

bilancio di sostenibilità



2022

bilancio di sostenibilità



2022





Indice

Lettera agli stakeholder	7
Nota metodologica	8
01. identità	10
02. la visione sostenibile	30
03. il valore economico (G)	40
04. le persone al centro (S)	50
05. l'impegno per l'ambiente (E)	76
indice dei contenuti GRI	90



Lettera agli stakeholder

GRI 2-22

In viaggio verso una nuova mobilità

Sono lieto di presentarvi il primo Rapporto di Sostenibilità di Arriva Italia che, anticipando l'obbligo normativo, vuole essere un punto importante per la crescita del nostro gruppo dal punto di vista della consapevolezza dei propri impatti non solo finanziari, ma anche ambientali, sociali e in termini di governance.

Il 2022 è stato un anno di crescita dal punto di vista del fatturato rispetto al 2021 ma che ancora ha posto la nostra azienda di fronte a sfide importanti: si pensi, prima di tutto, al costo dei carburanti e alle conseguenze che la pandemia da Covid-19 esercita a tutt'oggi sulle abitudini dei passeggeri. Siamo però convinti che la sostenibilità non sia più rimandabile e, proprio per raccontare quanto stiamo già facendo in tutti e tre i pilastri (Ambientale, Sociale, Governance), abbiamo deciso di affrontare questa sfida.

Questo Report vuole essere testimonianza della responsabilità che sentiamo e che mettiamo in pratica ogni giorno verso le nostre persone, prima di tutto, e verso i nostri passeggeri oltre che nei confronti di tutti gli altri stakeholder con cui interagiamo quotidianamente (enti territoriali, comunità, fornitori, partner). In questo documento condividiamo quello che abbiamo fatto finora e quello che abbiamo in programma di fare in futuro per migliorare la qualità della vita di tutti i nostri stakeholder.

Attraverso il Report condividiamo la nostra visione della sostenibilità che si basa su alcuni principi cardine che abbiamo individuato nei temi materiali, sottoposti anche al confronto dei nostri stakeholder.

Tra i temi materiali mi piace ricordarne tre che, forse meglio degli altri, possono raccontarci come azienda. La mobilità sostenibile: un vero e proprio imperativo per un'azienda di trasporto pubblico locale. Il tema Diversità e inclusione su cui tanto abbiamo fatto nell'ultimo anno e su cui siamo chiamati ad agire. E, infine, il supporto e la spinta a un modello di economia che sia circolare, in cui vengano recuperati i materiali e si faccia sempre più attenzione agli sprechi.

Questo Report è solo la prima tappa di un percorso progressivo ma costante che percorreremo insieme a voi: una strada già definita che ci porterà a misurarci in maniera sempre più trasparente e tangibile.

Con il nostro primo Report di sostenibilità non abbiamo dimenticato i tanti territori in cui prestiamo un servizio di qualità e sempre attento alle esigenze del passeggero: proprio per loro abbiamo pensato di pubblicare 6 diversi report territoriali che racconteranno le peculiarità di ciascun'area.

E ora non mi resta che augurarvi buona lettura!

Angelo Costa, Amministratore Delegato

Nota metodologica

GRI 2-3

Arriva Italia, consapevole di quanto sia importante la sostenibilità, ha deciso di intraprendere il percorso di rendicontazione della sostenibilità non solo anticipando l'obbligo normativo ma mostrando sin da subito un approccio progressivo e consistente. Per il presente Rapporto, relativo al 2022, Arriva Italia ha rendicontato con l'opzione "with reference to" dei GRI Standards Versione 2021. Dal prossimo Report il documento verrà sottoposto ad assurance esterna in modo da arrivare preparati all'obbligo di rendicontazione in base alla Corporate Social Reporting Directive.

Sempre nell'ottica di un approccio progressivo, Arriva Italia ha calcolato le emissioni di Scope 1 e Scope 2 impegnandosi dal prossimo report a includere anche l'analisi di Scope 3.

Il Rapporto include il perimetro di Arriva Italia, vale a dire le sedi operative di Aosta, Bergamo, Brescia, Cremona, Torino e Roma, oltre all'headquarter di Milano. Arriva Udine e Arriva Veneto, in cui Arriva Italia ha una quota di controllo, non sono incluse. L'ampiezza dei territori serviti verrà valorizzata dai report territoriali che metteranno in evidenza fatti e cifre della sostenibilità per ogni area servita.

È stata condotta un'analisi di materialità che fa riferimento al GRI 3: Standards 2021 e che ha seguito le seguenti 4 fasi:

1. Comprensione del contesto dell'organizzazione

La comprensione del contesto organizzativo è avvenuta prendendo in considerazione molteplici input, sia interni (ad esempio, interviste ai referenti delle diverse funzioni di Arriva Italia, Politiche e procedure aziendali, certificazioni, comunicati stampa) sia esterni (analisi dei macro-trend di sostenibilità a livello nazionale e internazionale, analisi dei trend di sostenibilità specifici per il settore del trasporto pubblico locale e analisi di benchmark sui principali peer e concorrenti).

2. Identificazione degli impatti (positivi e negativi) attuali e potenziali

A valle delle attività di desk analysis del contesto organizzativo interno ed esterno, Arriva Italia ha identificato una lista di impatti, sempre secondo le previsioni del GRI 3: Temi materiali 2021:

Tipologia di impatto:

Negativi o positivi

Dimensioni dove avviene l'impatto:

Catena di approvvigionamento / Attività aziendali / Servizi

Aree impattate:

Economica / Ambientale / Sociale

3. Valutazione della significatività degli impatti

La valutazione della significatività degli impatti è stata effettuata attraverso un'attività di stakeholder engagement interno ed esterno. A ogni referente intervistato è stato richiesto di assegnare un valore compreso tra 1 (poco importante) e 4 (molto importante) alla severity/significance dell'impatto.

4. Identificazione per ciascun tema materiale di uno o più Obiettivo di Sviluppo Sostenibile (SDG) dell'Agenda 2030 incrociato.

A ogni tema è stato associato un Obiettivo di Sviluppo Sostenibile.

La raccolta dei dati – relativa al periodo 1° gennaio – 31 dicembre 2022 – è avvenuta sulla base dei temi materiali identificati dal Comitato esecutivo di Sostenibilità e sottoposti agli stakeholder (si veda l'Indice dei contenuti GRI a p. 92).

Per garantire l'attendibilità delle informazioni riportate sono state incluse grandezze direttamente misurabili, limitando il più possibile il ricorso a stime.

Il Rapporto è stato approvato dal Comitato Esecutivo, guidato dall'Amministratore Delegato.

GRI 2-14

01.



arriva

identità

bilancio di sostenibilità.22

aosta.

.lecco
bergamo.

.brescia

.cremona

torino.



arriva

GRI 2-1/2-2

Chi siamo

Arriva è presente in Italia dal 2002, e fornisce **servizi di trasporto pubblico locale** principalmente nel Nord Italia, oltre a collegamenti aeroportuali, servizi di noleggio e granturismo e mobilità per grandi eventi.

Arriva Italia gestisce il servizio di trasporto pubblico locale in **Valle d'Aosta** e nelle province di **Torino, Brescia, Bergamo, Lecco** e **Cremona**, oltre a effettuare collegamenti aeroportuali e il servizio di trasporto per studenti disabili e a ridotta mobilità nel comune di **Roma Capitale**.

Come holding, Arriva Italia possiede quote di controllo maggioritarie nelle società **Arriva Udine** e **Arriva Veneto** e quote minoritarie in **ASF Autolinee** e **Trieste Trasporti**.

Nel 2012 è stata costituita Arriva Italia Rail, società dedicata ai servizi ferroviari.

Il Gruppo Arriva con oltre 40.000 dipendenti e 4,1 miliardi di € di ricavi annui è uno dei principali operatori nel settore della mobilità, in particolare nel trasporto passeggeri.

.roma

Arriva Italia in numeri



34,1 milioni
passeggeri annui



47 milioni
km annui



1.467
dipendenti



1.433
mezzi



143 milioni di €
ricavi

.roma Servizio trasporto disabili



228
rotte



240
veicoli
specializzati



1.000
passeggeri
al giorno

La mission

Il focus è la mobilità delle persone, ed è per questo che l'azienda si impegna a sviluppare servizi di mobilità integrata affinché i trasporti pubblici diventino la modalità di viaggio preferita dagli utenti.

Consapevole di offrire un servizio essenziale estremamente importante per collegare le persone e i luoghi delle regioni in cui opera, Arriva Italia punta quindi a essere ancora più connessa, offrendo servizi tecnologici all'avanguardia, motivando i dipendenti a dare il meglio e consolidando relazioni positive sia con i clienti sia con i partner.

**Siamo orgogliosi,
ovunque operiamo,
di metterci al
servizio della
società e della
comunità locale
che conta su di noi.**



La storia

2005

Arriva acquisisce l'80% di **SADEM** e aumenta al 60% la partecipazione in **SAF**

2002

Arriva acquisisce il **Gruppo SAB** e rileva quote di minoranza di **KM** e **Trieste Trasporti**

2004

Arriva acquisisce il 49% di **SAF**

2007

Tramite la partecipata Omnibus, Arriva – insieme alle Ferrovie Nord – acquisisce il 49% di **ASF Como**

2008

Arriva acquisisce l'intero capitale sociale di **SADEM**

2009

Nasce **Arriva Italia**, holding italiana del gruppo

2012

Nasce **Arriva Italia Rail**

2014

Arriva è **people mobility partner** di **Expo 2015**

2018

Nasce **Arriva Veneto**, che opera servizi di trasporto passeggeri tra Chioggia, Venezia e l'aeroporto Marco Polo

2015

Arriva acquisisce l'intero capitale sociale di **KM**

2016

Arriva acquisisce il 100% di **SAVDA**

2020

SAF cambia denominazione in **Arriva Udine**

2021

One Company: Arriva Italia incorpora SAVDA, SADEM, SAB, SIA e KM e diventa il vero e proprio operatore d'esercizio al posto delle aziende controllate

2022

Importante riorganizzazione aziendale anche nell'area operativa

Nomina di una **Diversity & Inclusion manager**

LifeH2O Bus: progetto UE finanziato in partnership con Università La Sapienza e la software house Pluservice

Mezzi elettrici a Roma: collaborazione con Enel X

Nasce **Zero Emission Institute**

Uno sguardo sul 2023

Bergamo Brescia Capitale Italiana della Cultura 2023

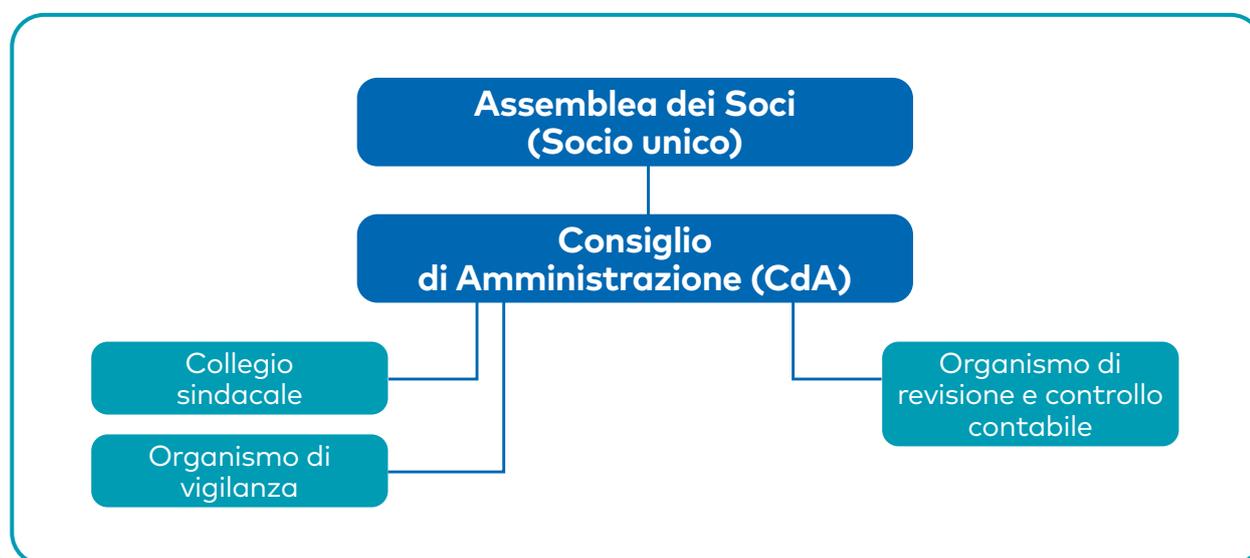
Arriva Italia ha partecipato a **Slow Emotion - Movimenti performativi tra Bergamo e Brescia:** il viaggio-spettacolo attraverso la Capitale della Cultura, mettendo a disposizione un autobus.



