle batterie degli autobus elettrici per valutare i cicli di stress che potrebbero incidere sulla loro vita tecnica.

Il Gruppo ha aperto un confronto con il fornitore degli autobus elettrici per valutare la possibilità di riutilizzare le batterie come sistemi di *storage* il che consentirebbe alle sedi del Gruppo di poter aumentare l'efficienza nell'utilizzo di energia elettrica autoprodotta con conseguente riduzione dei costi e del consumo di energia elettrica dalla rete.

7.1.2 EMISSIONI

L'impatto delle emissioni inquinanti in atmosfera è strettamente connesso alle attività di trasporto. Infatti, secondo dati ISPRA³³, nel 2021 il settore del trasporto ha contribuito per il 24,7% alle emissioni di gas a effetto serra sul territorio nazionale, e in particolare il trasporto stradale, ha contribuito per circa il 93% alle emissioni del settore.

Il Gruppo, consapevole dell'importanza di poter contribuire alla riduzione delle emissioni, sia attraverso l'evoluzione del parco mezzi, sia attraverso il miglioramento del servizio offerto, **monitora con attenzione costante i principali inquinanti** – tra cui i composti volatili, le polveri sottili e il particolato – sia per i motori a gasolio, sia per i motori a metano.

³² Per un approfondimento sul progetto CE4CE, si rimanda al Capitolo 4.2.1 Fornitori del Gruppo ATB.

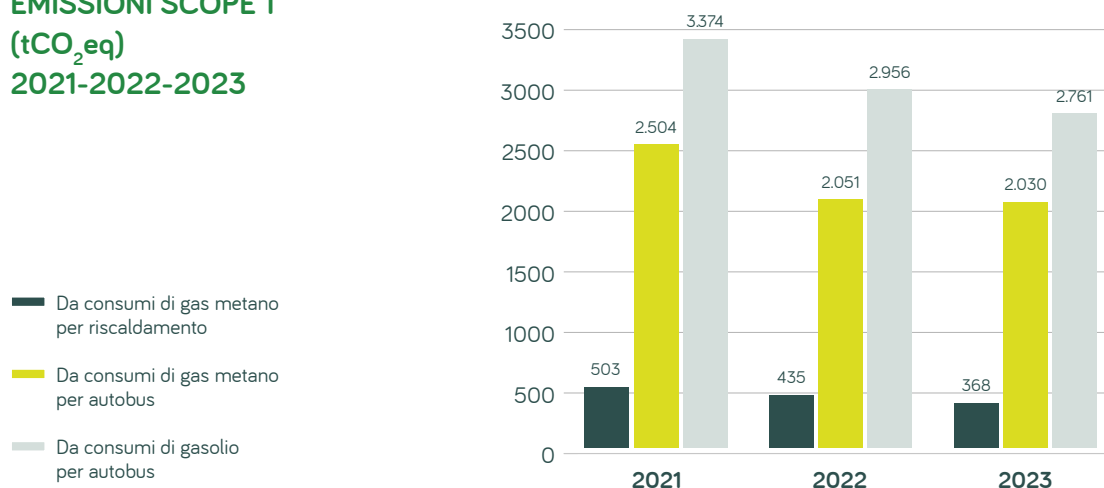
³³ Italian Greenhouse Gas Inventory 1990-2021 - National Inventory Report 2023.

Oltre a garantire il rispetto della normativa di settore e della normativa ambientale applicabile, ATB ha dotato i mezzi più datati di **filtri antiparticolato che aiutano ad abbattere le emissioni inquinanti di PM10**.

Il Gruppo misura il contributo delle proprie attività al fenomeno del riscaldamento climatico globale, attraverso il calcolo delle emissioni di gas a effetto serra. Le emissioni calcolate includono lo **Scope 1 e 2³⁴**.

Le emissioni **Scope 1** comprendono le emissioni dirette, cioè, causate da fonti di proprietà o controllate da un'organizzazione, e quindi, nel caso di ATB, tutte le emissioni causate dalla **flotta** e dagli **impianti di riscaldamento**. Rispetto al 2021, si evidenzia una diminuzione complessiva di emissioni dirette del **19%**.

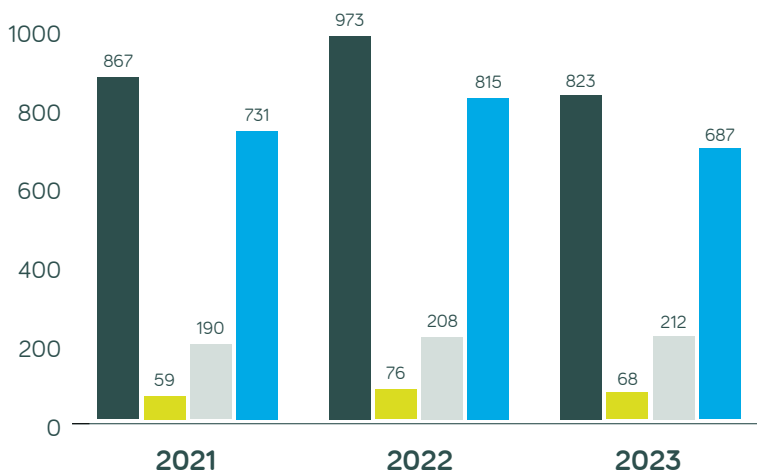
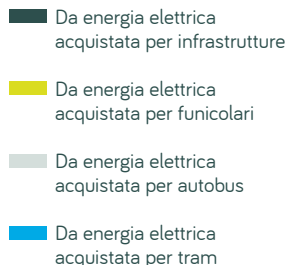
EMISSIONI SCOPE 1 (tCO₂eq) 2021-2022-2023



Le emissioni **Scope 2** comprendono le emissioni indirette, e in particolar modo quelle derivanti dall'acquisto dell'energia elettrica utilizzata. Nel caso di ATB, le emissioni indirette sono causate sia dall'energia utilizzata per le **infrastrutture**, ad esempio, le sedi, i parcheggi e i display delle pensiline, ma anche dall'energia utilizzata per alimentare le **funicolari**, i **tram** e gli **autobus elettrici**. Le emissioni Scope 2 sono state calcolate secondo il metodo *location-based*, ossia utilizzando il mix energetico della rete elettrica nazionale. Rispetto al 2021, si evidenzia una diminuzione complessiva di emissioni indirette del **3%**.

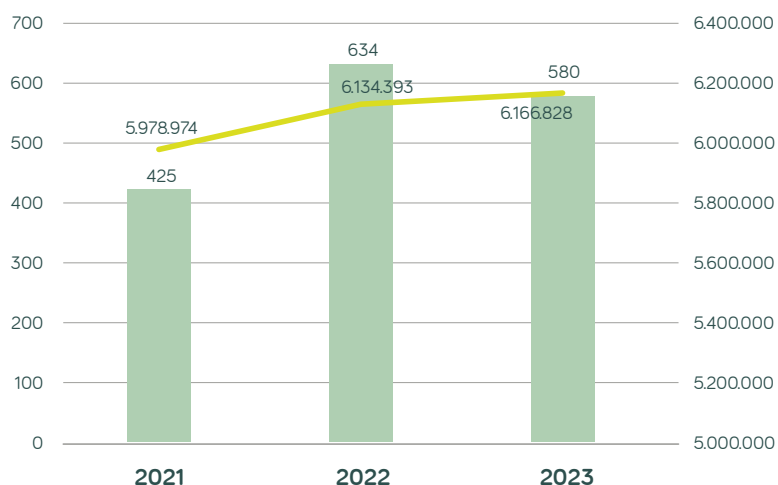
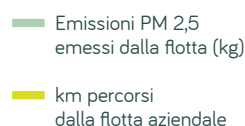
³⁴ Per il dettaglio sui fattori di emissione utilizzati si rimanda alle tabelle finali contenute nell'informativa di dettaglio.

EMISSIONI SCOPE 2 (tCO₂eq) 2021-2022-2023



Per quanto riguarda le altre categorie di inquinanti, gli investimenti di ammodernamento della flotta hanno consentito di migliorare le performance emissive. In generale, si nota infatti che, a fronte di un servizio che migliora in termini di quantità di km offerti di trasporto pubblico all'utenza, aumenta in maniera non proporzionale il quantitativo di inquinanti immessi in atmosfera, a testimonianza dell'impegno del Gruppo.

EMISSIONI DI PM 2,5



7.1.3 PERFORMANCE ENERGETICA

Sempre nell'ottica di ridurre il proprio impatto ambientale, ma anche per contenere i costi, il Gruppo ATB si impegna a migliorare la propria performance energetica. Ai sensi della Legge n. 10 del 1991, e anche per garantire un'attenta gestione dei consumi energetici e il perseguimento degli obiettivi di efficientamento, ATB Servizi ha nominato un **Energy Manager** che monitora annualmente i livelli di TEP (Tonnellata Equivalente di Petrolio) generati dall'utilizzo di carburanti, come il gasolio e il metano, e dall'energia elettrica per l'alimentazione degli

autobus elettrici. Tutte le operazioni di rifornimento carburante sono gestite da un software dedicato che dispone di tutti i dati di consumo per ogni singolo veicolo della flotta di ATB Servizi.

La diagnosi energetica

Nel 2023, ATB Mobilità e ATB Servizi hanno condotto la diagnosi energetica, l'*audit* energetico periodico previsto dal D.Lgs. 102/2014 per le grandi imprese e le imprese a forte consumo di energia.

La diagnosi energetica ha l'obiettivo di fornire una panoramica dei consumi energetici delle Società e, contestualmente, verificare la presenza e la fattibilità tecnico-economica di interventi che riducano i consumi, con il fine di:

- Aumentare l'efficienza energetica del sistema;
- Ridurre i costi per gli approvvigionamenti di energia elettrica e gas;
- Migliorare nell'ottica della sostenibilità ambientale;
- Riqualificare il sistema energetico.

I risultati della diagnosi hanno evidenziato una serie di possibili interventi per migliorare l'efficientamento energetico delle Società, che saranno adeguatamente sottoposti alla valutazione delle stesse.

La viabilità interna del deposito di ATB è attualmente illuminata da 21 corpi luminanti stradali a led da 133 W con 15 lux medi, mentre l'area ingresso carrabile è dotato di 3 proiettori led da 189 W cadauno per 19 lux medi.

A giugno 2023 sono state introdotte diverse iniziative migliorative in ambito di efficientamento energetico, tra cui:

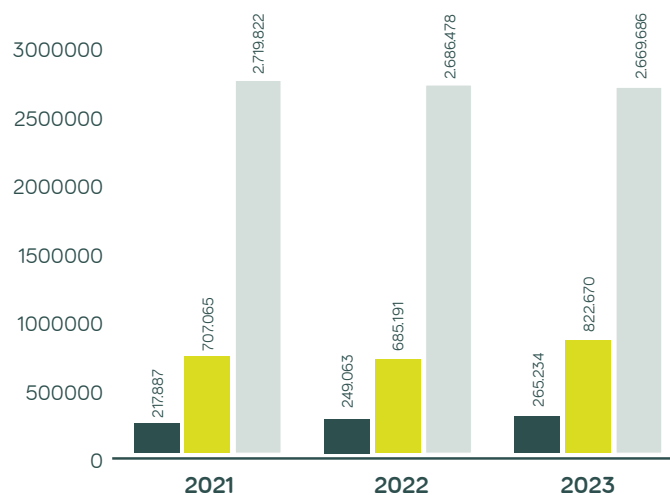
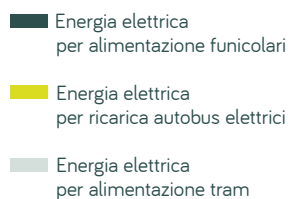
- Sostituzione, presso gli stalli autobus, di 284 corpi luminanti al sodio BP da 26 W (dotati di reattore e accenditore da 3 e 5 W rispettivamente) con altrettanti corpi luminanti led da 28 W, in grado di garantire 80 lux medi con riduzione di intensità del 30% per 5 ore notturne;
- Potenziamento dell'illuminazione dell'area stalli senza tettoia con l'aggiunta di 21 corpi luminanti led da 149 W in grado di garantire 60 lux medi con riduzione di intensità del 30% per 5 ore notturne;
- Sostituzione, presso la sotto-passerella, di 30 corpi luminanti al sodio BP da 26 W+ 5W con 21 corpi luminanti led da 41,7 W in grado di garantire 80 lux medi;

- Sostituzione, presso la tettoia dell'area rifornimento metano, di 30 corpi luminanti sodio BP da 26 W + 5 W con 10 corpi luminanti led da 34 W in grado di garantire 100 lux medi.

