



**Dichiarazione Consolidata
di Carattere Non Finanziario
Gruppo ATM**

2017

ATM



Indice dei contenuti

Lettera agli Stakeholder	5	Corporate Governance ed etica di business	22
Nota metodologica	7	Corporate Governance	22
Profilo del Gruppo ATM	11	Etica e integrità di business	22
Introduzione	11	Modello 231	23
Mission e valori	11	Lotta alla corruzione attiva e passiva	24
Principali servizi offerti	12	Rispetto dei diritti umani	24
Struttura del Gruppo	13	Compliance normativa	26
Approccio alla sostenibilità	14	Sistemi di gestione certificati	27
Introduzione	14	Gestione dei rischi	27
Stakeholder del Gruppo	15	La mobilità di ATM	31
Matrice di materialità	15	Principali dati sul servizio di trasporto	31
		Security & Safety	31
		Qualità dei servizi e customer experience	34
		Rinnovo della flotta	36
		Accessibilità	37
		Intermodalità e integrazione dei servizi	39
		Gestione e sviluppo dell'infrastruttura	40
		Innovazione tecnologica e digitale	41

**Performance lungo la
catena del valore 44**

Strategie di business	44
Generazione e distribuzione del valore	45
Corrispettivi e contributi dalla Pubblica Amministrazione	46
Gestione responsabile della catena di fornitura	46

**Le persone del gruppo e
la responsabilità sociale 49**

Le persone del Gruppo	49
Personale	49
Diversità e inclusione	52
Formazione e sviluppo	55
Welfare e qualità dell'ambiente lavorativo	56
Salute e sicurezza	57
Rapporti con il territorio e sviluppo locale	60

Rispetto per l'ambiente 62

L'approccio del Gruppo alle tematiche ambientali	62
Consumi energetici	62
Emissioni di GHG	65
Inquinamento da polveri	66
Rifiuti e utilizzo dei materiali	66
Rumore e vibrazioni	68
Risorse idriche	69

**GRI Perimetro e tipologia
degli impatti 71**

GRI Content Index 76

**Relazione della Società
di Revisione 87**

LETTERA AGLI
STAKEHOLDER



Lettera agli Stakeholder

Il 2017 è stato un anno caratterizzato da importanti e significativi risultati lungo il percorso di sostenibilità del Gruppo.

ATM gioca un ruolo centrale per la mobilità integrata, offrendo i propri servizi ad oltre 800 milioni di persone che, ogni anno, utilizzano i mezzi pubblici gestiti dal Gruppo e contribuendo al progressivo sviluppo dei territori in cui opera, la cui crescita è anche correlata all'estensione ed efficienza della rete di trasporti. In tale contesto, il Gruppo vuole e deve essere un punto di riferimento in termini di sostenibilità istituzionale, economica, sociale e ambientale, sempre promuovendo e perseguendo i valori e le linee guida che lo contraddistinguono: **vocazione al Cliente, Qualità, Sicurezza e Competitività dei servizi offerti.**

Per elevare i livelli di soddisfazione dei clienti, nel corso del 2017 sono state avviate specifiche attività di monitoraggio dei servizi in termini di regolarità, affidabilità e *comfort*, così come progetti di formazione e sensibilizzazione del personale, implementazione di nuove modalità di accesso al servizio, informazione e comunicazione, anche grazie ai nuovi strumenti e alle nuove applicazioni che la tecnologia mette a disposizione.

Queste iniziative sono state affiancate da molteplici azioni volte a garantire e migliorare il benessere degli oltre 9.700 dipendenti del Gruppo, con particolare riferimento alla salute e sicurezza, alle opportunità di formazione e miglioramento continuo, al *welfare* aziendale e all'inclusione sociale nel rispetto della diversità e dei diritti umani.

L'impegno del Gruppo verso i propri *Stakeholder* si manifesta anche attraverso il mantenimento di trasparenti e proficue relazioni con le istituzioni e i loro organi rappresentativi, i fornitori, la comunità finanziaria e l'opinione pubblica in generale.

Particolare importanza riveste, inoltre, l'impegno assunto dal Gruppo per la promozione di iniziative specificatamente mirate alla prevenzione dell'inquinamento, alla riduzione delle emissioni in atmosfera e all'uso efficiente dell'energia elettrica, ricorrendo, nei limiti del possibile, a fonti d'energia rinnovabili.

In questo scenario, consapevole delle responsabilità che il Gruppo ricopre nei confronti dei suoi principali portatori d'interesse - pur vincolato dal delicato periodo transitorio per le scelte di affidamento della gestione del TPL - il Consiglio di Amministrazione ha adottato le nuove linee guida sul piano a lungo termine degli investimenti dell'Azienda, per un totale di oltre due miliardi di euro, di cui oltre la metà dedicati alla mobilità *full electric*.

Nei prossimi dieci anni infatti - anche sfruttando i finanziamenti approvati dal Governo e dal Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti dedicati proprio al Trasporto Pubblico Locale - ATM effettuerà un miliardo di euro in investimenti solo sull'elettrico, di cui è pronta a sostenerne la metà con risorse proprie.

In particolare, ATM, assicurerà gli obiettivi di efficienza e qualità ambientale fissati dal Piano Urbano della Mobilità Sostenibile (PUMS) del Comune di Milano e dal Piano d'Azione per l'Energia Sostenibile (PAES), iniziativa sottoscritta nell'ambito del Patto dei Sindaci promosso dalla Commissione Europea. In tale contesto dal 2020 acquisterà solo ed esclusivamente mezzi elettrici, anticipando di cinque anni gli impegni presi a Parigi dal Sindaco di Milano al vertice "Together 4 Climate" del *network C40 Cities*, che prevede l'acquisto esclusivo di autobus a zero emissioni a partire dal 2025.

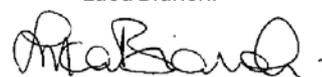
Con la pubblicazione della prima Dichiarazione Consolidata di Carattere Non Finanziario, il Gruppo ATM vuole fissare le basi per il futuro della mobilità sostenibile, con l'obiettivo generale di migliorare giorno dopo giorno le relazioni con i propri *Stakeholder*, rispondendo sempre più alle loro specifiche necessità ed aspettative. Le iniziative poste in atto durante il 2017 e presentate all'interno del documento, rappresentano un nuovo punto di partenza per il Gruppo: la sostenibilità e il bene comune saranno, infatti, parte integrante e fondamentale della strategia e dello sviluppo del Gruppo nel prossimo futuro.

Milano, 26 marzo 2018

Per il Consiglio di Amministrazione

Il Presidente

Luca Bianchi



Nota metodologica

Il presente documento rappresenta la prima Dichiarazione Consolidata di Carattere Non Finanziario (di seguito anche “DNF”) ex D.Lgs. n. 254 del 30 dicembre 2016 di attuazione della Direttiva 2014/95/UE delle società appartenenti al gruppo costituito da ATM S.p.A. e dalle sue Controllate (di seguito anche “Gruppo”, “Gruppo ATM” o “ATM”).

In tal senso, la DNF è stata redatta nella misura necessaria ad assicurare la comprensione dell’attività del Gruppo, del suo andamento, dei suoi risultati e dell’impatto dallo stesso prodotto, coprendo i temi ritenuti rilevanti e previsti dagli Art. 3 e 4 del D.Lgs. 254/2016. In particolare, il perimetro dei dati economici risulta essere lo stesso del Bilancio Consolidato 2017 del Gruppo, mentre il perimetro dei dati e delle informazioni sociali e ambientali risulta essere composto dalla Capogruppo e dalle Società figlie consolidate integralmente. Eventuali ulteriori limitazioni rispetto al perimetro di rendicontazione sono espressamente indicate nel testo.

Come previsto dall’Art. 5 del D.Lgs. 254/2016 il presente documento costituisce una relazione distinta contrassegnata con apposita dicitura al fine di ricondurla alla Dichiarazione Consolidata di Carattere Non Finanziario prevista dalla normativa.

La DNF è stata redatta in conformità ai “GRI Sustainability Reporting Standards” (2016) pubblicati dal Global Reporting Initiative (GRI), secondo l’opzione “Core”. In appendice al documento è presente il “GRI Content Index”, con il dettaglio dei contenuti rendicontati in conformità al GRI.

Gli indicatori di prestazione utilizzati sono quelli previsti dallo standard di rendicontazione adottato e sono rappresentativi dei diversi ambiti, nonché coerenti con l’attività svolta e gli impatti da essa prodotti. In particolare, la scelta degli indicatori di prestazione ha tenuto conto dell’analisi di materialità e, ove opportuno, degli orientamenti delle Linee Guida della Commissione Europea “Orientamenti sulla comunicazione di informazioni di carattere non finanziario”. In particolare, si segnala che l’analisi di materialità condotta dal Gruppo ha permesso l’identificazione di 27 tematiche rilevanti, come desumibile dalla matrice di materialità presentata all’interno del documento; l’ulteriore tematica “Gestione sostenibile delle risorse idriche” non è stata considerata particolarmente rilevante al fine di assicurare la comprensione dell’attività del Gruppo, del suo andamento, dei suoi risultati e dell’impatto dalla stessa prodotto.

Le informazioni presenti all’interno della DNF sono state fornite, ove possibile, con un raffronto in relazione all’esercizio 2016. Inoltre, al fine di garantire una corretta rappresentazione delle performance e l’attendibilità dei dati, è stato limitato il più possibile il ricorso a stime che, se presenti, sono fondate sulle migliori metodologie disponibili e opportunamente segnalate.

La periodicità di questa pubblicazione è impostata secondo una frequenza annuale, ai sensi delle disposizioni del D.Lgs. 254/2016. Per ogni informazione relativa alla Dichiarazione Consolidata di Carattere Non Finanziario è possibile scrivere a ATMsostenibile@atm.it. Il documento è disponibile anche sul sito web del Gruppo ATM www.atm.it.

La presente Dichiarazione è sottoposta a giudizio di conformità da parte di una Società di Revisione, che esprime con apposita relazione distinta un’attestazione circa la conformità delle informazioni fornite ai sensi dell’art.3, comma 10, del D.Lgs. 254/2016. La verifica è svolta secondo le procedure indicate nella “Relazione della Società di Revisione”, inclusa nel presente documento.

Per quanto riguarda, invece, gli ambiti previsti dal D.Lgs. 254/2016, è riportata di seguito una sintesi delle progettualità pianificate per ciascuna area:

■ Lotta alla corruzione attiva e passiva

Nell'ambito delle attività realizzate dal Gruppo in materia di lotta alla corruzione attiva e passiva, si segnala che le Società ATM S.p.A., ATM Servizi S.p.A., ATM Servizi Diversificati S.r.l., NET S.r.l., GESAM S.r.l. e Rail Diagnostics S.p.A. hanno adottato un Piano Triennale delle misure di Prevenzione della Corruzione e Trasparenza (PTPC), nominando i relativi responsabili in materia. In linea ai molteplici impegni definiti dal Gruppo in materia di lotta alla corruzione attiva e passiva, si prevede l'attuazione di una progettualità specifica, volta al raggiungimento dei seguenti obiettivi nel prossimo futuro:

- entro il 2018, aggiornamento dei modelli di organizzazione, gestione e controllo ex D.Lgs. 231/2001, a seguito della realizzazione di attività di *risk assessment* in considerazione delle più recenti variazioni normative e ai cambiamenti organizzativi derivanti anche dal riassetto societario determinato dall'incorporazione di ATM Servizi S.p.A. dal 1° aprile 2018;
- costante aggiornamento del Codice Etico e relativa diffusione capillare.

■ Ambiente

Il Gruppo ATM è attivo nella promozione costante di iniziative volte alla tutela dell'ambiente, con particolare riferimento alle azioni di efficientamento energetico legate ai servizi offerti. A dimostrazione di tale impegno, si segnala la recente approvazione della Politica per la Qualità, l'Ambiente e la Sicurezza. In linea ai molteplici impegni definiti dal Gruppo in materia ambientale, si prevede l'attuazione di una progettualità specifica, volta al raggiungimento dei seguenti obiettivi:

- entro il 2030, raggiungimento del 100% del materiale rotabile *full-electric*;
- entro il 2020, raggiungimento della seguente composizione della flotta automobilistica: 60% di bus *diesel*; 25% di bus ibridi; 15% di bus elettrici;
- entro il 2020, riduzione del 20% delle emissioni di CO₂ generate, (rispetto ai valori di riferimento del 2005), in seguito all'adesione al Piano di Azione per l'Energia Sostenibile (PAES), anche grazie al progressivo incremento di utilizzo di sistemi di generazione di energia da fonti rinnovabili.

■ Rispetto dei diritti umani

Nell'ambito dell'impegno del Gruppo in materia di diritti umani, in aggiunta al Codice Etico delle Società di diritto italiane e del Codice Etico di Metro Service A/S, si segnala che, dal 2012, le società ATM S.p.A., ATM Servizi S.p.A., ATM Servizi Diversificati S.r.l. e NET S.r.l. hanno ottenuto la certificazione SA8000 per i loro sistemi di responsabilità sociale: una dimostrazione dell'attenzione del Gruppo verso il raggiungimento dei più alti standard lungo l'intera catena del valore. In linea ai molteplici impegni definiti dal Gruppo in materia di rispetto dei diritti umani, si prevede l'attuazione di una progettualità specifica, volta al raggiungimento dei seguenti obiettivi nel prossimo futuro:

- entro il 2018, rinnovo della certificazione SA8000 per le Società ATM S.p.A., ATM Servizi S.p.A., ATM Servizi Diversificati S.r.l. e NET S.r.l.;
- entro il 2018, ottenimento della certificazione SA8000 per le Società GESAM S.r.l. e Rail Diagnostics S.p.A.;
- progressiva revisione delle procedure di acquisto volte all'assegnazione di punteggi specifici per la valutazione dei fornitori in base ai requisiti SA8000.

■ Sociali

In considerazione del ruolo ricoperto dal Gruppo ATM all'interno del tessuto sociale ed economico dei territori in cui opera, particolare attenzione è posta al mantenimento e progressivo miglioramento della qualità dei servizi offerti, con particolare riferimento alla soddisfazione dei clienti e al contributo allo sviluppo di città e comunità sostenibili. In linea ai molteplici impegni definiti dal Gruppo in ambito sociale, si prevede l'attuazione di una progettualità specifica, volta al raggiungimento dei seguenti obiettivi nel prossimo futuro:

- definizione di un nuovo piano della sicurezza e progressivo incremento delle risorse dedicate e dei sistemi di videosorveglianza installati sui mezzi e nelle infrastrutture;
- progressivo miglioramento dei principali KPI relativi alla qualità e accessibilità del servizio, anche attraverso la riqualificazione e/o ricostruzione delle fermate e delle stazioni, così come acquisizioni di nuovo materiale rotabile e/o realizzazione di *revamping* dei mezzi;
- conclusione del progetto relativo al nuovo ecosistema MaaS (*Mobility as a Service*) al fine di consentire uno scambio puntuale di informazioni inerenti al servizio con gli *Stakeholder*, e comprendendo progressivamente tutti gli operatori di mobilità.

■ Attinenti al personale

Il Gruppo è attento a garantire la corretta gestione delle persone e della loro crescita, con particolare riferimento agli strumenti utilizzati al fine di promuovere il miglioramento continuo delle condizioni di salute e sicurezza dei dipendenti e il loro benessere. In tale ambito, rientrano le numerose attività di formazione realizzate e gli strumenti di *Welfare* messi a disposizione del personale e delle loro famiglie, come ad esempio le strutture dedicate per gli asili nido. In linea ai molteplici impegni definiti dal Gruppo in relazione ai temi attinenti al personale, si prevede l'attuazione di una progettualità specifica, volta al raggiungimento dei seguenti obiettivi nel prossimo futuro:

- entro il 2018, adozione e certificazione del Sistema di Gestione della Salute e Sicurezza sul lavoro secondo lo standard OHSAS 18001 per ATM S.p.A.;
- progressiva capillarizzazione e ampliamento dell'attuale *Diversity management* a tutte le risorse aziendali e a tutte le differenze presenti e graduale realizzazione di postazioni di *co-working* nelle diverse sedi aziendali e incentivi per l'utilizzo dello *smart working*;
- definizione di un articolato piano di valutazione e valorizzazione delle competenze e di relative politiche retributive.

Per maggiori informazioni in merito alle iniziative condotte dal Gruppo ATM, ai principali rischi generati o subiti e agli obiettivi stabiliti in tali ambiti, si rimanda alle relative sezioni contenute nel presente documento oltre che alla Relazione sulla Gestione al Bilancio di Esercizio e Consolidato.

IL PROFILO DEL GRUPPO



Profilo del Gruppo ATM

Introduzione

Nata nel 1931, l'**Azienda Trasporti Milanesi** è una Società per Azioni di proprietà del Comune di Milano. Per governare al meglio i processi e offrire un servizio che risponda sempre più adeguatamente alle esigenze della comunità, dal 2007 l'azienda si è strutturata in un Gruppo guidato dalla Capogruppo ATM S.p.A.

Negli anni, le attività si sono ampliate sia nell'ambito dei trasporti che nel settore commerciale e per il tempo libero: oggi il **Gruppo ATM progetta e offre servizi e sistemi tecnologicamente avanzati per la mobilità sostenibile**, gestendo il trasporto pubblico a Milano e in altri 95 comuni lombardi e, dal 2008, la metropolitana automatica di Copenaghen.

Mission e valori

Mission

- **Essere punto di riferimento e fattore decisivo** nel sistema della mobilità integrata per qualità, sicurezza e competitività nel pieno rispetto dell'ambiente e al passo con i continui mutamenti socio-territoriali.

Il sistema dei valori

- **Qualità della vita della comunità:** miglioramento quotidiano e continuo della qualità della vita di chi vive e si muove all'interno del territorio in cui il Gruppo opera.
- **Crescita professionale:** ogni persona, all'interno del Gruppo, deve avere la possibilità di realizzare sé stessa attraverso un percorso continuo di crescita professionale.
- **Etica, trasparenza e lealtà:** attività interne ed esterne al Gruppo volte sempre al rispetto dei principi di legalità, trasparenza, correttezza e lealtà.
- **Ricerca continua dell'eccellenza:** apertura al cambiamento e una continua ricerca delle migliori soluzioni.

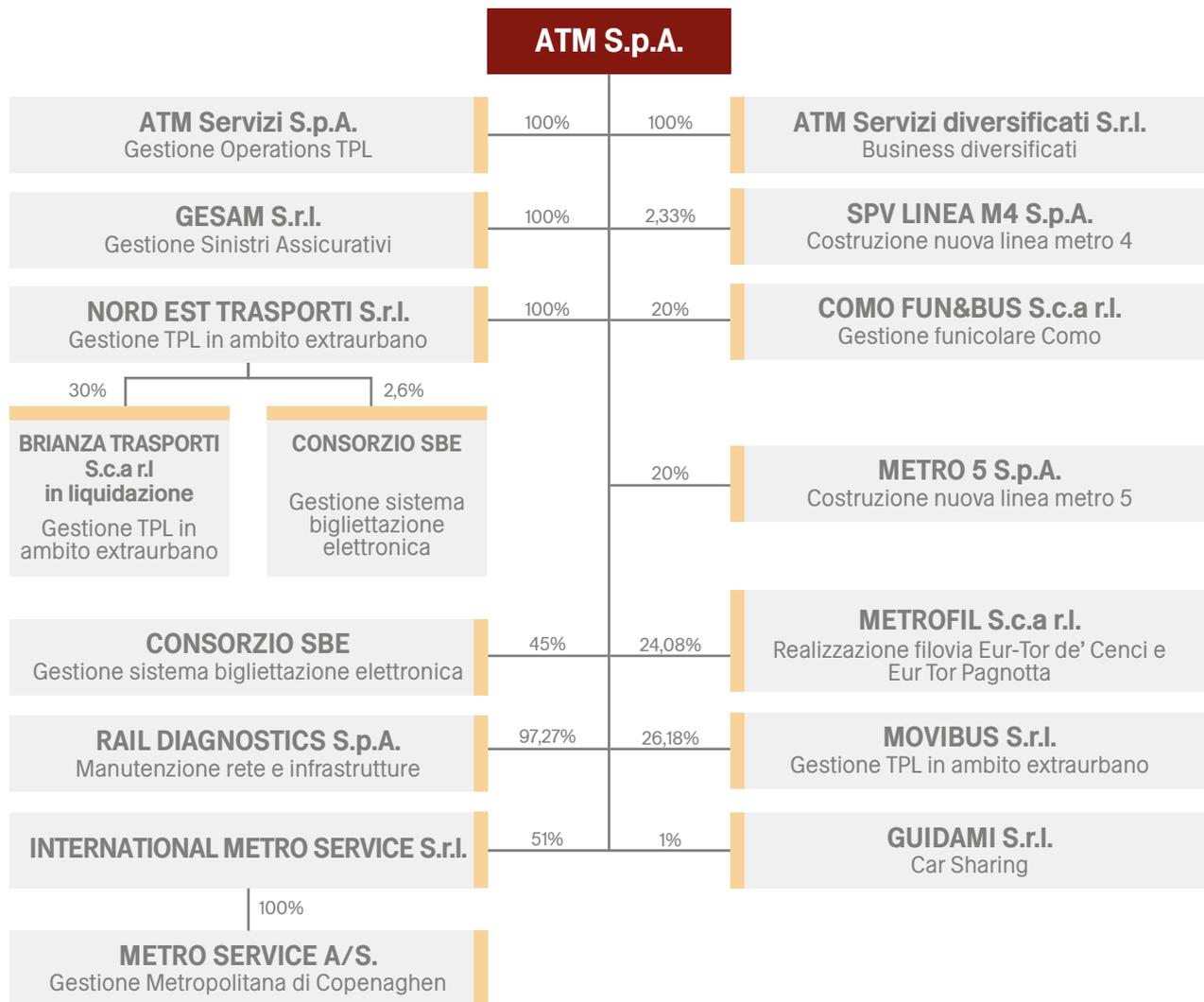
Principali servizi offerti

Il servizio di mobilità sostenibile di ATM si articola in quattro modalità di trasporto: metropolitana, autobus, tram e filobus. In Italia, la rete di superficie serve in modo capillare tutta la città di Milano, i Comuni dell'area urbana e una parte del territorio della Provincia; la rete metropolitana, invece, ricopre la città di Milano attraverso 96,8 km di linee. Entrambe le reti sono integrate alla linea ferroviaria di Trenord, a completamento di un sistema intermodale che permette ai clienti di spostarsi sul territorio con i mezzi pubblici. L'offerta di servizi comprende la metropolitana leggera che collega la stazione di Cascina Gobba sulla Linea 2 all'Ospedale San Raffaele, la funicolare Como-Brunate e il servizio di *bike sharing* BikeMi. Inoltre, il Gruppo gestisce 23 parcheggi di corrispondenza nella città di Milano, con il controllo delle zone di sosta e di tutti i sistemi di pagamento. Grazie alle tecnologie sviluppate, da gennaio 2012 ad ATM è stato affidato l'intero sistema di pagamento e controllo di Area C, la *congestion charge* introdotta nel centro di Milano, che comporta la gestione di 9.000 transazioni di acquisto e 70.000 accessi al giorno. All'estero, attraverso la società Metro Service A/S, il Gruppo gestisce la metropolitana automatizzata di Copenaghen: 21 km di linea e 22 stazioni, di cui 13 in superficie.