Corporate Governance

GRI 2-9/2-10

Il sistema di governance di Arriva Italia è così articolato:



Assemblea dei soci

Arriva Italia è governata da un socio unico [Arriva International Limited](#) (sede Gran Bretagna).

Funzioni:

- l'approvazione del bilancio e la distribuzione degli utili
- la nomina dell'Organo Amministrativo
- la nomina dell'Organo di Controllo e del revisore
- le modificazioni dello statuto
- la decisione di compiere operazioni che comportano una sostanziale modificazione dell'oggetto sociale o una rilevante modificazione dei diritti dei soci
- la nomina dei liquidatori ed i criteri di svolgimento della liquidazione

Consiglio di amministrazione

Il CdA è costituito da 6 membri:

Presidente: **Luigi Piergiuseppe Ferdinando Roth**

Amministratore Delegato: **Angelo Costa** (Rappresentante dell'impresa)

Consigliere Delegato: **Paolo Giuseppe Girino** (Rappresentante dell'impresa)

Consigliere Delegato: **Pietro Brunetti** (Rappresentante dell'impresa)

Consigliere: **Aniello Semplice**

Consigliere: **Roberto Salerno**

Funzioni del CdA:

È investito di tutti i poteri di ordinaria e straordinaria amministrazione per la gestione della Società e può compiere qualsiasi operazione di amministrazione e fare tutto ciò che sia utile al raggiungimento dell'oggetto sociale.

Il Consiglio di Amministrazione può delegare le proprie attribuzioni in materia gestionale, in tutto o in parte, a uno o più singoli amministratori.

Il Presidente è il rappresentante legale della Società ed esercita i poteri e le funzioni di cui al primo comma dell'articolo 2381 del Codice Civile.

L'Amministratore Delegato ha poteri di ordinaria e straordinaria amministrazione e, come il Presidente, rappresenta la Società verso l'esterno. È, inoltre, individuato come datore di lavoro ai sensi della normativa sulla Salute e sicurezza dei lavoratori.

I Consiglieri Delegati sono membri del CdA. Hanno i poteri di rappresentanza della Società verso l'esterno nell'ambito delle deleghe ricevute dal Consiglio di Amministrazione.

**Il CdA nel 2022
si è riunito
cinque volte
con un tasso di
partecipazione
pari al 100%.**

Il ruolo dei Comitati e dei gruppi consultivi

Nell'ambito del sistema di governance, la Società ha istituito i seguenti Comitati e gruppi consultivi a supporto delle decisioni aziendali:

	ruolo	frequenza di riunione
Comitato esecutivo	Supporta l'AD nell'attuazione delle decisioni strategiche ed operative e monitora l'andamento complessivo della Società e delle Società del Gruppo anche attraverso l'analisi di specifici KPI economici, operativi e relativi al personale.	Settimanale
Comitato etico, diversity and inclusion	Svolge il compito di vigilare sul rispetto dei principi dichiarati nel Codice Etico aziendale e del Gruppo Arriva. Attua le politiche definite a livello di Corporate in tema di Diversity and Inclusion.	2 volte/anno
ICS Steering Committee	Monitora il rispetto delle procedure Bilmog e avvia attività di audit e implementazione di azioni correttive ove necessario.	Bimestrale
Gruppo Consultivo Compliance	Analizza le risultanze del reporting in materia di compliance e mette in atto le conseguenti valutazioni/approvazioni.	2 volte/anno
Gruppo consultivo personale e relazioni industriali	Con compiti consultivi e propositivi per l'esame preliminare di studi e progetti di particolare rilevanza e con l'obiettivo di monitorare il clima aziendale e delle relazioni sindacali.	2 volte/anno
Gruppo consultivo investimenti e strategie territoriali	Con compiti consultivi e propositivi per l'esame preliminare di studi e progetti di particolare rilevanza.	2 volte/anno
Organismo di vigilanza	Vigila sul funzionamento, l'efficacia, l'aggiornamento e l'osservanza del Modello 231.	6 volte/anno

Governance della sostenibilità

GRI 2-12

Dal 2023 il Comitato esecutivo è anche responsabile del percorso di rendicontazione della sostenibilità intrapreso da Arriva Italia.

Collegio sindacale

Il Collegio sindacale è composto da 5 membri (3 effettivi e 2 supplenti):

Presidente Del Collegio Sindacale **Pampuri Alessandro**

Sindaco **Moretti Matteo Eugenio**

Sindaco **Lagro Franco Maurizio**

Sindaca Supplente **Rollino Emanuela**

Sindaco Supplente **Ciardiello Carlo**

Il Collegio Sindacale nel 2022 si è riunito sei volte con un tasso di partecipazione pari al 100%.

La **Società di Revisione** è Pricewaterhousecoopers S.p.a. In breve "PWC".

Organismo di vigilanza

L'OdV è un organo collegiale composto da tre membri, dei quali uno con funzioni di Presidente nominato a maggioranza dall'OdV.

Nel triennio 2020-2022 i componenti erano:

Presidente **Lorenzo Sergio Vitali**

Membro **Franco Lagro**

Membro **Carlo Ciardiello**

Attualmente l'OdV è così composto:

Presidente **Giuseppe Di Masi**

Membro **Franco Lagro**

Membro **Michele Petino**

Etica e integrità

Il Codice Etico e il Modello 231

Arriva Italia ha da tempo adottato un **Modello di organizzazione e gestione ai sensi del d. lgs. 231/2001** in tema di responsabilità d'impresa, approvato dal Consiglio d'amministrazione della società e affidato alla vigilanza di un apposito Organismo interno. Con tale Modello, Arriva Italia intende eliminare o ridurre al minimo possibile il rischio di comportamenti non corretti da parte di persone che agiscono nell'interesse o a vantaggio dell'impresa, con riferimento a quanto previsto dalla normativa e a seguito di un'apposita mappatura delle attività aziendali più rilevanti.

Il Modello include anche l'avvenuta adozione di un **Codice Etico**, contenente i principi e le linee di condotta che caratterizzano l'operare della Società, con invito ad assicurarne l'osservanza da parte di tutti i soggetti che agiscono nell'interesse o a vantaggio dell'azienda.



Politica anticorruzione

In linea con le direttive del Gruppo di appartenenza, Arriva Italia si è dotata di una Politica anticorruzione che viene periodicamente revisionata e aggiornata per essere al passo con l'evoluzione legislativa. In un'azienda come Arriva, la criminalità finanziaria e, in particolare la corruzione, può comportare severi rischi finanziari e reputazionali. I riferimenti normativi sono internazionali: in particolare, il Bribery Act 2010¹, una legge del Parlamento britannico che ha giurisdizione quasi universale.

Nella Politica si pone particolare attenzione ai rischi di corruzione e pagamenti agevolanti. Questi ultimi sono, nella maggior parte dei Paesi, considerati tangenti. In questa categoria possono rientrare regali, ospitalità, donazioni di beneficenza, sponsorizzazioni, sovvenzioni. Le politiche aziendali dettano norme precise che regolano tutti questi aspetti in modo da prevenire il più possibile questo genere di reati.

In ogni momento si possono segnalare anomalie utilizzando appositi canali messi a disposizione dal Gruppo oppure mediante i servizi predisposti a livello locale.

GRI 2-16

GRI 2-23

GRI 2-24

GRI 205-1

¹ <https://www.legislation.gov.uk/ukpga/2010/23/contents>

Il Codice di condotta

Il Gruppo di cui fa parte Arriva aggiorna annualmente il Codice di condotta nella consapevolezza di quanto sia importante continuare a mantenere alta l'asticella sul tema reputazionale.

Il Documento ha anche una versione di sintesi, organizzata in capitoli sintetici in cui vengono toccati tutti gli aspetti principali:

- Doing the Right Thing (rispettare le leggi, agire secondo le politiche e secondo i valori aziendali)
- Far sentire la propria voce (non avere paura di segnalare comportamenti scorretti)
- Garantire la salute e la sicurezza di tutti (attraverso la condivisione delle proprie esperienze e la costante informazione)
- Partecipare al percorso verso Destination Green (aumentare la consapevolezza di cosa significa per Arriva ridurre il proprio impatto ambientale)
- Tutelare i dati personali (rispettare la GDPR)
- Prevenire la corruzione e i comportamenti illeciti (politica "tolleranza zero", attenzione ai fornitori, analisi dei propri comportamenti)
- Fare e accettare regali
- Operare secondo i principi di Concorrenza leale
- Evitare i conflitti di interesse
- Garantire un luogo di lavoro inclusivo
- Usare i social media seguendo regole che garantiscono la netta separazione tra pubblico e privato
- Utilizzare gli strumenti forniti da Arriva avendo cura della loro salvaguardia e dei dati in essi contenuti
- Tutelare le informazioni (seguendo la classificazione decisa a livello aziendale)
- Gestire il proprio attivismo politico, in particolare se un dipendente decide di candidarsi a una carica politica, secondo precise regole
- Seguire i principi del cosiddetto "approvvigionamento responsabile" per la scelta dei fornitori
- Tutelare i diritti umani
- Garantire una contabilità finanziaria accurata

L'importanza dell'ingaggio: il Programma Corporate Confidence

Per fare in modo che tutti i dipendenti siano allineati rispetto ai valori aziendali, a tutti i **neoassunti** viene presentato il programma **Corporate Confidence**.

GRI 205-2

GRI 2-24

**we act legally, fairly and with integrity
at all times**

**we have to speak up culture to call out
behaviour that fails our own standards**

our leadership sets the "tone at the top"

**our staff are equipped to know what is
expected of them**

1♥👍👉 Corporate Confidence

In particolare, la Società prevede un percorso formativo per i dipendenti e i neoassunti che parte dalla condivisione del documento del gruppo che contiene le norme di condotta aziendale (Standards of Business Conduct).

Tali norme definiscono la posizione del gruppo in ciascuna delle principali aree regolate da policy e fissano gli standard minimi di comportamento che tutti i dipendenti si impegnano a rispettare.

Le quattro aree sono Standards of Business Conduct, Competing Fairly, Information Security and Data Protection, Financial Crime. All'interno degli Standard vengono fornite informazioni sulle seguenti Politiche:

- anticorruzione
- leggi sulla concorrenza
- relazione con i pubblici ufficiali
- conflitti di interesse
- antifrode
- antiriciclaggio
- acquisti

Per ciascuna di queste politiche, gli Standard delineano in che modo queste ultime possono operativamente impattare sui dipendenti e forniscono gli strumenti a disposizione dei dipendenti per favorire il rispetto delle politiche stesse.

Gli Standard si concludono con un set di domande esemplificative volte ad aiutare il dipendente a capire se sta facendo la cosa giusta. Ad esempio:

- Cosa penserebbero i miei colleghi, manager o famiglia?
- Se fosse una storia sul giornale, come rappresenterebbe sia me che Arriva?

Il programma formativo Corporate Confidence si completa con una formazione obbligatoria di 45 minuti.

Per i nuovi ingressi in azienda ci sono 4 moduli obbligatori sui seguenti temi:

- sicurezza informatica
- reato finanziario
- codice etico di gruppo
- competizione leale

I neoassunti devono completare questi corsi in un periodo massimo di quattro settimane ed è necessaria una valutazione finale pari almeno all'80% per considerarlo superato.