I consumi energetici del Gruppo sono prevalentemente legati all'alimentazione dei tram (39%), degli autobus elettrici (11%) e delle funicolari (4%)³⁵. Conseguentemente al maggior numero di autobus elettrici, si è registrato un aumento del consumo energetico legato all'alimentazione dei mezzi, mentre il trend del consumo energetico legato all'alimentazione di tram e funicolari, è stato in linea con gli anni precedenti.

Con l'acquisto degli ultimi autobus elettrici, sono state previste **colonnine di ricarica Siemens**, grazie alle quali si ha la possibilità di monitorare i consumi. Inoltre, le nuove colonnine sono più efficienti ed erogano 100 kWh rispetto ai 40 kWh erogati dalle vecchie colonnine.

ENERGIA ELETTRICA CONSUMATA DALLA FLOTTA (kWh)



Nel corso del biennio, la tendenza dei consumi energetici legati alle infrastrutture, principalmente riscaldamento e illuminazione di uffici, è stata in linea con quella del 2021.

OBIETTIVI FUTURI

Nel breve-medio termine, il Gruppo intende:

- Continuare l'ammmodernamento del parco mezzi secondo le tempistiche previste dal piano autobus;
- Installare nuovi impianti di ricarica più funzionali e prestanti all'interno dei depositi;
- Internalizzare la manutenzione degli autobus elettrici;
- Installare i pannelli fotovoltaici;
- Valutare la possibilità di entrare in una comunità energetica.

³⁵ Le percentuali indicate esprimono la media 2021-2022-2023.

7.2 GESTIONE EFFICIENTE DELLE RISORSE IDRICHE



Al fine di incrementare la propria consapevolezza e capacità di intervento riguardo all'insieme degli impatti generati dalle proprie attività, **il Gruppo si impegna a monitorare l'andamento dei propri consumi idrici.**

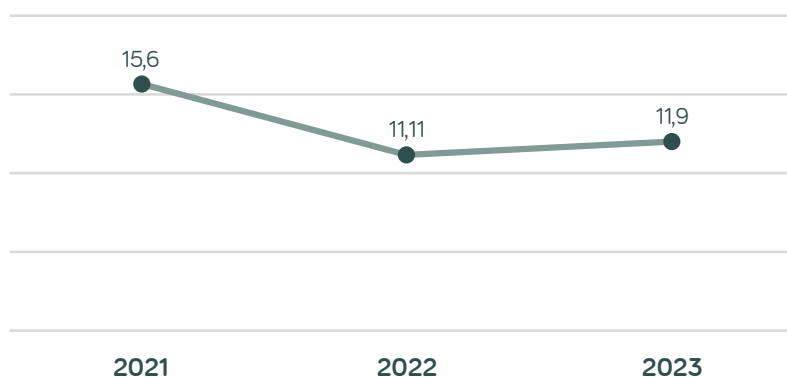
I prelievi idrici del Gruppo sono destinati prevalentemente al lavaggio degli autobus e all'utilizzo nei bagni e nelle docce aziendali. A valle dell'impianto di lavaggio è presente un depuratore a bio-ossidazione che consente il riciclo parziale delle acque per il lavaggio dei sotto-telai.

La discontinuità dei prelievi nel biennio, rispetto a quelli del 2021, deriva dal fatto che partire dal 2022 è stato utilizzato il dato puntuale fornito dal contatore dedicato al lavaggio bus e docce officina.

L'aerazione prolungata che interessa le acque in ricircolo garantisce una completa ossidazione degli inquinanti, evitando al contempo le emissioni odorigene che di norma si verificano in tali processi. Inoltre, non venendo utilizzati prodotti chimici per la depurazione, la salinità dell'acqua rimane inalterata.

Almeno una volta all'anno, viene effettuato il campionamento delle acque di prima pioggia raccolte dai piazzali e dalle coperture e mensilmente viene effettuata la pulizia dei piazzali dei depositi per ridurre solidi sospesi e polveri. L'impianto antincendio, dotato di vascone di accumulo, è a circuito chiuso e non utilizza acqua piovana.

PRELIEVI IDRICI (ML)



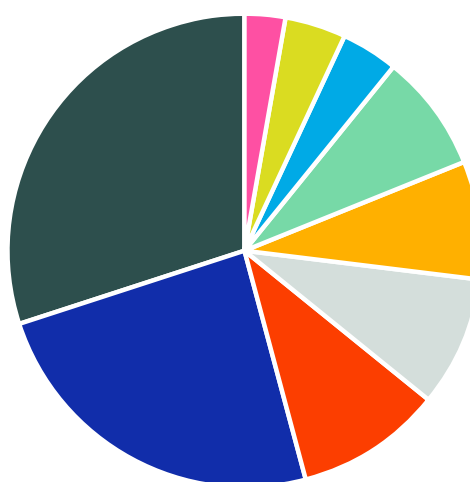
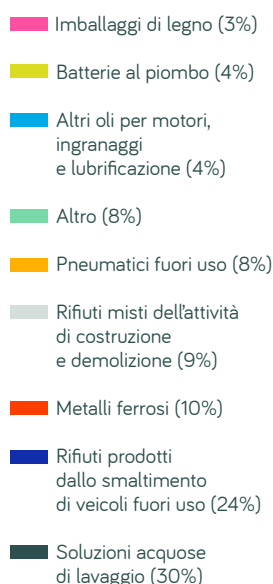


7.3 GESTIONE RESPONSABILE DEI RIFIUTI

La gestione dei rifiuti prodotti avviene in conformità con il D.lgs. 152/06 (e successive modifiche e integrazioni) e con il Decreto SISTRI del 18 febbraio 2011, n. 52., conosciuto anche come il **sistema di controllo della tracciabilità dei rifiuti**.

Ogni anno, presso tutte le Società del Gruppo, vengono condotti specifici *audit* da parte di un professionista esterno per la verifica del rispetto delle prescrizioni normative in materia di rifiuti prodotti.

RIFIUTI GENERATI PER TIPOLOGIA MEDIA 2022-2023 (% IN PESO)



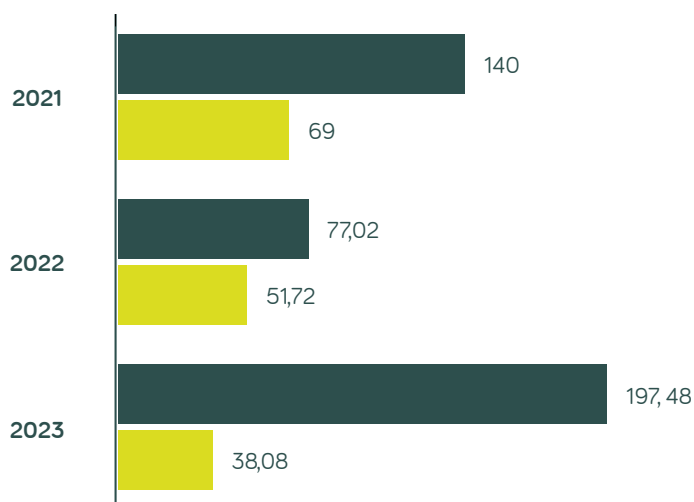
I rifiuti generati dal Gruppo sono prevalentemente riconducibili a processi di sgrassatura su superfici metalliche e plastiche (30%), e al processo di smaltimento di veicoli fuori uso (24%). Nello specifico, in questi ultimi si ricomprendono: veicoli fuori uso, vetro, plastica, metalli non ferrosi, pastiglie per freni, filtri dell'olio e liquidi antigelo.

Nella voce "Altro" sono ricomprese diverse tipologie di rifiuti quali, ad esempio, materiali filtranti contaminati da sostanze pericolose, oli per motori, liquidi per freni, toner per stampanti, carta e cartone e alluminio.

Il grafico seguente mostra, per il 2023, un incremento nella produzione di rifiuti pericolosi. Per circa il 74%, si tratta di veicoli fuori uso, infatti, ATB, con l'obiettivo di aumentare la sicurezza dei mezzi, sfruttandoli al meglio nel loro potenziale tempo di vita, e di ridurre il proprio impatto ambientale, sta procedendo al graduale ammodernamento della flotta. Per maggiori informazioni si rimanda al paragrafo *Parco mezzi*.

RIFIUTI GENERATI PER TIPOLOGIA MEDIA 2022-2023 (% IN PESO)

■ Pericolosi
■ Non pericolosi



ATB gestisce lo smaltimento dei propri rifiuti nel rispetto delle normative vigenti e prediligendo, quando possibile, la soluzione più circolare. Inoltre, il Gruppo, attraverso il progetto CE4CE (per maggiori informazioni si rimanda al paragrafo *Fornitori del Gruppo ATB*) intende progredire e raggiungere ambiziosi obiettivi sotto il profilo della circolarità.

ATB Mobilità S.p.A. è soggetta ad Autorizzazione Unica Ambientale (AUA) in quanto produttrice di rifiuti nel rispetto dei disposti del deposito temporaneo. ATB Servizi S.p.A. ha ottenuto l'AUA per i seguenti titoli autorizzativi:

- Autorizzazione allo scarico;
- Autorizzazione alle emissioni in atmosfera per gli impianti e le attività in deroga (art. 272, D.L.gs n. 152/2006 e, ss.mm.ii.).

Per ridurre la produzione dei rifiuti prodotti durante l'attività d'ufficio, il Gruppo ha eliminato completamente la plastica non necessaria, ad esempio utilizzando bicchieri di carta e installando dei distributori di acqua. Inoltre, per disincentivare ulteriormente il ricorso alla plastica e favorire l'uso dei distributori, in occasione delle festività natalizie 2023, ATB ha regalato ai propri dipendenti una borraccia.

OBIETTIVI FUTURI

Nel breve-medio termine, il Gruppo intende:

- Ridurre l'utilizzo della carta attraverso l'ottimizzazione delle stampe.

CAPITOLO 8

VIVIBILITÀ DEL TERRITORIO E CONNETTIVITÀ



Il Gruppo ATB, consapevole del contributo fondamentale del trasporto pubblico al miglioramento della qualità della vita nelle aree servite, si impegna a fornire un servizio efficiente e capillare, in grado di incrementare la connettività del territorio locale e di ridurre al tempo stesso l'inquinamento atmosferico dell'area di Bergamo e dintorni.

17 PARTNERSHIPS FOR THE GOALS



Lavorare in maniera sinergica con i Comuni – tramite i piani programmatici del traffico, della mobilità sostenibile e dei parcheggi – permette, nel lungo periodo, di aumentare il livello del servizio in termini di:

- Miglioramento dei **tempi di spostamento**;
- Riduzione della **congestione del traffico**;
- Abbattimento dell'**inquinamento** prodotto dal traffico.

In particolare, ATB collabora attivamente con il Comune di Bergamo per predisporre le linee guida e i contenuti dei piani di mobilità. Negli ultimi anni, ATB si è dedicata alla messa a punto del **PUMS** (Piano Urbano della Mobilità Sostenibile) per la città di Bergamo e al supporto nell'attuazione del **PUT** – Piano Urbano del Traffico³⁶.

La progettazione dei servizi non si ferma al perimetro urbano della città, ma tiene conto della più ampia area dei comuni serviti da ATB, dell'espansione insediativa e abitativa e dell'evoluzione socio-demografica che caratterizza il territorio della “grande Bergamo”. Inoltre, la progettazione si ispira al **principio urbanistico della “Città dei 15 minuti”**, ossia a un modello urbano sostenibile basato su nuclei residenziali che permettono ai cittadini di accedere ai servizi in un tempo di percorrenza non superiore ai 15 minuti.

³⁶ Per maggiori informazioni, si veda il Capitolo 1, par. Strategia e obiettivi futuri.

I benefici della progettazione del servizio nell'area centrale del Capoluogo si diffondono così ai comuni contigui, grazie a un modello che prevede una frequenza periodica di base elevata e intensificata negli orari di punta. In questo modo, viene mantenuto un circolo virtuoso che rafforza il legame del Gruppo con i cittadini e il territorio e che vede una ricorrente richiesta di inclusione da parte dei comuni situati in aree esterne a quella servita.

Grazie ai collegamenti garantiti da ATB, **i cittadini della prima corona di comuni limitrofi al capoluogo percepiscono una stretta connessione con la città**, anche attraverso l'applicazione di un sistema tariffario a zone che consente al cittadino di ottimizzare titoli di viaggio in funzione dei propri spostamenti.