Struttura del Gruppo

Al 31 dicembre 2017, il Gruppo ATM è così strutturato:



Si segnala che, successivamente alla delibera assunta dal Consiglio di Amministrazione di ATM S.p.A. in data 13 dicembre 2017 e dall'Assemblea in data 5 gennaio 2018, **il 22 gennaio 2018, il Consiglio comunale di Milano ha approvato il progetto di fusione di ATM Servizi S.p.A. in ATM S.p.A. con effetto 1° aprile 2018.** Il provvedimento definisce l'incorporazione in ATM S.p.A. di ATM Servizi, interamente controllata da ATM, che fino a oggi ha gestito il trasporto pubblico locale di Milano e la concentrazione in capo a un'unica società, ATM S.p.A. appunto, del servizio e della proprietà dei beni. Tale fusione ha la finalità di rafforzare e rendere più competitiva la società di trasporto milanese, in vista della gara di aggiudicazione del contratto di servizio, oltre che di semplificare la *governance* fluidificando i processi a beneficio di una migliore qualità del servizio per i cittadini.

Approccio alla sostenibilità

Introduzione

Nell'arco della storia dell'umanità, la mobilità è sempre stata fondamentale al fine di assicurare lo sviluppo dei territori, la comunicazione tra i popoli e la connessione logistica dei maggiori centri produttivi e commerciali.

Oggi, nel contesto del progressivo sviluppo delle città metropolitane, l'importanza della mobilità è stata nuovamente riaffermata e riconosciuta per il suo imprescindibile contributo allo sviluppo sostenibile e alla pianificazione urbana sulla base delle necessità ed esigenze dei cittadini. Infatti, in linea agli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile (SDGs) definiti dall'**Agenda 2030 per lo Sviluppo Sostenibile**, sviluppare città e comunità sempre più sostenibili (Obiettivo di Sviluppo Sostenibile 11), sarà fondamentale nel corso dei prossimi venti anni per contribuire alla riduzione di ogni forma di povertà e disuguaglianza, rispettando i limiti naturali che il pianeta terra ci pone. In particolare, attraverso la meta specifica 11.2, la comunità internazionale si è posta la grande meta di **garantire a tutti, entro il 2030, l'accesso a un sistema di trasporti sicuro, conveniente, accessibile e sostenibile, migliorando la sicurezza delle strade, in particolar modo potenziando i trasporti pubblici, con particolare attenzione ai bisogni di coloro che sono più vulnerabili, donne, bambini, persone con invalidità e anziani.**

Il Gruppo ATM supporta gli SDGs (sinistra) – SDG 11 (destra)



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

È sulla base di queste cinque categorie, interconnesse tra di loro, che il Gruppo ATM ha sviluppato e consolidato negli anni il suo approccio alla sostenibilità, divenuto parte integrante del modello operativo del Gruppo.

L'agenda 2030 per lo Sviluppo Sostenibile

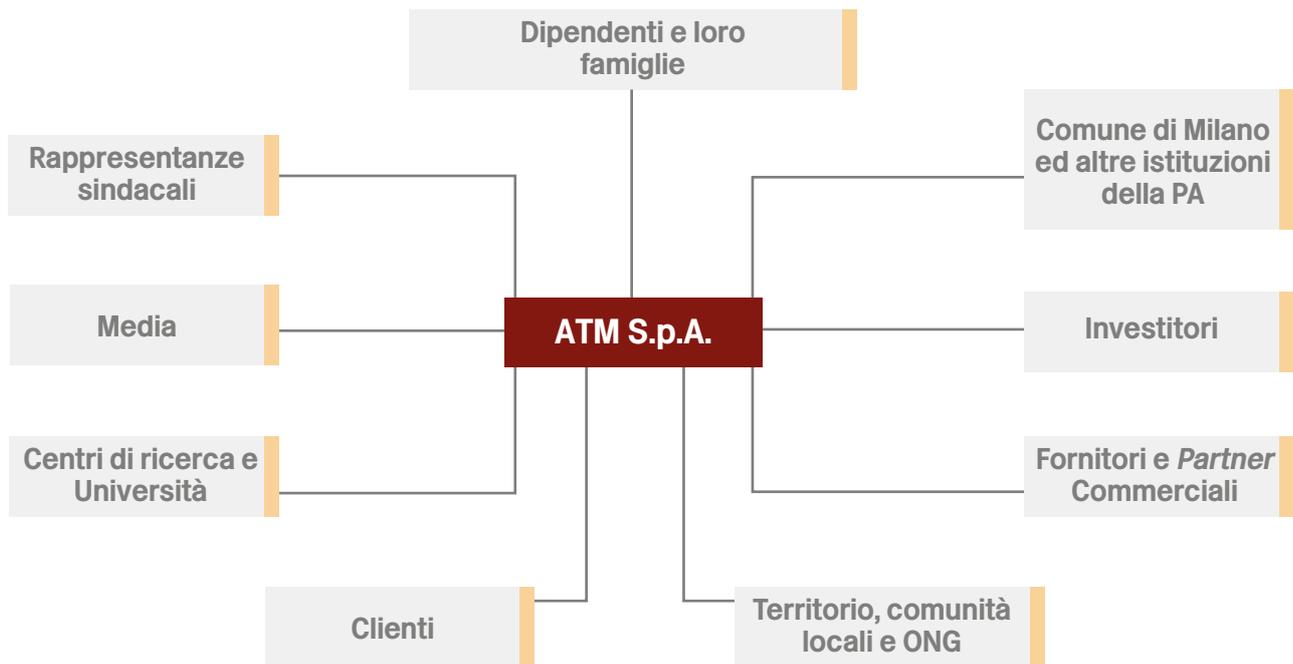
Il 25 settembre 2015, l'Assemblea Generale delle Nazioni Unite ha approvato l'Agenda 2030 per lo Sviluppo Sostenibile (Risoluzione A/RES/70/1): un piano d'azione globale volto a **eradicare la povertà estrema, ridurre le disuguaglianze e contrastare il cambiamento climatico.**

L'agenda 2030 include i famosi **17 Obiettivi di Sviluppo Sostenibile (SDGs)** e le 169 mete specifiche che la comunità internazionale si è posta l'obiettivo di raggiungere **entro l'anno 2030.**

Stakeholder del Gruppo

Conscio del ruolo che riveste all'interno dei territori in cui opera, il Gruppo ATM si **posiziona naturalmente come interlocutore primario nei confronti di un vasto gruppo di portatori d'interesse**, i cd. *Stakeholder*, tra i quali clienti, dipendenti e loro famiglie, istituzioni ed enti preposti al governo del territorio, investitori, fornitori e *partner* commerciali.

Mappa degli Stakeholder



Nel corso del normale svolgimento delle proprie attività ed operazioni, il Gruppo promuove la realizzazione di molteplici dinamiche di coinvolgimento e interazione con gli *Stakeholder*. Tali attività sono volte a identificare le principali necessità dei portatori d'interesse e raccogliere raccomandazioni utili alla definizione di strategie e iniziative specifiche volte al loro progressivo soddisfacimento.



Impegni e attività del Gruppo verso gli *Stakeholder* e azioni di coinvolgimento

<i>Stakeholder</i>	Impegni e attività del Gruppo verso gli <i>Stakeholder</i>	Azioni di coinvolgimento
Dipendenti e loro famiglie	Assicurare la corretta gestione dei temi attinenti al personale, della salute e sicurezza dei dipendenti e della loro inclusione sociale, è tra le principali responsabilità del Gruppo nei confronti dei suoi dipendenti e delle loro famiglie. In tale contesto, l'impegno per la formazione continua e per il mantenimento e progressivo miglioramento del sistema di <i>Welfare</i> rappresentano solo alcune delle molteplici iniziative volte a rispondere adeguatamente alle aspettative dei dipendenti in materia di salute e sicurezza e benessere organizzativo.	I molteplici canali a disposizione per l'invio di segnalazioni assicurano una costante interazione tra il Gruppo e i suoi dipendenti, volta a garantire l'analisi e la risoluzione dei problemi legati alla sfera del personale dipendente.
Comune di Milano ed altre istituzioni della PA	Nel contesto delle principali aspettative inerenti il rispetto dei contratti in essere e delle ulteriori disposizioni applicabili, il Gruppo si impegna a intrattenere relazioni trasparenti con il Comune di Milano e le altre istituzioni. Tale impegno si concretizza nell'applicazione quotidiana delle procedure volte a garantire la corretta gestione dei rapporti contrattuali e delle informazioni aziendali da e verso le istituzioni.	Molteplici tavoli di lavoro garantiscono il confronto e la collaborazione continua tra il Gruppo ATM, il Comune di Milano e le altre istituzioni.



Impegni e attività del Gruppo verso gli *Stakeholder* e azioni di coinvolgimento

<i>Stakeholder</i>	Impegni e attività del Gruppo verso gli <i>Stakeholder</i>	Azioni di coinvolgimento
Investitori	Il Gruppo è impegnato nel mantenimento dell'equilibrio finanziario, attraverso l'attuazione di strategie che possano garantire la continuità aziendale e la crescita del valore, in linea alle principali aspettative degli investitori.	Sono state realizzate <i>conference call</i> al fine di presentare i dettagli relativi all'emissione del <i>bond</i> realizzata nel mese di agosto 2017. Le relazioni con gli investitori sono assicurate attraverso i normali canali predisposti dal Gruppo a tal fine.
Fornitori e partner commerciali	In linea alle aspettative dei fornitori e partner commerciali, il Gruppo è impegnato per il mantenimento di relazioni commerciali basate sui principi di trasparenza e crescita reciproca e volte al rispetto dei contratti e della normativa applicabile.	Il coinvolgimento dei fornitori è assicurato nel corso dello svolgimento delle normali relazioni di <i>business</i> e con riferimento alle procedure identificate dalla certificazione SA8000.
Territorio, comunità locali e ONG	Il Gruppo è attivo per contribuire allo sviluppo locale dei territori in cui opera attraverso iniziative e progetti specifici, volti al miglioramento della qualità della vita dei cittadini. In considerazione delle caratteristiche specifiche del Gruppo e del ruolo che riveste, tale impegno si concretizza principalmente attraverso l'erogazione di servizi di mobilità sostenibile e il contributo all'occupazione locale.	Ogni anno si organizzano iniziative volte a coinvolgere le comunità locali nella vita aziendale, stimolando il confronto tra l'organizzazione e il territorio. Un esempio in tal senso è l'iniziativa Porte Aperte ATM, volta a far scoprire il dietro le quinte del trasporto pubblico e far conoscere le persone che ogni giorno si dedicano a garantire i servizi offerti.
Clienti	Il Gruppo è costantemente impegnato al miglioramento continuo dei servizi offerti e della loro accessibilità. In linea alle principali aspettative dei clienti, tra le quali sicurezza, puntualità, regolarità e affollamento, il Gruppo promuove molteplici azioni, tra le quali si annoverano il progressivo rinnovo della flotta, l'adozione di nuove tecnologie, la realizzazione di interventi infrastrutturali a beneficio della customer experience e la realizzazione di specifici progetti in ambito intermodalità e integrazione dei servizi, come Buongiorno Milano.	I clienti hanno la possibilità di interagire con il Gruppo trasmettendo i propri suggerimenti e reclami attraverso i molteplici canali, fisici e digitali, a loro disposizione. Ulteriori attività di coinvolgimento si concretizzano nelle indagini di <i>customer satisfaction</i> .

Impegni e attività del Gruppo verso gli *Stakeholder* e azioni di coinvolgimento

<i>Stakeholder</i>	Impegni e attività del Gruppo verso gli <i>Stakeholder</i>	Azioni di coinvolgimento
Centri di ricerca e Università	Il Gruppo è aperto a collaborazioni con Università e Centri di ricerca al fine di poter contribuire all'identificazione e sviluppo di soluzioni innovative per la mobilità sostenibile e mettere a disposizione la propria esperienza sul tema per rispondere efficacemente alle loro aspettative.	I centri di ricerca e le Università sono coinvolte attivamente nella vita aziendale, con particolare riferimento alle attività poste in essere per l'identificazione dei talenti interessati ad opportunità di tirocini curriculari all'interno della realtà aziendale. Ulteriori collaborazioni si concretizzano nel settore della docenza e delle ulteriori collaborazioni istituzionali.
Media	In linea con le principali esigenze in materia di comunicazione responsabile, il Gruppo mantiene rapporti di cooperazione costante con i Media e si impegna nella tempestiva pubblicazione di notizie relative a eventuali disservizi e principali novità relative al <i>business</i> .	I Media sono principalmente coinvolti attraverso la partecipazione in presentazioni aziendali e conferenze stampa.
Rappresentanze sindacali	In linea con le aspettative degli <i>Stakeholder</i> , il Gruppo garantisce la libertà d'associazione e l'accesso agli strumenti necessari per la partecipazione attiva alla vita aziendale e si impegna al mantenimento di relazioni trasparenti e collaborative con le rappresentanze sindacali.	Il coinvolgimento delle rappresentanze sindacali è di tipo continuo e si sviluppa nel contesto delle normali relazioni con i sindacati presenti all'interno del Gruppo ATM.

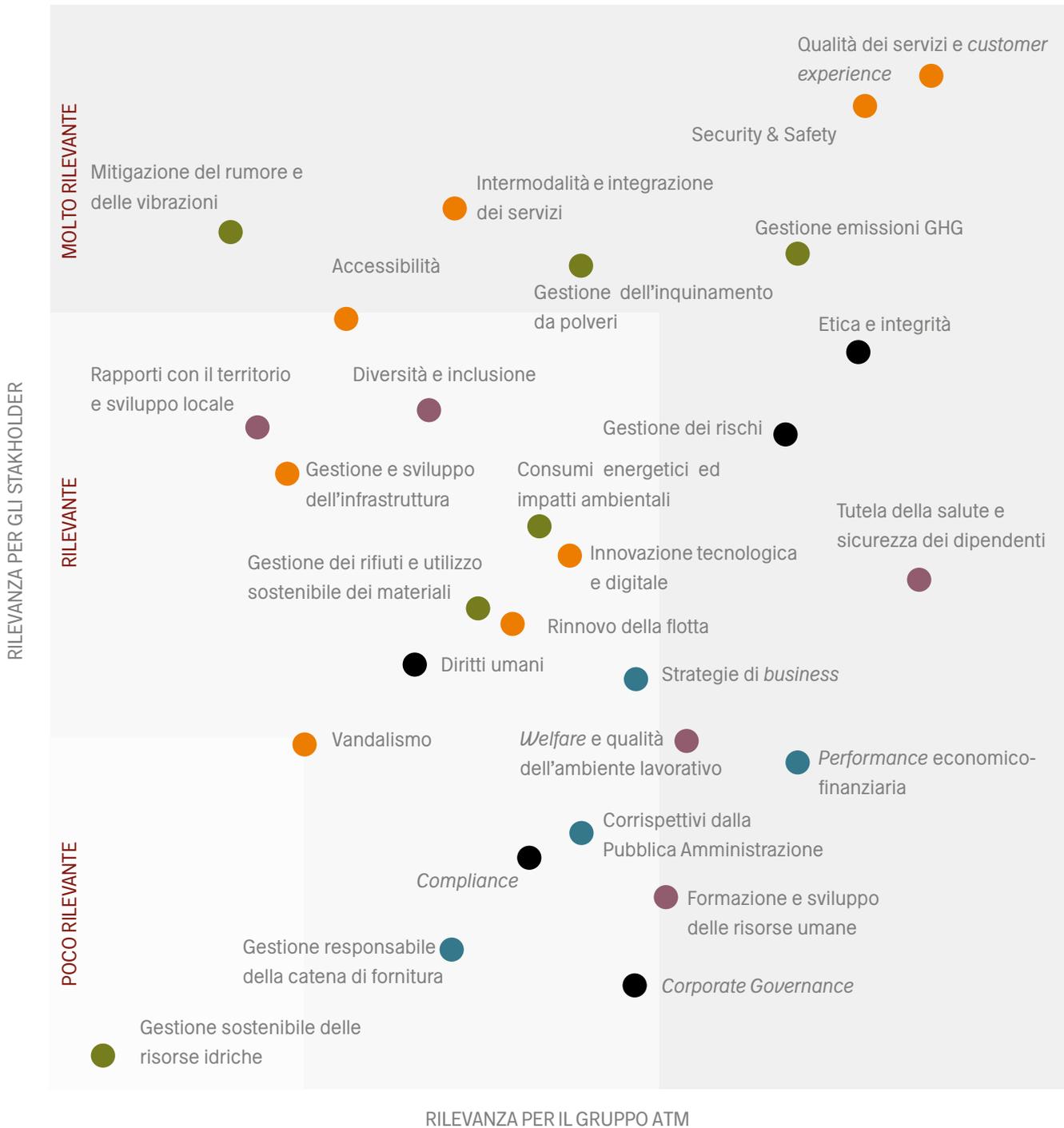


Matrice di materialità

La matrice di materialità ha lo scopo di presentare le tematiche di sostenibilità considerate più rilevanti per il Gruppo ATM e per i suoi *Stakeholder*. Al fine di identificare le tematiche materiali volte ad assicurare la corretta rappresentazione e comprensione dell'attività del Gruppo, del suo andamento, dei suoi risultati e dell'impatto dalla stessa prodotta è stata adottata una metodologia basata sulle seguenti fasi:

- **identificazione delle tematiche:** È stato analizzato il contesto di riferimento e i principali trend del settore trasporto pubblico. In particolare, sono stati analizzati: informazioni relative al Gruppo ATM in ambito di sostenibilità presenti sui precedenti Bilanci di Sostenibilità, Bilanci SA8000 e altra documentazione interna, analisi di *benchmarking* dei principali *player* del settore Trasporti in Italia e all'estero, linee guida di rendicontazione "*GRI Standards*", studi nazionali ed internazionali, disposizioni e linee guida nazionali e comunitarie relative alle informazioni di carattere non finanziario (Decreto Legislativo 254/2016, Direttiva Europea 2014/95/UE, Comunicazione della Commissione Europea "Orientamenti sulla comunicazione di informazioni di carattere non finanziario" 2017/C 215/01, UN Sustainable Development Goals (SDGs) e il documento "*The Global Risks Report 2017*" del World Economic Forum).
- **valutazione interna:** Le tematiche identificate sono state sottoposte alla valutazione del *top management* del Gruppo. La valutazione, avvenuta durante un *workshop* appositamente organizzato, è stata effettuata sulla base della rilevanza delle tematiche per il Gruppo e per gli *Stakeholder* in considerazione degli impatti economici, ambientali e sociali (positivi e negativi), generati e/o subiti dall'organizzazione. Al fine di elaborare le valutazioni date alle tematiche individuate è stata inoltre eseguita una prioritizzazione degli *Stakeholder* del Gruppo, valutata direttamente dal *top management* durante il *workshop*. In linea con gli impegni del Gruppo in ambito di sostenibilità, gli *Stakeholder* esterni del Gruppo saranno maggiormente coinvolti in futuro al fine di migliorare il processo di analisi di materialità.
- **elaborazione della matrice di materialità:** Le valutazioni raccolte sono state elaborate e sottoposte alla valutazione del Consiglio di Amministrazione di ATM S.p.A.. Le analisi hanno permesso l'identificazione di 27 tematiche rilevanti, come desumibile dalla matrice di materialità presentata di seguito. Si segnala che, in considerazione delle caratteristiche specifiche del business, l'ulteriore tematica "Gestione sostenibile delle risorse idriche" non è stata considerata particolarmente rilevante al fine di assicurare la comprensione dell'attività del Gruppo, del suo andamento, dei suoi risultati e dell'impatto dalla stessa prodotta. Ciò nonostante, all'interno del presente documento si presenta una breve descrizione delle modalità di gestione inerenti a tale tematica.