Per tutti gli altri dipendenti ci sono **moduli formativi di aggiornamento** ogni anno. L'accessibilità a questi aggiornamenti è garantita dal fatto che vengono resi disponibili nella piattaforma intranet aziendale.

La formazione compliance è costituita da formazione obbligatoria e pillole. I corsi sono sempre a disposizione sulla piattaforma.

Agli autisti è dedicata una **formazione specifica** priva di test finale secondo quanto concordato con l'Organismo di vigilanza.

Whistleblowing

GRI 2-16

In questo paragrafo descriviamo la situazione in vigore nel 2022 prima della pubblicazione in Italia della disciplina di recepimento della Direttiva UE 2019/1937 a cui Arriva Italia si sta adeguando nel momento in cui si scrive (Ottobre 2023).

La policy di gruppo in vigore nel 2022 risale al 2017 e contiene, prima di tutto, i modi in cui un dipendente può segnalare eventuali comportamenti scorretti e sono indicati gli strumenti di protezione.

I casi inclusi sono:

- frode, furto o corruzione
- standard di Salute e sicurezza compromessi
- discriminazione o molestie verso i dipendenti
- forme di schiavitù nel gruppo o nella supply chain

L'invito è quello di accedere al canale diretto per sollevare le proprie preoccupazioni, contando sulla confidenzialità delle informazioni. È possibile sia utilizzare il telefono sia scrivere via e-mail.

Una volta che la segnalazione viene presa in carico, l'organizzazione decide se procedere o meno con un'investigazione più approfondita.



Cyber security

Per Arriva Italia, che gestisce i dati personali di migliaia di utenti, oltre a informazioni che possono impattare sul traffico stradale, la sicurezza del proprio sistema informatico costituisce una priorità.

Dal 2020 il Gruppo DB, di cui Arriva Italia fa parte, ha adottato la **Cyber Security and Information Assurance Policy (CSIA)** che è stata revisionata nel 2022.

La policy CSIA è una componente chiave del programma omonimo che:

- definisce la struttura e i requisiti di Arriva in materia di Governance, Risk and Compliance (GRC - governance, rischio e conformità)
- consente alle persone, ai processi e alla tecnologia di operare in un ambiente controllato in termini di rischio
- convalida la conformità commerciale, contrattuale, legale e normativa

Nella policy è ben dettagliata la **governance** di questo importante tema: il responsabile è il **Direttore Group Information Security (IS)**.

È anche istituito un comitato in cui sono presenti membri del top management di ogni divisione operativa e funzione aziendale, l'**Information Security and Privacy Committee (IPSC)**.

Per attuare il sistema definito da CSIA bisogna applicare la Business Information Systems Policy (BSP).

Al fine di rendere le policy operative è necessario mettere in campo un percorso formativo per rendere sempre più consapevoli i nostri utenti sui temi della cyber security. Per questo motivo vengono condotte regolarmente un'**analisi di stato interno** e contestuali **campagne di informazione e formazione**.

L'analisi è articolata in due cicli:

CICLO 1

- Simulazione attacco phishing
- Questionario Assessment individuale
- Formazione generale

CICLO 2

- Simulazione attacco phishing
- Formazione mirata e personalizzata

La **formazione generale** è basata su 27 moduli e tra i temi trattati troviamo: **sicurezza delle password**, **GDPR** (General Data Protection Regulation, protezione dei dati personali), **sicurezza fisica**, gestione **e-mail**, **virus** e **ransomware**. Alcune delle attività comprendono, ad esempio, video, quiz o giochi interattivi della durata media di 8 minuti volti a incrementare la consapevolezza degli utenti rispetto alle tematiche trattate.

SIEM: Security Information Event Management

Arriva Italia ha implementato il servizio **Security Information Event Management**, che include una serie di misure di cybersecurity come Log Management, Event Correlation e User Behavior Analytics, atte a **mitigare il pericolo di minacce informatiche** mediante l'elaborazione, attraverso l'utilizzo dell'Intelligenza Artificiale, dei dati informatici e l'identificazione automatica delle attività anomale.

Mediante due sistemi, uno orientato alla raccolta delle informazioni ed un altro specifico per i comportamenti malevoli, il progetto SOC mediante una specifica piattaforma si occupa di **proteggere gli utenti sfruttando analisi di correlazione e ricerche nel dark web di informazioni riconducibili a possibili minacce** informatiche.





arrivo

02.



arriva

la visione sostenibile

bilancio di sostenibilità.22

La visione della sostenibilità di Arriva Italia impatta sui tre pilastri ESG: l'ambiente perché l'azienda è attenta alla transizione ecologica sia per la mobilità sia per la gestione delle risorse; il sociale per il servizio che fornisce e che tocca ampie fasce di popolazione in un territorio molto vasto e per certi versi frammentato; la governance per l'impegno profuso nel garantire procedure trasparenti ed eque.

Il dialogo con gli stakeholder

GRI 2-29

Per un'azienda come Arriva che fornisce un servizio pubblico è essenziale mantenere una relazione costante e trasparente con tutti quei soggetti che a vario titolo sono influenzati dalle sue attività o che viceversa sono in grado di influenzarle.

Per procedere nel percorso di rendicontazione della sostenibilità, il Gruppo di lavoro sulla sostenibilità ha mappato i propri stakeholder e individuato un pool di rappresentanti "esperti" per ciascuna categoria che sono stati coinvolti nell'analisi di materialità.

L'analisi di materialità

GRI 3-1

Arriva Italia ha intrapreso per la prima volta nel 2023 il percorso per completare la sua prima analisi di materialità, in linea con l'evoluzione dello scenario normativo e in considerazione delle novità introdotte dall'ultima edizione dei GRI Standards.

Questo processo, partito all'interno dell'organizzazione con il coinvolgimento del Gruppo di lavoro sulla sostenibilità (composto dalla Direzione e dalle prime linee) si è focalizzato sugli impatti effettivi e potenziali, positivi e negativi, generati dalle attività organizzative sull'economia, l'ambiente e le persone. Allo stesso tempo alcuni di questi temi sono rilevanti anche considerando l'approccio outside-in perché hanno la capacità di influenzare le attività del Gruppo.

L'elenco finale dei temi materiali è stato determinato identificando e analizzando attentamente gli impatti generati da Arriva Italia nell'intera catena di valore: catena di approvvigionamento e altri rapporti d'affari, attività direttamente controllate e, infine, servizi. L'analisi di materialità è stata compiuta rispettando un approccio a quattro fasi, come previsto dal **GRI 3: Temi materiali 2021**.

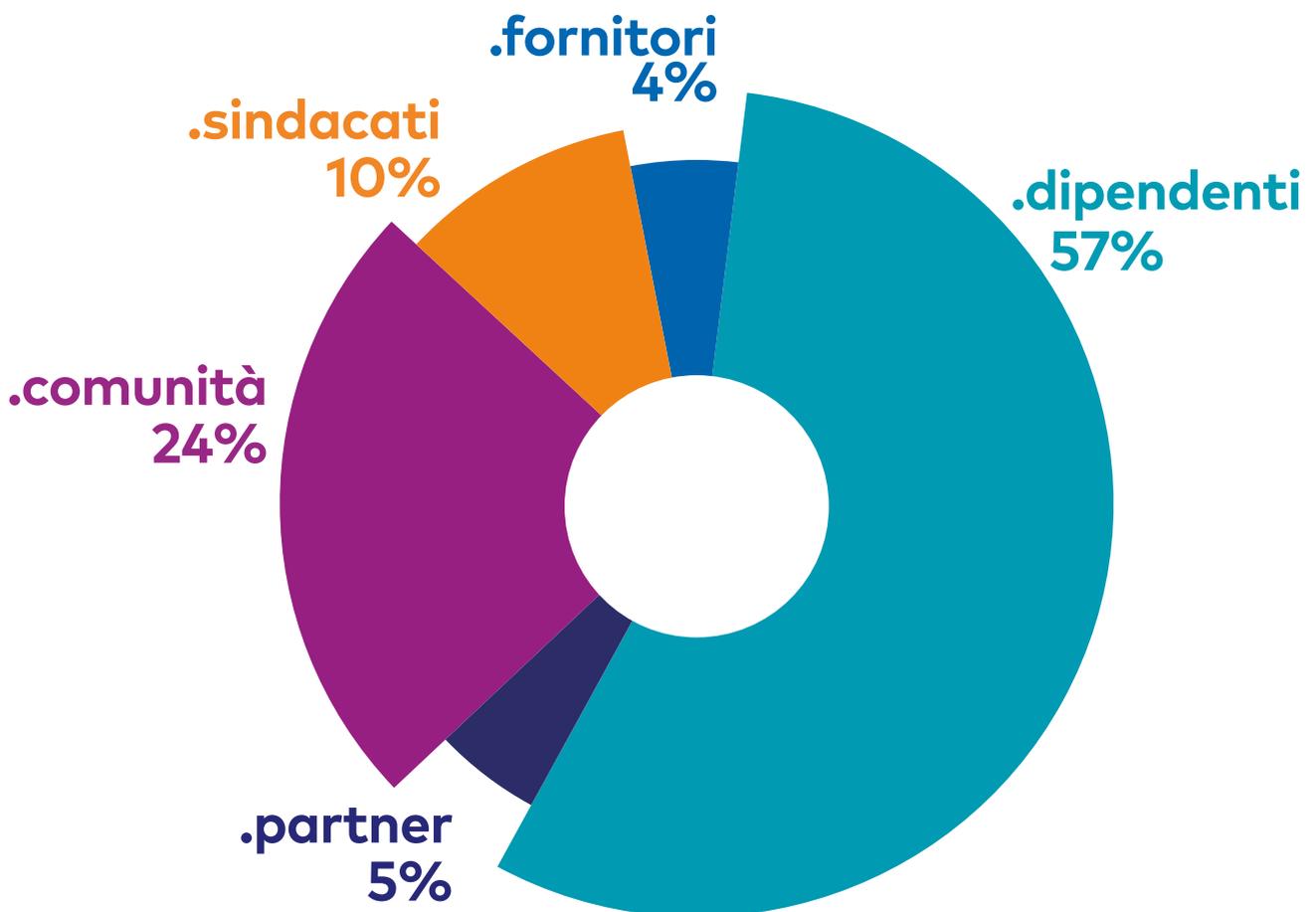
1. **comprensione del contesto dell'organizzazione**
2. **identificazione degli impatti (positivi e negativi)**
3. **valutazione della significatività degli impatti attraverso una survey multi stakeholder**
4. **prioritizzazione degli impatti maggiormente significativi**

Stakeholder coinvolti

Per la fase 3 sono stati coinvolti gli stakeholder in modo da incrociare i loro dati con la materialità interna.

Sono stati coinvolti esperti per ciascuna categoria di stakeholder, con una risposta pari al 72% dei questionari inviati.

Per questa prima analisi di materialità Arriva Italia ha concentrato la sua analisi sugli stakeholder interni, vale a dire i dipendenti.



Lista dei temi materiali

GRI 3-2/3-3

Di seguito è riportata la tabella riassuntiva con l'elenco dei 17 temi materiali categorizzati secondo il pilastro ESG di riferimento e prioritizzati considerando la valutazione degli impatti da parte dell'Organizzazione.