In questo contesto, la linea tramviaria T1 (Bergamo-Albino) svolge un'importante funzione di raccordo tra il capoluogo e i comuni della direttrice di collegamento con la Valle Seriana. Le indagini condotte sul territorio hanno permesso di rilevare una **diversione modale dal traffico privato sulla tramvia**, a seguito della sua attivazione nell'aprile 2009, **pari a circa il 12%**. Il servizio ha favorito inoltre la valorizzazione del contesto urbanistico attraversato anche in termini di incremento del valore immobiliare.

I progetti per il Comune di Bergamo

Il Comune di Bergamo ha individuato ATB come soggetto di coordinamento per condurre le analisi sul trasporto pubblico e sulla mobilità nella città.

Il progetto sulla logistica urbana

Nella città di Bergamo, e soprattutto in Città Alta, nel 2021 è stato sviluppato uno studio di logistica urbana per definire le strategie volte a rendere più razionale il traffico determinato dalla distribuzione delle merci in città.

e-Plan

Avviato nel 2021, e-Plan è un progetto che ha l'obiettivo di sviluppare delle strutture di ricarica per i mezzi privati e per il Trasporto Pubblico Urbano. L'esigenza nasce dal fatto che, entro il 2033, il deposito di ATB dovrà ospitare una flotta in buona parte elettrica, composta all'incirca da 52 mezzi elettrici e 16 ibridi, per la quale saranno necessarie adeguate modalità di ricarica. Il progetto si è concluso nel 2023 e ha comportato, in ordine, la valutazione delle esigenze di ricarica in senso prospettico e in relazione all'evoluzione delle flotte veicolari, l'individuazione dei punti più idonei in cui collocare le infrastrutture di ricarica e la successiva realizzazione delle infrastrutture stesse.

Evoluzione polo di Porta Sud

Il Polo intermodale di Porta Sud è un progetto che, partendo dalla riqualificazione della stazione ferroviaria di RFI, intende affrontare e risolvere i temi dell'integrazione con le altre modalità di trasporto. Il Comune ha definito un *master plan*, che coinvolge l'area sud della stazione, il terminal tramviario e il terminal e-BRT a nord, così come la nuova stazione autolinee che verrà collocata a sud.

Nel frattempo, tali aree sono state cedute all'operatore privato che si è candidato per realizzare gli interventi nell'area vasta (polo scolastico a sud, polo sanitario e insediamenti residenziali). ATB fornisce supporto progettuale al Comune ponendo al centro i temi dell'intermodalità e dell'integrazione dei sistemi di trasporto ed è impegnata in alcuni investimenti strutturali (in particolare sulla riconfigurazione del terminal tramviario e sul progetto del capolinea del e-BRT).

Nel Polo intermodale di Porta Sud, che prevede l'attestazione dell'e-BRT, oltre alle tematiche relative all'organizzazione funzionale dei terminal di trasporto afferenti al polo, sono in corso di approfondimento le modalità di realizzazione di un sistema di ricarica *multipurpose* per la ricarica di veicoli adibiti al TPL e privati.

Parcheggio in struttura e accessibilità a Bergamo Alta

Il progetto di realizzare un parcheggio in struttura a Bergamo Alta (via Fara), anche in considerazione della tutela UNESCO rispetto alle Mura venete, ha richiesto uno specifico studio, attraverso il quale sono stati sviluppati modelli di traffico per simulare predittivamente l'andamento, a realizzazione ultimata, dei flussi di traffico, al fine di poter valutare gli impatti determinati dal previsto riassetto complessivo della regolamentazione della sosta, che prevede la trasformazione dei parcheggi blu a raso in parcheggi per residenti e la revisione della regolamentazione degli accessi alle ZTL. Nel corso del 2022-2023, sono stati ultimati i lavori per la costruzione del parcheggio in questione, la cui attivazione è avvenuta nel mese di maggio 2024.

La partecipazione di ATB allo scenario socioculturale di Bergamo

Il legame di ATB con la città di Bergamo è inoltre sancito dalla **partecipazione del Gruppo a diverse iniziative culturali organizzate sul territorio**. ATB, infatti, ritiene che la partecipazione a iniziative di carattere solidaristico, sociale e culturale possa contribuire al rafforzamento dell'immagine e della reputazione aziendale, del servizio di trasporto pubblico e della mobilità sostenibile, nonché alla fideliz-

zazione della clientela e alla corretta realizzazione di attività connesse e correlate alla responsabilità sociale del Gruppo.

ATB è **socio fondatore** della **Fondazione Bergamo nella storia-ONLUS**, e **socio ordinario** dell'**Associazione BergamoScienza-ONLUS**, della **Fondazione per la Storia economica e Sociale di Bergamo** e del **Centro di Etica Ambientale**.

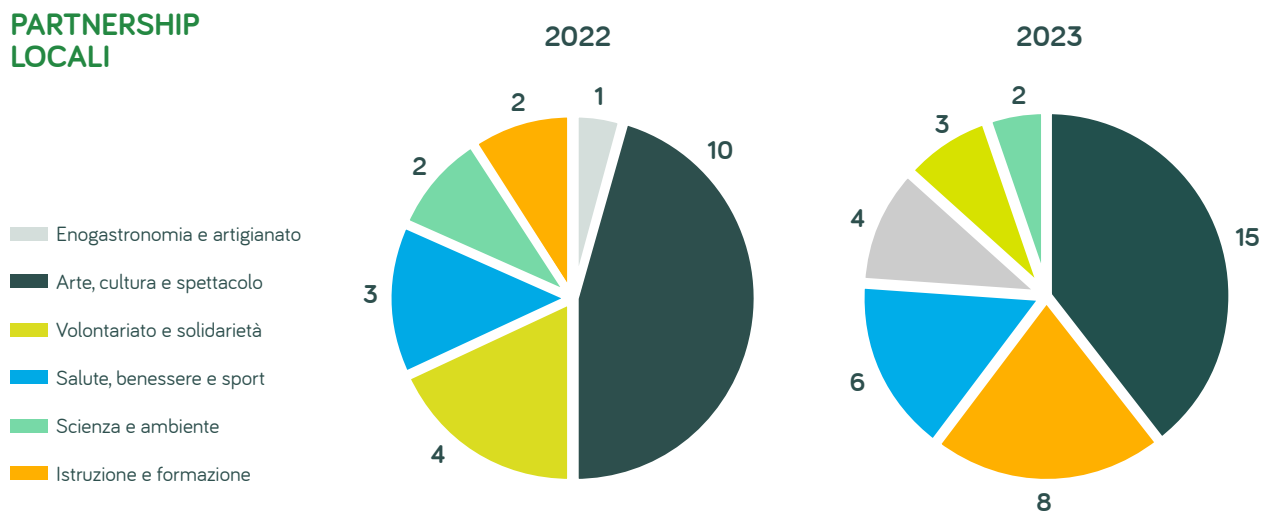
Le Società del Gruppo offrono **servizi di trasporto agli studenti delle scuole** ubicate sul territorio per eventi culturali o visite ai musei, e hanno convenzioni con alcune imprese per favorire la mobilità sostenibile dei loro dipendenti nel tragitto casa-lavoro, mediante abbonamenti a tariffa agevolata. Sul fronte abbonamenti, la maggior parte dei **comuni** ha una convenzione con ATB per riconoscere una compartecipazione nel costo dell'abbonamento degli studenti con residenza nel territorio comunale.

Ogni anno, il Gruppo riceve dal territorio numerose richieste di partnership, alcune anche a cadenza periodica, che possono consistere in:

- Sponsorizzazioni dell'evento tramite esposizione delle locandine sugli autobus;
- Libera circolazione degli utenti in possesso dell'iscrizione o del biglietto per l'evento;
- Potenziamento del servizio in funzione della manifestazione;
- Sponsorizzazione economica.

SUPPORTO FORNITO ALLE DIVERSE INIZIATIVE			
MODALITÀ DI SUPPORTO	2021	2022	2023
Libera circolazione	6	13	21
Servizi di trasporto	5	4	7
Visibilità (es. monitor)	16	12	16
Bus decorato	3	1	3
Contributo economico	2	2	2

PARTNERSHIP LOCALI



Nel corso del biennio, il Gruppo ha supportato un totale di 60 eventi appartenenti alle seguenti aree tematiche:

- Arte, cultura e spettacolo;
- Enogastronomia e artigianato;
- Istruzione e formazione;
- Scienza e ambiente;
- Salute, benessere e sport.

Altre iniziative

Infine, si segnalano le seguenti iniziative e collaborazioni:

Università degli Studi di Bergamo

Da tempo ATB collabora attivamente con l'Università degli Studi di Bergamo, promuovendo iniziative finalizzate al miglioramento degli spostamenti degli studenti e sostenendo convegni e manifestazioni di carattere istituzionale e culturale.

BergamoScienza

ATB sostiene e promuove il Festival "BergamoScienza", l'evento di divulgazione scientifica che coinvolge la città e la provincia di Bergamo.

Atalanta

Nata nel 2012 a seguito di un accordo siglato tra Atalanta Bergamasca Calcio e ATB, l'iniziativa permette a tutti i possessori di biglietto o abbonamento Atalanta di utilizzare gratuitamente e per tutto il giorno le corse dell'intera rete ATB e TEB in occasione delle partite in casa della squadra.

Fondazione Teatro Donizetti

A Bergamo, città natale del compositore Gaetano Donizetti, la musica trova casa in tre teatri dedicati a Opera, Prosa, Balletto, Operetta, concerti e Altri Percorsi con una programmazione che non si ferma mai. ATB sostiene da anni il Teatro Donizetti attraverso l'erogazione del servizio navetta.

Distretto del commercio del Comune di Bergamo

Nel 2022 e nel 2023 ATB ha erogato un contributo di 10.000 euro a favore delle iniziative per rivitalizzare il centro durante le festività natalizie.

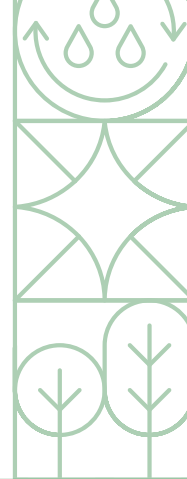
Bergamo-Brescia Capitali italiane della cultura 2023

Nel 2021, le municipalità di Bergamo e Brescia si sono aggiudicate il titolo di Capitali italiane della cultura 2023. Oltre a progettare una serie di iniziative culturali e artistiche, i due comuni hanno chiamato in causa le aziende di trasporto delle rispettive aree territoriali, chiedendo loro di diffondere il logo dell'evento attraverso gli autobus, le pensiline, etc. Le aziende sono state coinvolte su varie iniziative, quali l'integrazione dei biglietti, il collegamento tra le due città e il miglioramento della mobilità al loro interno. Questa collaborazione ha permesso di stringere la partnership tra i comuni e le aziende di trasporto di Bergamo e Brescia.

Festa delle Luci

A febbraio 2023, A2A ha organizzato la Festa delle Luci, installando in Città Alta delle installazioni luminose, il che ha portato un importante flusso di visitatori in città. ATB, oltre ad aver promosso l'evento, ha potenziato il servizio di trasporto.