La matrice di materialità del Gruppo ATM



legenda

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

CORPORATE GOVERNANCE ED ETICA DI BUSINESS



Corporate Governance ed etica di business

Corporate Governance

In considerazione della propria natura di Società a totale controllo pubblico e del ruolo peculiare che ricopre per la pluralità dei portatori di interesse, ATM si è dotata di una struttura di *Governance* in linea con le migliori prassi di mercato.

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

Il modello è articolato nella forma tradizionale che, fermi i compiti dell'Assemblea, attribuisce al Consiglio di Amministrazione la gestione strategica. In tale contesto, la Capogruppo ATM S.p.A. esercita attività di direzione e coordinamento ai sensi dell'art. 2497 e seguenti del c.c., perseguendo, pur nel rispetto dell'autonomia gestionale delle singole Società, una politica che mira alla gestione unitaria del Gruppo attraverso la piena applicazione e integrazione delle regole, dei principi e dei valori che lo caratterizzano. In particolare, il Regolamento di Gruppo disciplina le modalità di funzionamento del Gruppo e i rapporti infragruppo¹.

Etica e integrità di business

Integrità formale e sostanziale, trasparenza, lealtà e impegno responsabile sono valori ai quali si uniformano i comportamenti e l'operatività interna ed esterna del Gruppo ATM e che caratterizzano il suo percorso di crescita nel tempo. In tale ambito, il Gruppo è impegnato nel progressivo sviluppo di una cultura aziendale sempre più legata alla consapevolezza di tali valori e all'adozione di comportamenti virtuosi, anche attraverso la definizione di chiare regole interne e controlli finalizzati alla prevenzione di atti di malversazione e corruzione.

In particolare, il **Codice Etico di ATM²** raggruppa l'insieme dei valori e delle linee di comportamento che guidano l'agire del Gruppo, con particolare riferimento alle Società italiane. Il documento si ispira ai contenuti del D.Lgs. 231/2001, alla normativa anticorruzione disciplinata dalla Legge n.190/2012, alla normativa sulla trasparenza richiamata dal D.Lgs. 33/2013, alle disposizioni della SA8000 e alle normative internazionali ISO 9001 e ISO 14001. Il Codice Etico delinea i principi generali su cui si basa l'operato del Gruppo come, tra gli altri, la correttezza negli affari, i rapporti con terzi (clienti, cittadini, Istituzioni, Pubblica Amministrazione, Organizzazioni politiche e sindacali, etc), il rispetto della normativa ambientale e dei dipendenti, con particolare attenzione alla diversità, alle molestie sul lavoro, e alla tutela della sicurezza, al fine di assicurare un ambiente di lavoro sano e rispettoso della dignità delle persone. Il Codice Etico si

¹ Per ulteriori riferimenti alla *Corporate Governance*, è possibile consultare la Relazione sulla Gestione al Bilancio di Esercizio e Consolidato, disponibile sul sito web www.atm.it.

² Il Codice Etico è stato introdotto nel 2007 e aggiornato da ultimo il 17 novembre 2016, per recepire quanto previsto in materia di accesso civico e *whistleblowing*, in coerenza con il Piano Triennale di Prevenzione della Corruzione (PTPC).

applica ai dipendenti, agli amministratori di ATM S.p.A. e delle Società del Gruppo e a tutti coloro che, direttamente o indirettamente, stabilmente o temporaneamente, instaurano a qualsiasi titolo rapporti e relazioni di collaborazione o operano nell'interesse di qualsivoglia Società del Gruppo, senza alcuna eccezione. Tramite il Codice Etico, le Società del Gruppo si impegnano a contribuire al benessere, alla qualità della vita e alla crescita della comunità nella quale operano attraverso l'erogazione di servizi efficienti, tecnologicamente avanzati, con particolare attenzione ai loro risvolti sociali, alle esigenze della collettività e al rispetto dell'ambiente. Inoltre, anche **Metro Service A/S si è dotata di un Codice Etico**, in linea alle caratteristiche del Codice Etico di Gruppo, a testimonianza dell'impegno della Società per il rispetto delle tematiche relative a diritti umani, condizioni di lavoro, anticorruzione e responsabilità ambientale.

Inoltre, si adottano specifici programmi e procedure interne al fine di promuovere la trasparenza del *business*. Ne sono un esempio i **Programmi per la Trasparenza e l'Integrità (PTI) delle principali Società del Gruppo**³, improntati ai principi normativi in materia di pubblicità, trasparenza e diffusione delle informazioni dettati dal D.Lgs. 33/2013 e che si pongono l'obiettivo di introdurre e attuare misure di trasparenza, intese quali efficace e totale accessibilità alle informazioni concernenti l'organizzazione e l'attività della Società. La trasparenza consente, attraverso le suddette misure, di attuare il principio democratico e i principi costituzionali di uguaglianza, imparzialità, buon andamento, responsabilità, efficacia ed efficienza nell'utilizzo delle risorse pubbliche; essa è condizione di garanzia delle libertà individuali e collettive nonché dei diritti civili, politici e sociali, integrando il diritto ad una buona amministrazione e concorrendo alla realizzazione di una amministrazione aperta al servizio del pubblico.

Modello 231

Nel perseguimento della gestione delle attività aziendali sulla base dei valori di efficienza, correttezza e lealtà, le principali Società del Gruppo hanno adeguato il proprio **modello di organizzazione, gestione e controllo alle prescrizioni del D.Lgs. 231/01**. In particolare, tale scelta mira a garantire l'integrità del Gruppo e rafforzare il sistema di controllo interno, migliorando l'efficacia e la trasparenza nella gestione delle attività aziendali, assicurando il rispetto degli adempimenti previsti dal D.Lgs. 231/2001 così come sensibilizzando tutti i soggetti che collaborano con ATM in relazione ai principi di trasparenza e correttezza.

Ad integrazione del Codice Etico, il **Codice di Comportamento 231** raccoglie i principi etici e i valori che informano la cultura aziendale e che devono ispirare condotte e comportamenti di coloro che operano nell'interesse del Gruppo, sia all'interno che all'esterno dell'organizzazione aziendale, al fine di evitare e prevenire la commissione di reati, presupposto della responsabilità amministrativa degli enti prevista dal D.Lgs. 231/2001.

Nel corso del 2017, sono state organizzate in modo sistematico attività formative destinate alle figure apicali, al *management* e al personale operativo per le discipline inerenti il D.Lgs. 231/2001. Nel corso del 2018, i modelli 231 attualmente esistenti verranno aggiornati a seguito di attività di *risk assessment* relative alle più recenti variazioni normative e ai cambiamenti organizzativi derivanti anche dal riassetto societario.

L'Organismo di Vigilanza vigila sull'applicazione del Modello 231 di ATM e monitora le modalità di attuazione e le attività di aggiornamento.

³ I PTI sono parte integrante dei Piani triennali di prevenzione della corruzione e trasparenza, dei quali si presentano le caratteristiche principali all'interno della sezione "Lotta alla corruzione attiva e passiva" del presente documento.

Lotta alla corruzione attiva e passiva

In linea con l'impegno del Gruppo per la lotta alla corruzione attiva e passiva, il sistema di controllo interno è stato rafforzato grazie all'adozione dei cd. **Piani Triennali di Prevenzione della Corruzione e Trasparenza (PTPC)**.

In particolare, le Società ATM S.p.A., ATM Servizi S.p.A., ATM Servizi Diversificati S.r.l., NET S.r.l., GESAM S.r.l. e Rail Diagnostics S.p.A. hanno adottato un piano triennale delle misure di prevenzione della corruzione e trasparenza, individuando i relativi **Responsabili della Prevenzione della Corruzione e Trasparenza** (di seguito anche RPCT). Tali soggetti collaborano alla predisposizione del PTPC, svolgendo attività di verifica e controllo del rispetto delle prescrizioni in tema di anticorruzione e promuovendo la formazione dei dipendenti destinati a operare in settori particolarmente esposti alla corruzione. All'interno del PTPC, è possibile trovare anche una sezione dedicata alla verifica sulla insussistenza di inconferibilità e incompatibilità degli incarichi di cui al D.Lgs.n. 39 del 2013 e/o di potenziali conflitti di interesse. Il **Gruppo di Lavoro Anticorruzione** presente in ATM S.p.A., inoltre, opera in supporto al RPCT per l'applicazione della normativa di riferimento, ed è composto dai rappresentanti delle varie Direzioni con processi più a rischio corruzione.

I Piani Triennali di Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza adottati sono a disposizione di tutti gli *Stakeholder* nell'apposita sezione "Società Trasparente" del sito internet istituzionale, puntualmente aggiornata in ossequio alle vigenti normative in materia di anticorruzione e trasparenza.

Nel corso del 2017 sono stati impartiti corsi di formazione relativi all'anticorruzione ai diversi livelli della struttura organizzativa maggiormente interessati da attività a rischio. In particolare, sono stati svolti corsi sui rischi connessi a tematiche specifiche come gli appalti, sul Codice Etico e sulle tematiche anticorruzione e trasparenza.

Si segnala, inoltre, che nel biennio 2016-2017 non si sono verificati eventi corruttivi e che sono state adottate volontariamente nei confronti dei dipendenti le modalità di segnalazione di illecito - *whistleblowing* - secondo i principi consigliati dall'Autorità Nazionale Anticorruzione per le aziende in controllo pubblico. In particolare, il dipendente che venga a conoscenza, in ragione del rapporto di lavoro, di una violazione, di un tentativo o sospetto di violazione di illeciti, può contattare infatti il proprio diretto superiore gerarchico ovvero inviare una segnalazione scritta al RPCT.

Rispetto dei diritti umani

Promuovere il rispetto dei diritti umani è prerogativa rilevante del Gruppo ATM.

In particolare, **il rispetto della libertà di espressione è elemento imprescindibile per il Gruppo, così come l'astensione da qualsiasi uso di lavoro forzato o minorile, sia direttamente che indirettamente, o tramite subappaltatori**. ATM, inoltre, è attiva nella promozione dell'uguaglianza di trattamento, all'interno e all'esterno del Gruppo, e non accetta alcun tipo di discriminazione o molestia.

Al 31 dicembre 2017, le Società ATM S.p.A., ATM Servizi S.p.A., ATM Servizi Diversificati S.r.l., Nord Est Trasporti S.r.l. risultano certificate SA8000: una norma internazionale volta al miglioramento delle condizioni lavorative e dello standard qualitativo di approvvigionamento aziendale e che nasce come aggregazione di principi stabiliti da documenti internazionali quali la Dichiarazione Universale dei Diritti Umani dell'ONU, la Convenzione delle Nazioni Unite sui Diritti dell'Infanzia, le Convenzioni e raccomandazioni ILO (International Labour Organization) e le Convenzioni delle Nazioni Unite per eliminare tutte le forme di discriminazione.

La norma **SA8000** definisce, in particolare, nove requisiti che il Gruppo intende perseguire in relazione ai seguenti temi, prevedendo apposite procedure.

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

In linea a tale impegno, sono stati predisposti molteplici strumenti volti a garantire la gestione etica degli affari lungo la catena del valore del Gruppo. In particolare, sono stati adottati sistemi di gestione per il trattamento di eventuali casi di discriminazione, molestie e *stalking* e per la selezione dei fornitori sulla base dell'adesione ai requisiti SA8000. In particolare, si segnala la presenza del cd. *Social Performance Team*, composto in egual misura da rappresentanti aziendali e rappresentanti dei lavoratori, tra le cui responsabilità vi è l'attività di monitoraggio diffusa anche attraverso l'esame delle segnalazioni pervenute dai lavoratori sia in forma palese sia in forma anonima. Sono stati predisposti, inoltre, meccanismi di segnalazione specifici: in ogni sede aziendale sono presenti delle caselle SA8000 dove poter recapitare segnalazioni e reclami. In modo analogo, possono essere comunicate eventuali irregolarità attraverso un apposito Modulo Online, la mail aziendale dedicata (sa8000@atm.it), posta fisica, o di persona, rivolgendosi direttamente ai membri del *Social Performance Team*. Tali strumenti di segnalazione si uniscono a quelli già presenti e dettati dalla procedura di segnalazione agli Organi di Vigilanza (D.Lgs. 231/2001) e dal Codice Etico, come i meccanismi di *whistleblowing*.

La valutazione periodica dell'andamento della Società in tale ambito è legata al monitoraggio continuo, all'*auditing* interno dei vari reparti aziendali, oltre che agli *audit* realizzati a campione sulla catena di fornitura. In aggiunta, il Gruppo ATM svolge periodicamente corsi di formazione inerenti alla certificazione SA8000, per tutte le categorie professionali.

Totale ore di formazione erogate in materia di SA8000 e % dipendenti formati

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

Nel corso del 2018 si prevede il raggiungimento di una serie di obiettivi specifici in materia di diritti umani, come il rinnovo della certificazione SA8000 e l'estensione di tale certificazione a GESAM S.r.l. e Rail Diagnostics S.p.A.

Compliance normativa

La **compliance normativa** è uno dei principi espressamente richiamati dal Codice Etico del Gruppo ATM, a cui tutte le attività di impresa sono conformate. Al fine di promuovere la *compliance* alle leggi e regolamenti applicabili, il Gruppo ha adottato una serie di politiche e procedure specifiche, nelle quali rientrano il Codice Etico, il Codice di Comportamento 231 e la Politica Qualità, Ambiente e Sicurezza. I comportamenti posti in essere dal personale dipendente in violazione delle regole comportamentali contenute nel Modello, nel Codice di Comportamento 231, nel piano e nella Normativa Anticorruzione assurgono a inosservanza di una obbligazione primaria del rapporto stesso e, conseguentemente, costituiscono illeciti disciplinari.

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

Sistemi di gestione certificati

Nell'ambito del rinnovo dei certificati per l'anno 2017, ATM S.p.A., ATM Servizi S.p.A., ATM Servizi Diversificati S.r.l. e NET S.r.l. hanno ottenuto da un ente terzo indipendente il rinnovo delle **certificazioni UNI EN ISO 9001:2015 e UNI EN ISO 14001:2015** anche per le attività di gestione dei parcheggi, della sosta, delle aree di rimozione e per la Funicolare di Como-Brunate. **Nel primo semestre 2017 il Campus ATM, la struttura deputata alla formazione, gli asili nido aziendali e la società Rail Diagnostics S.p.A. sono stati anch'essi valutati attraverso audit esterno e hanno ottenuto la certificazione UNI EN ISO 14001:2015** che si aggiunge a quella per lo schema Qualità conseguita in precedenza e rinnovata nel corso del 2017. ATM S.p.A. ha inoltre implementato un sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro secondo lo standard BS OHSAS 18001, con l'obiettivo di raggiungere la certificazione entro la fine del 2018.

Gestione dei rischi

La gestione dei rischi è parte integrante del processo di gestione strategica del Gruppo e contribuisce ad allocare sempre più razionalmente le risorse sulla base di analisi quantitative piuttosto che emozionali, prospettive e/o qualitative. L'individuazione dei rischi, infatti, consente di impostare strategie integrali e attività specifiche volte a gestirli, trasferirli e/o mitigarli, fornendo maggiore solidità agli *asset* e riducendo la potenziale esposizione agli *shock*.

In linea a quanto previsto dalle Linee Guida per il *Risk Assessment*, la complessità dei processi gestionali e le evoluzioni del contesto normativo, operativo e finanziario di riferimento sono oggetto di costante monitoraggio da parte del Gruppo ATM, con la finalità di fornire al Consiglio di Amministrazione ogni strumento necessario e utile per una corretta valutazione dei rischi connessi agli obiettivi aziendali e favorire l'elaborazione dei relativi piani di azione.

Tramite l'istituzione di un processo di *Risk Assessment*, sono state svolte le attività volte all'identificazione dei fattori di rischio, alla valutazione degli stessi in termini di probabilità e impatto di accadimento, in considerazione anche delle azioni di mitigazione esistenti, sino al *reporting* e al monitoraggio dei rischi.

Con particolare riferimento al presidio e alla gestione dei rischi aziendali, ATM si è dotata di una apposita struttura organizzativa deputata all'attività di *Risk Management*. Tale struttura ha lo scopo di supportare e attuare le strategie, le politiche e i piani operativi volti a identificare e gestire i rischi e le mancate opportunità che possano minacciare il raggiungimento degli obiettivi aziendali prefissati.

La funzione di *Risk Management*, in particolare, aggiorna semestralmente il *Risk Register*, generando periodicamente *Case Study* specifici per eventi legati alle fonti aperte, dai quali estrapola ulteriori rischi che possono essere di competenza Aziendale. Tali *Case Study*, poi, vengono calati nella realtà aziendale, ove possibile, con riferimenti a passati episodi verificatisi in ATM.

Con riferimento specifico agli ambiti identificati dal D.Lgs. 254/2016 in materia di rendicontazione di carattere non finanziario, il Gruppo ATM ha realizzato un primo esercizio di mappatura dei principali rischi di sostenibilità, i cui risultati sono segnalati di seguito.

Principali fattori di rischio identificati

Ambito ex. D.Lgs. 254/2016	Fattori di rischio inerenti	Riferimento a sintesi delle modalità di mitigazione dei rischi
Ambientale	Rischi inerenti legati a potenziali violazioni del quadro legislativo vigente in materia ambientale.	Capitolo “Rispetto per l’ambiente”
	Rischi inerenti legati alla gestione sostenibile dei consumi energetici e delle emissioni in atmosfera.	Capitolo “Rispetto per l’ambiente”
Attinente al personale	Rischi inerenti legati alla salute e sicurezza dei dipendenti.	Capitolo “Le persone del Gruppo e la responsabilità sociale”
	Rischi inerenti legati al benessere organizzativo, alla diversità, inclusione e crescita professionale del personale.	Capitolo “Le persone del Gruppo e la responsabilità sociale”
Aspetti Sociali	Rischi inerenti legati alla Security e Safety.	Capitolo “La mobilità di ATM”
	Rischi inerenti legati al mancato soddisfacimento delle aspettative degli <i>Stakeholder</i> , con particolare riferimento alla qualità del servizio di trasporto pubblico.	Capitolo “La mobilità di ATM”
	Rischi inerenti legati all’accessibilità della rete di trasporto pubblico.	Capitolo “La mobilità di ATM”
Diritti umani	Rischi inerenti legati a potenziali non conformità/violazioni del Codice Etico, delle politiche e procedure aziendali in materia di diritti umani e delle disposizioni collegate alle certificazioni ottenute, con particolare riferimento alla certificazione SA8000, anche da parte dei <i>partner</i> commerciali facenti parte della catena del valore aziendale.	Capitoli “ <i>Corporate Governance</i> ed etica di <i>business</i> ” e “ <i>Performance</i> lungo la catena del valore”
Lotta alla corruzione attiva e passiva	Rischi inerenti legati a potenziali episodi di corruzione attiva e passiva verso soggetti pubblici e privati.	Capitolo “Profilo del Gruppo ATM”

Tra le ulteriori attività di rilievo relative alla gestione dei rischi, si segnala la definizione di una Matrice di Identificazione delle Aree a Rischio (MIAR) per i rischi ex D.Lgs.231/2001, tra cui i rischi di reato legati alla corruzione, alla salute e sicurezza e all’ambiente, e la realizzazione di un sistema di *Business Continuity*, volto a rafforzare la capacità di garantire la continuità dei sistemi a supporto dell’operatività del Gruppo. Il Gruppo, inoltre, ha dato avvio ad un progetto per la futura realizzazione di una piattaforma *web-based* volta a promuovere un aggiornamento su base continua del *Risk Register*.



**LA MOBILITÀ
DI ATM**



La mobilità di ATM

Principali dati sul servizio di trasporto

Nel corso del 2017, il Gruppo ATM ha raggiunto i seguenti principali risultati⁴ in termini di servizio di trasporto:



Oltre **813 milioni** di passeggeri trasportati



Oltre **177 milioni** di km percorsi



Oltre **1.200 km²** di territorio servito

Security & Safety

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

Ciò è possibile anche grazie alla stretta **collaborazione tra i settori ATM preposti e le Forze dell'Ordine presenti sul territorio**, con particolare attenzione alle linee metropolitane e di superficie più frequentate, ai parcheggi gestiti da ATM e a tutte le sedi e depositi aziendali. Infatti, il sostegno ricevuto da parte della Prefettura di Milano, dei Carabinieri e della Polizia Locale, ha permesso alle Guardie Particolari Giurate ATM di offrire servizi di sicurezza più completi ed efficaci: risultati importanti sono stati raggiunti negli ultimi anni grazie ad uno sguardo sempre più vigile delle squadre itineranti e attraverso presidi fissi nelle stazioni.

⁴ I dati fanno riferimento al servizio svolto da ATM Servizi S.p.A. nella Città metropolitana di Milano, con la funicolare di Como; da NET S.r.l. nella Città metropolitana di Milano e nelle province di Monza e Brianza, Bergamo e Lecco; da Metro Service A/S nella città di Copenaghen.

Il **Comitato di Sicurezza ATM** si riunisce periodicamente con lo scopo di analizzare le problematiche derivanti dalle diverse esperienze e le segnalazioni che provengono dai vari settori dell'Azienda, nonché di programmare l'impiego di ulteriori risorse per la gestione di azioni di tutela o protezione particolari. Anche il Comitato vede la partecipazione della Polizia di Stato, dei Carabinieri e della Polizia Locale.

Con riferimento al D.M. 154/2009 sui servizi di sicurezza sussidiaria, ATM si avvale anche di un apposito Regolamento approvato dalla Questura di Milano, secondo cui vengono regolate le responsabilità e le attività della Centrale *Security* (attività di monitoraggio e controllo degli spazi ATM) e delle Guardie Particolari Giurate ATM, nonché le procedure condivise con le Forze dell'Ordine. Tutte le procedure in materia di sicurezza vengono raccolte all'interno di un apposito portale, così come la reportistica relativa ad eventi legati alla sicurezza.