Per ogni tema materiale vengono riportati i seguenti elementi:

- Il pillar ESG di riferimento;
- la significatività dell'impatto con una doppia visione - azienda e stakeholder - così come risulta dall'analisi di materialità (scala da 1 a 4);
- la descrizione degli impatti suddivisi tra positivi e negativi (quando ci sono entrambi);
- la dimensione in cui si verificano gli impatti;
- l'SDG associato.



pillar esg Ambiente

tema materiale	significatività impatto (scala da 1 a 4)	impatto positivo	impatto negativo	dimensione dell'impatto	SDGs associati
Mobilità sostenibile	 azienda stakeholder	La ricerca di carburanti alternativi (energia elettrica, HVO, ecc.) è in grado di generare impatti positivi su ambiente e società.	Le emissioni prodotte dalla flotta hanno un impatto importante sull'ambiente in cui svolge la propria attività.	Attività aziendali/ Servizi	
Efficientamento energetico	 azienda stakeholder	Migliorare l'efficienza energetica di tutte le sedi ha un impatto diretto sulle emissioni generate.	L'utilizzo non efficiente dell'energia ha un impatto negativo sull'ambiente e sui costi dell'azienda.	Attività aziendali	
Gestione efficiente delle risorse idriche e dei rifiuti	 azienda stakeholder	Ridurre i consumi della risorsa idrica e migliorare la gestione dei rifiuti ha un impatto positivo su ambiente e società.	Gestire in maniera non oculata la risorsa idrica e i rifiuti prodotti ha un impatto negativo sia per l'ambiente sia per la società.	Attività aziendali	
Economia circolare	 azienda stakeholder	Adottare un approccio ispirato ai principi della circolarità per la propria flotta genera un effetto positivo sull'ambiente e sulla salute delle persone, perché riduce la quantità di rifiuti in circolazione.	/	Catena di approvvigionamento	



pillar esg
Social

tema materiale	significatività impatto (scala da 1 a 4)	impatto positivo	impatto negativo	dimensione dell'impatto	SDGs associati
Salute e sicurezza dei lavoratori	<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="width: 20px; height: 10px; background-color: #e67e22;"></div> azienda <div style="width: 20px; height: 10px; background-color: #8e6c5a;"></div> stakeholder </div>	Una seria politica di Salute e Sicurezza sul lavoro incide positivamente su prevenzione e riduzione degli infortuni, generando un impatto positivo sul benessere dei lavoratori	Gli infortuni impattano negativamente anche a livello finanziario e a livello sociale.	Attività aziendali	
Qualità e sicurezza dell'esperienza di viaggio	<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="width: 20px; height: 10px; background-color: #e67e22;"></div> azienda <div style="width: 20px; height: 10px; background-color: #8e6c5a;"></div> stakeholder </div>	Rendere l'esperienza di viaggio sempre di qualità oltre che sicura genera un effetto positivo sulle persone che usufruiscono del servizio, in particolare su quelle più fragili (disabili e anziani, ad esempio).	/	Attività aziendali/ Servizi	
Agire responsabile	<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="width: 20px; height: 10px; background-color: #e67e22;"></div> azienda <div style="width: 20px; height: 10px; background-color: #8e6c5a;"></div> stakeholder </div>	Se i lavoratori più a contatto con gli utenti mantengono comportamenti corretti responsabili e aderenti ai valori aziendali riescono a gestire meglio e, in alcuni casi, anche a prevenire eventuali episodi di aggressività. Questo genera un impatto positivo sulla società.	I comportamenti non responsabili soprattutto dei lavoratori a contatto con gli utenti possono avere un impatto negativo.	Servizi	

tema materiale	significatività impatto (scala da 1 a 4)	impatto positivo	impatto negativo	dimensione dell'impatto	SDGs associati
Formazione e sviluppo		L'organizzazione propone corsi di formazione – obbligatoria e non – che sono in grado di valorizzare il percorso dei dipendenti. Queste attività sono propedeutiche allo sviluppo delle singole competenze.	/	Attività aziendali/ Servizi	
Relazioni con il territorio e sostegno alle fasce più disagiate		Colmare le distanze fisiche presenti in alcune zone servite da Arriva Italia ha l'effetto di sostenere le fasce più deboli della popolazione.	/	Attività aziendali/ Servizi	
Welfare		L'organizzazione è attenta a promuovere iniziative per il benessere dei propri dipendenti.	/	Attività aziendali	
Diversità e inclusione		Le politiche di D&I, guidate dalla capogruppo, sono molto evolute e hanno l'obiettivo di migliorare la cultura organizzativa in tal senso.	Non essere inclusivi all'interno crea un problema nell'ambiente lavorativo. Non essere inclusivi all'esterno comporta problemi che impattano sulla società.	Attività aziendali/ Servizi	



pillar esg
Governance

tema materiale	significatività impatto (scala da 1 a 4)	impatto positivo	impatto negativo	dimensione dell'impatto	SDGs associati
Innovazione e digitalizzazione dei processi		L'azienda è impegnata in un percorso per migliorare i processi attraverso la digitalizzazione e l'innovazione.	/	Attività aziendali/ servizi	
Etica e integrità		Rispettare le norme e i principi etici che sono parte integrante delle procedure aziendali permette di creare un impatto positivo sia interno sia esterno all'azienda.	Il rischio connesso a comportamenti non etici è molto alto per questo tipo di organizzazione e ha un potenziale impatto negativo sia sul benessere lavorativo sia sulla società.	Attività aziendali/ Servizi	
Governance della sostenibilità		L'azienda ha deciso di costituire da subito un gruppo di lavoro sulla sostenibilità che aiutasse l'organizzazione a valutare questo processo con la supervisione del Comitato Esecutivo (formato da Amministratore Delegato e principali direzioni aziendali).	/	Attività aziendali	

tema materiale	significatività impatto (scala da 1 a 4)	impatto positivo	impatto negativo	dimensione dell'impatto	SDGs associati
Creazione di valore economico	<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="width: 40%;">azienda</div> <div style="width: 40%;">stakeholder</div> </div>	La sostenibilità finanziaria è prerogativa necessaria per gli aspetti sociali e ambientali.	In assenza di sostenibilità finanziaria l'impatto si riversa su benessere interno e società.	Attività aziendali	
Gestione responsabile della catena di fornitura	<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="width: 40%;">azienda</div> <div style="width: 40%;">stakeholder</div> </div>	La supply chain è centrale nella definizione della strategia di sostenibilità.	Non monitorare da vicino i processi che coinvolgono la supply chain può essere rischioso.	Attività aziendali / Catena di approvvigionamento	 
Efficienza del servizio	<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="width: 40%;">azienda</div> <div style="width: 40%;">stakeholder</div> </div>	L'impegno dell'Organizzazione per garantire sempre servizi efficienti ha un impatto positivo sulla società e sulle comunità perché permette agli utenti di poter svolgere la loro vita quotidiana rispettando esigenze e appuntamenti.	Un servizio inefficiente ha risvolti negativi sia in termini reputazionali sia in termini economici e all'esterno.	Servizi	 

03.



arriva

il valore economico

bilancio di sostenibilità.22

Andamento economico del 2022

Il 2022 risulta un anno complicato per Arriva Italia perché alle conseguenze dovute allo scenario pandemico in corso dal 2020, che ha determinato una contrazione dell'utenza, si è aggiunto il mutato scenario internazionale conseguente alla guerra in Ucraina che ha comportato un forte rialzo di tutte le materie prime. Questi aumenti hanno avuto un impatto immediato sia per quanto riguarda i carburanti sia per la manutenzione dei veicoli e per la componente energetica, tali da far lievitare in modo esponenziale i costi diretti indispensabili per l'erogazione del servizio, con ricadute importanti sui costi di gestione.

In particolare, risultano decisivi gli andamenti sui mercati dei combustibili da autotrazione costituiti da gas metano e gasolio, dal momento che questi ultimi, successivamente agli incrementi rilevati a partire dagli ultimi mesi del 2021, hanno raggiunto nel 2022 livelli mai registrati in passato, per poi avviarsi verso una lieve normalizzazione a partire da fine anno.

Permangono, però, valori ancora assai elevati rispetto ai periodi precedenti, che incidono in misura significativa sui costi dell'azienda e che sono stati solo in minima parte ristorati dai provvedimenti assunti dal Governo (il cosiddetto Decreto Aiuti) al fine di alleviare l'impatto degli eccezionali aumenti dei prezzi dell'energia elettrica e del gas metano.

GRI 201-4

L'azienda è impegnata a trovare le soluzioni per operare in condizioni di continuità.

Un altro tema che impatta sulle attività di Arriva Italia è la cronica difficoltà a reperire personale di guida in possesso dei necessari ed obbligatori requisiti, con il conseguente impoverimento quali-quantitativo degli organici aziendali che, a sua volta, impatta direttamente sui costi del personale (selezione, formazione ecc.) che rappresentano circa il 50% di tutti i costi aziendali.

Nonostante il contesto incerto, l'azienda è impegnata a trovare le soluzioni per operare in condizioni di continuità.

Un segnale positivo è il fatturato 2022 (pari a 143 milioni di euro circa) in crescita del 15% rispetto al 2021.

Il valore economico generato e distribuito

GRI 201-1

indicatore	udm	quantità 2022
Valore economico generato		
Ricavi	€	142.974.375
Valore economico distribuito		
Al personale	€	67.012.279
Ai fornitori di capitale	€	Non sono stati pagati dividendi né finanziamenti
Alla Pubblica Amministrazione	€	20.304.856
Valore distribuito alla comunità	€	41.310
Valore trattenuto in azienda	€	55.615.931

Gli investimenti

Nel corso del 2022 Arriva Italia ha investito in totale **31,8 milioni di euro**. Circa 25 milioni di euro sono stati destinati all'**ammodernamento della flotta**.

2,8 milioni di euro sono stati investiti in sistemi di **bigliettazione elettronica**, per migliorare la qualità del servizio.

Per ristrutturare e **ammodernare i depositi** della società sono stati investiti 5,7 milioni di euro.

Questi investimenti sono stati in parte finanziati da contributi governativi.

La catena di fornitura

Arriva Italia è dotata di una Politica degli approvvigionamenti di Gruppo che si pone i seguenti obiettivi:

- Ottenere dai fornitori costi, qualità e servizi ottimali
- Gestire il rischio all'interno della filiera
- Trattare in modo equo i fornitori
- Sostenere il raggiungimento degli obiettivi di sostenibilità di Arriva
- Ottenere sinergie d'acquisto tra le unità operative

In particolare, nella policy, a proposito del tema sostenibilità, si specifica che Arriva vuole sempre più lavorare con fornitori che hanno il miglior impatto ambientale e sociale, essendo consapevole che una parte considerevole del proprio impatto derivi dalle attività della filiera.

Nel 2022 il valore delle forniture è stato pari a **94,1 milioni di euro**, di cui il **29,5%** affidato ad **aziende con sede nella stessa provincia** dell'Area Operativa servita. Se invece consideriamo la Regione come base, la percentuale di spesa ad aziende locali raggiunge il **45,1%**. Questi dati descrivono un'azienda che contribuisce attivamente all'economia dei territori in cui è operativa, non solo attraverso le proprie attività dirette, ma anche facendo scelte precise in termini di fornitori.

GRI 204-1

La catena di fornitura in Arriva Italia è suddivisa tra **acquisti diretti** (tutto ciò che viene utilizzato per permettere ai mezzi di muoversi) e **indiretti** (ad esempio, le pulizie o i servizi di officina esterni).

A seconda del valore della fornitura, si seguono diversi percorsi di approvvigionamento:

- **Valore approvvigionamento minore di 1.000 €**: viene utilizzato l'acquisto diretto per ottimizzare i tempi (normalmente l'acquisto viene fatto localmente ma si fa in ogni caso riferimento a un contratto centralizzato, con alcune eccezioni)
- **Valore approvvigionamento tra 1.000-9.999 €**: vengono richieste due offerte
- **Valore approvvigionamento tra 10.000-99.999 €**: vengono richieste tre offerte (in alcuni casi si preferisce indire una gara anche per acquisti rientranti in questa fascia)
- **Valore approvvigionamento maggiore di 100.000 €**: viene indetta una gara dall'Ufficio Acquisti (la gara può essere pubblica o privata, in entrambi i casi viene gestita sulla piattaforma aziendale ArrivaBuy)

Il rispetto di determinati **criteri ambientali** viene richiesto per ora solo per le tipologie di gare più impattanti in campo edile (ad esempio, in caso di ristrutturazioni) e per quanto riguarda i servizi di pulizie.

Nell'acquisto dei mezzi necessari per svolgere il servizio, il consumo di carburante rappresenta sempre un fattore importante e determinante. Tra i requisiti di gara per l'acquisto di autobus, Arriva Italia chiede che vengano rispettati determinati parametri di sostenibilità.

In alcune gare viene anche aggiunto il rispetto del **criterio di prossimità**: viene assegnato un punteggio maggiore a chi è più vicino alla sede per cui viene fatta la gara.