INFORMATIVA DI DETTAGLIO



INDICATORI DI GOVERNANCE

Tema materiale: Etica, integrità e trasparenza

GRI 205-1 Operazioni valutate per determinare i rischi relativi alla corruzione

NUMERO TOTALE E PERCENTUALE DI OPERAZIONI VALUTATE PER DETERMINARE I RISCHI RELATIVI ALLA CORRUZIONE			
	U. M.	2022	2023
Totale operazioni	n.	9	11
Totale operazioni valutate per i rischi legati alla corruzione	n.	9	11
Totale operazioni valutate	%	100%	100%

GRI 205-2 Comunicazione e formazione su normative e procedure anticorruzione

COMUNICAZIONE SU NORMATIVE E PROCEDURE ANTICORRUZIONE						
DESTINATARI	2021		2022		2023	
	N.	%	N.	%	N.	%
Membri dell'organo di governo	24	100%	24	100%	24	100%
Dipendenti	407	100%	429	88%	431	89%
Partner commerciali	62	100%	291	100%	552	100%

FORMAZIONE SU NORMATIVE E PROCEDURE ANTICORRUZIONE

DESTINATARI	2022		2023	
	N.	%	N.	%
Membri dell'organo di governo	16	66%	0	0%
Dipendenti	16	3%	358	83%

GRI 205-3 Incidenti confermati di corruzione e misure adottate

INCIDENTI CONFERMATI DI CORRUZIONE E MISURE ADOTTATE

NUMERO DI INCIDENTI LEGATI ALLA CORRUZIONE	2022	2023
	N.	N.
Numero totale di incidenti confermati per i quali i dipendenti sono stati licenziati per motivi di corruzione	0	0
Numero totale di incidenti confermati per i quali i dipendenti sono stati disciplinati per motivi di corruzione	0	0
Numero totale di incidenti confermati per i quali sono stati rescissi o non sono stati rinnovati contratti stipulati con partner aziendali	0	0
Casi legali di dominio pubblico riguardanti corruzione intentati contro l'organizzazione o i suoi dipendenti durante il periodo di rendicontazione e gli esiti di tali casi	0	0
Numero totale degli incidenti confermati di corruzione	0	0

INDICATORI SOCIALI

Tema materiale: Qualità dell'ambiente di lavoro, inclusione e pari opportunità

GRI 2-7 Dipendenti

NUMERO TOTALE DI DIPENDENTI PER CONTRATTO DI LAVORO (A TEMPO PIENO E PARZIALE), PER GENERE									
NUMERO DIPENDENTI	2021			2022			2023		
	M	F	TOT	M	F	TOT	M	F	TOT
Full-time	348	40	388	360	42	402	366	44	410
Part-time	12	7	19	14	13	27	10	11	21
Totale	360	47	407	374	55	429	376	55	431

NUMERO TOTALE DI DIPENDENTI PER CONTRATTO DI LAVORO (A TEMPO INDETERMINATO E DETERMINATO), PER GENERE									
NUMERO DIPENDENTI	2021			2022			2023		
	M	F	TOT	M	F	TOT	M	F	TOT
Determinato	8	2	10	3	14	17	2	0	2
Indeterminato	352	45	397	371	41	412	374	55	429
Totale	360	47	407	374	55	429	376	55	431

GRI 2-8 Lavoratori non dipendenti

NUMERO TOTALE DI ALTRI LAVORATORI PER CATEGORIA D'IMPIEGO, PER GENERE									
NUMERO ALTRI LAVORATORI	2021			2022			2023		
	M	F	TOT	M	F	TOT	M	F	TOT
Stagisti (università)	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Alternanza scuola-lavoro	2	0	2	2	0	2	2	0	2
Somministrati	0	5	5	1	5	6	2	6	8
Totale	2	5	7	3	5	8	4	6	10

GRI 401-1 Nuove assunzioni e turnover

NUMERO TOTALE DI NUOVE ASSUNZIONI NEL PERIODO DI RENDICONTAZIONE, PER FASCIA D'ETÀ E GENERE

NUMERO ASSUNZIONI	2021			2022			2023		
	M	F	TOT	M	F	TOT	M	F	TOT
<30	2	1	3	6	3	9	4	2	6
30-50	20	3	23	28	6	34	28	2	30
>50	5	0	5	9	2	11	9	0	9
Totale	27	4	31	43	11	54	41	4	45

TASSO DI ENTRATA NEL PERIODO DI RENDICONTAZIONE, PER FASCIA D'ETÀ E GENERE

TASSO DI ENTRATA ³⁷	2021			2022			2023		
	M	F	TOT	M	F	TOT	M	F	TOT
<30	0,49%	0,24%	0,73%	1,47%	0,74%	2,21%	0,93%	0,47%	1,40%
30-50	4,85%	0,73%	5,58%	6,88%	1,47%	8,35%	6,53%	0,47%	6,99%
>50	1,21%	0%	1,21%	2,21%	0,49%	2,70%	2,10%	0%	2,10%
Totale	6,55%	0,97%	7,52%	10,57%	2,70%	13,27%	9,56%	0,93%	10,49%

NUMERO TOTALE DI CESSAZIONI NEL PERIODO DI RENDICONTAZIONE, PER FASCIA D'ETÀ E GENERE

CESSAZIONI (N.)	2021			2022			2023		
	M	F	TOT	M	F	TOT	M	F	TOT
<30	2	0	2	3	0	3	2	1	3
30-50	8	0	8	11	3	14	17	0	17
>50	15	1	16	15	0	15	22	1	23
Totale	25	1	26	29	3	32	41	2	43

³⁷ Il tasso di entrata (o turnover positivo) è stato calcolato nel seguente modo:
 n° assunti/organico inizio periodo x 100.

**TASSO DI USCITA NEL PERIODO DI RENDICONTAZIONE,
PER FASCIA D'ETÀ E GENERE**

TASSO DI USCITA ³⁸	2021			2022			2023		
	M	F	TOT	M	F	TOT	M	F	TOT
<30	0,49%	0%	0,49%	0,74%	0%	0,74%	0,47%	0,23%	0,70%
30-50	1,94%	0%	1,94%	2,70%	0,74%	3,44%	3,96%	0%	3,96%
>50	3,64%	0,24%	3,88%	3,69%	0%	3,69%	5,13%	0,23%	5,36%
Totale	6,07%	0,24%	6,31%	7,13%	0,74%	7,86%	9,56%	0,47%	10,02%

TASSO DI TURNOVER COMPLESSIVO, PER FASCIA D'ETÀ E GENERE

TASSO DI TURNOVER COMPLESSIVO ³⁹	2021			2022			2023		
	M	F	TOT	M	F	TOT	M	F	TOT
<30	0,98%	0,24%	1,22%	2,15%	0,72%	2,87%	1,40%	0,70%	2,09%
30-50	6,84%	0,73%	7,57%	9,33%	2,15%	11,48%	10,47%	0,47%	10,93%
>50	4,88%	0,24%	5,13%	5,74%	0,48%	6,22%	7,21%	0,23%	7,44%
Totale	12,70%	1,22%	13,92%	17,22%	3,35%	20,57%	19,07%	1,40%	20,47%

GRI 401-3 Congedo parentale
**NUMERO TOTALE DI DIPENDENTI CHE HANNO DIRITTO
AL CONGEDO PARENTALE, PER GENERE**

	2021			2022			2023		
	M	F	TOT	M	F	TOT	M	F	TOT
N° dipendenti aventi diritto al congedo parentale	360	47	407	374	55	429	376	55	431

**NUMERO TOTALE DI DIPENDENTI CHE HANNO USUFRUITO
DEL CONGEDO PARENTALE, PER GENERE**

	2021			2022			2023		
	M	F	TOT	M	F	TOT	M	F	TOT
N° dipendenti che hanno usufruito del congedo parentale	n. d.	n. d.	n. d.	30	11	41	32	9	41

³⁸ Il tasso di uscita (o turnover negativo) è stato calcolato nel seguente modo:
n° uscite/organico inizio periodo x 100.

³⁹ Il tasso di turnover (anche conosciuto come turnover complessivo) è stato calcolato nel seguente modo:
(assunti+usciti nel periodo) /organico medio del periodo x 100.

NUMERO TOTALE DI DIPENDENTI CHE SONO RITORNATI AL LAVORO AL TERMINE DEL CONGEDO PARENTALE, SUDDIVISI PER GENERE

N° DIPENDENTI	2021			2022			2023		
	M	F	TOT	M	F	TOT	M	F	TOT
Effettivamente ritornati al lavoro al termine del congedo parentale	n. d.	n. d.	n. d.	6	6	12	8	2	10
Che sarebbero dovuti ritornare al lavoro ma non rientrati alle dipendenze dell'organizzazione	n. d.	n. d.	n. d.	0	0	0	0	0	0

NUMERO TOTALE DI DIPENDENTI ANCORA ALLE DIPENDENZE DELL'ORGANIZZAZIONE 12 MESI DOPO ESSERE RIENTRATI AL LAVORO, SUDDIVISI PER GENERE

	2021			2022			2023		
	M	F	TOT	M	F	TOT	M	F	TOT
Dipendenti ritornati al lavoro al termine del congedo parentale e ancora alle dipendenze dell'organizzazione 12 mesi dopo	n. d.	n. d.	n. d.	4	6	10	8	2	10

TASSI DI RIENTRO AL LAVORO E DI FIDELIZZAZIONE DEI DIPENDENTI CHE HANNO USUFRUITO DEL CONGEDO PARENTALE

TASSI RELATIVI AL CONGEDO PARENTALE	2021			2022			2023		
	M	F	TOT	M	F	TOT	M	F	TOT
Tasso di rientro al lavoro ⁴⁰	n. d.	n. d.	n. d.	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Tasso di fidelizzazione ⁴¹	n. d.	n. d.	n. d.	50%	100%	91%	100%	33%	83%

GRI 405-1 Diversità negli organi di governo e tra i dipendenti

DIVERSITÀ NEGLI ORGANI DI GOVERNO, PER FASCIA D'ETÀ E GENERE

DIVERSITÀ NEGLI ORGANI DI GOVERNO, PER ETÀ E GENERE	2021			2022			2023		
	M	F	TOT	M	F	TOT	M	F	TOT
<30	0	0	0	0	0	0	0	0	0
30-50	4	9	13	4	9	13	3	6	9
>50	11	0	11	11	0	11	12	3	15
Totale	15	9	24	15	9	24	15	9	24

⁴⁰ Il tasso di rientro al lavoro è calcolato nel seguente modo: (n° dipendenti effettivamente ritornati al lavoro dopo un congedo parentale/n° dipendenti che sarebbero dovuti ritornare al lavoro dopo un congedo parentale) x 100.

⁴¹ Il tasso di fidelizzazione è calcolato nel seguente modo: (n° dipendenti rimasti 12 mesi dopo essere ritornati al lavoro dopo un congedo parentale/n° dipendenti ritornati da un congedo parentale nei periodi di rendicontazione precedenti) x 100.

DIVERSITÀ NEGLI ORGANI DI GOVERNO, PER GENERE E AREA GEOGRAFICA

DIVERSITÀ NEGLI ORGANI DI GOVERNO, PER GENERE E AREA GEOGRAFICA	2021			2022			2023		
	M	F	TOT	M	F	TOT	M	F	TOT
Italia	n.d.	n.d.	n.d.	15	9	24	15	9	24
UE	n.d.	n.d.	n.d.	0	0	0	0	0	0
Extra UE	n.d.	n.d.	n.d.	0	0	0	0	0	0
Totale	n.d.	n.d.	n.d.	15	9	24	15	9	24

DIVERSITÀ TRA I DIPENDENTI, PER FASCIA D'ETÀ E GENERE

2022	<30			30-50			>50			TOTALE		
	M	F	TOT	M	F	TOT	M	F	TOT	M	F	TOT
Dirigenti	0	0	0	1	2	3	2	0	2	3	2	5
Quadri	0	0	0	5	4	9	4	3	7	9	7	16
Impiegati	0	5	5	12	16	28	14	10	24	26	31	57
Operai	6	0	6	17	0	17	20	0	20	43	0	43
Operatori d'esercizio	12	0	12	149	12	161	132	3	135	293	15	308
Totale	18	5	23	184	34	218	172	16	188	374	55	429

DIVERSITÀ TRA I DIPENDENTI, PER GENERE E AREA GEOGRAFICA

2022	ITALIA			UE			EXTRA-UE			TOTALE		
	M	F	TOT	M	F	TOT	M	F	TOT	M	F	TOT
Dirigenti	3	2	5	0	0	0	0	0	0	3	2	5
Quadri	9	7	16	0	0	0	0	0	0	9	7	16
Impiegati	31	33	64	0	0	0	0	0	0	31	33	64
Operai	35	0	35	1	0	1	0	0	0	36	0	36
Operatori d'esercizio	280	14	294	6	0	6	7	1	8	293	15	308
Totale	358	56	414	7	0	7	7	1	8	372	57	429

DIVERSITÀ TRA I DIPENDENTI, PER FASCIA D'ETÀ E GENERE

2023	<30			30-50			>50			TOTALE		
	M	F	TOT	M	F	TOT	M	F	TOT	M	F	TOT
Dirigenti	0	0	0	2	2	4	3	0	3	5	2	7
Quadri	0	0	0	4	4	8	4	3	7	8	7	15
Impiegati	0	5	5	13	18	31	22	10	32	35	33	68
Operai	4	0	4	20	0	20	15	0	15	39	0	39
Operatori d'esercizio	8	0	8	150	8	158	131	5	136	289	13	302
Totale	12	5	17	189	32	221	175	18	193	376	55	431

DIVERSITÀ TRA I DIPENDENTI, PER GENERE E AREA GEOGRAFICA

2023	ITALIA			UE			EXTRA-UE			TOTALE		
	M	F	TOT	M	F	TOT	M	F	TOT	M	F	TOT
Dirigenti	5	2	7	0	0	0	0	0	0	5	2	7
Quadri	8	7	15	0	0	0	0	0	0	8	7	15
Impiegati	34	32	66	1	0	1	0	1	1	35	33	68
Operai	38	0	38	0	0	0	1	0	1	39	0	39
Operatori d'esercizio	275	11	286	6	0	6	8	2	10	289	13	302
Totale	360	52	412	7	0	7	9	3	12	376	55	431