Nel corso degli ultimi due anni, ATM ha incrementato l'organico degli addetti alla sicurezza fino a raggiungere il numero di 232 unità operative (+4% rispetto al 2016).

Personale addetto alla sicurezza⁵

Tipologia	al 31.12.2017	al 31.12.2016
Armato	86	99
Non armato	146	124
TOTALE	232	223

Nell'ambito del progetto di incremento delle risorse impiegate nel settore Security, nel 2017 ATM ha completato il primo ciclo di formazione di Guardie Particolari Giurate per il conseguimento della certificazione di addetti alla sicurezza sussidiaria, rilasciata dalla Questura di Milano.

L'attuale assetto, in Italia, prevede oltre 5.000 telecamere e circa 4.000 allarmi che garantiscono agli addetti Security ATM il supporto 24 ore su 24, 7 giorni su 7. In termini di risultati raggiunti nel 2017, sono state drasticamente ridotte le aggressioni al personale.

Nell'ottica di un sempre continuo aumento della sicurezza diffusa e percepita, sono previsti ulteriori incrementi delle risorse dedicate e operazioni congiunte.



Abilitazione di **70 nuove guardie** e aggiornamento di 30 guardie già abilitate



Aggiornamento di 10 addetti e formazione di 10 nuovi addetti Centrale *Security*



Squadre miste (*Security*-controllori) a bordo delle linee di superficie

⁵ Tale dato fa riferimento al personale addetto alla sicurezza di ATM S.p.A., ATM Servizi S.p.A., ATM Servizi Diversificati S.r.l. e NET S.r.l.



Presidio congiunto (*Security*-Polizia Locale) di 4 stazioni metro di corrispondenza sensibili



Business Continuity per garantire la protezione di tutte le risorse aziendali (reti, flotta, personale, tecnologia, strutture)

È, inoltre, allo studio l'implementazione di tecnologie all'avanguardia per il monitoraggio degli accessi, con particolare applicazione alle stazioni della metropolitana.

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

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

Tra le tematiche afferenti al tema della sicurezza percepita dai clienti, il vandalismo costituisce sicuramente un ulteriore ambito d'azione rilevante per il Gruppo: la sua gestione permette, infatti, di proteggere l'integrità dei mezzi di trasporto e del patrimonio dell'azienda, diminuendo così i costi sostenuti per la rimozione dei graffiti ed incrementando il livello di qualità offerto. Tale obiettivo viene perseguito attraverso specifiche procedure in termini di *Security* e la stretta collaborazione con la Prefettura di Milano e le Forze dell'Ordine, così come le attività di monitoraggio attraverso impianti tecnologicamente avanzati. L'attenzione che ATM ha rivolto al tema del vandalismo, ha portato a una forte diminuzione del numero di imbrattamenti dei treni e di atti vandalici in generale.

Facciamo bella la nostra città

“**FACCIAMO BELLA LA NOSTRA CITTÀ**” è un progetto promosso dall'Assessorato Lavori pubblici e Arredo urbano del Comune di Milano in collaborazione con ATM, volto a far conoscere il graffitismo vandalico, le sue origini e le sanzioni previste per contrastarlo.



Qualità dei servizi e *customer experience* ⁶

Il Gruppo pone costante attenzione al miglioramento del livello di qualità del servizio al fine di garantire un'elevata e gratificante esperienza di viaggio. L'ascolto del cliente è una leva strategica importante per individuare e comprendere sempre meglio i bisogni e le aspettative della clientela, ed offrire risposte adeguate in modo efficiente, efficace, sostenibile e tecnologicamente all'avanguardia.

Al fine di rispondere al meglio alle esigenze dei clienti e degli altri portatori d'interesse, il Gruppo ATM ha adeguato il sistema di gestione aziendale ai migliori standard internazionali. ATM Servizi S.p.A. ha, inoltre, implementato una procedura gestionale direzionale chiamata "Rilevazione della soddisfazione cliente", con lo scopo di monitorare costantemente la qualità percepita e la relativa soddisfazione della clientela. Tali indagini, che hanno evidenziato un valore nel 2017 di 7,3 su 10, sono effettuate anche al momento della fruizione del servizio, con tecnica *face to face* a bordo dei mezzi e nei pressi delle fermate/stazioni.

ATM Servizi S.p.A. gestisce i reclami e le segnalazioni ricevute dai clienti mettendo a disposizione un ufficio reclami aziendali che garantisce tempi di risposta di circa 3,5 giorni. Sui mezzi e sul sito internet aziendale www.atm.it sono a disposizione degli utenti le modalità di presentazione dei reclami.

Nel proprio agire quotidiano, ATM deve sempre tenere presente l'aspirazione al miglioramento della qualità della vita di chi si muove all'interno del territorio: ciò dipende irrimediabilmente dalla qualità dei servizi offerti dal Gruppo. In linea a tale ambizione, nel corso del 2017, il Gruppo ATM ha gestito circa 140 milioni di euro di investimenti, direttamente o indirettamente riconducibili al miglioramento della qualità dei servizi e alla soddisfazione dei clienti.



Investimenti gestiti dal Gruppo ATM

MACRO CATEGORIA	2017 (milioni di €)	2016 (milioni di €)
Rinnovo della flotta	120,9	60,0
Manutenzione straordinaria degli stabili	2,6	4,0
Ammodernamento e potenziamento impianti e infrastrutture	9,9	5,0
Nuove tecnologie per il pagamento e l'Infomobilità	6,5	7,8
TOTALE	139,9	76,8

Inoltre, in virtù del Contratto di Servizio e attraverso le politiche di trasporto, il Comune definisce e pianifica il servizio di trasporto pubblico a Milano e nell'*hinterland* e stabilisce precisi *standard* quantitativi e qualitativi per le performance di ATM Servizi S.p.A., che vengono misurate attraverso una serie di indicatori scelti sulla base della rilevanza da parte della clientela⁷.

Regolarità⁸ dei mezzi ATM Servizi S.p.A. (tram, filobus, autobus, metropolitana)

Modo	Target 2017	2017	2016
Tram	97,5	98,9	98,9
Filobus	97,7	98,8	99,0
Autobus	98,2	99,1	99,3
Metro	99,6	99,8	99,8

Puntualità⁹ ATM Servizi (tram, filobus, autobus, metropolitana)

Modo	Target 2017	2017	2016
Tram	97,6	99,2	98,2
Filobus	97,8	99,2	99,0
Autobus	97,2	99,3	99,2
Metro	99,5	99,7	99,7

⁶ Se non diversamente specificato, i dati quantitativi relativi alla qualità del servizio della metropolitana nel Comune di Milano fanno riferimento alle linee M1, M2 e M3.

⁷ Per ulteriori informazioni relative ai principali KPI di servizio legati al Contratto di Servizio stipulato da ATM Servizi S.p.A. con il Comune di Milano, è possibile fare riferimento alla Carta della Mobilità presente sul sito web www.atm.it.

⁸ Il dato rappresenta il rapporto percentuale tra le corse effettuate e le corse programmate nel giorno da ATM Servizi S.p.A., in linea a quanto richiesto dal Contratto di Servizio stipulato con il Comune di Milano. Il parametro viene calcolato mensilmente su base giornaliera.

⁹ Il dato rappresenta la percentuale di corse in arrivo al capolinea con ritardi inferiori ai 10' per le linee di superficie e 3' per le linee metropolitane, in linea a quanto richiesto dal Contratto di Servizio stipulato con il Comune di Milano. Il parametro è calcolato mensilmente su base giornaliera.

Affollamento¹⁰ ATM Servizi (superficie, metropolitana)

Modo	Target 2017	2017	2016
Superficie	70%	40,3%	39,8%
Metro	80%	Maggio 43,2%; Novembre 46,3%	47,4%

Rinnovo della flotta

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

Altresì importante è il mantenimento (in particolar modo per i mezzi di superficie gomma) di un'età media compatibile con le direttive europee in materia di rinnovo e con quanto previsto dal Contratto di Servizio, sulla base dei co-finanziamenti pubblici messi a disposizione dagli Enti.

Età media della flotta¹¹ ATM Servizi (Anni)

Modo	2017	2016
Tram urbano	45,7	44,7
Tram interurbano	53,8	52,7
Filobus	18,3	17,3
Autobus	9,7	10,0
Metro	17,3	17,8

Per conseguire l'obiettivo di un efficace ed efficiente rinnovo della flotta, il Gruppo si avvale di procedure ad evidenza pubblica su scala europea per la selezione dei fornitori in grado di garantire gli *standard* necessari all'espletamento del servizio di trasporto pubblico di una città come Milano. Per conseguire tali standard e per responsabilizzare i costruttori, le gare per l'acquisto di nuovi mezzi (rotabili su ferro e su gomma) possono prevedere, contestualmente, la fornitura del servizio di *global service*.

¹⁰ Il dato rappresenta il rapporto tra passeggeri trasportati e posti offerti per linea. Viene ricavato sia per le linee di superficie sia per le linee metropolitane M1, M2 e M3, in linea a quanto richiesto dal Contratto di Servizio stipulato con il Comune di Milano.

¹¹ Il dato rappresenta l'età media della flotta di ATM Servizi S.p.A., in linea a quanto richiesto dal Contratto di Servizio stipulato con il Comune di Milano. I dati sono calcolati sulla base delle informazioni patrimoniali e manutentive.

Il Gruppo è fortemente impegnato su questo tema: il peggioramento del livello di efficienza dei mezzi comporta maggiori costi a livello manutentivo e di gestione per il mantenimento della sicurezza mentre il continuo ammodernamento della flotta influisce positivamente sulla mitigazione degli impatti ambientali - i nuovi mezzi hanno livelli di emissioni notevolmente inferiori a quelli più datati e risultano meno energivori - migliorando allo stesso tempo la qualità del servizio ed i relativi livelli di *comfort* e accessibilità.

Per tali ragioni, nel corso del 2017 il Gruppo ha messo in atto numerose azioni finalizzate all'ammodernamento dei mezzi, sia metro che superficie, con particolare riferimento alle attività condotte in Italia. Tra il 2016 e il 2017, è stata infatti completata la fornitura del primo contratto applicativo di 30 nuovi convogli metro Leonardo (20 per la Linea M1 e 10 per la M2) ed è stato avviato il secondo contratto applicativo per 15 convogli per la Linea M2. Contestualmente, è avvenuta la messa in servizio di 76 autobus Euro6 e 21 autobus ibridi, che verranno in seguito affiancati da ulteriori 25 autobus *full electric*. Proseguono, inoltre, attività di *revamping* sulla linea tranviaria, nello specifico sui mezzi serie "4900" e "4700": si tratta di interventi di manutenzione straordinaria volti a ripristinare l'integrità delle parti meccaniche delle vetture e ad introdurre consistenti modifiche impiantistiche per portare le funzionalità, il comfort, la sicurezza ed il consumo energetico a livelli comparabili a quelli di una vettura nuova. In linea con gli obiettivi e la strategia del Gruppo, al fine di rendere il servizio sempre più accessibile, confortevole e sostenibile, si segnala che entro il 2020 verrà completata la fornitura di 120 autobus ibridi, di 80 nuovi tram bidirezionali a pianale ribassato, e di 80 nuovi filobus 18 metri.

Accessibilità

Il diritto alla mobilità e al trasporto per tutti, in particolare per le persone con esigenze speciali, è alla base dell'idea di *business* che ATM vuole rappresentare. Il Gruppo si impegna da sempre a fornire la massima accessibilità per i passeggeri con disabilità motoria, visiva ed uditiva, attraverso la valutazione di tutte le soluzioni prefigurabili per la rimozione delle barriere, sia con l'ammodernamento del materiale rotabile, sia attraverso gli opportuni miglioramenti infrastrutturali, per fornire un sistema di trasporto durevole, efficace e di qualità.

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

- **Infoline dedicata agli aggiornamenti in tempo reale** sullo stato di accessibilità delle linee di superficie e sotterranee e strumenti informativi a supporto delle persone con difficoltà visive o uditive;
- **facilitazione di acquisto del titolo di viaggio** (tramite emettitrici automatiche accessibili, acquisto via SMS, QR code e sistema NFC);
- **riqualificazione** o ricostruzione delle fermate di tram, bus e filobus;
- **costruzione di ascensori** e montascale e l'installazione di percorsi tattili;
- **acquisizione di tram, bus e filobus a pianale ribassato** e il *revamping* di alcune vetture che prevede l'installazione di un elevatore per l'ingresso e l'uscita delle persone in carrozzina.

Nello specifico, tra i progetti del 2017 ATM ha predisposto un programma di sostituzione scale mobili, l'installazione, per il superamento delle barriere architettoniche, di otto nuovi ascensori in linea M1 e M2 e la sostituzione di tutti i montascale presenti in linea M1 e M2 con impianti conformi alle nuove normative vigenti. Inoltre, si segnala che nel corso del 2017 l'applicazione GiroMilano è stata ottimizzata per favorire una maggiore accessibilità specificando per ogni fermata delle linee della metropolitana le informazioni relative alla presenza di ascensori e montascale e la loro posizione rispetto alla superficie; è stata implementata una versione accessibile alle persone con disabilità visiva che funziona con i principali *screen reader*.

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

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

KPI relativi all'accessibilità dei mezzi ATM Servizi¹²

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

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

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

¹² I dati relativi all'accessibilità fanno riferimento ai mezzi di superficie e stazioni della metropolitana gestite da ATM Servizi S.p.A., in linea a quanto richiesto dal Contratto di Servizio stipulato con il Comune di Milano.

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

Intermodalità e integrazione dei servizi

Per rispondere alle sempre più crescenti esigenze della clientela e delle comunità in cui opera, **ATM si sta impegnando nello sviluppo e nell'innovazione del servizio di trasporto, in termini di intermodalità e integrazione dei servizi.** Tale impegno è rivolto ad una trasformazione del servizio, rendendo più efficiente ed efficace l'intera catena degli spostamenti (dall'origine alla destinazione), indipendentemente dal metodo di trasporto e dalla Società esercente. A questo scopo, è fondamentale che il Gruppo si focalizzi anche sull'integrazione delle informazioni, delle tariffe e dei relativi documenti di viaggio.

Integrazione degli orari

Nell'ambito della gestione di Contratti di Servizio (per ATM Servizi S.p.A. con il Comune di Milano, Metro5 e il Comune di Segrate, per NET con la Città metropolitana Provincia di Monza e della Brianza e Comune di Monza poi transitati all'Agenzia di Bacino) vengono attuati, nei limiti dei vincoli tecnici ed economici, provvedimenti di coordinamento degli orari e/o coincidenze tra mezzi e servizi diversi eserciti anche da differenti società. Lo scopo è mitigare e minimizzare i tempi di attesa dei clienti, compatibilmente con le frequenze previste dai Contratti e le differenze di applicazione dei calendari d'esercizio. Nel 2017, inoltre, è stato avviato il progetto "**Buongiorno Milano**" finalizzato all'anticipazione di circa mezz'ora dell'orario di apertura del servizio della metropolitana, al fine di migliorare l'offerta di trasporto e rispondere alle mutate esigenze di mobilità della clientela. Contestualmente sono stati adattati gli orari di termine del servizio delle linee automobilistiche sostitutive notturne e quelli di apertura dei parcheggi di corrispondenza.

Integrazione informativa

Mantenere la comunicazione con i *partner*, permette di fornire al cliente una comunicazione e un'informazione più completa e soddisfacente. Tale rapporto viene garantito da ATM attraverso la trasmissione dei dati per la pubblicazione sui vari portali disponibili come "Muoversi" (portale della mobilità del Comune di Milano) o E015 (ambiente digitale di cooperazione della Regione Lombardia) e parzialmente sui canali tradizionali del Gruppo: sito web e APP ATM riportano anche i dati delle Linee S di Trenord. Fondamentale risulta quindi la puntualità delle informazioni fornite, che ATM si impegna costantemente a monitorare e aggiornare in collaborazione con i propri *partner*.

Inoltre, si segnala che a dicembre 2017 è stata rilasciata la versione aggiornata dell'APP ATM Milano caratterizzata da un nuovo *design*, da un migliore accesso alle informazioni e arricchita da nuove funzionalità che consentono un'ampia modalità di fruizione dei servizi di mobilità integrata nell'area metropolitana di Milano. Un progetto di sviluppo ha riguardato in particolare la disponibilità delle informazioni relative ai servizi di *sharing*: sulle mappe sono presenti le posizioni delle auto del *car sharing*, gli stalli del *bike sharing* con indicazione della disponibilità di biciclette, i tracciati delle piste ciclabili, le partenze e gli arrivi presso le stazioni ferroviarie e gli aeroporti.

Integrazione tariffaria

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

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

Inoltre, è stato implementato un primo *step* del progetto MaaS (*Mobility as a Service*): tale sistema consentirà lo scambio dei dati con gli *Stakeholder* per fruire di informazioni e di tariffe puntuali ed in tempo reale, comprendendo progressivamente tutti gli operatori di mobilità. Al momento, sul sito web e APP di ATM si possono trovare informazioni e possibilità di accesso alla prenotazione di *bike sharing*, *car sharing*, piano dei voli degli aeroporti lombardi, piano di partenze e arrivo dei treni nelle stazioni di Milano.

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

Gestione e sviluppo dell'infrastruttura

Dalla pianificazione dei percorsi delle linee di autobus fino alla costruzione di nuove linee metropolitane, il Gruppo mostra una forte influenza sul rapporto tra il cliente/cittadino e la città stessa. Per questa ragione, in quanto interlocutore diretto verso i soggetti che hanno a capo la gestione delle infrastrutture, ATM ha la responsabilità di sottoporre quelli che sono i miglioramenti/adequamenti della rete e delle infrastrutture esistenti, necessari per lo sviluppo della Città metropolitana.

È fondamentale che le infrastrutture del Gruppo siano sempre idonee allo svolgimento del servizio a cui sono destinate e che le prestazioni siano costantemente in linea con le nuove necessità dei clienti-cittadini, così da assicurare sempre un livello massimo di fruizione del servizio e un alto grado di soddisfazione da parte di tutta la comunità.

È compito del Gruppo anche suggerire ai decisori le strategie per la gestione delle infrastrutture col fine di garantire la sicurezza, l'affidabilità e, per quanto possibile, la flessibilità verso il cliente e le sue necessità. Tra le principali linee guida che dirigono le strategie da adottare vi è sicuramente il PUMS (Piano Urbano della Mobilità Sostenibile), elemento fondamentale di programmazione a livello di area metropolitana, il Programma Triennale delle Opere e il Programma Biennale delle Forniture, elementi operativi a breve-medio termine del Comune per lo sviluppo degli interventi. Insieme a questi, il Gruppo ha implementato appositi strumenti di indagine della mobilità che vengono aggiornati periodicamente per valutare l'andamento, la richiesta e i flussi di mobilità per singola mobilità di trasporto. A livello di micro interventi (manutenzione straordinaria, miglioramenti, modifiche) queste vengono recepite attraverso vari canali (istituzionali, clientela e manutentori).

In particolare, nel biennio 2016-2017, sono state realizzate, ed entrate in esercizio, le seguenti opere infrastrutturali:

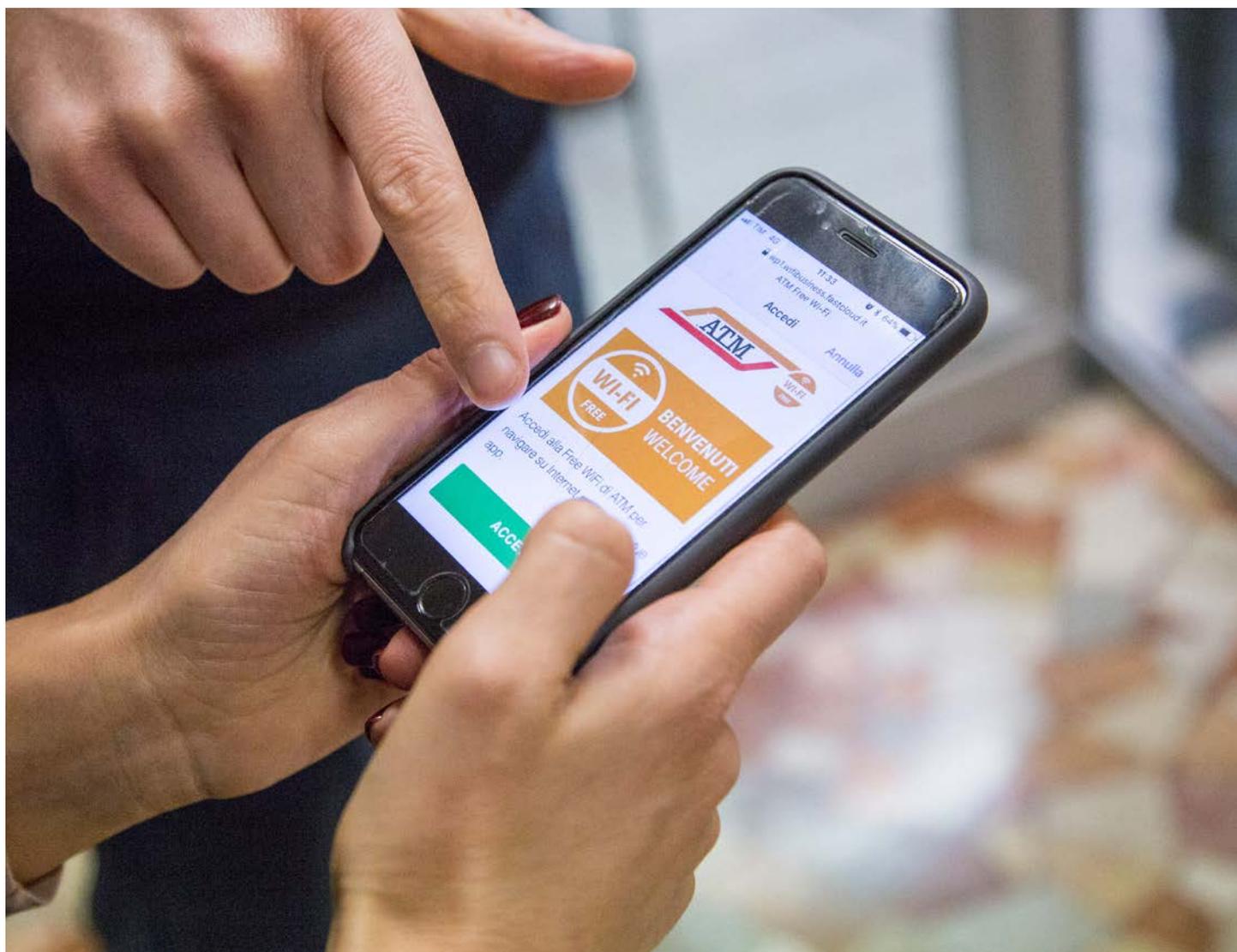
- rifacimento dell'armamento tranviario in Piazza Nigra;
- prima fase di rifacimento dell'armamento tranviario in Piazza V giornate;
- rifacimento Media Tensione SSE San Donato;
- intervento di consolidamento della galleria a binario unico tra le stazioni di Lambrate e Piola;

- rifacimento UPS Porta Romana e Duomo in linea M3;
- rifacimento Media Tensione SSE Gramsci.