Per quanto riguarda il rispetto dei **criteri sociali** vengono richiesti il DURC (Documento Unico Di Regolarità Contributiva) e l'autodichiarazione sull'obbligo di legge 68/99 relativo alle categorie protette.

È allo studio l'idea di creare un **albo fornitori** per tenere sotto controllo tutti i fornitori, anche quelli che rientrano normalmente nell'acquisto diretto e inserire un sistema di qualifica e di ranking del fornitore.

Attualmente ogni fornitore per partecipare a una procedura di gara deve prendere visione e accettare le policy e gli standard del gruppo Arriva.

Arriva Italia intende valutare la possibilità di sottoporre ai fornitori un questionario per quanto riguarda diritti umani e ambiente. In alternativa, il fornitore può presentare la scorecard di Ecovadis. Per ora non si tratta di nulla di vincolante: nel prossimo Report verranno forniti i dati di retention rispetto a questo progetto.

Innovazione digitale

Arriva Italia è impegnata in un'opera generale di innovazione e digitalizzazione dei propri processi per favorire procedure più efficaci che hanno risvolti vantaggiosi sia a livello economico sia a livello ambientale.

Arxivar è un progetto nato per **ottimizzare i flussi** approvativi e ha i seguenti obiettivi:



digitalizzazione dei flussi cartacei per **ridurre il consumo di carta**



unificazione dei processi di acquisto delle diverse aree al fine di ottenere una singola modalità di acquisto relativa all'intero gruppo One Company



ottimizzazione dei processi, rendendoli più chiari, controllabili e semplici, semplificando dunque sia il processo operativo che quello di registrazione



sviluppo della compliance con le linee guida aziendali tedesche



04.



arriva

le persone al centro

bilancio di sostenibilità.22

Il trasporto pubblico rappresenta l'essenza stessa della diversità, in quanto è un servizio offerto indistintamente a tutti.

Per questo, **al centro della strategia aziendale** e di sostenibilità di Arriva Italia ci sono **le persone**: sia quelle al suo interno, senza le quali l'azienda non sarebbe in grado di offrire servizi efficienti e di qualità, sia quelle all'esterno, vale a dire i passeggeri che usufruiscono dei suddetti servizi. La diversità è un valore da tutelare e da gestire, perché le differenze possono generare frutti straordinari ma anche conflitti.

Diversity & Inclusion: l'impegno di Arriva Italia

Governance e obiettivi chiari

tema
materiale:
diversity
& inclusion

La **strategia** di Arriva Italia mira a **promuovere il cambiamento culturale verso l'inclusione** tanto all'interno dell'organizzazione quanto all'esterno, nelle comunità servite e nei territori in cui opera. Tale approccio si concretizza con **programmi** generali di **sensibilizzazione e formazione** e anche attraverso **iniziative concrete** pensate per dare risposta a specifiche esigenze.

Arriva Italia, a partire dalle linee guida del gruppo internazionale di cui fa parte, affronta questo tema con una governance chiara. Al **Comitato Etico, Diversity e Inclusion** è stato affiancato, dall'inizio del 2022, il ruolo di **Diversity & Inclusion manager** che ha il compito di attuare la strategia aziendale, favorendo il necessario cambiamento culturale all'interno dell'organizzazione – a tutti i livelli – e all'esterno nelle relazioni con i passeggeri.

La Policy generale sul tema del gruppo a livello internazionale risale al 2019 e nei vari Paesi viene applicata integrandola con eventuali normative nazionali, come le Politiche antidiscriminatorie.

Nel 2023 è stato avviato il processo di **certificazione della parità di genere** UNI PdR 125. Il progetto pilota è in corso e verrà poi esteso alle altre sedi.

Tra gli obiettivi della strategia di inclusione di un'organizzazione che appartiene a un settore ad altissima prevalenza maschile c'è quello di **incrementare il numero delle donne** che costituiscono una categoria sottorappresentata, in particolare, in determinati ruoli (management e conducenti), attraverso diverse azioni a supporto. Ad esempio, nel 2023, all'interno delle iniziative previste a Bergamo per la Giornata internazionale della donna, Arriva Italia ha sostenuto

Inedite, spettacolo teatrale pensato anche per promuovere la diversità di genere in alcuni mestieri, come quello dell'autista. Sono anche state coinvolte le agenzie per il lavoro per reclutare donne all'interno del progetto Drivers Academy (v. p. 66).

Sempre con l'obiettivo di incentivare la candidatura di donne per la mansione di conducente e incrementare il numero di autiste è stata avviata una **campagna interna di ascolto**, finalizzata a indagare diversi aspetti legati alla professione di autista. Questa campagna, partita nelle sedi di Arriva Udine, è in programma in tutte le sedi di Arriva Italia. Vengono analizzati i fattori che hanno determinato l'avvicinamento a questa professione da parte delle donne, quali sono gli aspetti positivi e quali negativi di questo mestiere. Vengono affrontati temi legati alla sicurezza con i colleghi e con i passeggeri, al fine di individuare i punti chiave sui quali puntare per rendere più attrattivi per le donne questo mestiere e questo settore.

Il network GAIN

Il network GAIN (acronimo di Global Arriva Inclusion Network e che in inglese significa **guadagno**, perché è provato che le organizzazioni con una maggiore inclusività hanno migliori performances, oltre a essere più attrattive verso i talenti, soprattutto quelli appartenenti alle giovani generazioni) è una comunità di colleghi di tutto il Gruppo, nata per contribuire a guidare la strategia di gruppo sull'inclusione. È uno **spazio sicuro** dove **condividere esperienze** di lavoro in Arriva, fornire feedback alla leadership su qualsiasi sfida si trovi ad affrontare e portare soluzioni e idee creative.

È un **network aperto** a chiunque sia interessato alla diversità e all'inclusione, sia per apportare il proprio contributo per "educare" alla cultura dell'inclusione e identificare aree di miglioramento sia per ascoltare e imparare di più su culture ed esperienze diverse dalle proprie.

Lo scopo di GAIN è quello di coltivare una cultura a cui tutti sentano di appartenere, dove tutti siano rispettati e le differenze celebrate, secondo i seguenti pilastri:

- **Sostenere:** dare voce alle diversità nell'organizzazione (alle persone)
- **Educare:** aumentare la capacità organizzativa di comprendere l'inclusione
- **Collaborare:** condividere le best practices tra le organizzazioni del gruppo
- **Celebrare** le differenze e le diversità di questa grande organizzazione

Il ruolo della formazione

La formazione è fondamentale quando un'organizzazione vuole cambiare la propria cultura aziendale rispetto a un tema così delicato e pervasivo.

Nel 2021 è stato avviato un percorso sui temi D&I che ha coinvolto **senior e middle management** e i giovani del progetto Leader del Futuro (**under 35**).

Gli obiettivi di questo percorso sono chiari:

- aumentare la consapevolezza e la conoscenza dei temi D&I
- stimolare confronto e discussione sui suddetti temi per immaginare un nuovo modello organizzativo

I manager inizialmente sono stati coinvolti in incontri frontali (i cosiddetti inspiring breakfast) con ospiti d'eccezione, mentre con gli young talent l'approccio è stato partecipativo allo scopo di fare prendere coscienza dei propri pregiudizi, soprattutto di quelli inconsapevoli.

Questi due percorsi si sono conclusi con un momento formativo unico in cui i manager e i giovani talenti si sono confrontati per fare emergere idee e contributi.

Nel 2022 l'esperienza è proseguita per i manager che hanno partecipato a un nuovo ciclo di incontri di circa 2 ore ciascuno finalizzati a fornire le competenze per gestire la diversità sul lavoro. La formazione ha trattato diversi temi: la decostruzione dei pregiudizi, la buona comunicazione come strumento conciliativo, la gestione dei conflitti e, infine, i nuovi modelli organizzativi per incrementare la partecipazione dei collaboratori.

Nel programma sono stati coinvolti diversi esperti esterni, tra cui Rosi Russo, in arte @rositauau, presidente di **Parole O_Stili**, un progetto sociale di sensibilizzazione contro la violenza delle parole.



visita il sito
[paroleostili.it](https://www.paroleostili.it)

Wellbeing: la strada per l'inclusione

In Arriva Italia il concetto di benessere del dipendente afferisce alla sfera della D&I perché un ambiente di lavoro più amichevole, inclusivo e sicuro aiuta i dipendenti a sentirsi accolti ed esprimere se stessi al meglio, ed è provato che questo conduca a una maggiore produttività e quindi a un beneficio anche per l'azienda.

I can be me è la campagna di comunicazione lanciata dal Gruppo allo scopo di promuovere le iniziative aziendali pensate per il benessere e la sicurezza dei dipendenti.

All'interno di questa campagna trovano posto iniziative molto concrete come l'assistenza medica telefonica h24 per tutti i dipendenti e le loro famiglie, il supporto psicologico e la massima attenzione alla sicurezza personale sui luoghi di lavoro.

GRI 403-6

I can be me

Arriva Italia si impegna per permettere a tutti e tutte di essere se stessi in azienda.

Impegnandosi ogni giorno ad essere un luogo di lavoro inclusivo



UNA POLITICA DI DIVERSITY E INCLUSION

Arriva ha sottoscritto una procedura per promuovere la diversità e l'inclusione all'interno dell'organizzazione. Puoi trovarla in Bacheca!

WISTLEBLOWING

Arriva riconosce l'importanza di permettere ai dipendenti di segnalare eventuali situazioni spiacevoli e comportamenti sbagliati. Per questo è a disposizione uno strumento protetto. Casella telefonica riservata: 0044 191 528 5322 Email: inconfidence@arriva.co.uk

Prendendosi cura di te e della tua famiglia



ASSISTENZA MEDICA TELEFONICA

Un servizio accessibile a te e ai tuoi familiari di primo grado attraverso un **call center telefonico disponibile 24/7**, da ogni parte del mondo.

Cosa puoi richiedere a Mediphonica?

Valutazione a distanza dell'urgenza medica, supporto nella gestione dell'emergenza, prescrizione di farmaci, follow up clinico, relazione medica via email, l'invio di un'ambulanza se necessario.

Hai ricevuto il tuo **codice personale** e le modalità di fruizione del servizio attraverso **Bacheca**, il numero di telefono per accedere al servizio è **0452456545**

SPORTELLO DI ASCOLTO E SUPPORTO PSICOLOGICO

Ogni martedì pomeriggio e ogni venerdì mattina una **psicologa** è a disposizione per dare supporto professionale al fine di riattivare risorse e capacità personali che consentono di raggiungere la piena autonomia nel gestire momenti di cambiamento e di **disagio personale, familiare e lavorativo**.

Puoi richiedere un appuntamento contattando la **Dott.ssa Federica Barboni** via mail: fbarboni@issim.it

Maggiori informazioni su **Bacheca**!



SCONTI E CONVENZIONI

RISERVATI PER I DIPENDENTI ARRIVA

Arriva4me è il piano dedicato al tempo libero dei dipendenti Arriva Italia e dei propri cari. Scopri tutti gli sconti e le convenzioni a te riservate in **Bacheca**.