NUMERO DI DIPENDENTI APPARTENENTI ALLE CATEGORIE PROTETTE, PER FASCIA D'ETÀ E GENERE

DIPENDENTI APPARTENENTI ALLE CATEGORIE PROTETTE	2021			2022			2023		
	M	F	TOT	M	F	TOT	M	F	TOT
<30	0	0	0	0	0	0	0	0	0
30-50	0	0	0	0	0	0	0	0	0
>50	1	0	1	1	0	1	2	0	2
Totale	1	0	1	1	0	1	2	0	2

GRI 405-2 Rapporto tra il salario base e retribuzione delle donne rispetto agli uomini⁴²

RAPPORTO TRA IL SALARIO DI BASE DELLE DONNE RISPETTO AGLI UOMINI, PER CATEGORIA DI DIPENDENTI ⁴²									
SALARIO DI BASE ⁴³ PER SINGOLO DIPENDENTE (€)	2021			2022			2023		
	M	F	RAPP.	M	F	RAPP.	M	F	RAPP.
Dirigenti	n.d.	n.d.	n.d.	105.720	65.000	0,61	82.446	65.000	0,79
Quadri	n.d.	n.d.	n.d.	54.893	55.129	1,00	58.858	57.422	0,98
Impiegati	n.d.	n.d.	n.d.	42.545	26.105	0,61	33.921	22.859	0,67
Operai	n.d.	n.d.	n.d.	28.227	0	0,00	31.172	0	0,00
Operatori d'esercizio	n.d.	n.d.	n.d.	27.545	24.508	0,89	28.496	31.425	1,10

RAPPORTO TRA LA RETRIBUZIONE DELLE DONNE RISPETTO AGLI UOMINI, PER CATEGORIA DI DIPENDENTI									
RETRIBUZIONE ⁴⁴ PER SINGOLO DIPENDENTE (€)	2021			2022			2023		
	M	F	RAPP.	M	F	RAPP.	M	F	RAPP.
Dirigenti	n.d.	n.d.	n.d.	72.747	59.817	0,82	93.827	75.476	0,80
Quadri	n.d.	n.d.	n.d.	54.162	51.793	0,96	66.788	64.295	0,96
Impiegati	n.d.	n.d.	n.d.	47.789	25.308	0,53	35.262	23.828	0,68
Operai	n.d.	n.d.	n.d.	30.399	0	0,00	34.281	0	0,00
Operatori d'esercizio	n.d.	n.d.	n.d.	29.016	23.791	0,82	30.375	33.368	1,10

⁴² I dati sono stati calcolati in questo modo: a partire dalla media del salario dei dipendenti (totale salario dei dipendenti di una determinata categoria / numero dipendenti della stessa categoria), si è effettuato il rapporto tra il salario delle donne e il salario degli uomini. n° usciti/organico inizio periodo x 100.

⁴³ Con salario di base si intende l'importo minimo fisso pagato a un dipendente per lo svolgimento delle proprie mansioni. Il salario di base esclude qualsiasi retribuzione aggiuntiva, come pagamenti di straordinari e bonus.

⁴⁴ Con retribuzione si intende il salario base più gli importi aggiuntivi corrisposti a un dipendente.

GRI 406-1 Episodi di discriminazione e misure correttive adottate

NUMERO TOTALE DI EPISODI DI DISCRIMINAZIONE DURANTE IL PERIODO DI RENDICONTAZIONE			
	2021	2022	2023
Episodi di discriminazione	0	0	0

Tema materiale: Tutela della salute e della sicurezza dei dipendenti

GRI 403-8 Lavoratori coperti da un sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro

LAVORATORI COPERTI DA UN SISTEMA DI GESTIONE DELLA SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO BASATO SU REQUISITI E/O STANDARD/LINEE GUIDE RICONOSCIUTI			
	2021	2022	2023
Dipendenti coperti da un SGSSL certificato	0%	0%	0%

GRI 403-9 Infortuni sul lavoro

INFORTUNI SUL LAVORO DEI DIPENDENTI						
INDICATORI	2021		2022		2023	
	N.	TASSO	N.	TASSO	N.	TASSO
Numero e tasso di decessi a seguito di infortuni sul lavoro	0	0	0	0	0	0
Numero e tasso di infortuni sul lavoro ⁴⁵	27	6,52	24	7,39	14	4,23
<i>Di cui in itinere</i> ⁴⁶	2	0	4	0	4	0
Numero e tasso di infortuni sul lavoro con gravi conseguenze ⁴⁷	0	0	0	0	0	0
Numero di near-miss registrati	n.d.	0	0	0	0	0
Numero di ore lavorate	827.184	0	648.966	0	661.338	0
Numero di giorni di lavoro persi a causa di infortuni sul lavoro	n.d.	0	425	0	403	0

⁴⁵ Il tasso di infortuni sul lavoro registrabili viene calcolato in questo modo: numero di infortuni sul lavoro registrabili / numero di ore lavorate * [200,000].

⁴⁶ Con infortunio in itinere si intende un incidente che si verifica nel tragitto tra il luogo di lavoro e un luogo appartenente alla sfera privata (es. luogo di residenza o luogo dove il dipendente consuma abitualmente i propri pasti). Le modalità di trasferimento comprendono, a titolo esemplificativo, veicoli a motore (ad es. moto, auto, camion, autobus), veicoli su rotaia (ad es. treni, tram), biciclette, aerei e trasferimento a piedi.

⁴⁷ L'infortunio sul lavoro con gravi conseguenze è un infortunio che porta a un decesso o a un danno che prevede una prognosi maggiore ai 30 giorni e/o da cui il lavoratore non può riprendersi, non si riprende o non è realistico prevedere che si riprenda completamente tornando allo stato di salute antecedente l'incidente entro 6 mesi.

GRI 403-10 Malattie professionali

MALATTIE PROFESSIONALI DEI DIPENDENTI			
INDICATORI	2021	2022	2023
Numero di decessi derivanti da malattie professionali	n.d.	0	0
Numero di casi di malattie professionali registrabili	n.d.	9	0

Tema materiale: Formazione delle risorse umane

GRI 404-1 Ore medie di formazione annua per dipendente, per genere e categoria

ORE MEDIE DI FORMAZIONE ANNUA PER DIPENDENTE, PER GENERE E CATEGORIA									
ORE MEDIE DI FORMAZIONE ANNUA PER DIPENDENTE	2021			2022			2023		
	M	F	RAPP.	M	F	RAPP.	M	F	RAPP.
Dirigenti	0,0	0,0	0,0	4,0	5,0	4,4	7,2	4,0	6,3
Quadri	12,9	18,0	15,1	19,6	14,0	17,1	8,8	21,4	14,7
Impiegati	4,7	5,2	5,0	11,6	11,6	11,6	11,8	8,6	10,2
Operai	10,7	0,0	11,1	15,2	0,0	15,2	15,0	0,0	15,0
Operatori d'esercizio	1,5	0,7	1,4	1,2	1,4	1,2	1,9	1,5	1,9
Totale	3,1	6,3	3,5	4,0	8,9	4,6	4,4	8,4	4,9

GRI 404-2 Programmi di aggiornamento delle competenze dei dipendenti e di assistenza nella transizione

TIPOLOGIA E AMBITO DEI PROGRAMMI ATTUATI E ASSISTENZA OFFERTA PER MIGLIORARE LE COMPETENZE DEI DIPENDENTI						
TIPOLOGIA DI FORMAZIONE	2021		2022		2023	
	ORE TOT.	PARTECIP.	ORE TOT.	PARTECIP.	ORE TOT.	PARTECIP.
Anticorruzione	1,5	1	32	16	537	358
IT - Privacy	0	0	0	0	0	0
Manageriale	0	0	0	0	56	5
Salute e sicurezza	655	111	776	111	903	140
Tecnico- professionale	768,5	395	1.159	147	615	103
Totale	1.425	507	1.967	274	2.111	606

**PARTECIPANTI AI PROGRAMMI ATTUATI E ASSISTENZA OFFERTA
PER MIGLIORARE LE COMPETENZE DEI DIPENDENTI, PER GENERE**

N. PARTECIPANTI PER TIPOLOGIA DI FORMAZIONE	2021			2022			2023		
	M	F	TOT.	M	F	TOT.	M	F	TOT.
Anticorruzione	n.d.	n.d.	1	9	7	16	320	38	358
IT - Privacy	n.d.	n.d.	0	0	0	0	0	0	0
Manageriale	n.d.	n.d.	0	0	0	0	5	0	5
Salute e sicurezza	n.d.	n.d.	111	102	9	111	117	23	140
Tecnico- professionle	n.d.	n.d.	395	103	44	147	55	48	103
Totale	n.d.	n.d.	507	214	60	274	497	109	606

**GRI 404-3 Valutazione periodica delle performance
e dello sviluppo professionale**

**PERCENTUALE DI DIPENDENTI CHE RICEVONO
UNA VALUTAZIONE PERIODICA DELLA PERFORMANCE
E DELLO SVILUPPO PROFESSIONALE, PER GENERE E CATEGORIA**

DIPENDENTI CHE RICEVONO UNA VALUTAZIONE DELLE PERFORMANCE	2021			2022			2023		
	M	F	TOT.	M	F	TOT.	M	F	TOT.
Dirigenti	n.d.	n.d.	n.d.	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Quadri	n.d.	n.d.	n.d.	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Impiegati	n.d.	n.d.	n.d.	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Operai	n.d.	n.d.	n.d.	100%	n.a.	100%	100%	n.a.	100%
Operatori d'esercizio	n.d.	n.d.	n.d.	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Totale	n.d.	n.d.	n.d.	100%	100%	100%	100%	100%	100%

INDICATORI AMBIENTALI

Tema materiale: Cambiamento climatico ed energia

GRI 302-1 Consumo di energia interno all'organizzazione

CONSUMI ENERGETICI				
PANORAMICA DEI CONSUMI ENERGETICI, PER FONTE	U.M.	2021	2022	2023
Gas metano per riscaldamento infrastrutture	m ³	253.445	211.197	178.743
Gas metano per alimentazione mezzi	m ³	1.262.703	1.257.481	1.209.021
Totale gas metano	m³	1.516.148	1.468.678	1.387.764
Energia elettrica per alimentazione funicolari	kWh	217.887	249.063	265.234
Energia elettrica per ricarica autobus elettrici	kWh	707.065	685.191	822.670
Energia elettrica per alimentazione tram	kWh	2.719.822	2.686.478	2.669.686
Energia elettrica per infrastrutture	kWh	3.228.677	3.208.142	3.199.021
Totale energia elettrica	kWh	6.873.451	6.828.874	6.956.611
<i>Di cui rinnovabile da mix energetico nazionale⁴⁸</i>	kWh	2.941.837	2.515.757	2.562.815
Gasolio per alimentazione mezzi	l	1.255.262	1.295.559	1.210.897

CLASSIFICAZIONE DELLA FLOTTA PER EFFICIENZA ENERGETICA						
CLASSIFICAZIONE	U.M.	2022	2023	U.M.	2022	2023
EURO 6	n.	23	23	km percorsi	1.145.126	1.193.846
EURO 5	n.	2	2	km percorsi	62.743	41.558
EURO 4	n.	1	1	km percorsi	44.026	22.294
EURO 3	n.	36	35	km percorsi	1.275.709	1.280.062
EURO 2	n.	16	14	km percorsi	376.360	173.622
Totale	n.	78	75	km percorsi	2.903.964	2.711.382

⁴⁸ Per il calcolo della quota di rinnovabili del mix energetico nazionale, sono stati utilizzati i dati pubblicati da GSE (Gestore Servizi Energetici). Si specifica che per il 2023 è stata utilizzata la stessa % di rinnovabili del 2022, in quanto al momento non sono ancora stati pubblicati i dati di riferimento.