Allo stesso tempo, si segnala l'avvio dei cantieri relativi alla realizzazione della linea M4 (avvio dei cantieri di scavo sull'intera tratta), al potenziamento degli impianti di alimentazione e trazione elettrica in linea metropolitana 2 (avvio lavori nelle SSE Rombon e Pecchi e alla realizzazione dei blocchi di fondazione nella tratta Gobba-Gessate).

Innovazione tecnologica e digitale

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



A tal fine, ATM ha adottato politiche basate sulla digitalizzazione dei processi e dei sistemi di informazione al pubblico, vendita e accettazione dei titoli di viaggio e sosta elettronici, monitoraggio dei passeggeri trasportati in metro ed una piattaforma di gestione dei reclami e delle segnalazioni clienti che è possibile inviare attraverso il sito internet aziendale o il canale Twitter ufficiale. In aggiunta, ATM sta lavorando alla realizzazione di un sistema di bigliettazione integrato ed interoperabile con tutti gli operatori TPL dei bacini di Regione Lombardia. Nell'ambito di questo obiettivo ATM partecipa ai tavoli tecnici del gruppo di lavoro per definire la soluzione tecnologica da adottare. Contestualmente, ATM si è posta l'obiettivo di ampliare le funzionalità del proprio motore di calcolo del percorso online, sottoscrivendo dapprima una serie di accordi con gli operatori di mobilità condivisa operanti sul territorio lombardo e successivamente avviando gli sviluppi necessari a fare in modo che il cliente possa effettuare una ricerca di percorso che fornisca in risposta una soluzione di tipo multimodale.

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

In particolare, si segnala che nel corso del biennio 2017/2016 l'infrastruttura IT di ATM è stata completata con la messa in esercizio di un *datacenter* dedicato al *disaster recovery/business continuity*. Questo *datacenter* secondario, realizzato a circa 15 km di distanza dal primario, è sincronizzato in tempo reale con quest'ultimo, è connesso all'intera rete dati geografica e dotato di una propria connettività Internet garantendo la continuità operativa in presenza di guasti a vari livelli di severità, il maggiore dei quali è la totale indisponibilità del sito primario anche per periodi prolungati. Inoltre, è stata completamente reingegnerizzata e ammodernata l'infrastruttura IT del sistema AVM (*Automatic Vehicle Monitoring*), tramite il quale la Sala Operativa governa la flotta dei mezzi di superficie in esercizio. Con l'adozione di tecnologie allo stato dell'arte, la principale delle quali è la virtualizzazione dei sistemi, è stato innalzato il livello di disponibilità dell'infrastruttura, aumentate le prestazioni e garantita la continuità del sistema per i prossimi anni.

**PERFORMANCE
LUNGO LA CATENA DEL VALORE**



Performance lungo la catena del valore

Strategie di *business*

La definizione di una strategia di *business* consente, in funzione degli input forniti dalla proprietà e dei *trend* di mercato, di poter sviluppare gli ambiti definiti prioritari e a valore dal Gruppo, mantenendo un equilibrio finanziario e permettendo di declinare gli stessi in obiettivi specifici per ogni Direzione.

In tal senso, ATM ha deciso di stilare delle linee guida del Gruppo, condivise con il Consiglio d'Amministrazione, utili a definire un primo piano investimenti 2018-2020. Le linee strategiche del Gruppo vengono pubblicate in maniera del tutto trasparente attraverso la reportistica prodotta, tra cui il presente documento.

La strategia poggia sui pilastri fondamentali delineati dal Gruppo e identificati in relazione alle richieste ed esigenze dei portatori di interesse. In questa ottica, fattori determinanti sono sicuramente l'efficienza e l'attrattività dei servizi offerti, che sono alla base dell'esistenza del *business* stesso. Congiuntamente, il Gruppo deve mantenere livelli di innovazione che siano in linea col progresso tecnologico e digitale e integrare progressivamente le linee strategiche con l'idea di sviluppare un servizio di mobilità sempre più sostenibile, soprattutto in ottica ambientale.



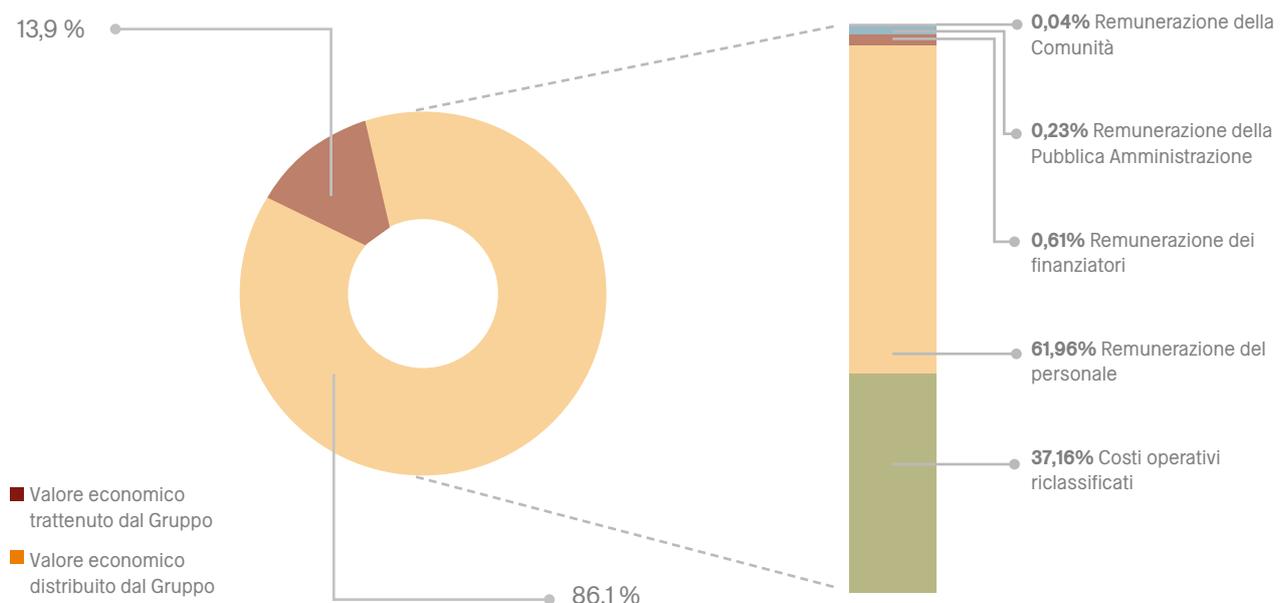
Generazione e distribuzione del valore

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

Nel corso del 2017, il **valore economico generato** dal Gruppo ATM è stato pari a 932.497 mila euro in riduzione di circa l'1,6% rispetto al 2016. Di tale valore, il Gruppo ha trattenuto 129.903 mila euro, in diminuzione dello 0,1% circa rispetto al 2016, sotto forma di ammortamenti, svalutazioni e utili destinati a riserve¹³. Ulteriori 802.594 mila euro, in diminuzione dello 0,2% circa rispetto al 2016, sono stati distribuiti dal Gruppo nella seguente maniera:

- 497.305 mila euro al personale dipendente, per le attività lavorative svolte all'interno del Gruppo (+4,8% circa rispetto al 2016);
- 298.264 mila euro per costi operativi riclassificati, relativi a servizi, materie prime, materiali di consumo, merci e altri costi operativi (-3,5% rispetto al 2016);
- 7.025 mila euro ai finanziatori, Pubblica Amministrazione e Comunità, attraverso oneri finanziari, imposte e liberalità, sponsorizzazioni e collaborazioni per il territorio (-65,6% rispetto al 2016).

Distribuzione del valore economico del Gruppo ATM nel 2017



¹³ Tali valori sono da considerarsi al lordo delle distribuzioni degli utili realizzate. Nel corso del 2017, sono stati erogati 38.575 mila euro di dividendi all'azionista unico Comune di Milano. Inoltre, in data 21 dicembre 2017 l'assemblea ordinaria degli azionisti di ATM S.p.A. ha deliberato la distribuzione di dividendi per 26 milioni di euro.

Corrispettivi e contributi dalla Pubblica Amministrazione

ATM e Comune di Milano hanno sottoscritto un Contratto di Servizio che regola i servizi di Trasporto Pubblico Locale e di quelli connessi e complementari. Per lo svolgimento del servizio di TPL, il Comune di Milano eroga un corrispettivo che, rispetto ai ricavi del Gruppo, rappresenta circa il 72% del totale per il 2017.

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

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

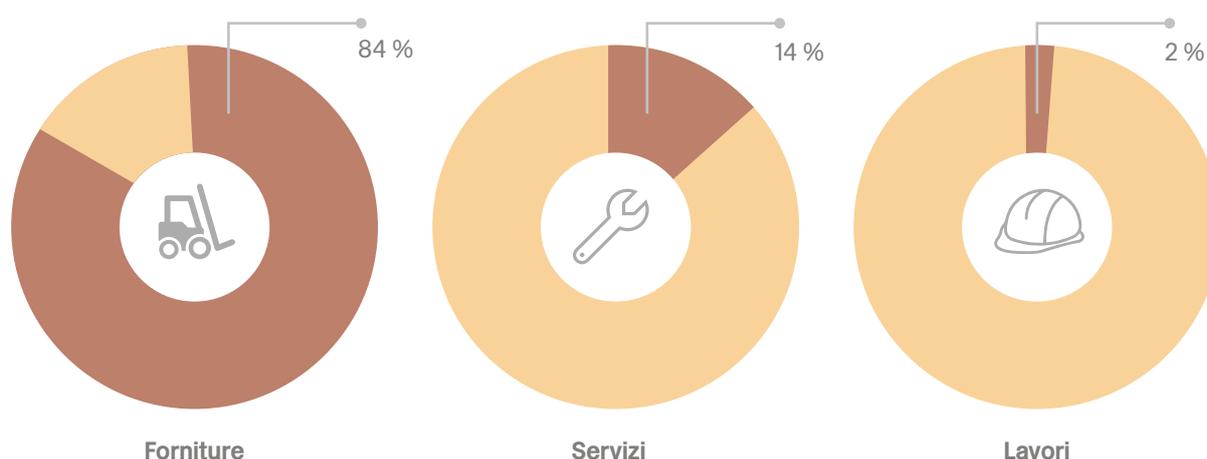
- rapporti contrattuali correttamente canalizzati;
- obiettivi del contratto correttamente diffusi e conosciuti dai responsabili delle funzioni che sono incaricate di eseguire le prestazioni contrattuali;
- condivisione delle problematiche di gestione con interpretazioni contrattuali, tra le varie direzioni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

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

Gestione responsabile della catena di fornitura

In Italia, la catena di fornitura del Gruppo ATM si compone di oltre 1.200 fornitori, suddivisi principalmente nelle categorie forniture, servizi e lavori. Le spese per **forniture** rappresentano l'84% circa del totale acquistato e sono principalmente legate all'acquisto di materiale rotabile e ricambi per la manutenzione, così come ai costi sostenuti per le forniture energetiche. La categoria **servizi** rappresenta circa il 14% del totale acquistato, ed include principalmente le attività di manutenzione dei mezzi e degli impianti, oltre che i servizi manutentivi legati all'*Information Technology* (IT). Infine, il 2% circa della spesa è relativa alla categoria **lavori** con particolare riferimento agli interventi straordinari sulla rete e sulle infrastrutture gestite dal Gruppo.

Composizione della catena di fornitura del Gruppo ATM in Italia e % acquistato



In relazione alla percentuale dell'acquistato in Italia presso fornitori italiani, si segnala che tale valore si attesta al 93%, in diminuzione del 6% circa rispetto al 2016.

Come statuito nel Codice Etico di ATM, ogni Società del Gruppo "garantisce un rapporto di reale e corretta concorrenza tra i fornitori". A sua volta la Politica per la Qualità, Ambiente e la Sicurezza precisa che le strategie di sviluppo sostenibile del Gruppo presuppongono, tra l'altro, l'impegno per un miglioramento continuo degli aspetti ambientali, di salute e di sicurezza sul lavoro connessi alle proprie attività, anche mediante il puntuale presidio dei rapporti con fornitori/subappaltatori e subfornitori.

La gestione responsabile della catena di fornitura è quindi una componente essenziale della strategia del Gruppo, che si impegna così a garantire la massima qualità dei prodotti e servizi acquistati, nel rispetto dei criteri tecnici ambientali e sociali stabiliti dagli atti di gara, dai disposti contrattuali e dai regolamenti del Gruppo ATM. Per queste ragioni, il Regolamento aziendale per l'affidamento dei contratti disciplina interamente l'iter autorizzativo delle spese, la firma di ordini e contratti e, per le procedure sotto soglia, le modalità di affidamento. L'entrata in vigore del Nuovo Codice Appalti D.Lgs. 50/2016, infatti, ha comportato, oltre alla rivisitazione del Regolamento per l'affidamento dei contratti, approvato dal Consiglio di Amministrazione della Capogruppo ATM S.p.A., una profonda revisione degli atti per tutti gli ambiti di acquisto (lavori, forniture e servizi).

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

In conformità ai requisiti della norma SA8000, le Società ATM S.p.A., ATM Servizi S.p.A., ATM Servizi Diversificati S.r.l. e NET S.r.l. collaborano solo con fornitori e partner che adottano e praticano le stesse logiche operative di rispetto per il dipendente e per il cliente: i fornitori infatti, prima di ricevere un ordine da tali Società, devono produrre la certificazione SA8000 oppure un'autocertificazione in cui sottoscrivono di adempiere agli obblighi previsti dalla norma; sulla base di ciò al momento della valutazione semestrale viene aggiornato il registro dei fornitori. È allo studio una diversa modalità di assegnazione del punteggio che privilegi coloro che sono dotati di certificazione SA8000 rispetto a quelli che presentano soltanto un'autocertificazione del rispetto dei requisiti e sono stati incrementati gli *audit* dei settori ritenuti più critici.

LE PERSONE DEL GRUPPO E LA RESPONSABILITÀ SOCIALE



Le persone del Gruppo e la responsabilità sociale

Le persone del Gruppo

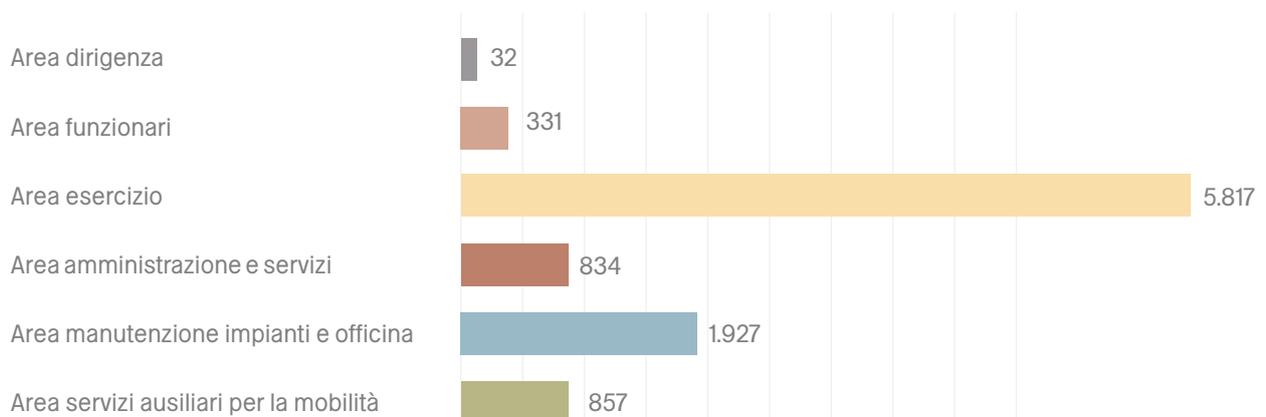
Il Gruppo ATM ha come obiettivo garantire la corretta gestione delle persone e la loro crescita, supportando attivamente ed efficacemente il processo di cambiamento culturale e di rafforzamento del senso di appartenenza.

Tutti i livelli di *management* sono stati responsabilizzati e resi partecipi nello sviluppo e nella gestione delle risorse umane, attraverso politiche mirate basate fondamentalmente su tre principi: **meritocrazia, leadership e integrazione organizzativa**.

Personale

Al 31 dicembre 2017, sono 9.798 le persone che compongono il Gruppo ATM, in crescita del 2% circa rispetto al 2016, delle quali 9.490 in Italia e 308 in Danimarca¹⁴. In particolare, la popolazione aziendale risulta così composta:

Composizione dell'organico del Gruppo al 31.12.2017, per categoria professionale¹⁵



¹⁴ Tali dati fanno riferimento ai soli dipendenti del Gruppo (espressi in *Head Count*). Si segnala che i collaboratori esterni rappresentano una componente residuale in relazione al numero totale dei dipendenti.

¹⁵ Con area dirigenza si fa riferimento ai Dirigenti delle Società italiane del Gruppo e ai Senior Level della Società Metro Service A/S.

Al 31 dicembre 2017, il personale del Gruppo ATM risulta prevalentemente impiegato con un contratto a tempo indeterminato: oltre il 93% dei dipendenti ha infatti instaurato un rapporto di lavoro stabile con il Gruppo.

Suddivisione del personale del Gruppo ATM per tipologia di contratto (determinato/indeterminato)

Regione	Tipologia contrattuale	31.12.2017			31.12.2016		
		Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Gruppo ATM (MONDO)	Tempo determinato	591	38	629	120	14	134
	Tempo indeterminato	8.426	743	9.169	8.702	752	9.454
	TOTALE	9.017	781	9.798	8.822	766	9.588
di cui in ITALIA	Tempo determinato	591	38	629	120	14	134
	Tempo indeterminato	8.192	669	8.861	8.477	681	9.158
	Sub-totale Italia	8.783	707	9.490	8.597	695	9.292
di cui all'ESTERO	Tempo determinato	0	0	0	0	0	0
	Tempo indeterminato	234	74	308	225	71	296
	Sub-totale estero	234	74	308	225	71	296

Analizzando la popolazione aziendale in relazione alla tipologia professionale, si evidenzia una forte crescita dei dipendenti con contratto *part-time*, sia in Italia (+ 67% rispetto al 2016) che all'Estero (+ 75% rispetto al 2016) con una crescita totale a livello di Gruppo del 67% circa.

Suddivisione del personale del Gruppo ATM per tipologia professionale (full-time/part-time)

Gruppo ATM	31.12.2017			31.12.2016		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Dipendenti full-time	8.733	663	9.396	8.687	660	9.347
Dipendenti part-time	284	118	402	135	106	241
TOTALE	9.017	781	9.798	8.822	766	9.588

Nel corso del 2017, le Società italiane del Gruppo hanno rinforzato il proprio organico, con ben 534 assunzioni, delle quali relative a 28 donne e 506 uomini, a fronte di 347 esuberanti.

Turnover in entrata suddiviso per età e genere - Italia¹⁶

Fascia d'età	2017				2016			
	Uomini	Donne	Totale	Tasso di turnover	Uomini	Donne	Totale	Tasso di Turnover
<30	226	8	234	39,1%	77	2	79	16,3%
30-50	275	20	295	5,3%	61	14	75	1,3%
>50	5	0	5	0,2%	0	0	0	0,0%
TOTALE	506	28	534	5,6%	138	16	154	1,7%
Tasso di turnover	5,8%	4,0%	5,6%		1,6%	2,3%	1,7%	

Turnover in uscita suddiviso per età e genere - Italia¹⁷

Fascia d'età	2017				2016			
	Uomini	Donne	Totale	Tasso di turnover	Uomini	Donne	Totale	Tasso di Turnover
<30	30	0	30	5,0%	11	1	12	2,5%
30-50	74	5	79	1,4%	59	11	70	1,2%
>50	227	11	238	7,2%	170	8	178	5,7%
TOTALE	331	16	347	3,7%	240	20	260	2,8%
Tasso di Turnover	3,8%	2,3%	3,7%		2,8%	2,9%	2,8%	

Inoltre, in Metro Service A/S si segnala l'entrata in organico nel corso del 2017 di 41 persone, 30 uomini e 11 donne, in aumento del 37% circa in relazione al 2016. Il turnover in uscita si mantiene stabile nel biennio di riferimento, attestandosi a 29 dipendenti per anno.