Ascoltando il tuo punto di vista



SONDAGGIO DIPENDENTI

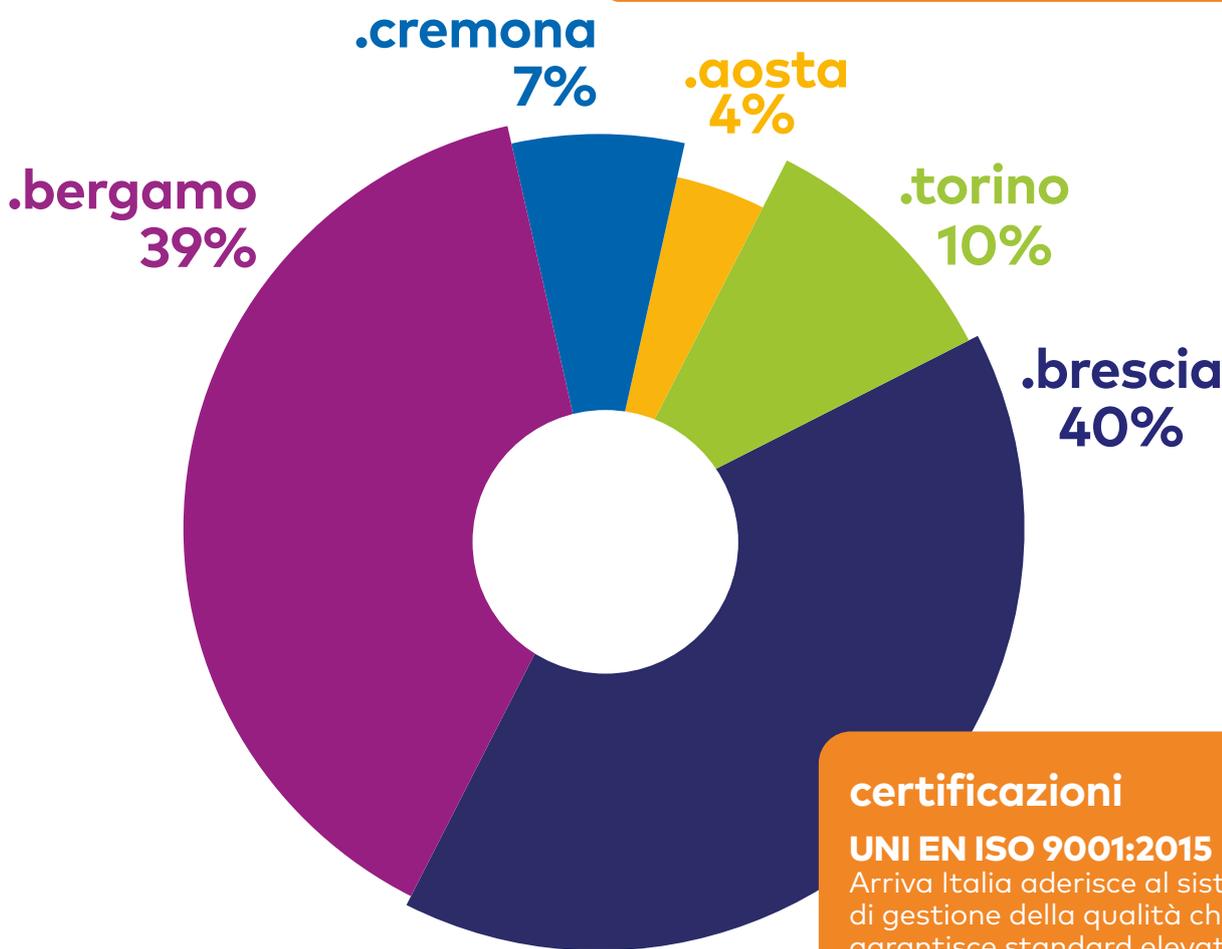
Ogni anno Arriva ascolta la **voce** di tutti i dipendenti del Gruppo, per comprendere il **punto di vista**, i **bisogni** e le **idee** di chi fa parte dell'Organizzazione. I risultati del **Sondaggio Dipendenti 2022** sono stati elaborati, presto vi comunicheremo le **iniziative** che verranno realizzate!



Utenti e passeggeri



34,1 Milioni
passeggeri nel 2022



.roma

Il servizio di Roma viene rendicontato a parte perché riguarda un'unica categoria, quella degli **studenti**. Per l'anno scolastico 2021/2022 risultano 833 iscritti, pertanto in un anno si tratta di 143,2 mila passeggeri.

certificazioni

UNI EN ISO 9001:2015

Arriva Italia aderisce al sistema di gestione della qualità che garantisce standard elevati nella fornitura di servizi e prodotti. Questa certificazione rappresenta l'impegno dell'azienda per il miglioramento continuo.

UNI EN 13816:2002

Arriva Italia aderisce alle norme di qualità specifiche per il settore Trasporto pubblico di passeggeri

Il 10% dei reclami ricevuti nel 2022 (9.615 in tutto) risulta fondato.

Servizi: digitali e continuativi

In Arriva Italia vengono utilizzati tutti gli strumenti più innovativi ed efficienti allo scopo di migliorare l'esperienza di viaggio dell'utente.

Il customer care e i bot

All'interno di tutti i siti web del Gruppo è presente un bot che permette di conoscere in modo smart, istantaneo e interattivo le tratte e i relativi costi, oltre ad altre informazioni. Ad esempio, l'utente può informarsi tramite il bot sugli **oggetti smarriti** e in questo modo il processo di ricerca ne risulta snellito.

Contact center: sempre a disposizione

Le chiamate vengono gestite da un **contact center unico attivo dalle 8 alle 18** tutti i giorni, esclusa la domenica. Inoltre, per far fronte alle necessità degli utenti, nei periodi di maggior richiesta il contact center viene potenziato.

Siti web accessibili per un'azienda inclusiva

Su tutti i siti web del Gruppo l'applicazione di intelligenza artificiale di **AccessiWay** è responsabile della risoluzione del 70% dei requisiti tecnici richiesti dalle norme di legge. L'applicazione scansiona e analizza il sito web di Arriva Italia attraverso un processo di "comprensione contestuale" che impara lo scopo e la funzione di ogni singolo elemento prima di correggerlo. Grazie ad AccessiWay e alle tecnologie utilizzate, **la piattaforma digitale di Arriva Italia è dunque completamente accessibile per tutte le persone** affette da disabilità visive, motorie e cognitive ed è pienamente conforme alle normative sull'accessibilità online.

Comunicazioni aggiornate in real-time

Su tutti i siti web è presente una sezione dedicata alle notizie relative alle linee ed al servizio, aggiornato day-to-day al fine di predisporre sempre i viaggiatori ad un viaggio informato. Inoltre, nei territori in cui Arriva opera sono presenti più di 100 paline digitali con informazioni in tempo reale sul passaggio dei mezzi.

Tutti gli autobus usano a bordo i **sistemi AVM-AVL** mediante cui è possibile controllare la posizione e lo stato dei veicoli (parcheggiato, in moto etc..) in real-time. Mediante un indicatore **OPTIDRIVE** viene, inoltre, assegnato un punteggio ecologico allo stile di guida del conducente, basandosi su parametri come percentuale di marcia per inerzia o di inattività di motore.

Nell'ottica del miglioramento del servizio è anche installato sui mezzi un monitoraggio in grado di confrontare, previo setup del conducente, il passaggio reale alle fermate con l'orario supposto.

tema
materiale:
esperienza
di viaggio

tema
materiale:
diversity
& inclusion

tema
materiale:
efficienza
del servizio



La comunicazione con l'utente al centro

Come detto, Arriva Italia ha potenziato i canali digitali per migliorare l'esperienza di viaggio dei propri clienti. Oltre al portale web, è possibile scaricare l'applicazione **Arriva MyPay** per acquistare titoli di viaggio direttamente sul bus o per recuperare il proprio abbonamento (per gli utenti dell'area lombarda).

Arriva Italia non dimentica i canali più classici per essere inclusiva anche nei confronti delle fasce di popolazione che per età e strumenti non si affidano a soluzioni digitali. Nelle principali fermate e nelle autostazioni vengono affissi volantini cartacei. Nelle autostazioni e non solo ci sono sportelli aziendali aperti al pubblico tramite bacheche e pannelli luminosi. Viene fornita anche un'informazione di tipo dinamico: sui mezzi sono presenti adesivi interni/esterni, pendolini interni e, ove possibile, anche schermi digitali.

È attivo anche un canale **Telegram** per Aosta, Torino, Bergamo-Lecco: in tutto nel 2022 si sono iscritti **circa 1.000 utenti**.

**Arriva MyPay
è una soluzione
pratica e che
viene apprezzata
dall'utenza:
180 mila
download
nel 2022.**

Le politiche tariffarie

Le politiche tariffarie per i servizi di Arriva Italia vengono definite nell'ambito dei contratti di servizio stipulati con gli Enti affidanti.

Per tutte le aree sono disponibili diverse tipologie di titoli, urbani ed extraurbani, che i clienti possono acquistare scegliendo quella che meglio si adatta alle proprie abitudini ed esigenze di viaggio (Corse semplici/Carnet/ Abbonamenti Settimanali 5 o 7 giorni/ Abbonamenti Mensili/ Abbonamenti Annuali/Plurimensili).

In tutte le aree territoriali della Lombardia è prevista l'adesione a "Io Viaggio" di Regione Lombardia e alle agevolazioni regionali.

Politiche tariffarie per territori

Brescia e Bergamo

Il sistema tariffario è **a zone**: le tariffe vengono calcolate in funzione del numero di zone attraversate a cominciare dalla zona in cui si trova la località di partenza.

Per gli studenti è previsto un abbonamento integrato urbano ed extraurbano per i servizi da/per il capoluogo.

Lecco

Il sistema è di tipo **lineare**, articolato in classi chilometriche di distanza (la tariffa si calcola sulla distanza percorsa).

Cremona

Il sistema tariffario per le linee extraurbane è **a zone**; per i servizi urbani vige la tariffazione urbana e urbana integrata.

Torino

Esistono due sistemi tariffari:

- **Sistema Integrato Formula**: per i servizi aventi sia origine sia destinazione all'interno di un'area circoscritta intorno la città di Torino, denominata Formula. L'utente con un unico abbonamento può accedere a tutti i servizi di linea, ferroviaria e automobilistici, presenti all'interno dell'area integrata, indipendentemente dal vettore utilizzato
- **Sistema tariffario pentachilometrico**: per i servizi extraurbani aventi origine e/o destinazione al di fuori dell'area integrata Formula, la tariffa si determina in base alla distanza percorsa, articolata in scaglioni chilometrici.

Aosta

Il sistema è di tipo **lineare** articolato in classi chilometriche di distanza (la tariffa si calcola sulla distanza percorsa). Solo i lavoratori e/o studenti e solo se residenti in Valle d'Aosta possono acquistare abbonamenti settimanali e/o mensili.

Le agevolazioni

Oltre alle tariffe base, sono previste agevolazioni dedicate a particolari categorie di clienti, declinate con diverse modalità in ogni area a seconda del servizio offerto e delle politiche definite dagli Enti affidanti.

In tutti i territori le agevolazioni si concentrano sugli **studenti**, universitari e non: convenzioni speciali a cui si aggiunge la possibilità di **rateizzare l'acquisto degli abbonamenti annuali studenti** sia tramite portale web sia tramite Applicazione. In molti casi le convenzioni sono fatte direttamente con le università: UNIBS e Università Cattolica a Brescia, UniBg a Bergamo.

Oltre alle agevolazioni dedicate agli studenti, sono attive anche convenzioni con Comuni e Aziende locali per facilitare l'acquisto dell'abbonamento mensile di residenti o lavoratori.

Ad **Aosta** sono attive agevolazioni riservate ai Residenti della Valle d'Aosta per disabili anziani, sconto con credito trasporti, gratuità su alcuni servizi turistici.



La rete di vendita

La rete di vendita è capillare su tutti i territori e molti degli esercizi commerciali convenzionati operano anche durante i periodi di festività. Le biglietterie fisiche sono presenti a Bergamo, Brescia, Cremona, Aosta, Courmayeur, Susa, Torino, Pinerolo.

Sono diverse le possibilità:

- A **Brescia, Bergamo, Lecco** e **Cremona** è attiva la possibilità di acquisto dei servizi di TPL mediante applicazione **Arriva MyPAY** o portale web (sia titoli di corsa semplice sia abbonamenti).
- Ad **Aosta** è attiva la possibilità di acquisto di titoli di corsa semplice dei servizi di TPL mediante l'applicazione **Arriva MyPAY**.
- A **Torino** è attiva la possibilità di acquisto di titoli di abbonamento mediante portale e-commerce del consorzio Extra.To con caricamento diretto sulla smartcard personale; sulle linee aeroportuali è inoltre attivo il pagamento tramite carte di credito contactless per i titoli di corsa semplice e/o mediante l'applicazione **Arriva MyPay**.

Per tutte le aree è comunque possibile l'acquisto del titolo di corsa semplice a bordo con denaro contato e di piccolo taglio con l'applicazione di un sovrapprezzo stabilito dall'Ente.