KM PERCORSI DALLA FLOTTA AZIENDALE

TIPOLOGIA DI MEZZO, PER ALIMENTAZIONE	U.M.	2021	2022	2023
Autobus alimentati a gasolio	km percorsi	2.919.826	2.903.964	2.711.382
Autobus a gas metano	km percorsi	1.770.233	1.848.850	1.888.902
Tram ad alimentazione elettrica	km percorsi	551.104	553.894	550.494
Autobus ad alimentazione elettrica	km percorsi	406.701	441.725	625.180
Funicolari ad alimentazione elettrica	km percorsi	331.110	385.960	390.870
Totale mezzi	km percorsi	5.978.974	6.134.393	6.166.828

⁴⁹ Di seguito i fattori emissivi utilizzati per il calcolo delle emissioni Scope 1 (si specifica che, laddove possibile, sono stati utilizzati i fattori più recenti):

a) Da consumi di gas metano per riscaldamento:

- Dati 2021: ISPRA Parametri standard nazionali 2021;
- Dati 2022-2023: Parametri standard nazionali - ISPRA 2023

b) Da consumi di gas metano per autobus:

- Dati 2021: ISPRA Parametri standard nazionali 2021;
- Dati 2022-2023:
 - EURO 6, 5 e 5EEV: banca dati dei fattori di emissione medi relativi al trasporto stradale ISPRA 2021 (sono presenti solo dati per Euro I, II, III e EEV, quindi si è deciso di utilizzare i fattori di conversione di EURO 5 EEV anche per le altre due categorie);
 - IBRIDO: EMEP/EEA air pollutant emission inventory guidebook 2023.

c) Da consumi di gasolio per autobus:

- Dati 2021: valori riportati dal Dipartimento dell'ambiente, dell'alimentazione e degli affari rurali (DEFRA) del governo del Regno Unito per l'anno di riferimento;
- Dati 2022-2023: banca dati dei fattori di emissione medi relativi al trasporto stradale ISPRA 2021.

GRI 302-3 Intensità energetica

INTENSITÀ ENERGETICA INTERNA (GJ/€)

INTENSITÀ ENERGETICA INTERNA	U.M.	2022	2023
Consumo totale di energia all'interno dell'organizzazione	GJ	24.584	25.044
Valore della produzione	M€	51.313.625	51.719.768
Intensità energetica	GJ/M€	0,00048	0,00048

GRI 305-1 Emissioni di gas a effetto serra dirette (Scope 1)⁴⁹

EMISSIONI DIRETTE (SCOPE 1) DI GAS SERRA

EMISSIONI DIRETTE (SCOPE 1)	U.M.	2021	2022	2023
Da consumi di gas metano per riscaldamento	tCO ₂ eq	503	435	368
Da consumi di gas metano per autobus	tCO ₂ eq	2.504	2.051	2.030
Da consumi di gasolio per autobus	tCO ₂ eq	3.374	2.956	2.761
Totale Scope 2	tCO₂eq	6.381	5.442	5.160

GRI 305-2 Emissioni di gas a effetto serra indirette (Scope 2)⁵⁰

EMISSIONI INDIRETTE (SCOPE 2) DI GAS SERRA				
EMISSIONI INDIRETTE (SCOPE 2)	U.M.	2021	2022	2023
Da energia elettrica acquistata per infrastrutture	tCO ₂ eq	867	973	823
Da energia elettrica acquistata per funicolari	tCO ₂ eq	59	76	68
Da energia elettrica acquistata per autobus	tCO ₂ eq	190	208	212
Da energia elettrica acquistata per tram	tCO ₂ eq	731	815	687
Totale Scope 2	tCO₂eq	1.846	2.072	1.789

GRI 305-4 Intensità delle emissioni di gas a effetto serra

INTENSITÀ DELLE EMISSIONI (TCO ₂ /€)			
INTENSITÀ EMISSIVA INTERNA	U.M.	2022	2023
Emissioni totali dell'organizzazione (Scope 1 e Scope 2)	tCO ₂ eq	7.514	6.949
Valore della produzione	M€	51.312.625	51.719.768
Intensità delle emissioni di GHG	tCO ₂ eq/M€	0,00015	0,00013

⁵⁰ Di seguito le fonti dei fattori emissivi utilizzati per il calcolo delle emissioni Scope 2 location-based:

- Dati 2021: ISPRA Fattori di emissione atmosferici di gas a effetto serra nel settore elettrico nazionale e nei principali Paesi Europei 2021;
- Dati 2022-2023: ISPRA Fattori di emissione per la produzione e il consumo di energia elettrica in Italia 2024 (si specifica che i dati 2023 sono una stima ISPRA).

**GRI 305-7 Ossidi di azoto (NO_x), ossidi di zolfo (SO_x)
e altre emissioni nell'aria rilevanti⁵¹**

OSSIDI DI AZOTO (NO _x), OSSIDI DI ZOLFO (SO _x) E ALTRE EMISSIONI							
INQUINANTI	U.M.	MOTORI A GASOLIO			MOTORI A METANO		
		2021	2022	2023	2021	2022	2023
Monossido di Carbonio (CO)	kg	4.408	4.859	4.319	591	1.650	1.645
Composti organici Volatili (VOC)	kg	894	962	847	683	1.715	1.698
Ossido di Azoto (NO _x)	kg	16.503	18.143	15.905	2.773	6.959	6.960
Composti organici volatili non metanici (NMVOC)	kg	746	724	632	13	0	13
Benzene (C ₆ H ₆)	kg	0,5	1	0,5	0	0	0
Monossido di Azoto (NO)	kg	14.376	16.235	13.966	2.662	6.681	6.614
Diossido di Azoto (NO ₂)	kg	2.127	2.442	2.160	111	278	276
Protossido di azoto (N ₂ O)	kg	52	95	71	0	0	2
Ammoniaca (NH ₃)	kg	7	16	15	0	0	0,5
Particolato (PM _{2,5})	kg	395	514	461	29	120	119
Particolato (PM ₁₀)	kg	493	-	610	54	-	219
Polveri Sospese Sottili (PM Exhaust)	kg	306	356	313	7	19	19
Diossido di Zolfo (SO ₂)	kg	12	13	12	0	0	0

⁵¹ Di seguito le fonti dei fattori emissivi utilizzati per il calcolo delle emissioni di altri inquinanti (si specifica che, laddove possibile, sono stati utilizzati i fattori più recenti):

- a) Dati 2021: Fattori di emissione medi relativi al trasporto stradale pubblicati da ISPRA per l'anno di riferimento.
- b) Dati 2022-2023:

Motori a gasolio:

- CO, VOC, C₆H₆, NO, NO₂, PM 2,5, PM 10, PM Exhaust, SO₂: banca dati dei fattori di emissione medi relativi al trasporto stradale ISPRA 2021;
- NO_x, NMVOC, N₂O, NH₃: EMEP/EEA air pollutant emission inventory guidebook 2023.

Motori a metano:

- EURO 6, 5 e 5EEV: banca dati dei fattori di emissione medi relativi al trasporto stradale ISPRA 2021 (sono presenti solo dati per Euro I, II, III e EEV, quindi si è deciso di utilizzare i fattori di conversione di EURO 5 EEV anche per le altre due categorie);
- IBRIDO: EMEP/EEA air pollutant emission inventory guidebook 2023.

Tema materiale: Gestione efficiente delle risorse idriche

GRI 303-3 Prelievo idrico

PRELIEVO IDRICO							
ACQUA PRELEVATA	U.M.	2021		2022		2023	
		ACQUA POTABILE (≤1.000 MG/L DI SOLIDI DISCIOLTI TOTALI)	ALTRE TIPOLOGIE DI ACQUA (>1.000 MG/L DI SOLIDI DISCIOLTI TOTALI)	ACQUA POTABILE (≤1.000 MG/L DI SOLIDI DISCIOLTI TOTALI)	ALTRE TIPOLOGIE DI ACQUA (>1.000 MG/L DI SOLIDI DISCIOLTI TOTALI)	ACQUA POTABILE (≤1.000 MG/L DI SOLIDI DISCIOLTI TOTALI)	ALTRE TIPOLOGIE DI ACQUA (>1.000 MG/L DI SOLIDI DISCIOLTI TOTALI)
Acque di superficie	ML	0	0	0	0	0	0
Acque sotterranee (pozzo)	ML	0	0	0	0	0	0
Acqua di mare	ML	0	0	0	0	0	0
Acqua prodotta	ML	0	0	0	0	0	0
Risorse idriche di terze parti (acquedotto)	ML	15,60	0	11,11	0	11,90 ⁵²	0
Totale	ML	15,60	0	11,11	0	11,90	0

GRI 303-4 Scarico idrico

SCARICO IDRICO					
ACQUA SCARICATA	U.M.	2022		2023	
		ACQUA POTABILE (≤1.000 MG/L DI SOLIDI DISCIOLTI TOTALI)	ALTRE TIPOLOGIE DI ACQUA (>1.000 MG/L DI SOLIDI DISCIOLTI TOTALI)	ACQUA POTABILE (≤1.000 MG/L DI SOLIDI DISCIOLTI TOTALI)	ALTRE TIPOLOGIE DI ACQUA (>1.000 MG/L DI SOLIDI DISCIOLTI TOTALI)
Acque di superficie	ML	0	0	0	0
Acque sotterranee (pozzo)	ML	0	0	0	0
Acqua di mare	ML	0	0	0	0
Acqua prodotta	ML	0	0	0	0
Risorse idriche di terze parti (acquedotto)	ML	11,04	0	11,88	0
Totale	ML	11,04	0	11,88	0

⁵² A causa di un guasto al contatore, i consumi idrici relativi agli uffici sono stimati.

Tema materiale: Gestione responsabile dei rifiuti

GRI 306-3 Rifiuti generati

RIFIUTI GENERATI					
CODICE CER ⁵³	TIPOLOGIA DI RIFIUTO	U.M.	2021	2022	2023
120301*	Soluzioni acquose di lavaggio	t	51,3	38,7	36,7
160104*	Veicoli fuori uso	t	77	21,6	145,7
150106	Imballaggi in materiali misti	t	21	0	0
160117	Metalli ferrosi	t	10	12,5	11,4
170904	Rifiuti misti dell'attività di costruzione e demolizione, diversi da quelli di cui alle voci 17 09 01, 17 09 02 e 17 09 03	t	12	11,4	0
160103	Pneumatici fuori uso	t	11	10,6	10,9
130208*	Altri oli per motori, ingranaggi e lubrificazione	t	5	5,3	5,5
161002	Rifiuti liquidi acquosi, diversi da quelli di cui alla voce 16 10 01	t	5	0	0
160601*	Batterie al piombo	t	4	4,9	5
150103	Imballaggi di legno	t	3	3,60	5,4
160120	Vetro	t	0	3,11	0
150202*	Assorbenti, materiali filtranti (inclusi filtri dell'olio non specificati altrimenti), stracci e indumenti protettivi, contaminati da sostanze pericolose	t	1	2,31	2,1
160214	Apparecchiature fuori uso, diverse da quelle di cui alle voci da 16 02 09 a 16 02 13	t	1	2,19	0,9
160211*	Apparecchiature fuori uso, contenenti cloro fluorocarburi, HCFC, HFC	t	0	0	0,04
140605	Fanghi o rifiuti solidi, contenenti altri solventi	t	0	0	0,2
160119	Plastica	t	2	1,88	3,6
160118	Metalli non ferrosi	t	0	1,80	2
130701*	Olio combustibile e carburante diesel	t	0	1,15	0
160112	Pastiglie per freni, diverse da quelle di cui alla voce 16 01 11	t	1	1,15	0,9

⁵³ I rifiuti pericolosi sono segnalati con **

RIFIUTI GENERATI					
CODICE	TIPOLOGIA DI RIFIUTO	U.M.	2021	2022	2023
170402	Alluminio	t	1	1,06	2
200101	Carta e cartone	t	2	1,03	0
150110*	Imballaggi contenenti residui di sostanze pericolose o contaminati da tali sostanze	t	0,4	0,92	0,7
160122	Componenti non specificati altrimenti	t	1	0,80	0,9
160107*	Filtri dell'olio	t	0,4	0,70	0,6
160114*	Liquidi antigelo contenenti sostanze pericolose	t	1	0,57	0,6
130205*	Oli minerali per motori, ingranaggi e lubrificazione, non clorurati	t	0,3	0,40	0,3
150101	Imballaggi di carta e cartone	t	0,4	-	0
170411	Cavi, diversi da quelli di cui alla voce 17 04 10	t	0,1	0,34	0
160213*	Apparecchiature fuori uso, contenenti componenti pericolosi diversi da quelli di cui alle voci da 16 02 09 a 16 02 12	t	0,1	0,21	0
160113	Liquidi per freni	t	0,1	0,20	0,2
200121*	Tubi fluorescenti e altri rifiuti contenenti mercurio	t	0,1	0,13	0
160504*	Gas in contenitori a pressione (compresi gli halon), contenenti sostanze pericolose	t	0,03	0,08	0,05
080318	Toner per stampa esauriti, diversi da quelli di cui alla voce 08 03 17	t	0	0,06	0
150105	Imballaggi di plastica	t	0	0,5	0
200133*	Batterie e accumulatori di cui alle voci 16 06 01, 16 06 02 e 16 06 02 nonché batterie e accumulatori non suddivisi contenenti tali batterie	t	0	0,4	0
080111*	Pitture e vernici di scarto, contenenti solventi organici o altre sostanze pericolose	t	0,02	0,02	0,03
150111	Imballaggi metallici contenenti matrici solidi	t	0,01	0,01	0
160605	Altre batterie e accumulatori	t	0,1	0	0
170401	Rame, bronzo, ottone	t	0,1	38,7	0