¹⁶ Il dato non include Metro Service A/S, tale perimetro di rendicontazione rappresenta il 97% circa dei dipendenti del Gruppo ATM al 31 dicembre 2017 e 31 dicembre 2016.

¹⁷ Il dato non include Metro Service A/S, tale perimetro di rendicontazione rappresenta il 97% circa dei dipendenti del Gruppo ATM al 31 dicembre 2017 e 31 dicembre 2016.

Diversità e inclusione

La diversità e l'inclusione sono ritenute una leva culturale per la crescita dell'impresa e della comunità di dipendenti. La gestione di tali tematiche ha il fine di permettere a tutte le differenze di emergere e ad ogni persona di impegnarsi responsabilmente all'interno dell'organizzazione, grazie ad una cultura d'impresa che mette in luce le esperienze e i talenti individuali. In tale contesto, ATM S.p.A. ha, inoltre, nominato una **Diversity manager** che ha il compito specifico di presidiare, coordinare e monitorare i progetti e le azioni nonché di allocare le risorse economiche necessarie a seconda delle priorità identificate. Il Gruppo è firmatario della **Carta delle Pari Opportunità e dell'Uguaglianza nei luoghi di lavoro** promosso da Assolombarda e Fondazione Sodalitas e realizza periodicamente laboratori manageriali sulla gestione della diversità.

Analizzando i principali dati relativi alla popolazione aziendale, si osserva una netta prevalenza di lavoratori di genere maschile (92% circa) e di dipendenti con età compresa tra i 30 e i 50 anni (59% circa), seguita dagli over 50 (35% circa) e infine dagli under 30 (6% circa).

Composizione % dell'organico al 31.12.2017 per genere e fasce d'età



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

Composizione % dell'organico del Gruppo per categoria professionale e genere

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

Composizione % dell'organico del Gruppo per categoria professionale e fascia d'età

Gruppo ATM	al 31.12.2017				al 31.12.2016			
	<30	30-50	>50	Totale	<30	30-50	>50	Totale
Area dirigenza	0%	0%	1%	0,3%	0%	0%	1%	0,4%
Area funzionari	0%	3%	5%	3%	0%	3%	4%	3%
Area esercizio	68%	65%	49%	59%	58%	63%	49%	58%
Area amministrazione e servizi	5%	7%	11%	9%	7%	8%	11%	9%
Area manutenzione impianti e officina	21%	18%	22%	20%	29%	19%	22%	21%
Area servizi ausiliari per la mobilità	6%	7%	12%	9%	6%	7%	13%	9%

In relazione alla composizione del CdA di ATM S.p.A., si segnala la seguente composizione per genere ed età.

Composizione % del CdA di ATM S.p.A. al 31.12.2017 per genere e fascia d'età

Fascia d'età	Uomini	Donne	Totale
< 30	0%	0%	0%
30 - 50	20%	20%	40%
> 50	40%	20%	60%
Totale	60%	40%	100%

Attento alle necessità delle persone appartenenti a categorie protette e disabili, nel 2017, le persone con disabilità e/o appartenenti a categorie protette presenti nel Gruppo hanno raggiunto un totale di 196 persone, suddivisi in 164 uomini e 32 donne. Inoltre ATM, attraverso continui investimenti sulle proprie strutture, vuole consentire sempre di più l'accesso ai luoghi di lavoro a tutti, siano essi lavoratori ATM o eventuali visitatori con disabilità motoria.

Dipendenti appartenenti a categorie protette e disabili

Gruppo ATM	31.12.2017			31.12.2016		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Dipendenti appartenenti a categorie protette	7	5	12	7	5	12
Dipendenti disabili	157	27	184	160	29	189
Totale	164	32	196	167	34	201

Formazione e sviluppo

ATM riconosce da sempre l'importanza della formazione e dello sviluppo delle proprie risorse al fine di migliorare l'efficienza e l'efficacia aziendale, garantire un ottimale inserimento del personale di nuova assunzione, promuovere e diffondere a tutti i livelli la cultura dell'attenzione verso le risorse umane, verso il miglioramento continuo della qualità del servizio erogato al cliente, verso l'innovazione.

In ambito formazione, ATM deve in primo luogo assolvere ad alcuni obblighi derivanti da normative nazionali, contratti e/o accordi aziendali. Oltre a ciò, viene quotidianamente erogata attività formativa sia di tipo tecnico che comportamentale/manageriale per valorizzare il personale interno aggiornandone e sviluppandone le competenze. In aggiunta, le leve di sviluppo sono gestite con l'obiettivo di assicurare che le persone siano messe nelle condizioni di esprimere appieno il proprio potenziale e di metterlo a disposizione dell'azienda.

Ore di formazione medie pro-capite erogate, suddivise per categoria professionale e genere¹⁸

Gruppo ATM	2017 ¹⁹			2016		
	Uomini	Donne	Totale	Uomini	Donne	Totale
Ore medie	20,0	24,3	44,3	17,5	23,1	40,7
Area dirigenza	32,4	45,2	77,6	25,1	34,8	59,9
Area funzionari	26,7	23,9	50,6	25,7	20,2	46,0
Area esercizio	24,5	28,2	52,7	11,8	23,1	34,9
Area amministrazione e servizi	13,7	18,9	32,6	12,9	19,7	32,6
Area manutenzione impianti e officina	13,3	26,4	39,8	20,0	33,2	53,2
Area servizi ausiliari per la mobilità	9,3	3,3	12,6	9,8	7,9	17,6

In Metro Service, come nel resto del Gruppo, la formazione e lo sviluppo delle risorse umane giocano un ruolo centrale. L'istruzione, la formazione e la riqualificazione, attinenti sia alle attività legate alla sicurezza sia al lavoro specifico svolto da ciascun dipendente, hanno un'alta priorità. I dipendenti di Copenaghen sono inoltre supportati nell'effettuare ulteriori studi non direttamente correlati al lavoro che attualmente detengono, ma che potrebbero essere rilevanti per un futuro lavoro e per lo sviluppo personale.

Sempre in Metro Service, sono stati stabiliti requisiti per garantire il rispetto della certificazione di sicurezza ferroviaria richiesta dall'Agenzia danese dei trasporti, dell'edilizia e delle costruzioni "Trafik-, Bygge- og Boligstyrelsen". Ciò richiede

¹⁸ I dati relativi alla suddivisione per categoria professionale della formazione erogata da Metro Service A/S sono frutto di stime.

¹⁹ I dati fanno riferimento ai corsi iniziati e conclusi nel corso del 2017.

che i dipendenti, svolgendo attività correlate alla sicurezza, si sottopongano a programmi di formazione estesi con test periodici per garantire che vengano mantenute le competenze pertinenti.

Per promuovere l'ulteriore sviluppo professionale e personale dei dipendenti, Metro Service gestisce tutto il lavoro amministrativo in relazione all'istruzione pertinente per il *business*, incluso il pagamento delle tasse e del materiale scolastico e offre orari di lavoro flessibili per completare il programma di formazione. Inoltre la Società ha istituito tre comitati di istruzione che rappresentano *steward*, tecnici e personale della sala di controllo. Lo scopo dei comitati è di assicurare, mantenere e continuare lo sviluppo dell'istruzione e della riqualificazione di questi gruppi di dipendenti.

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

Dal 1999, ATM dispone di un centro di formazione e orientamento al lavoro, Campus ATM, accreditato presso la Regione Lombardia per la progettazione e l'erogazione di attività formativa e di orientamento. Il Campus, certificato ISO 9001, verifica costantemente la qualità delle attività erogate (formazione, selezione, altri processi di sviluppo) ed è attento a rilevare i segnali di eventuali disagi manifestati dagli allievi in aula.

In particolare, nel corso del 2016 e 2017, sono stati realizzati molteplici progetti che prevedono innovazioni per la didattica e per i contenuti. Nello specifico, sono stati realizzati interventi formativi per il personale tecnico ed amministrativo sui metodi della *lean organization*, al fine di efficientare i processi lavorativi e sono stati realizzati percorsi formativi sia in aula che online per informare e sensibilizzare il personale sulle normative e buone pratiche in materia di tutela dell'ambiente (aria, acqua, suolo, rifiuti, rumore ecc.). Nella realizzazione delle attività di formazione si applicano, inoltre, numerosi strumenti didattici digitali e modalità formative più esperienziali, come ad esempio con il "Dialogo al buio" per rinforzare l'ascolto, l'*escape room* per allenare la capacità di lavoro di gruppo, le "palestre della formazione" per apprendere nuove competenze attraverso la sperimentazione fisica ed emotiva. Gli strumenti della *mentorship* e dello *shadowing*, inoltre, facilitano l'apprendimento attraverso l'interazione con *best performer* aziendali. L'utilizzo dei fondi interprofessionali per la formazione "Fonservizi" e "Fondirigenti", attraverso una rigorosa disciplina interna in ambito amministrativo, ha assicurato, anche nel 2017, la copertura dei costi della formazione.

Nel 2017, Metro Service ha aumentato l'investimento nella formazione manageriale, *project management* e nella formazione degli istruttori interni. In totale, la società ha erogato oltre 30 mila ore in formazione nel 2017: un incremento di quasi 1.000 ore rispetto al 2016.

Nel 2017, è stato inoltre avviato lo sviluppo di un simulatore da utilizzare nella formazione di *steward* e *train dispatchers* che consentirà di ridurre i tempi di formazione, in quanto più persone possono essere addestrate contemporaneamente.

Welfare e qualità dell'ambiente lavorativo

Il Gruppo si impegna da sempre ad investire sulla qualità dell'ambiente e degli spazi di lavoro, così da creare una comunità di dipendenti soddisfatti ed un clima interno sereno e partecipativo, con conseguente impatto positivo su molteplici dimensioni: motivazione, collaborazione, coinvolgimento, partecipazione, circolazione delle informazioni, flessibilità e fiducia tra le persone, prevenzione dei conflitti e delle vertenze. La crescita risulta quindi evidente, soprattutto in termini di produttività, efficacia del servizio erogato e qualità del servizio ai clienti/passeggeri.

Il sistema di *welfare* ATM si rivolge a tutti i dipendenti con l'obiettivo di favorire il benessere delle persone e dei loro familiari, in un'ottica di miglioramento della qualità di vita. Questo obiettivo passa anche dal garantire la qualità dell'ambiente lavorativo attraverso strumenti e iniziative concrete.

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

Realizzato in sinergia con Fondazione ATM, il sistema di *welfare* si articola in 3 dimensioni:

- **Welfare alla persona e alla famiglia:** flessibilità di orario e servizi che aiutano il dipendente al bilanciamento dei tempi famiglia-lavoro; psicologi e *counselor* a disposizione per problematiche personali o lavorative; sostegno al potere d'acquisto (convenzioni e agevolazioni); soggiorni per i figli e la famiglia.
- **Welfare sanitario:** permessi per cure; rimborsi sanitari; progetti di educazione agli stili di vita salutari e di diagnosi precoce; cure odontoiatriche; convenzioni con residenze per anziani, soggiorni di sollievo e cure domiciliari.
- **Welfare sociale:** offerte abitative a prezzi calmierati; consulenze in ambito sociale-economico-finanziario; agevolazioni su mutui e prestiti.

Nel corso del 2017 oltre 580 dipendenti del Gruppo ATM hanno usufruito di un congedo parentale, di cui circa l'87,5% uomini e il 12,5% donne.

Di seguito sono elencate le principali azioni e gli strumenti di *welfare* per la tutela della qualità dell'ambiente di lavoro specifico:

- nidi aziendali: 3 nidi per 68 posti dedicati ai genitori dipendenti ATM e anche ai nonni dipendenti ATM ancora in servizio;
- agevolazione nella concessione di *part-time* e tele-lavoro;
- certificazione Family Audit: ATM nel 2013 ha aderito e conseguito la Certificazione Family Audit promossa dalla Presidenza del Consiglio dei Ministri.

Tra le ulteriori iniziative in essere di particolare rilevanza si evidenziano lo sportello di *counseling* e il piano di "Age management".

Tutte le politiche di *welfare* adottate dal Gruppo, i dati quantitativi e qualitativi degli interventi effettuati, l'analisi dei bisogni emergenti e le azioni innovative in fase di progettazione vengono riportati ogni anno nel "Report welfare", destinato ai *manager* del Gruppo che hanno la gestione delle persone.

Uno dei capisaldi della cultura di Metro Service è *the appreciative inquiry*. Lavorando con questo concetto per sette anni, la creazione di un ambiente di lavoro rispettoso e riconoscente è diventato una priorità assoluta in tutta l'organizzazione, con conseguente miglioramento della cooperazione, alta soddisfazione lavorativa, basso *turnover* del personale e prevenzione dei conflitti.

Salute e sicurezza

La gestione della salute e della sicurezza dei dipendenti è di fondamentale importanza per il Gruppo ATM, al fine di diffondere una cultura della sicurezza e della salute tra i propri dipendenti, accrescere la qualità dell'ambiente di lavoro e ottemperare ai sempre più numerosi obblighi di legge. Il pieno rispetto delle normative vigenti in tema di sicurezza ed igiene sul lavoro costituisce, infatti, un irrinunciabile impegno di carattere sociale nei confronti dei lavoratori ATM e del territorio in cui il Gruppo opera.

ATM vuole essere un punto di riferimento e un fattore decisivo della mobilità integrata, assicurando qualità, sicurezza

e competitività dei servizi erogati. Ciò non può essere attuato senza operare una costante prevenzione di incidenti e malattie professionali del proprio personale, senza garantire l'efficacia e l'efficienza nel presidio dei processi e la relativa gestione del rischio e delle opportunità.

A tal fine, il Gruppo ATM promuove una costante azione volta ad identificare i pericoli per la salute e per la sicurezza, a valutare gli eventuali rischi residui ed a implementare adeguate misure di prevenzione. Da qui la decisione di ATM S.p.A. di certificare il proprio sistema di gestione della sicurezza durante il 2018 secondo gli *standard* della OHSAS 18001. La certificazione costituisce un fattore determinante e significativo, che evidenzia la priorità di perseguire gli obiettivi definiti, ponendo in primo piano l'attenzione verso tutte le parti interessate, comprese le prestazioni dei propri fornitori. Ciò ha determinato nel 2017 una significativa attività nella redazione dei documenti fondamentali per la gestione del futuro Sistema di Gestione della Salute e Sicurezza sul lavoro (SGS) fondamentalmente costituiti da:

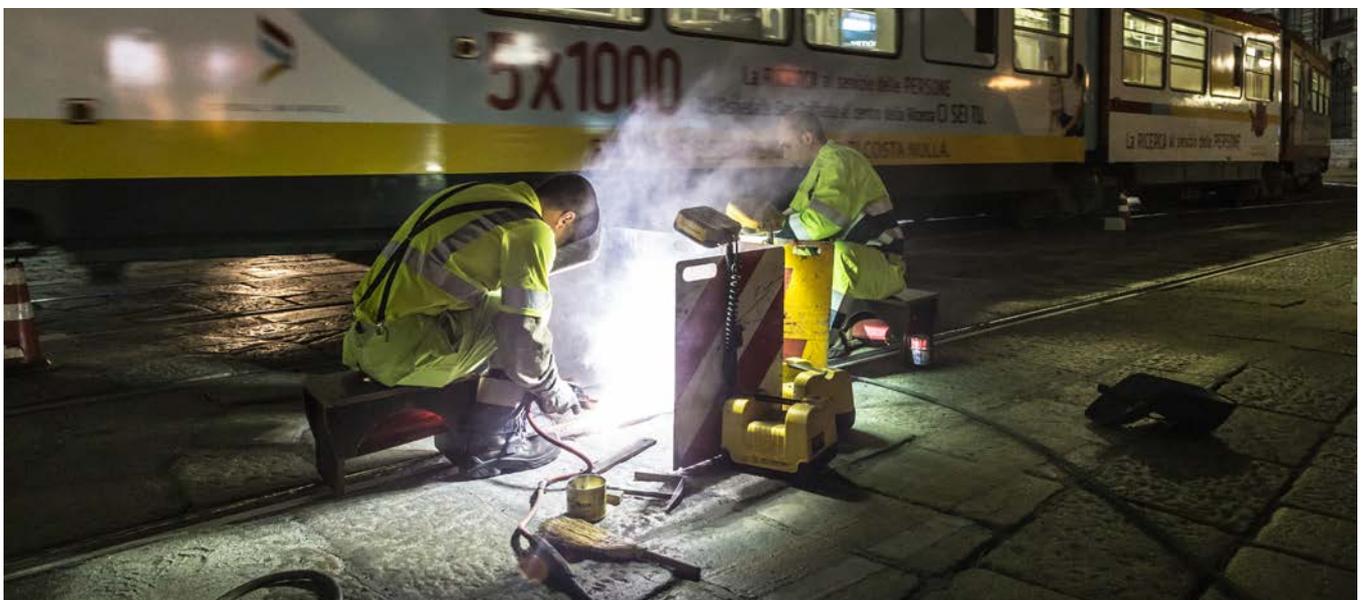
- manuale del Sistema di Gestione della Salute e Sicurezza sul lavoro (SGS);
- procedure del SGS;
- istruzioni operative / istruzioni di lavoro;
- ordini di servizio – comunicazioni interne.

Metro Service ha invece elaborato una propria *health policy*, che si basa su un modello in cinque fasi raccomandato dal Servizio Sanitario Nazionale danese “Sundhedsstyrelsen”, e i cui sforzi sono stati definiti con attenzione a Dieta, Fumo, Alcool, Esercizio fisico e Stress.

Infortuni, malattie professionali e idoneità sono solo alcuni degli effetti derivanti da valutazioni incomplete o inadeguate dei rischi sulla salute e sicurezza. Obiettivo del Gruppo è ridurre il numero di questi eventi, così da garantire un ambiente di lavoro più sicuro attraverso personale formato e competente. Allo stesso modo, la conformità legislativa, l'evasione delle prescrizioni emesse dagli Enti di controllo (es. ATS) e la successione/awvicendamento delle figure o ruoli previsti dalle normative SSL sono *focus* imprescindibili per il Gruppo.

L'analisi dell'andamento degli eventi infortunistici è in linea con l'anno precedente, a riprova dell'esito positivo del continuo impegno profuso a tutti i livelli nelle varie aziende del Gruppo nella tutela dei lavoratori attraverso le molteplici forme di prevenzione e protezione poste in atto nell'ultimo quinquennio, con un significativo “utile” in termini di disponibilità, produttività ed efficienza delle risorse impegnate nei vari processi.

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



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

Nel corso del 2017, il Gruppo ATM ha registrato in Italia 330 denunce d'infortunio, 308 per uomini e 22 per donne. Di tali infortuni, 236 sono avvenuti sul luogo di lavoro a fronte di 94 in itinere. Inoltre, Metro Service A/S ha registrato circa 150 incidenti legati alla salute e sicurezza del personale, ad inclusione degli attacchi verbali e fisici verso gli *steward*.

Con l'anno 2017 è iniziata anche l'erogazione dell'aggiornamento quinquennale della formazione, della durata di 6 ore. Oltre all'aggiornamento normativo ed all'organizzazione aziendale della sicurezza, si è scelto di affrontare due tematiche in particolare: l'aspetto ergonomico posturale delle attività, quale prevenzione delle patologie muscolo scheletriche, in particolare del rachide e l'educazione alimentare ed i corretti stili di vita, quale prevenzione dei fattori di rischio delle patologie cardiache e legate al sovrappeso. Entrambe le tematiche rientrano anche nel progetto di "Age Management", legato all'allungamento dell'aspettativa di vita ed ai cambiamenti sociali e previdenziali in atto.

LEADERSHIP IN HEALTH AND SAFETY

Con il supporto della Fondazione LHS è stato attivato il corso "LEADERSHIP IN HEALTH AND SAFETY", un metodo innovativo e ad alto impatto emotivo per promuovere salute e sicurezza, lanciato in Saipem e sviluppato e implementato con successo a partire dal 2007. Il corso ha lo scopo di diffondere una vera e propria cultura della sicurezza a partire proprio dai *manager* (70 nel 2017) per passare da un "mero" adempimento alle leggi in materia ad un approccio più ampio e condiviso verso il significato comune del lavorare in sicurezza. I *manager* sono stati quindi formati per coinvolgere direttamente i loro collaboratori, attraverso un virtuoso processo di "cascading".

Nel corso del 2017 il Gruppo ATM ha dato seguito alle attività consolidate negli anni precedenti, introducendo anche alcune iniziative di approfondimento e miglioramento sulle tematiche afferenti la Sicurezza sul Lavoro e la Sorveglianza Sanitaria.

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

- redazione di nuove procedure di lavoro ed istruzioni operative per lo svolgimento in sicurezza delle attività svolte nei contesti aziendali e cittadini;
- collaborazione con il servizio aziendale di Medicina del Lavoro per l'implementazione della piattaforma integrata SAP-EHS per la gestione della sorveglianza sanitaria dei lavoratori;
- aggiornamento della valutazione del rischio da stress lavoro-correlato;
- approfondimento sui luoghi di lavoro "confinati".

Per il 2018 sono previste iniziative sul tema salute e sana alimentazione, anche per i cuochi delle mense, un *workshop* sui corretti stili di vita e l'invecchiamento attivo e dei corsi online e in aula.