Arriva sta lavorando per estendere la copertura di questi nuovi canali a tutti i titoli di viaggio e per tutti i territori.

Per permettere ai passeggeri di poter viaggiare regolarmente anche nel caso di imprevisti, è stato disposto che i titoli di viaggio di corsa semplice abbiano validità illimitata (in precedenza avevano validità 2 mesi dall'acquisto).

Per i servizi commerciali, oltre che in rivendita e a bordo, è possibile l'acquisto e contestuale prenotazione della corsa tramite portale e-commerce dedicato

Sono in corso di attivazione altri canali per l'acquisto dei titoli di viaggio, tra cui strumenti on-line che già consentono il caricamento degli abbonamenti sulla smartcard e strumenti di pagamento contactless anche per i titoli di corsa semplice già operativi su alcune linee.

La qualità del servizio

Per Arriva Italia è prioritario erogare un servizio che rispetti non solo vincoli contrattuali dettati dai singoli contratti di servizio ma anche standard ulteriori che l'azienda si pone come riferimento per soddisfare le esigenze della clientela.

di monitoraggio che analizza le risorse erogate, compie sopralluoghi mirati e specifici, verifica l'applicazione del contratto di servizio.

Arriva Italia calcola il proprio livello di efficienza sulla base della differenza tra "qualità progettata" e "qualità erogata" e monitora i parametri attraverso:

- verifiche programmate da parte del personale addetto al controllo
- indagini del Mystery client

La **Carta della Mobilità** è il documento che regola i rapporti fra l'azienda che offre il servizio di trasporto e i suoi clienti. Ha lo scopo di informare i passeggeri sulle caratteristiche del proprio servizio e sulle modalità di viaggio e di stabilire gli obiettivi dell'azienda relativamente a:

- il livello di servizio che si intende garantire (ad esempio, il tempo di risposta alle segnalazioni dovrà essere inferiore a x giorni)
- la soglia di prestazione inaccettabile (se non viene rispettata tale soglia, la misura correttiva è immediata)

A questi si aggiungono gli **obiettivi aziendali** che sono **migliorativi**.

Per rendere efficace la politica di qualità è necessario un costante sistema

tema
materiale:
qualità
del servizio



Mystery client: i risultati del 2022 e le azioni intraprese

Nel 2022 è stata commissionata una indagine di Mystery client presso tutti i bacini di trasporto ove opera Arriva Italia. L'indagine, svolta nel mese di novembre, è stata condotta da un fornitore terzo qualificato i cui incaricati, in modo anonimo, hanno utilizzato i servizi di trasporto erogati nonché quelli di supporto (ad esempio customer care, sito internet, app, rivendite titoli di viaggio ecc.) in veste di comuni clienti, rilevando il grado di conformità rispetto a una serie di indicatori precedentemente definiti e riferibili al percorso che caratterizza tipicamente l'acquisto e il consumo del servizio erogato dalle varie unità operative di Arriva Italia.

Le indagini hanno coinvolto tutti gli ambiti che riguardano l'esperienza di viaggio: dagli impianti di fermata ai punti vendita, dal call center alle modalità di interazione, fino al momento in cui il passeggero è a bordo del mezzo. In tutto le osservazioni raccolte dal Mystery client sono state 879.

Le **valutazioni** del Mystery client risultano positive e allineate ai giudizi di soddisfazione formulati dai clienti. Nei casi in cui emerga un gap tra le aspettative di qualità del servizio e i giudizi formulati dai clienti, l'azienda mette in campo attività di analisi e possibili azioni di miglioramento.

A fronte dei risultati emersi dall'indagine di Mystery client sul fronte dei reclami, Arriva Italia ha deciso di **riorganizzare le competenze interne prevedendo una funzione di più alto livello responsabile della gestione della Comunicazione esterna e di Customer care**, in modo da migliorare gli standard attuali.



Dipendenti

Fatti e cifre

GRI 2-7

I dipendenti al 31 dicembre 2022 sono **1.467**, di questi l'**86%** appartiene alla categoria **operai** (in larga parte autisti) e, di conseguenza, vista la predominanza maschile in questo mondo, il **90%** è rappresentato da uomini.

dipendenti suddivisi per ruolo e genere

	udm	2022
Dirigenti uomo	n.	15
Dirigenti donna	n.	5
Quadri uomo	n.	19
Quadri donna	n.	9
Impiegati uomo	n.	95
Impiegati donna	n.	56
Operai uomo	n.	1.193
Operai donna	n.	75

Viene garantito un elevato livello di stabilità: nel 2022 il 96% dei dipendenti sono assunti con **contratto a tempo indeterminato**.

I dipendenti full-time rappresentano l'88% nel 2022:

dipendenti suddivisi per contratto e genere

	udm	2022
full-time uomo	n.	1.203
full-time donna	n.	92
part-time uomo	n.	119
part-time donna	n.	53



L'opinione dei dipendenti conta

Arriva Italia mostra attenzione verso le proprie persone anche attraverso l'erogazione a cadenza annuale di un sondaggio aperto a tutti, a cui è possibile rispondere in completo anonimato.

I risultati del sondaggio aiutano a fare emergere proposte che vengono successivamente valutate e implementate in base agli obiettivi aziendali.

L'**82% dei dipendenti part-time è assunto nella sede di Roma**: questo fatto è imputabile al tipo di servizio erogato e al tipo di contratto previsto dal Comune di Roma. Questa peculiarità determina anche il fatto che a Roma molti dipendenti vengono assunti a inizio servizio per la durata del servizio stesso con un contratto a tempo determinato. Questo impatta anche sul numero di assunzioni fatte a Roma rispetto alle altre sedi.

GRI 402-1

Il **100%** dei dipendenti è coperto da **CCNL** (Contratti Collettivi Nazionali di Lavoro) e i contratti sono suddivisi nelle seguenti tipologie:

- CCNL Autoferrotranvieri (89%)
- CCNL Dirigenti industria (1,4%)
- CCNL Autorimesse-Noleggio Automezzi (6,6% a Roma)
- CCNL Noleggio autobus con conducente (3% a Roma)

Il 42% dei dipendenti è iscritto al sindacato.

Dipendenti suddivisi per tipologia di contratto e genere

	udm	2022
dipendenti uomo assunti tempo indeterminato	n.	1.276
dipendenti donna assunti tempo indeterminato	n.	136
dipendenti uomo assunti tempo determinato	n.	46
dipendenti donna assunti tempo determinato	n.	9

GRI 401-1

I cambiamenti organizzativi vengono definiti internamente sulla base delle norme contrattuali in vigore e organizzati secondo le necessità del collega coinvolto. In caso di trasferimento di personale operativo verso sedi in cui è disponibile la foresteria, questa viene prioritariamente dedicata loro (Aosta, Bergamo, Brescia). Per i cambiamenti di tipo organizzativo, come quelli sopra elencati, il periodo è di circa un mese.

GRI 401-2

Arriva Italia normalmente assume tutti come propri dipendenti. In alcuni casi particolari legati a periodi specifici - come la copertura del periodo estivo o la campagna abbonamenti - capita di ricorrere al lavoro somministrato.

GRI 2-8

L'ingaggio dei giovani

L'età dei dipendenti

Il **94%** dei dipendenti ha **più di 30 anni** e di questi il **49% supera i 50 anni**. La media di anzianità in azienda è di quasi 11 anni, a conferma di una forte loyalty da parte dei dipendenti.

età	udm	2022
dipendenti meno di 30 anni	n.	81
dipendenti tra 30 e 50 anni	n.	662
dipendenti più di 50 anni	n.	724

Nuove assunzioni, uscite e turnover

Nel 2022 sono uscite più persone di quelle che sono entrate. Questo è dovuto principalmente alla carenza di autisti, un problema di cui soffre tutto il settore del trasporto, pubblico e privato.

Nel 2022 sono state **assunte 184 persone** (più dell'80% sono uomini e over 30).

assunzioni e turnover	udm	2022
nuove assunzioni uomo	n.	154
nuove assunzioni donna	n.	31
uscite dall'azienda uomo	n.	227
uscite dall'azienda donna	n.	41
turnover uomo	%	17,7
turnover donna	%	28,28

nuove assunzioni	udm	2022
nuovi assunti <30	n.	34
nuovi assunti 30-50	n.	71
nuovi assunti >50	n.	79

Il fatto che la platea degli ingressi sia composta in buona parte da persone over 30, con una lieve prevalenza di over 50, è un fenomeno spiegabile con la difficoltà a reclutare e trattenere autisti qualificati. I fattori principali, che allontanano i giovani da questa professione, sono:

- scarso prestigio del ruolo e poca conoscenza delle opportunità del settore
- limitate opportunità di crescita professionale
- condizioni di lavoro spesso non in linea con le aspettative dei candidati (es. lavoro su turni, lavoro festivo)

A questi elementi si aggiunge il fatto che in Italia per ottenere le patenti necessarie bisogna avere compiuto almeno 21 anni (se non si è in possesso della CQC persone, l'età sale a 24) e questo significa che spesso le persone a quell'età hanno già avviato altri percorsi lavorativi. Le patenti, inoltre, hanno anche un costo elevato, oltre a tempi di ottenimento lunghi.

Questa carenza si fa più marcata nelle aree geografiche – come Bergamo e Brescia – in cui il problema occupazionale è meno sentito.

Per affrontare questa sfida, è fondamentale adottare politiche di reclutamento e formazione più efficaci per gli autisti, migliorare le condizioni di lavoro e incentivare la loro permanenza nel settore.

Arriva Italia ha avviato due diversi tipi di percorsi, accomunati dalla scelta di utilizzare la formazione come leva attrattiva: uno dedicato ai meccanici (**Mechatronic Academy**) e uno per gli autisti (**Drivers Academy**).

**Per Arriva Italia
è fondamentale
adottare
politiche di
reclutamento e
formazione più
efficaci per gli
autisti, migliorare
le condizioni
di lavoro e
incentivare la
loro permanenza
nel settore.**

Drivers Academy

Grazie alla collaborazione con diversi partner ed Enti è stato sviluppato un percorso che permette a uomini e donne di ottenere la patente e la CQC (la Carta di Qualificazione del Conducente) per diventare autisti di autobus.

Il percorso è stato realizzato a **Bergamo** e **Brescia** ed è in fase di avvio ad **Aosta**.

L'obiettivo di Arriva Italia è quello di formare autisti pronti a prendere servizio, allineati ai valori e agli standard aziendali.

Il percorso è così organizzato:

- campagna di attraction e selezione dei candidati
- corso di formazione personalizzato
- inserimento part-time
- esame per il conseguimento della patente e della CQC
- valutazione finale e inserimento



Mechatronic Academy

Dalla seconda metà del 2020 Arriva Italia ha avviato una **collaborazione con alcuni Istituti Professionali** che offrono corsi di studio in Riparazione dei Veicoli a Motore a **Brescia** e **Torino**.

L'obiettivo è quello di stimolare la passione per la mecatronica applicata ai mezzi pesanti tra gli studenti che si preparano a un futuro da operatori di manutenzione.

L'intervento di Arriva si sviluppa su tre direttrici:

- la **donazione di strumenti** utili alla formazione (ad esempio, a due istituti scolastici sono stati donati un cambio e una catena cinematica)
- la **co-progettazione di nuovi programmi** di studio con la partecipazione del Direttore Tecnico di Arriva in alcuni momenti formativi
- l'offerta di **stage** nel periodo estivo, durante e/o al termine del percorso formativo

Sempre nell'ambito della Mechatronic Academy, Arriva ha sviluppato un **accordo con enti di formazione esterna** – tra cui un ente non profit di formazione dedicato alle persone in situazioni di disagio, costruendo con loro un percorso di studio post diploma della durata di 6 mesi dedicato ai **giovani disoccupati**.

Ai moduli formativi ha partecipato anche il Direttore Tecnico di Arriva e alla fine del percorso, dopo un colloquio con i giovani interessati, è stato possibile accedere a uno stage.

Benefit aziendali

Per tutti i dipendenti

Sono previsti buoni pasto, il cui valore varia a seconda della sede e degli accordi di 2° livello.