ALTRI KPIs

Tema materiale: Gestione responsabile della catena di fornitura

I FORNITORI ATTIVI DI ATB				
MODALITÀ DI AFFIDAMENTO	U.M.	2021	2022	2023
Affidamento diretto	n.	494	715	729
Affidamento diretto e tramite gara	n.	6	3	5
Affidamento tramite gara	n.	75	50	66
Convenzioni ⁵⁴	n.	0	1	5
Società del consorzio	n.	0	5	5
Partner	n.	0	1	1
Contratti intercompany	n.	3	5	5
Estero	n.	3	0	0
Totale fornitori	n.	581	780	816

Tema materiale: Qualità, accessibilità e integrazione del trasporto pubblico

TRASPORTO PUBBLICO				
INDICATORI	U.M.	2021	2022	2023
Giorni di servizio l'anno	n.	364	364	364
Corse giornaliere	n.	2.161	2.008	2.012
Linee autobus	n.	13	13	13
Linea tram	n.	1	1	1
Impianti funicolari ⁵⁵	n.	2	3	3

⁵⁴ Si ricomprendono sia le convenzioni attivate tramite la piattaforma CONSIP, piattaforma del Ministero dell'Economia e delle Finanze (MEF) che permette alla Pubblica Amministrazione di acquistare beni e servizi, sia quelle nell'ambito del progetto T2.

⁵⁵ Per il 2022 e per il 2023, è stata considerata anche la Funicolare di San Pelleggrino, la cui gestione è stata affidata al Gruppo ATB.

LA RETE DI TRASPORTO DI ATB

INDICATORI	U.M.	2023
Lunghezza rete autobus	km	220
Area servita (30 comuni)	km ²	203,73
Lunghezza totale linea T1 (tram)	km	12,5
Linee autobus con fermate condivise con linea T1 (tram)	n.	7
Fermate della linea C condivise con altre linee	n.	39
Linee di autobus con fermate in prossimità della stazione ferroviaria e autolinee	n.	4
Linee di autobus di collegamento con l'Aeroporto "Il Caravaggio"	n.	1

PASSEGGERI ATB

INDICATORI	U.M.	2021	2022	2023
Passeggeri ATB Servizi	n. (M)	18,7	22,7	25,6
Passeggeri TEB	n. (M)	2,5	3,3	3,2
Totale	n. (M)	21,2	26,0	28,8

PERCORRENZE COMPLESSIVE

MEZZI	U.M.	2021	2022	2023
Funicolari	km	331.110	385.960	390.870
Tram	km	551.104	553.894	550.494
Autobus	km	5.096.760	5.194.539	5.225.464

RESPONSABILITÀ NEL SERVIZIO - AUTOBUS E FUNICOLARI

INDICATORI	U.M.	2021	2022	2023
Regolarità - Corse effettuate/corse programmate	%	99,2%	99,6%	99,7%
Puntualità - Corse con ritardo inferiore a 5 minuti	%	99,6%	93,6%	89,9% ⁵⁶

⁵⁶ La puntualità risulta ridotta per la presenza di cantieri per lavori PNRR.

RESPONSABILITÀ NEL SERVIZIO – TRAM

INDICATORI	U.M.	2021	2022	2023
Regolarità - Corse effettuate/corse programmate	%	99,9%	99,8%	99,9%
Puntualità - Corse con ritardo inferiore a 5 minuti	%	99,8%	99,8%	99,9%

SOSTA, ZTL E INTERSCAMBIO CON I MEZZI PRIVATI

INDICATORI	U.M.	2021	2022	2023
Posti auto su strisce blu	n.	2.743	2.893	2.572
Parcheggio di interscambio	n.	20	20	20
Posti auto/parcheggi di interscambio in prossimità di linee ATB	n.	4.526	4.526	3.822
Posti auto Parcheggio Ex Gasometro	n.	312	312	312
Posti auto Parcheggio Stazione autolinee	n.	153	153	153
Posti auto Parcheggio via Baschenis	n.	0	71	71
Posti auto Garage San Marco	n.	0	0	205
Posti bus Via Rovelli	n.	0	0	33
Permessi ZTL	n.	7.155	6.400	7.554
Varchi elettronici ZTL	n.	26	27	30

SISTEMA DI BIKE SHARING RINNOVATO DA GENNAIO 2022

INDICATORI	U.M.	2021	2022	2023
Ciclostazioni	n.	n.d.	61	68
<i>Di cui fisiche</i>	n.	n.d.	31	38
<i>Di cui virtuali</i>	n.	n.d.	30	30
Biciclette	n.	n.d.	370	390
Biciclette elettriche	n.	n.d.	20	20
Prelievi	n.	n.d.	92.095	136.596
Abbonamenti	n.	n.d.	1.212	1.376

L'INTEGRAZIONE CON IL SISTEMA DI BIKE SHARING RINNOVATO DA GENNAIO 2022

INDICATORI	U.M.	2021	2022	2023
Linee di autobus con fermate in prossimità di ciclostazioni	n.	n.d.	11	11
Ciclostazioni in prossimità della linea T1 e 18 linea C	n.	n.d.	4	4
Ciclostazioni in prossimità della linea C	n.	n.d.	18	18
Piste ciclopedonali realizzate da TEB in collaborazione con la Provincia e i comuni interessati lungo la linea T1	n.	n.d.	7	7

ACCESSIBILITÀ

INDICATORI	U.M.	2021	2022	2023
Copertura comuni	n.	30	30	30
Linee (bus, tram, funicolari)	n.	16	16	16
Disabilità - mezzi con pedana	n.	100%	100%	100%

COMFORT DEI MEZZI ATB

CRITERI	U.M.	2021	2022	2023
Anzianità	anni	11,9	12,6	11,8
Climatizzazione - mezzi con aria condizionata	%	99%	99%	99%

Mystery Client

RISULTATI INDAGINE MYSTERY CLIENT				
INDICATORI	U.M.	2021	2022	2023
Punti Vendita	punteggio	9,13	8,35	8,14
Fermate	punteggio	9,01	7,11	8,19
Linee	punteggio	9,41	8,66	8,73
Call Center	punteggio	9,56	9,39	0,58
Sito Web e APP	punteggio	9,28	7,46	7,88
Indice sintetico	punteggio	9,2	8,08	7,97

Segnalazioni da parte degli utenti sul servizio

ANDAMENTO SEGNALAZIONI				
INDICATORI	U.M.	2021	2022	2023
Gestione e produzione del servizio	n.	487	651	840
Personale	n.	534	590	565
Programmazione Servizio	n.	152	126	146
Parco Autobus	n.	127	38	61
Sistema vendita	n.	112	82	23
Informazioni	n.	24	39	24
Elogi	n.	4	7	7
Accessibilità	n.	0	1	0
Totale	n.	1.440	1.534	1.666

ANDAMENTO SEGNALAZIONI: VELOCITÀ E QUALITÀ DI RISPOSTA ALLE SEGNALAZIONI

INDICATORI	U.M.	2021	2022	2023
Indice di reperibilità ai contatti - tempo massimo di risposta a richieste o segnalazioni scritte per posta ordinaria o elettronica	n. giorni	2	2	1,5
Soddisfazione del cliente sulla qualità nei rapporti	%	70%	70%	70%

Tema materiale: Safety and security in viaggio

RISULTATI INDAGINE MYSTERY CLIENT

CRITERI	U.M.	2021	2022	2023
Incidentalità ATB Mobilità (funicolari) - sinistri in cui siano coinvolti mezzi in servizio	n.	0	0	0
Incidentalità ATB Servizi - sinistri in cui siano coinvolti mezzi in servizio	n.	37,4 per milione di vett./km	43,0 per milione di vett./km	53,05 per milione di vett./km
Incidentalità TEB - sinistri in cui siano coinvolti mezzi in servizio	n.	4 sinistri/ 47.142 corse annuali	6 sinistri/ 47.431 corse annuali	3 sinistri/ 47.123 corse annuali
Tram con telecamera a bordo	%	100%	100%	100%
Autobus ATB Servizi con telecamera a bordo	%	95,9%	100%	100%

Tema materiale: Digitalizzazione

DIGITALIZZAZIONE				
INDICATORI	U.M.	2021	2022	2023
Biglietti acquistati tramite l'app ATB	n.	59.009	150.171	237.095
Biglietti fisici acquistati	n.	2.439.851	3.054.502	3.428.303
Tessere virtuali attive per il bike sharing	n.	605	10.508	18.088
Abbonamenti rinnovati con ATB Mobile e ATB@home	n.	4.596	6.005	7.655
Totale abbonamenti	n.	49.510	54.945	60.378
Tessere autobus emesse (B-card)	n.	1.012	1.512	1.440
Biglietti venduti con EMV	n.	165.392	427.830	474.950
Download dell'app ATB	n.	28.146	32.148	37.821

Tema materiale: Vivibilità del territorio e connettività

VIVIBILITÀ DEL TERRITORIO E CONNETTIVITÀ				
SUPPORTO FORNITO ALLE DIVERSE INIZIATIVE	U.M.	2021	2022	2023
Libera circolazione	n.	6	13	21
Servizi di trasporto	n.	5	4	7
Visibilità (es. monitor)	n.	16	12	16
Bus decorato	n.	3	1	3
Contributo economico	n.	2	2	2

GRI CONTENT INDEX

Il presente Bilancio di Sostenibilità è redatto nella modalità **“in accordance”** ai GRI *Standard*.

GRI	INFORMATIVA	SEZIONE	NOTE/CAUSA DI OMISSIONE
GRI 2 INFORMATIVA GENERALE			
L'ORGANIZZAZIONE E LE SUE PRASSI DI RENDICONTAZIONE			
2-1	Dettagli organizzativi	Nota Metodologica; Identità del Gruppo.	
2-2	Entità incluse nella rendicontazione di sostenibilità dell'organizzazione	Nota Metodologica	
2-3	Periodo di rendicontazione, frequenza e punto di contatto	Nota Metodologica	
2-4	Revisione delle informazioni		Per il presente Bilancio è stata modificata l'analisi di materialità, comportando l'aggiunta/lo scorporo/l'unione di alcuni temi.
2-5	Assurance esterna		Il presente Bilancio non è soggetto ad <i>assurance</i> esterna.
ATTIVITÀ E LAVORATORI			
2-6	Attività, catena del valore e altri rapporti di business	Identità del Gruppo; I servizi offerti; Responsabilità ed etica nel business	
2-7	Dipendenti	Qualità dell'ambiente di lavoro, inclusione e pari opportunità; Informativa di dettaglio	
2-8	Lavoratori non dipendenti	Qualità dell'ambiente di lavoro, inclusione e pari opportunità; Informativa di dettaglio	
GOVERNANCE			
2-9	Struttura e composizione della governance		Il Gruppo ha adottato il modello di governance di tipo tradizionale con Consiglio di amministrazione e Collegio Sindacale.
2-10	Nomina e selezione del massimo organo di governo		Il Consiglio di amministrazione, composto da cinque membri, è stato nominato dall'Assemblea degli Azionisti il 28 giugno 2023.
2-11	Presidente del massimo organo di governo		Il Presidente del Consiglio di amministrazione non è un alto dirigente del Gruppo.