Rapporti con il territorio e sviluppo locale

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

Le modalità di adesione delle Società del Gruppo ad iniziative che promuovono lo sviluppo locale sottostanno ad un regolamento che ne disciplina i criteri. Nel regolamento vengono esplicitate le finalità delle iniziative a cui il Gruppo ATM può partecipare che, in linea generale, devono essere coerenti e funzionali al perseguimento della “mission aziendale” delle Società del Gruppo.

Le iniziative a cui normalmente il Gruppo ATM aderisce riguardano la realizzazione di progetti, attività o eventi, promossi o realizzati dal Comune di Milano o attuate con il suo patrocinio, e la realizzazione e lo svolgimento di iniziative e attività compatibili con la valorizzazione del contesto territoriale di Milano e della Città metropolitana. Le modalità di collaborazione a tali iniziative sono anch’esse regolate da una procedura interna che disciplina la gestione dell’intero processo di collaborazione. Di seguito alcuni esempi di progetti che il Gruppo ha supportato e promosso nel corso del 2017:

- **Settimana Europea della Mobilità:** ATM ha collaborato a due iniziative promosse dal Comune di Milano finalizzate alla promozione e divulgazione del PUMS – Piano Urbano della Mobilità Sostenibile: la prima ha riguardato un tour in tutti i Municipi a bordo di un bus ATM per presentare alla cittadinanza alcuni aspetti peculiari del PUMS. La seconda iniziativa ha visto ATM ospitare all’interno delle Officine Generali di Teodosio tavoli tematici di approfondimento del PUMS finalizzati a raccogliere le osservazioni di Associazioni, Istituzioni, Enti, Organizzazioni sulle diverse tematiche presenti nel PUMS.
- **Porte Aperte ATM 2017:** apertura alla cittadinanza del deposito tranviario di via Messina. L’edizione 2017 ha voluto valorizzare la tecnologia al servizio della mobilità e i volti e le professionalità di chi ogni giorno contribuisce a muovere milioni di persone.

Nell’ambito della Responsabilità Sociale di Impresa, sono diverse le iniziative che il Gruppo ATM ha sostenuto nel corso del 2017:

- **Bus degli Angeli:** per il settimo anno consecutivo, ATM ha proseguito la collaborazione al progetto “Bus degli Angeli” promosso dall’Associazione dei volontari City Angels, finalizzato a fornire assistenza ai senza tetto della città di Milano durante i mesi invernali.
- **Campagne di sensibilizzazione:** sia nel 2016 sia nel 2017 ATM ha sostenuto inoltre diverse campagne di sensibilizzazione di temi di rilevanza sociale quali per esempio: campagna per sensibilizzare l’opinione pubblica al fenomeno della violenza contro le donne, campagna per sensibilizzare l’opinione pubblica alla donazione del sangue e campagne che promuovono l’importanza della prevenzione sanitaria.

Attraverso queste iniziative, ATM si impegna nella valorizzazione, promozione, incentivazione del Trasporto Pubblico Locale e della mobilità sostenibile, in un’ottica di Responsabilità Sociale dell’Impresa. In questo modo, ATM potrà consolidare il proprio ruolo all’interno della comunità e sviluppare il proprio modello di *best practice* del settore.

RISPETTO PER L'AMBIENTE



Rispetto per l'ambiente

L'approccio del Gruppo alle tematiche ambientali

Il Gruppo ATM vuole essere un punto di riferimento della mobilità integrata e sostenibile, assicurando servizi di qualità, competitivi e sicuri, nel pieno rispetto dell'ambiente. In tale contesto, il Gruppo si impegna a rispettare le normative vigenti in materia ambientale, stabilendo criteri per l'individuazione e il raggiungimento di obiettivi specifici.

In particolare, si promuovono costantemente iniziative mirate alla riduzione delle emissioni in atmosfera e dei consumi energetici, con particolare riferimento all'uso efficiente dell'energia e all'impiego di fonti rinnovabili. Queste iniziative sono affiancate da un'azione di sensibilizzazione continua dei dipendenti e, in generale, di tutti gli *Stakeholder* del Gruppo. A tal proposito, è stata recentemente approvata una nuova **Politica per la Qualità, l'Ambiente e la Sicurezza** nel mese di gennaio 2018.

Si segnala, inoltre, che le Società **ATM S.p.A., ATM Servizi S.p.A., ATM Servizi Diversificati S.r.l., Rail Diagnostic S.p.A. e NET S.r.l. si sono dotate di un sistema di gestione qualità ambientale conforme alla norma UNI EN ISO 14001:2015**, adottando specifici manuali e numerose procedure, tra le quali quella relativa alla gestione delle emergenze ambientali e la valutazione di significatività degli impatti ambientali.

In questo senso, il Gruppo ha deciso di dedicare parte dei suoi investimenti per la messa in atto di diversi e specifici interventi rivolti alla tutela dell'ambiente, descritti nei successivi paragrafi. Ad evidenza dell'impegno del Gruppo verso la corretta gestione dei temi inerenti la sfera ambientale, si segnala che nel corso del 2017 non sono state rilevate sanzioni significative in relazione a leggi e regolamenti ambientali.

Consumi energetici

La riduzione degli impatti ambientali è un dovere per ogni organizzazione e, nel caso specifico del Gruppo ATM, è anche un obiettivo specifico per il raggiungimento di una mobilità sempre più sostenibile.

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

In tale contesto, il Gruppo ha deciso di nominare, ai sensi della legge 10/1991, un **Energy Manager** responsabile e competente in materia. Quest'ultimo, certificato Esperto in Gestione dell'Energia ai sensi della norma UNI-CEI 11339, ha la funzione di promuovere il controllo dei consumi e la diffusione di buone pratiche di efficientamento energetico.

Il Gruppo monitora e raccoglie puntualmente i dati relativi al consumo e alla produzione di energia (elettricità, gasolio, gas, ecc) e annualmente invia comunicazione al FIRE (Federazione Italiana per il consumo Razionale dell'Energia) dei consumi specifici di energia in fonti primarie per le Società italiane del Gruppo.

Allo stesso modo, ATM predispone ed invia all'ENEA (Agenzia nazionale per le nuove tecnologie, l'energia e lo sviluppo economico sostenibile), la Diagnosi Energetica sia per il trasporto pubblico che per i siti produttivi del Gruppo.

Nel corso del 2017, al fine di ridurre i consumi energetici e le emissioni GHG, il Gruppo ha dato avvio a diversi progetti, tra i quali:



il **recupero dell'energia di frenatura** dei treni attraverso la sottostazione reversibile Hesop (Harmonic and Energy Saving Optimizer). Inoltre, si segnala che il rilievo dei consumi su 4 treni Leonardo nei mesi da agosto a novembre 2017 ha evidenziato un recupero di energia elettrica in frenatura tra il 22% (ad agosto, dovuto al maggiore utilizzo di aria condizionata) e il 33% (a settembre) dell'energia assorbita. Il risparmio risulta particolarmente evidente nei rilievi in M2, dove i treni Leonardo sostituiscono treni reostatici. Tra gennaio e settembre 2017, il consumo di trazione della M2 è calato del 4,3% rispetto al 2016, compatibilmente con l'entrata in servizio di 10 treni Leonardo.



l'installazione di **10 lampade LED** in quattro stazioni della metropolitana al fine di testare la riduzione dei consumi. In seguito al buon esito dei test, è stata autorizzata nel mese di gennaio 2018 la sostituzione di tutte le 32.506 lampade fluorescenti della linea M3 con sistemi LED.



la predisposizione delle gare per l'**acquisto di sola energia verde** esperite per l'anno 2018. Pertanto, tutta l'energia elettrica, fornita e consumata dal Gruppo, sarà prodotta da fonti rinnovabili e sarà certificata "Energia Verde" con Garanzia di Origine (ai sensi della deliberazione AEEGSI ARG/elt n. 104/2011 e s.m.i.).

Anche Metro Service A/S ha avviato, nel corso del 2017, diversi progetti e iniziative finalizzate alla riduzione dei consumi energetici. Uno dei più significativi prevede l'ottimizzazione del sistema di ventilazione nella metropolitana: durante i mesi invernali, il nuovo sistema utilizzerà l'aria esterna fredda per la ventilazione, invece che raffreddarla tramite compressore. Questa iniziativa, da sola, ridurrà il consumo di energia per la ventilazione fino a 2/3 durante i mesi invernali: secondo i valori registrati si è passati da 181 kW a novembre 2016 a 66 kW a novembre 2017. Sempre nel 2017, è stato avviato il processo per l'ottenimento del certificato ambientale "Svanemærket" per il macchinario utilizzato per il lavaggio dei treni: in caso positivo, sarà il primo macchinario del genere al mondo a raggiungere questo obiettivo.

Dal 2014, inoltre, Metro Service A/S ha messo in atto un programma sostitutivo per le auto aziendali: sono state sostituite cinque auto *diesel* con auto elettriche raggiungendo così il 26% del parco auto di servizio elettrico. L'obiettivo a lungo termine è quello di sostituire altre otto auto *diesel* per raggiungere il 68% di auto elettriche all'interno del parco auto.

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

In relazione alle attività del Gruppo realizzate in Italia, nel corso del 2017 sono stati registrati consumi energetici per un totale di circa 4.183 TJ, in leggera diminuzione rispetto ai dati registrati nel 2016.

Totale consumi di energia primaria del Gruppo ATM - Italia²⁰

CONSUMI ENERGETICI DEL GRUPPO ATM in Italia (TJ)			
Tipo		2017	2016
Energia elettrica da mercato libero		2.831	2.811
Energia elettrica autoprodotta da altre fonti		76	101
di cui cogenerazione		63	89
di cui fotovoltaico		13	12
Gasolio		1.047	1.040
di cui autotrazione		1.041	1.037
di cui riscaldamento		6	3
Metano		224	263
GPL		0,1	0,1
Teleriscaldamento		5	4
TOTALE		4.183	4.219

Inoltre, si segnala il consumo di circa 241 TJ di energia elettrica per la società Metro Service A/S, in linea a quanto registrato dalla stessa nel corso del 2016.

Fattori di Conversione Utilizzati²¹		
1 kWh elettrico =	0,000187	tep
1 Mlitri gasolio =	858,3	tep
1 MNm ³ gas metano =	820	tep
1 GWht - teleriscaldamento =	103	tep
1 t olio vegetale =	0,88	tep
1 M litri GPL =	549,5	tep
tep/TJ =	0,042	

²⁰ Il dato non include Metro Service A/S, tale perimetro di rendicontazione rappresenta il 97% circa dei dipendenti del Gruppo ATM al 31 dicembre 2017 e 31 dicembre 2016.

²¹ Fonte: Circolare Ministero dello Sviluppo Economico (MISE) del 18 dicembre 2014.

Emissioni di GHG

Il Gruppo monitora costantemente le emissioni di gas effetto serra riconducibili alle proprie attività ed operazioni, al fine di valutare l'impatto ambientale connesso ai consumi energetici e predisporre azioni volte alla loro mitigazione. In particolare, si segnala che in relazione alle attività realizzate dal Gruppo in Italia, le emissioni dirette (scopo 1), riconducibili ai consumi energetici di metano, gasolio, GLP e teleriscaldamento, hanno registrato un calo del 3% circa nel biennio di riferimento.

Emissioni dirette (scopo 1) - Italia - tonnellate di CO₂²²

ITALIA	2017	2016
Emissioni di CO ₂	87.728	90.584

In relazione alle emissioni indirette (scopo 2), riconducibili ai consumi di energia elettrica e per teleriscaldamento del Gruppo in Italia, si segnala un leggero aumento, come riportato in dettaglio nella tabella sottostante.

Emissioni indirette (scopo 2) - Italia - tonnellate di CO₂²³

ITALIA	2017	2016
Emissioni di CO ₂ (<i>location based</i>)	119.446	118.568
Emissioni di CO ₂ (<i>market based</i>)	167.888	166.672

La società Metro Service A/S ha registrato una lieve diminuzione nel biennio 2016/2017: da 10.240 tonnellate di CO₂ nel 2016 a 10.158 tonnellate di CO₂ nel 2017 in relazione alle emissioni indirette calcolate con il metodo *location based*; da 14.403 tonnellate di CO₂ nel 2016 a 14.228 tonnellate di CO₂ nel 2017 in relazione alle emissioni indirette calcolate con il metodo *market based*.

Fattori di emissione utilizzati

Energia elettrica (<i>location based</i>)	gCO ₂ /kWh	330,6	Fonte: ISPRA, Fattori di emissione atmosferica di CO ₂ e altri gas a effetto serra nel settore elettrico
Energia elettrica (<i>market based</i>)	gCO ₂ /kWh	465	Fonte: AIB, European Residual Mixes 2016
Gasolio	t CO ₂ /TJ	69,30	Fonte: Protocollo IPCC – Linee guida vol.2 Energy
Gas naturale	t CO ₂ /TJ	56,10	Fonte: Protocollo IPCC – Linee guida vol.2 Energy
GPL	t CO ₂ /TJ	63,10	Fonte: Protocollo IPCC – Linee guida vol.2 Energy

22 Il dato non include Metro Service A/S, tale perimetro di rendicontazione rappresenta il 97% circa dei dipendenti del Gruppo ATM al 31 dicembre 2017 e 31 dicembre 2016.

23 Il dato non include Metro Service A/S, tale perimetro di rendicontazione rappresenta il 97% circa dei dipendenti del Gruppo ATM al 31 dicembre 2017 e 31 dicembre 2016.

Inquinamento da polveri

Congiuntamente alle verifiche di enti esterni, sono periodicamente monitorati i valori di emissione sia degli impianti di carattere industriale sia del parco veicoli che, utilizzando benzina o gasolio come combustibili, contribuiscono inevitabilmente all'inquinamento da polveri nell'atmosfera. Il Gruppo ha in programma la progressiva diminuzione di tali emissioni fino al totale azzeramento, in linea agli obiettivi relativi al rinnovo della flotta autobus *full-electric* entro il 2030. Già nel corso del 2017, sono stati acquistati 76 autobus Euro 6 e 21 autobus ibridi a rinnovo della flotta: i nuovi autobus hanno sostituito così autobus più inquinanti Euro 2 e Euro 3, diminuendo considerevolmente l'impatto ambientale associato, anche in relazione alle emissioni di PM10. Al 31 dicembre 2017, il 46% circa degli autobus in servizio risulta di classe ambientale EEV o 6²⁴.

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

Anno	Tonnellate di sabbia utilizzata
2016	1.058
2017	1.189

Rifiuti e utilizzo dei materiali

Nel rispetto della legislazione vigente in materia ambientale, il Gruppo ATM si impegna quotidianamente nella gestione efficiente e trasparente dei rifiuti, attraverso la registrazione e l'emissione di appositi formulari.

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

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

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

²⁴ Il dato include gli autobus in comodato a subaffidatari.

Suddivisione rifiuti prodotti per metodo di smaltimento²⁵

TIPOLOGIA	2017 ²⁶				2016			
	Quantità in kg	Recupero	Smaltimento	Auto smaltimento	Quantità in kg	Recupero	Smaltimento	Auto smaltimento
Pericolosi	969.911	91,7%	8,3%	0,0%	1.381.419	94,2%	5,8%	0,0%
Non pericolosi	3.082.105	32,5%	30,2%	37,3%	4.200.932	38,9%	20,9%	40,2%
TOTALE	4.052.016	46,6%	25,0%	28,4%	5.582.351	53,2%	17,0%	29,8%

I metodi di smaltimento principalmente utilizzati dal Gruppo si suddividono in:

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

Inoltre, si segnala che nel corso dell'esercizio sono stati bonificati più di 1000 metri lineari di coibentazioni in materiale contenente amianto presso le sedi aziendali ed è in fase di aggiudicazione un nuovo appalto che consentirà nel prossimo triennio la rimozione di ulteriori 10.000 metri lineari di coibentazioni e di circa 650 metri quadrati di lastre/pannelli. Rimangono ancora aperte le problematiche relative allo smaltimento del *ballast* presente nei depositi e lungo linea da effettuarsi in concomitanza degli interventi di rinnovo del binario.

Per quanto riguarda Metro Service A/S, considerata la necessità di rinnovo delle parti di ricambio per il sistema metropolitano, la demolizione risulta piuttosto frequente. Tuttavia, quando possibile, la Società si impegna alla vendita o al riutilizzo delle parti obsolete col fine di minimizzare la quantità di rifiuti prodotta e smaltita. Nel corso del 2017, la società ha prodotto oltre 216.000 Kg di rifiuti, in diminuzione rispetto agli oltre 253.400 Kg di rifiuti prodotti nel 2016.

²⁵ Il perimetro dei dati relativi alla produzione e smaltimento dei rifiuti copre il 96% circa dei dipendenti del Gruppo ATM al 31 dicembre 2017 e 31 dicembre 2016.

²⁶ I dati includono le giacenze smaltite nel corso dell'anno derivanti da esercizi precedenti pari a circa 137,5 tonnellate.

Rumore e vibrazioni

Sul fronte dell'inquinamento vibro-acustico, il Gruppo ATM si impegna costantemente nella riduzione del rumore causato dall'esercizio dei propri mezzi e dagli impianti di deposito, non solo nel rispetto del quadro legislativo vigente, ma anche in un'ottica di prevenzione e miglioramento delle aspettative ed esigenze dei clienti e dei cittadini potenzialmente esposti.

Il Gruppo gestisce questa tematica in maniera costante e proattiva, attraverso il monitoraggio continuo dei livelli di emissioni vibro-acustiche, la manutenzione preventiva, ed a richiesta, della rete e dei rotabili, e la prevenzione attraverso soluzioni tecnologiche mirate a ridurre e contenere i possibili impatti sulla comunità.

A questo scopo, il Gruppo ha sviluppato una stretta collaborazione con le funzioni tecniche operative che, attraverso una puntuale analisi di indicatori legati al quotidiano monitoraggio dell'impatto vibro-acustico, si manifesta in particolare in occasione dei programmi di rinnovo delle flotte dei rotabili e dei componenti per impianti di rete oltre che nella definizione dei relativi piani di manutenzione specifici.

ATM si serve anche di una struttura interna dedicata ai rilievi di rumore e vibrazioni, il **Laboratorio di vibro-acustica**, specializzato nella misura dell'impatto vibro-acustico provocato dalle quattro modalità di trasporto (tram, metropolitana, autobus e filobus). Per operare, il Laboratorio si serve di un *software* dedicato che elabora e classifica i dati vibro-metrici generati dai carrelli delle vetture metropolitane, misurandoli tramite impianti fissi di rilevamento continuo in galleria. In questo modo è possibile valutare lo stato d'usura delle ruote dei carrelli e di conseguenza programmare interventi mirati di manutenzione.

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

Nel corso del 2017, sono stati implementati due Piani di controllo manutentivo mirati al contenimento del rumore della linea metropolitana M2.

- Il **Piano relativo ai rotabili**, che consente di mantenere nel tempo una condizione delle ruote del parco veicoli M2 entro i parametri definiti da un sistema automatico di rilevamento delle vibrazioni in metropolitana. La realizzazione è stata possibile grazie a un piano di torniture ruote calibrato sull'esito dei dati prodotti periodicamente da tale sistema, controllato dal Laboratorio di vibro-acustica.
- Il **Piano relativo all'armamento**, che consente di mantenere nel tempo le condizioni di binario ottimali cadenzando le molature entro tempi opportuni e specifici per le tratte a maggior rischio espositivo di rumore.

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

Risorse idriche

Nel rispetto delle normative di settore vigenti, il Gruppo è impegnato a garantire l'**uso efficiente delle risorse idriche**, particolarmente legato al lavaggio della flotta, la **qualità delle acque di scarico**, legate invece alle attività del Gruppo e alle acque meteoriche di prima pioggia di dilavamento piazzali.

In tale ambito, il Gruppo realizza, con varia frequenza, il monitoraggio di molteplici parametri legati alle acque di scarico e provenienti dagli impianti di trattamento delle acque di lavaggio dei veicoli. La presenza di impianti di depurazione nelle diverse località aziendali consente, inoltre, di realizzare trattamenti di tipo chimico-fisico, biologico, di filtrazione finale e disoleazione (a seconda dei casi) sulle acque in essi convogliate. ATM si avvale anche di una struttura dedicata, il **Reparto Ecologia**, specializzata nell'analisi e gestione dei processi ambientali, quali ad esempio l'utilizzo di risorse idriche.



GRI - PERIMETRO E TIPOLOGIA DEGLI IMPATTI



GRI

Perimetro e tipologia degli impatti

Tematica materiale	Riconciliazione con GRI Standards	Perimetro dell'impatto	Tipologia d'impatto
Accessibilità	GRI 103: Management Approach (2016)	Gruppo ATM, Comune di Milano e altre istituzioni	Diretto - Causato dal Gruppo ATM e direttamente connesso alle sue attività
Compliance	GRI 103: Management Approach (2016) GRI 307: Environmental Compliance (2016)	Gruppo ATM	Diretto - Causato dal Gruppo ATM e direttamente connesso alle sue attività
Consumi energetici ed impatti ambientali	GRI 103: Management Approach (2016) GRI 302: Energy (2016)	Gruppo ATM, con particolare riferimento ai consumi energetici legati ai servizi di mobilità offerti	Diretto - Causato dal Gruppo ATM e direttamente connesso alle sue attività
Corporate Governance	GRI 103: Management Approach (2016)	Gruppo ATM	Diretto - Causato dal Gruppo ATM e direttamente connesso alle sue attività
Corrispettivi della Pubblica Amministrazione	GRI 103: Management Approach (2016)	Gruppo ATM, Comune di Milano e altre istituzioni	Contributo - connesso alle attività del Gruppo ATM
Diritti umani	GRI 103: Management Approach (2016) GRI 412: Human Rights assessment (2016)	Gruppo ATM, Fornitori e partner commerciali	Contributo - connesso alle attività del Gruppo ATM
Diversità e inclusione	GRI 103: Management Approach (2016) GRI 405: Diversity and equal opportunity (2016)	Gruppo ATM	Contributo - connesso alle attività del Gruppo ATM

Tematica materiale	Riconciliazione con GRI Standards	Perimetro dell'impatto	Tipologia d'impatto
Etica e integrità	GRI 103: Management Approach (2016) GRI 205: Anti-corruption (2016)	Gruppo ATM	Diretto - Causato dal Gruppo ATM e direttamente connesso alle sue attività
Formazione e sviluppo delle risorse umane	GRI 103: Management Approach (2016) GRI 404: Training and education (2016)	Gruppo ATM	Diretto - Causato dal Gruppo ATM e direttamente connesso alle sue attività
Gestione dei rifiuti e utilizzo sostenibile dei materiali	GRI 103: Management Approach (2016) GRI 306: Effluents and waste (2016)	Gruppo ATM	Diretto - Causato dal Gruppo ATM e direttamente connesso alle sue attività
Gestione dei rischi	GRI 103: Management Approach (2016)	Gruppo ATM	Diretto - Causato dal Gruppo ATM e direttamente connesso alle sue attività
Gestione dell'inquinamento da polveri	GRI 103: Management Approach (2016)	Gruppo ATM, con particolare riferimento al sistema automobilistico	Diretto - Causato dal Gruppo ATM e direttamente connesso alle sue attività
Gestione e sviluppo dell'infrastruttura	GRI 103: Management Approach (2016) GRI 203: Indirect economic impacts (2016)	Gruppo ATM	Diretto - Causato dal Gruppo ATM e direttamente connesso alle sue attività
Gestione emissioni GHG	GRI 103: Management Approach (2016) GRI 305: Emissions (2016)	Gruppo ATM, con particolare riferimento alle emissioni GHG legate ai servizi di mobilità offerti	Diretto - Causato dal Gruppo ATM e direttamente connesso alle sue attività

Tematica materiale	Riconciliazione con GRI Standards	Perimetro dell'impatto	Tipologia d'impatto
Gestione responsabile della catena di fornitura	GRI 103: Management Approach (2016) GRI 204: Procurement practices (2016)	Gruppo ATM, fornitori	Diretto - Causato dal Gruppo ATM e direttamente connesso alle sue attività
Innovazione tecnologica e digitale	GRI 103: Management Approach (2016)	Gruppo ATM	Diretto - Causato dal Gruppo ATM e direttamente connesso alle sue attività
Intermodalità e integrazione dei servizi	GRI 103: Management Approach (2016)	Gruppo ATM, Partner commerciali	Contributo - connesso alle attività del Gruppo ATM
Mitigazione del rumore e delle vibrazioni	GRI 103: Management Approach (2016)	Gruppo ATM, con particolare riferimento al sistema tranviario	Diretto - Causato dal Gruppo ATM e direttamente connesso alle sue attività
Performance economico-finanziaria	GRI 103: Management Approach (2016) GRI 201: Economic performance (2016)	Gruppo ATM	Diretto - Causato dal Gruppo ATM e direttamente connesso alle sue attività
Qualità dei servizi e customer experience	GRI 103: Management Approach (2016)	Gruppo ATM	Diretto - Causato dal Gruppo ATM e direttamente connesso alle sue attività
Rapporti con il territorio e sviluppo locale	GRI 103: Management Approach (2016)	Gruppo ATM	Contributo - connesso alle attività del Gruppo ATM
Rinnovo della flotta	GRI 103: Management Approach (2016)	Gruppo ATM	Diretto - Causato dal Gruppo ATM e direttamente connesso alle sue attività

Tematica materiale	Riconciliazione con GRI Standards	Perimetro dell'impatto	Tipologia d'impatto
Security & Safety	GRI 103: Management Approach (2016)	Gruppo ATM	Contributo - connesso alle attività del Gruppo ATM
Strategie di <i>business</i>	GRI 103: Management Approach (2016)	Gruppo ATM	Diretto - Causato dal Gruppo ATM e direttamente connesso alle sue attività
Tutela della salute e sicurezza dei dipendenti	GRI 103: Management Approach (2016) GRI 403: Occupational Health and Safety (2016)	Gruppo ATM	Diretto - Causato dal Gruppo ATM e direttamente connesso alle sue attività
Vandalismo	GRI 103: Management Approach (2016)	Gruppo ATM	Contributo - connesso alle attività del Gruppo ATM
<i>Welfare</i> e qualità dell'ambiente lavorativo	GRI 103: Management Approach (2016)	Gruppo ATM	Diretto - Causato dal Gruppo ATM e direttamente connesso alle sue attività

GRI CONTENT INDEX



GRI Content Index

GRI Standard	Disclosure	Pagine e note
GRI 101 FOUNDATION (2016)		
GRI 102 GENERAL DISCLOSURE (2016)		
GRI 103 GENERAL DISCLOSURE (2016)		
Profilo dell'organizzazione		
	102-1 Nome dell'organizzazione	Pag. 7
	102-2 Marchi, prodotti e/o servizi	Pag. 12
	102-3 Sede principale	Pag. 11
	102-4 Paesi nei quali l'organizzazione svolge le proprie attività operative	Pag. 11, 12
	102-5 Assetto proprietario e forma legale	Pag. 11, 12, 13
	102-6 Mercati coperti	Pag. 12
	102-7 Dimensione dell'organizzazione	Pag. 12, 31, 45
	102-8 Informazioni sui dipendenti e altri collaboratori	Pag. 49, 50, 51
	102-9 Catena di fornitura	Pag. 46, 47
GRI 102: General Disclosures (2016)	102-10 Cambiamenti significativi avvenuti nelle dimensioni e nella struttura dell'organizzazione o nella filiera	Non si segnalano cambiamenti significativi avvenuti nel biennio 2016/2017
	102-11 Applicazione del principio o approccio prudenziale	Pag. 27, 28
	102-12 Iniziative esterne	Pag. 24, 25, 52
		UITP Associazione Internazionale del Pubblico Trasporto
	102-13 Appartenenza ad associazioni	AGENS Agenzia Confederale dei Trasporti e Servizi

GRI Standard	Disclosure	Pagine e note
Strategia		
GRI 102: General Disclosures (2016)	102-14 Dichiarazione da parte del <i>top manager</i> a capo l'organizzazione	Pag. 5, 6
Etica e integrità		
GRI 102: General Disclosures (2016)	102-16 Valori, principi, standard e regole di comportamento	Pag. 11, 22 - 27
Governance		
GRI 102: General Disclosures (2016)	102-18 Struttura di governo	Pag. 13, 22, 23
Coinvolgimento degli <i>Stakeholder</i>		
	102-40 Elenco degli <i>Stakeholder</i>	Pag. 15
GRI 102: General Disclosures (2016)	102-41 Contratti collettivi	Il 99% circa dei dipendenti del Gruppo ATM risulta coperto da accordi di contrattazione collettiva.
	102-42 Identificazione e selezione degli <i>Stakeholder</i>	Pag. 15 - 18
	102-43 Approach to <i>Stakeholder engagement</i>	Pag. 15 - 18
	102-44 Tematiche materiali e rilevanti	Pag. 19 - 20

GRI Standard	Disclosure	Pagine e note
<i>Pratiche di reporting</i>		
	102-45 Società incluse nel Bilancio Consolidato	Pag. 7
	102-46 Definizione del perimetro di rendicontazione e delle limitazioni	Pag. 7
	102-47 Elenco delle tematiche materiali	Pag. 19, 20
	102-48 Modifiche delle informazioni	Il presente documento rappresenta il primo <i>reporting</i> consolidato di sostenibilità del Gruppo ATM.
	102-49 Cambiamenti significativi nel <i>report</i>	Il presente documento rappresenta il primo <i>reporting</i> consolidato di sostenibilità del Gruppo ATM.
	102-50 Periodo di rendicontazione	Pag. 7
GRI 102: General Disclosures (2016)	102-51 Data del report più recente	Il presente documento rappresenta il primo <i>reporting</i> consolidato di sostenibilità del Gruppo ATM.
	102-52 Periodicità di rendicontazione	Pag. 7
	102-53 Contatti per chiedere informazioni sul <i>report</i>	Pag. 7
	102-54 Conformità del report secondo i GRI <i>Standards</i>	Pag. 7
	102-55 GRI <i>content index</i>	Pag. 76 - 85
	102-56 Attestazione esterna	Pag. 7, 86 - 89

GRI Standard	Disclosure	Pagine e note
TEMATICHE MATERIALI (in ordine alfabetico)		
Accessibilità		
GRI 103: Management Approach (2016)	103-1 Spiegazione degli aspetti materiali e relativi limiti	Pag. 37 - 39, 71
	103-2 <i>Management approach</i> e relative caratteristiche	Pag. 37 - 39
	103-3 Valutazione del <i>management approach</i>	Pag. 7, 37 - 39
Compliance		
GRI 103: Management Approach (2016)	103-1 Spiegazione degli aspetti materiali e relativi limiti	Pag. 26, 71
	103-2 <i>Management approach</i> e relative caratteristiche	Pag. 26
	103-3 Valutazione del <i>management approach</i>	Pag. 7, 26
GRI 307: Environmental Compliance (2016)	307-1 Non-compliance a regolamenti e leggi in materia ambientale	Pag. 62
Consumi energetici ed impatti ambientali		
GRI 103: Management Approach (2016)	103-1 Spiegazione degli aspetti materiali e relativi limiti	Pag. 62 - 64, 71
	103-2 <i>Management approach</i> e relative caratteristiche	Pag. 62 - 64
	103-3 Valutazione del <i>management approach</i>	Pag. 7, 62 - 64
GRI 302: Energy (2016)	302-1 Consumi di energia all'interno dell'organizzazione	Pag. 64
Corporate Governance		
GRI 103: Management Approach (2016)	103-1 Spiegazione degli aspetti materiali e relativi limiti	Pag. 22 - 28, 71
	103-2 <i>Management approach</i> e relative caratteristiche	Pag. 22 - 28
	103-3 Valutazione del <i>management approach</i>	Pag. 7, 22 - 28

GRI Standard	Disclosure	Pagine e note
Corrispettivi dalla Pubblica Amministrazione		
GRI 103: Management Approach (2016)	103-1 Spiegazione degli aspetti materiali e relativi limiti	Pag. 45, 46, 71
	103-2 <i>Management approach</i> e relative caratteristiche	Pag. 45, 46
	103-3 Valutazione del <i>management approach</i>	Pag. 7, 45, 46
Diritti umani		
GRI 103: Management Approach (2016)	103-1 Spiegazione degli aspetti materiali e relativi limiti	Pag. 24 - 26, 71
	103-2 <i>Management approach</i> e relative caratteristiche	Pag. 24 - 26
	103-3 Valutazione del <i>management approach</i>	Pag. 7, 24 - 26
GRI 412: Human Rights assessment (2016)	412-2 Formazione del personale su procedure e <i>policy</i> relative ai diritti umani	Pag. 26
Diversità e inclusione		
GRI 103: Management Approach (2016)	103-1 Spiegazione degli aspetti materiali e relativi limiti	Pag. 52 - 54, 71
	103-2 <i>Management approach</i> e relative caratteristiche	Pag. 52 - 54
	103-3 Valutazione del <i>management approach</i>	Pag. 7, 52 - 54
GRI 405: Diversity and equal opportunity (2016)	405-1 Diversità degli organi di governo e dei dipendenti	Pag. 53, 54
Etica e Integrità		
GRI 103: Management Approach (2016)	103-1 Spiegazione degli aspetti materiali e relativi limiti	Pag. 22 - 28, 72
	103-2 <i>Management approach</i> e relative caratteristiche	Pag. 22 - 28
	103-3 Valutazione del <i>management approach</i>	Pag. 7, 22 - 28
GRI 205: Anti-corruption (2016)	205-3 Numero di casi di corruzione e azioni intraprese	Pag. 24

GRI Standard	Disclosure	Pagine e note
Formazione e sviluppo delle risorse umane		
GRI 103: Management Approach (2016)	103-1 Spiegazione degli aspetti materiali e relativi limiti	Pag. 55 - 56, 72
	103-2 <i>Management approach</i> e relative caratteristiche	Pag. 55 - 56
	103-3 Valutazione del <i>management approach</i>	Pag. 7, 55 - 56
GRI 404: Training and education (2016)	404-1 Ore medie di formazione annue per dipendente	Pag. 55
Gestione dei rifiuti e utilizzo sostenibile dei materiali		
GRI 103: Management Approach (2016)	103-1 Spiegazione degli aspetti materiali e relativi limiti	Pag. 66 - 67, 72
	103-2 <i>Management approach</i> e relative caratteristiche	Pag. 66 - 67
	103-3 Valutazione del <i>management approach</i>	Pag. 7, 66 - 67
GRI 306: Effluents and waste (2016)	306-2 Rifiuti divisi per tipo e metodo di smaltimento	Pag. 67
Gestione dei rischi		
GRI 103: Management Approach (2016)	103-1 Spiegazione degli aspetti materiali e relativi limiti	Pag. 27 - 28, 72
	103-2 <i>Management approach</i> e relative caratteristiche	Pag. 27 - 28
	103-3 Valutazione del <i>management approach</i>	Pag. 7, 27 - 28
Gestione dell'inquinamento da polveri		
GRI 103: Management Approach (2016)	103-1 Spiegazione degli aspetti materiali e relativi limiti	Pag. 66, 72
	103-2 <i>Management approach</i> e relative caratteristiche	Pag. 66
	103-3 Valutazione del <i>management approach</i>	Pag. 7, 66

GRI Standard	Disclosure	Pagine e note
Gestione e sviluppo dell'infrastruttura		
GRI 103: Management Approach (2016)	103-1 Spiegazione degli aspetti materiali e relativi limiti	Pag. 40 - 41, 72
	103-2 <i>Management approach</i> e relative caratteristiche	Pag. 40 - 41
	103-3 Valutazione del <i>management approach</i>	Pag. 7, 40 - 41
GRI 203: Indirect economic impacts (2016)	203-1 Investimenti nell'infrastruttura e servizi supportati	Pag. 35
Gestione delle emissioni GHG		
GRI 103: Management Approach (2016)	103-1 Spiegazione degli aspetti materiali e relativi limiti	Pag. 65, 72
	103-2 <i>Management approach</i> e relative caratteristiche	Pag. 65
	103-3 Valutazione del <i>management approach</i>	Pag. 7, 65
GRI 305: Emissions (2016)	305-1 Emissioni di gas serra generate da consumi energetici (Scopo 1)	Pag. 65
	305-2 Emissioni di gas serra generate da consumi energetici (Scopo 2)	Pag. 65
Gestione responsabile della catena di fornitura		
GRI 103: Management Approach (2016)	103-1 Spiegazione degli aspetti materiali e relativi limiti	Pag. 46 - 47, 73
	103-2 <i>Management approach</i> e relative caratteristiche	Pag. 46 - 47
	103-3 Valutazione del <i>management approach</i>	Pag. 7, 46 - 47
GRI 204: Procurement practices (2016)	204-1 Percentuale di spesa effettuata sui fornitori locali	Pag. 47
Innovazione tecnologica e digitale		
GRI 103: Management Approach (2016)	103-1 Spiegazione degli aspetti materiali e relativi limiti	Pag. 41 - 42, 73
	103-2 <i>Management approach</i> e relative caratteristiche	Pag. 41 - 42
	103-3 Valutazione del <i>management approach</i>	Pag. 7, 41 - 42

GRI Standard	Disclosure	Pagine e note
Intermodalità e integrazione dei servizi		
GRI 103: Management Approach (2016)	103-1 Spiegazione degli aspetti materiali e relativi limiti	Pag. 39 - 40, 73
	103-2 <i>Management approach</i> e relative caratteristiche	Pag. 39 - 40
	103-3 Valutazione del <i>management approach</i>	Pag. 7, 39 - 40
Mitigazione del rumore e delle vibrazioni		
GRI 103: Management Approach (2016)	103-1 Spiegazione degli aspetti materiali e relativi limiti	Pag. 68, 73
	103-2 <i>Management approach</i> e relative caratteristiche	Pag. 68
	103-3 Valutazione del <i>management approach</i>	Pag. 7, 68
Performance economico-finanziaria		
GRI 103: Management Approach (2016)	103-1 Spiegazione degli aspetti materiali e relativi limiti	Pag. 45, 73
	103-2 <i>Management approach</i> e relative caratteristiche	Pag. 45
	103-3 Valutazione del <i>management approach</i>	Pag. 7, 45
GRI 201: Economic performance (2016)	201-1 Valore economico direttamente generato e distribuito	Pag. 45
Qualità dei servizi e <i>customer-experience</i>		
GRI 103: Management Approach (2016)	103-1 Spiegazione degli aspetti materiali e relativi limiti	Pag. 34 - 42, 73
	103-2 <i>Management approach</i> e relative caratteristiche	Pag. 34 - 42
	103-3 Valutazione del <i>management approach</i>	Pag. 7, 34 - 42
Rapporti con il territorio e sviluppo locale		
GRI 103: Management Approach (2016)	103-1 Spiegazione degli aspetti materiali e relativi limiti	Pag. 60, 73
	103-2 <i>Management approach</i> e relative caratteristiche	Pag. 60
	103-3 Valutazione del <i>management approach</i>	Pag. 7, 60

GRI Standard	Disclosure	Pagine e note
Rinnovo della flotta		
	103-1 Spiegazione degli aspetti materiali e relativi limiti	Pag. 36 - 37, 73
GRI 103: Management Approach (2016)	103-2 <i>Management approach</i> e relative caratteristiche	Pag. 36 - 37
	103-3 Valutazione del <i>management approach</i>	Pag. 7, 36 - 37
Security & Safety		
	103-1 Spiegazione degli aspetti materiali e relativi limiti	Pag. 31 - 33, 74
GRI 103: Management Approach (2016)	103-2 <i>Management approach</i> e relative caratteristiche	Pag. 31 - 33
	103-3 Valutazione del <i>management approach</i>	Pag. 7, 31 - 33
Strategie di <i>business</i>		
	103-1 Spiegazione degli aspetti materiali e relativi limiti	Pag. 44, 74
GRI 103: Management Approach (2016)	103-2 <i>Management approach</i> e relative caratteristiche	Pag. 44
	103-3 Valutazione del <i>management approach</i>	Pag. 7, 44
Tutela della salute e sicurezza dei dipendenti		
	103-1 Spiegazione degli aspetti materiali e relativi limiti	Pag. 57 - 59, 74
GRI 103: Management Approach (2016)	103-2 <i>Management approach</i> e relative caratteristiche	Pag. 57 - 59
	103-3 Valutazione del <i>management approach</i>	Pag. 7, 57 - 59
GRI 403: Occupational Health and Safety (2016)	403-3 Lavoratori con alta incidenza o alto rischio di malattie collegate alla loro occupazione	Pag. 58 - 59

GRI Standard	Disclosure	Pagine e note
Vandalismo		
	103-1 Spiegazione degli aspetti materiali e relativi limiti	Pag. 31 - 33, 74
GRI 103: Management Approach (2016)	103-2 <i>Management approach</i> e relative caratteristiche	Pag. 31 - 33
	103-3 Valutazione del <i>management approach</i>	Pag. 7, 31 - 33
	Welfare e qualità dell'ambiente lavorativo	
	103-1 Spiegazione degli aspetti materiali e relativi limiti	Pag. 56 - 57, 74
GRI 103: Management Approach (2016)	103-2 <i>Management approach</i> e relative caratteristiche	Pag. 56 - 57
	103-3 Valutazione del <i>management approach</i>	Pag. 7, 56 - 57



RELAZIONE DELLA SOCIETA' DI REVISIONE



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

Al Consiglio di Amministrazione di ATM S.p.A.

Ai sensi dell'articolo 3, comma 10, del Decreto Legislativo 30 dicembre 2016, n. 254 (di seguito "Decreto") e dell'articolo 5 del Regolamento CONSOB n. 20267, siamo stati incaricati di effettuare l'esame limitato ("*limited assurance engagement*") della dichiarazione consolidata di carattere non finanziario di ATM S.p.A. e sue controllate (di seguito il "Gruppo ATM" o "Gruppo") relativa all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2017 predisposta ex art. 4 del Decreto, e approvata dal Consiglio di Amministrazione in data 26 marzo 2018 (di seguito "DNF").

Responsabilità degli Amministratori e del Collegio Sindacale per la DNF

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

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

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

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

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

Indipendenza della società di revisione e controllo della qualità

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

Responsabilità della società di revisione

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

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

In particolare, abbiamo svolto le seguenti procedure:

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

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

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

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

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

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

Conclusioni

Sulla base del lavoro svolto, non sono pervenuti alla nostra attenzione elementi che ci facciano ritenere che la DNF del Gruppo ATM relativa all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2017 non sia stata redatta, in tutti gli aspetti significativi, in conformità a quanto richiesto dagli articoli 3 e 4 del Decreto e ai GRI *Standards*.

Altri aspetti

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

DELOITTE & TOUCHE S.p.A.



Ernesto Lanzillo
Socio

Milano, 9 aprile 2018

A cura di:

ATM - Controllo di gestione, contabilità e bilancio

ATM - Relazioni Esterne

Progetto grafico: Message S.p.A.

Fotografie realizzate da ATM: Alessia Susani, Fabio Fornaroli, Alessio De Santa

ATM S.p.A.

Foro Buonaparte, 61 - 20121 Milano

Partita IVA: 12883390150

Codice fiscale e Registro Imprese: 97230720159

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

Indirizzo PEC: ATMSPA@ATMPEC.IT