GRI	INFORMATIVA	SEZIONE	NOTE/CAUSA DI OMISSIONE
2-12	Ruolo del massimo organo di governo nel controllo della gestione degli impatti		L'approvazione e l'aggiornamento delle dichiarazioni di scopo, valore o missione del Gruppo, delle strategie, delle politiche e degli obiettivi relativi allo Sviluppo Sostenibile, nonché la gestione degli impatti sull'economia, sull'ambiente e sulle persone è di competenza del Direttore Generale.
2-13	Delega di responsabilità per la gestione di impatti		Ref. 2-12
2-14	Ruolo del massimo organo di governo nella rendicontazione di sostenibilità		Il CdA ha prestato atto del presente Documento in data 18/07/2024
2-15	Conflitti d'interesse		Il conflitto d'interesse è gestito secondo quanto disposto dal Codice civile.
2-16	Comunicazione delle criticità	Responsabilità ed etica nel business	Le modalità di comunicazione e gestione delle criticità sono indicate al Capitolo 4. "Responsabilità ed etica nel business".
2-17	Conoscenze collettive del massimo organo di governo		Nel periodo di rendicontazione non sono state svolte attività di <i>induction</i> al Consiglio di amministrazione riguardo allo sviluppo sostenibile.
2-18	Valutazione della performance del massimo organo di governo		Non sono al momento previsti meccanismi di valutazione delle performance del Consiglio di amministrazione nella gestione degli impatti sull'economia, sull'ambiente e sulle persone.
2-19	Norme riguardanti le remunerazioni		Il compenso dei membri del Consiglio di amministrazione prevede un importo fisso.
2-20	Procedura di determinazione della retribuzione		Il compenso dei membri del Consiglio di amministrazione è determinato dall'Assemblea degli azionisti in fase di nomina.
2-21	Rapporto di retribuzione totale annuale		Il rapporto fra la retribuzione totale annuale della persona che riceve la massima retribuzione e il valore mediano della retribuzione totale annuale di tutti i dipendenti (esclusa la suddetta persona) è pari a 3,76 nel 2022 e 2,28 nel 2023.
STRATEGIA, POLITICHE E PRASSI			
2-22	Dichiarazione sulla strategia di sviluppo sostenibile	Lettera agli stakeholder	
2-23	Impegno in termini di policy	Il contributo all'Agenda 2030 dell'ONU	
2-24	Integrazione degli impegni in termini di policy	Lettera agli stakeholder	
2-25	Processi volti a rimediare impatti negativi		Nel corso del 2023 non sono state ricevute segnalazioni in merito a impatti negativi nella gestione delle tematiche ESG.

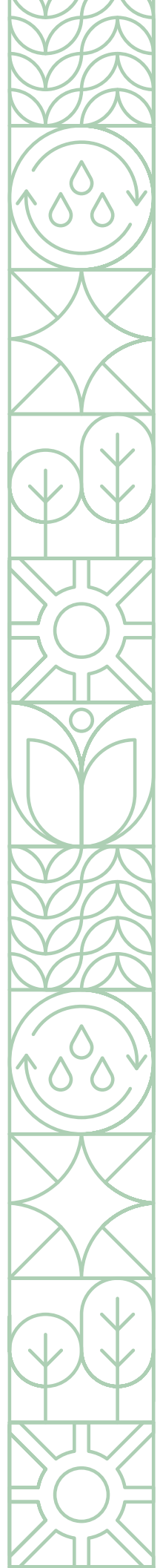
GRI	INFORMATIVA	SEZIONE	NOTE/CAUSA DI OMISSIONE
STRATEGIA, POLITICHE E PRASSI			
2-26	Meccanismi per richiedere chiarimenti e sollevare preoccupazioni		L'indirizzo e-mail info@atb.bergamo.it può essere utilizzato per chiedere chiarimenti sull'attuazione delle politiche e delle pratiche del Gruppo per una condotta responsabile.
2-27	Conformità a leggi e regolamenti		Durante il periodo di rendicontazione non sono stati registrati casi di non conformità con leggi e regolamenti.
2-28	Appartenenza ad associazioni	Identità del Gruppo	
COINVOLGIMENTO DEGLI STAKEHOLDER			
2-29	Approccio al coinvolgimento degli stakeholder	Gli stakeholder di ATB	
2-30	Contratti collettivi		Il 100% dei dipendenti è coperto dalla contrattazione collettiva di riferimento.
STANDARD SPECIFICI			
GRI 3 GESTIONE TEMI MATERIALI			
3-3	Gestione dei temi materiali	Etica, integrità e trasparenza	
GRI 205 ANTICORRUZIONE			
205-1	Operazioni valutate per i rischi legati alla corruzione	Informativa di dettaglio	
205-2	Comunicazione e formazione in materia di politiche e procedure anticorruzione	Etica, integrità e trasparenza; Informativa di dettaglio	
205-3	Episodi di corruzione accertati e azioni intraprese	Informativa di dettaglio	
TEMA MATERIALE: GESTIONE RESPONSABILE DELLA CATENA DI FORNITURA			
GRI 3 GESTIONE DEI TEMI MATERIALI			
3-3	Gestione dei temi materiali	Gestione responsabile della catena di fornitura	
GRI 204 PRATICHE DI APPROVVIGIONAMENTO			
204-1	Proporzione della spesa effettuata a favore di fornitori locali	Fornitori del Gruppo ATB	

GRI	INFORMATIVA	SEZIONE	NOTE/CAUSA DI OMISSIONE
GRI 308 VALUTAZIONE AMBIENTALE DEI FORNITORI			
308-1	Nuovi fornitori che sono stati selezionati utilizzando criteri ambientali		Gli aspetti ambientali, ad oggi, non rappresentano un criterio formale di selezione, ma è intenzione del Gruppo introdurre tali elementi e prediligere fornitori che dimostrino impegno e attenzione nella gestione degli aspetti di sostenibilità.
GRI VALUTAZIONE SOCIALE DEI FORNITORI			
414 -1	Nuovi fornitori che sono stati selezionati utilizzando criteri sociali		Gli aspetti sociali, ad oggi, non rappresentano un criterio formale di selezione, ma è intenzione del Gruppo introdurre tali elementi e prediligere fornitori che dimostrino impegno e attenzione nella gestione degli aspetti di sostenibilità.
TEMA MATERIALE: QUALITÀ DELL'AMBIENTE DI LAVORO, INCLUSIONE E PARI OPPORTUNITÀ			
GRI 3 GESTIONE DEI TEMI MATERIALI			
3-3	Gestione dei temi materiali	Qualità dell'ambiente di lavoro, inclusione e pari opportunità	
GRI 401 OCCUPAZIONE			
401-1	Nuove assunzioni e turnover	Qualità dell'ambiente di lavoro, inclusione e pari opportunità; Informativa di dettaglio	
401-2	Benefit previsti per i dipendenti a tempo pieno ma non per i dipendenti part-time o con contratto a tempo determinato		Non vi sono benefit concessi a dipendenti a tempo pieno che non siano concessi a dipendenti part time o assunti con contratto a tempo determinato.
401-3	Congedo parentale	Qualità dell'ambiente di lavoro, inclusione e pari opportunità; Informativa di dettaglio	
GRI 405 DIVERSITÀ E PARI OPPORTUNITÀ			
405-1	Diversità negli organi di governo e tra i dipendenti	Qualità dell'ambiente di lavoro, inclusione e pari opportunità; Informativa di dettaglio	
405-2	Rapporto tra stipendio base e retribuzione delle donne rispetto agli uomini	Informativa di dettaglio	
GRI 406 NON DISCRIMINAZIONE			
406-1	Episodi di discriminazione e misure correttive adottate	Qualità dell'ambiente di lavoro, inclusione e pari opportunità	

GRI	INFORMATIVA	SEZIONE	NOTE/CAUSA DI OMISSIONE
TEMA MATERIALE: FORMAZIONE DELLE RISORSE UMANE			
GRI 3 GESTIONE DEI TEMI MATERIALI			
3-3	Gestione dei temi materiali	Formazione e sviluppo delle risorse umane	
GRI 404 FORMAZIONE E ISTRUZIONE			
404-1	Ore medie di formazione annua per dipendente	Formazione e sviluppo delle risorse umane; Informativa di dettaglio	
404-2	Programmi di aggiornamento delle competenze dei dipendenti e programmi di assistenza alla transizione	Informativa di dettaglio	
404-3	Percentuale di dipendenti che ricevono una valutazione periodica delle performance e dello sviluppo professionale	Formazione e sviluppo delle risorse umane; Informativa di dettaglio	
TEMA MATERIALE: TUTELA DELLA SALUTE E DELLA SICUREZZA DEI PROPRI DIPENDENTI			
GRI 3 GESTIONE DEI TEMI MATERIALI			
3-3	Gestione dei temi materiali	Tutela della salute e della sicurezza dei dipendenti	
GRI 403 SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO			
403-1	Sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	Tutela della salute e della sicurezza dei dipendenti	
403-2	Identificazione dei pericoli, valutazione dei rischi e indagini sugli incidenti	Tutela della salute e della sicurezza dei dipendenti	
403-3	Servizi di medicina del lavoro	Tutela della salute e della sicurezza dei dipendenti	
403-4	Partecipazione e consultazione dei lavoratori e comunicazione in materia di salute e sicurezza sul lavoro	Tutela della salute e della sicurezza dei dipendenti	
403-5	Formazione dei lavoratori in materia di salute e sicurezza sul lavoro	Tutela della salute e della sicurezza dei dipendenti	
403-6	Promozione della salute dei lavoratori	Tutela della salute e della sicurezza dei dipendenti	
403-7	Prevenzione e mitigazione degli impatti in materia di salute e sicurezza sul lavoro all'interno delle relazioni commerciali	Tutela della salute e della sicurezza dei dipendenti	

GRI	INFORMATIVA	SEZIONE	NOTE/CAUSA DI OMISSIONE
GRI 403 SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO			
403-8	Lavoratori coperti da un sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	Tutela della salute e della sicurezza dei dipendenti; Informativa di dettaglio	
403-9	Infortuni sul lavoro	Tutela della salute e della sicurezza dei dipendenti; Informativa di dettaglio	
403-10	Malattie professionali	Tutela della salute e della sicurezza dei dipendenti; Informativa di dettaglio	
TEMA MATERIALE: VIVIBILITÀ DEL TERRITORIO E CONNETTIVITÀ			
GRI 3 GESTIONE DEI TEMI MATERIALI			
3-3	Gestione dei temi materiali	Vivibilità del territorio e connettività	
GRI 302 ENERGIA			
302-1	Consumo di energia interno dell'organizzazione	Performance energetica; Informativa di dettaglio	
302-3	Intensità energetica	Informativa di dettaglio	
GRI 305 EMISSIONI			
305-1	Emissioni di gas a effetto serra (GHG) dirette (Scope 1)	Emissioni; Informativa di dettaglio	
305-2	Emissioni di gas a effetto serra (GHG) indirette da consumi energetici (Scope 2)	Emissioni; Informativa di dettaglio	
305-4	Intensità delle emissioni di gas a effetto serra (GHG)	Informativa di dettaglio	
304-5	Riduzione di emissioni di gas a effetto serra (GHG)	Emissioni; Informativa di dettaglio	
305-7	Ossidi di azoto (NOx), ossidi di zolfo (SOx) e altre emissioni nell'aria rilevanti	Emissioni; Informativa di dettaglio	

GRI	INFORMATIVA	SEZIONE	NOTE/CAUSA DI OMISSIONE
TEMA MATERIALE: GESTIONE RESPONSABILE DEI RIFIUTI			
GRI 3 GESTIONE DEI TEMI MATERIALI			
3-3	Gestione dei temi materiali	Gestione responsabile dei rifiuti	
GRI 306 RIFIUTI			
306-1	Generazione di rifiuti e impatti significativi correlati ai rifiuti	Gestione responsabile dei rifiuti	
306-2	Gestione di impatti significativi correlati ai rifiuti	Gestione responsabile dei rifiuti	
306-3	Rifiuti generati	Gestione responsabile dei rifiuti; Informativa di dettaglio	
TEMA MATERIALE: GESTIONE EFFICIENTE DELLE RISORSE IDRICHE			
GRI 3 GESTIONE DEI TEMI MATERIALI			
3-3	Gestione dei temi materiali	Gestione efficiente delle risorse idriche	
GRI 303: ACQUA E AFFLUENTI			
303-1	Interazione con l'acqua come risorsa condivisa	Gestione efficiente delle risorse idriche	
303-2	Gestione degli impatti correlati allo scarico d'acqua	Gestione efficiente delle risorse idriche	
303-3	Prelievo idrico	Gestione efficiente delle risorse idriche; Informativa di dettaglio	
303-4	Scarico idrico	Informativa di dettaglio	
303-5	Consumo idrico	Gestione efficiente delle risorse idriche	
TEMA MATERIALE: PRIVACY E SICUREZZA DEI CLIENTI			
GRI 3 GESTIONE DEI TEMI MATERIALI			
3-3	Gestione dei temi materiali	Privacy e sicurezza dei dati	
GRI 418 PRIVACY DEI CLIENTI			
418-1	Fondati reclami riguardanti violazioni della privacy dei clienti e perdita di loro dati		Il Gruppo non ha ricevuto reclami riguardanti la violazione della privacy.





Stampato a settembre 2024