È garantita l'**Assistenza sanitaria TPL salute** prevista da contratto. È attivo il servizio di **Assistenza medica telefonica**, dedicato a tutti i dipendenti in forza al 31/12 dell'anno precedente. Il servizio è gratuito e accessibile 24/7 da tutto il mondo. Un medico è a disposizione per supporto, indicazioni e prescrizioni mediche.

Arriva Italia dedica pari attenzione alla salute mentale e, infatti, **tutti i dipendenti** hanno la possibilità di rivolgersi a uno **Psicologo aziendale** grazie all'attivazione di uno Sportello telefonico di ascolto e supporto psicologico. Una psicologa è a disposizione 6 ore alla settimana, su appuntamento e i dipendenti possono prenotare il proprio appuntamento e accedere al servizio anche durante l'orario lavorativo. A seconda delle necessità, la professionista definisce il percorso adatto alla persona ed eventualmente attiva una rete territoriale di supporto alla persona. Il servizio rispetta la privacy del dipendente nel rispetto del segreto professionale.

Oltre alla salute, Arriva mostra vicinanza anche attraverso benefit monetari: nel mese di **dicembre 2022** è stato erogato un **voucher di 500 €** (riparametrato per part-time e ingressi in corso d'anno) utilizzabile per spesa, carburante e shopping.

Inoltre, sono attive diverse **convenzioni** aziendali per accedere a servizi, esperienze e prodotti a prezzi agevolati.

Tutti i **dipendenti** con figli tra 0 e 11 anni ricevono un **voucher** da spendere presso una catena di negozi di giocattoli diffusa a livello nazionale come regalo per **Babbo Natale** o **Santa Lucia**, continuando una tradizione che risale a diversi anni fa.

Per le sedi

Brescia:

i dipendenti hanno accesso alla **mensa aziendale** con un costo di 0,25 € per ogni pasto fruito; inoltre viene offerta la **vaccinazione gratuita** contro l'influenza stagionale.

Milano:

il personale originariamente assunto con CCNL Commercio, nell'ambito del passaggio a CCNL Autoferrotranvieri, ha mantenuto i ROL così come da precedente contratto.

Per le categorie

Agli **impiegati** viene applicata una politica di smart working per 2 volte alla settimana.

I **quadri** godono di Assistenza sanitaria Fasi Open anche per familiari (a carico e non).

I **dirigenti** godono di Assistenza sanitaria Fasi con Assidai integrativa con check-up completo una volta all'anno presso l'Ospedale San Raffaele e hanno a disposizione l'auto aziendale

Diversity & Inclusion

Fatti e cifre

Come già scritto, Arriva Italia ha una grande attenzione verso l'inclusione e la parità di genere, pur consapevole dei limiti dovuti alla scarsa presenza delle donne nell'organico.

Per quanto riguarda il **congedo parentale**, nel 2022 è stato usufruito dal **100% degli aventi diritto**. Non è possibile rilevare il dato di fruizione dei permessi perché è avvenuto un cambio del gestionale. Sarà di nuovo disponibile dal 2023. Il rientro dal congedo di maternità è gestito correttamente in tutte le sedi: l'azienda favorisce la corretta fruizione dei congedi parentali da parte dei neogenitori.

Un altro aspetto importante che riguarda il work-life balance e che permette a tutte le persone che ne hanno bisogno perché **caregiver dei propri parenti anziani o malati** (spesso si tratta di donne) è la possibilità di accedere ai permessi sulla base della legge **104/92**. Nel 2022 sono stati presi in totale circa **2.087 giorni di permesso**. Viene monitorato anche il numero di giorni presi come **Congedo straordinario disabili: 2.374** nel 2022.

Gli **episodi di discriminazione** segnalati all'azienda vengono presi in carico e approfonditi, eventualmente coinvolgendo – oltre ai diretti interessati – testimoni oculari del fatto.

Gli episodi di discriminazione vengono presi in carico e approfonditi, eventualmente coinvolgendo testimoni oculari del fatto.

A seconda della situazione vengono presi provvedimenti che vanno dal richiamo disciplinare alla sospensione. A oggi non si sono verificati episodi gravi da condurre al licenziamento del dipendente coinvolto.

Nel 2022 si sono registrati 5 casi, in due di questi il caso si è concluso con la sospensione disciplinare del dipendente coinvolto.

tema
materiale:
diversità e
inclusione

GRI 401-3

Formazione e sviluppo delle competenze

La formazione è un aspetto molto importante per Arriva Italia perché aiuta a consolidare le competenze.

Al netto delle ore di formazione obbligatoria su Salute e Sicurezza (si tratta di circa 4,2 mila ore nel 2022), nel 2022 sono state erogate **1.705 ore di formazione** a 204 dipendenti pari al 14% della popolazione aziendale.

tema
materiale:
formazione
e sviluppo

La formazione erogata appartiene a diverse tipologie:

32% corso sulle **competenze trasversali** (o soft skills) che rappresentano conoscenze, capacità e qualità personali che caratterizzano il modo di essere di ogni persona

20% corso sul **sistema di gestione**

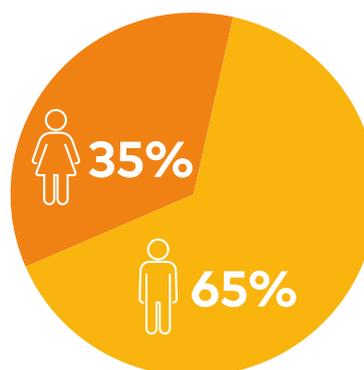
13% formazione **specialistica**

10% corso sulla **Diversity Equity Inclusion**

9% corsi di **lingua**

9% formazione di **alto livello** su argomenti di interesse comune

7% formazione **manageriale**



Ore formazione/genere

Interessante notare come in questo caso la proporzione uomo-donna si modifichi rispetto a quella demografica perché a livello impiegatizio la popolazione femminile aumenta.

formazione
per dipendenti
coinvolti:

8 ore
in media

GRI 404-1

Nel 2022 il **60% delle ore è stato erogato agli impiegati**, seguono i dirigenti (24%), i quadri (11%) e, infine, gli operai (5%).

Nel 2023 è in corso di progettazione un **corso per tutti i lavoratori della front line** (autisti e in generale il personale che ha il contatto diretto con i clienti) sulla **gestione dei passeggeri aggressivi**, importante da conoscere soprattutto per poter arrestare l'escalation verbale e a volte fisica.

Circa il 7% dei dipendenti – dirigenti inclusi – riceve una valutazione regolare ed è legata a obiettivi economici.

GRI 404-3

Arriva Italia organizza anche **progetti formativi orizzontali** per due categorie di dipendenti:

- **per i giovani**: il percorso **Leader del futuro**, della durata di 2 anni, prevede diversi incontri di formazione rivolti a una selezione di persone under 35 rappresentanti tutte le sedi e funzioni (nell'edizione attualmente in corso i partecipanti sono circa 20). Sono previsti incontri di formazione tecnica, su competenze soft e trasversali ed incontri fuori dagli schemi di carattere esperienziale (ad esempio, "Dialogo nel buio" all'Istituto dei Ciechi, un'esperienza utile per sperimentare come la percezione della realtà e la comunicazione possano essere molto più profonde e intense in assenza della luce).
- **per i middle manager**: il percorso **Protagonisti del nostro futuro** che prevede la possibilità di partecipare a eventi **The European House – Ambrosetti Academy** (iscrizione volontaria) e altri percorsi formativi definiti annualmente.

Salute e sicurezza dei lavoratori

Per un'azienda come Arriva che offre un servizio pubblico di estrema importanza, il tema della Salute e Sicurezza dei lavoratori è un tema materiale perché, oltre a impattare internamente, può avere anche ripercussioni esterne: un incidente stradale ne è il tipico esempio. Monitorare e supportare, quindi, la strategia in ottica di miglioramento continuo degli aspetti di Salute e Sicurezza dei lavoratori contribuisce a ridurre i rischi e a migliorare la performance per l'azienda sia dal punto di vista sociale sia da quello economico.

tema
materiale:
salute e
sicurezza

L'azienda è in possesso della certificazione del sistema di gestione della Salute e Sicurezza sul lavoro in conformità alla norma **UNI ISO 45001:2018**.

GRI 403-10

Per la **sicurezza stradale** Arriva Italia aderisce alla certificazione **UNI ISO 39011:2016** che determina gli standard per il sistema di gestione per la qualità sicurezza del traffico stradale

I suddetti standard guidano l'azienda nell'intero processo di gestione degli aspetti di Salute e Sicurezza sul lavoro: dall'identificazione dei pericoli e valutazione dei rischi fino alla definizione di obiettivi e strategie per il miglioramento continuo. Vengono applicati anche **specifici standard EHS definiti da Arriva Group** aggiuntivi rispetto alle previsioni normative e quelle definite dallo standard 45001.

L'identificazione dei pericoli e la valutazione dei rischi connessi riguardano l'intero ambito di attività di Arriva Italia e vengono quindi prese in considerazione tutte le mansioni aziendali e tutti i luoghi di lavoro in cui operano lavoratori e terze parti che possono accedere ai siti e/o svolgere attività per conto di Arriva Italia.

GRI 403-2

Il processo di valutazione dei rischi e in generale la gestione del sistema SSL viene garantito dalla **struttura che si occupa degli aspetti di Salute e Sicurezza sul lavoro**, che **dal 2022** è stata totalmente **internalizzata**, e vede il coinvolgimento dei Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza (RLS), dei medici competenti e dei vari responsabili aziendali. **Nel 2022** è stato **aggiornato il Documento di Valutazione dei Rischi (DVR)**, in modifica anche nel corso del 2023. L'analisi degli infortuni e in generale dei possibili incidenti che si verificano nei territori serviti da Arriva permette l'individuazione delle cause connesse e di possibili azioni correttive e/o di miglioramento che possono anche comportare la revisione del DVR. Tale documento prende in considerazione anche la presenza di lavoratori "fragili" per i quali vengono definite specifiche misure di gestione dei rischi.

GRI 403-8

Il **100% dei dipendenti** e dei non dipendenti – come i fornitori - è **coperto dal Sistema di gestione di Salute e Sicurezza**.

descrizione	udm	2022
Infortuni sul lavoro (esclusi quelli in itinere)	n.	28
Decessi	n.	0
Ore lavorate	h.	2.690.628
Indice di frequenza	%	10,41
Indice di gravità	%	0,25

La causa più frequente degli infortuni è rappresentata dalle cadute per scivolamento e nel 2022, sui vari territori, si sono registrate 7 aggressioni ai danni di autisti. Nel 2022 è stata avanzata una richiesta di malattia professionale per le vibrazioni meccaniche del mezzo: l'iter di riconoscimento si è poi concluso nel 2023.

GRI 403-9/403-10

GRI 403-3

GRI 403-4

Sono **nominati i medici competenti** scelti tra professionisti iscritti all'elenco nazionale istituito dal Ministero della Salute. I medici competenti, coordinati da 2 medici coordinatori, operano in collaborazione con l'azienda a garanzia che il lavoro venga svolto in ambienti salubri e con processi che non compromettano lo stato di salute dei lavoratori. I medici competenti collaborano alla valutazione dei rischi e, sulla base dei rischi individuati, progettano ed effettuano la sorveglianza sanitaria per la tutela dello stato di salute e sicurezza dei lavoratori. Redigono annualmente le relazioni sanitarie che rappresentano l'andamento dello stato di salute complessivo dei lavoratori garantendo comunque la privacy sui dati sanitari dei singoli dipendenti.

Il **coinvolgimento periodico degli RLS** sui temi della Salute e Sicurezza in azienda costituisce una parte fondamentale nella definizione e nello sviluppo del sistema di gestione della Salute e Sicurezza sul lavoro. La relazione regolare aiuta a valutare e gestire azioni correttive e/o di miglioramento. Spesso vengono coinvolti direttamente i lavoratori e i preposti nell'analisi di incidenti/infortuni per poter individuare cause dirette e indirette di quanto avvenuto e definire insieme le azioni da intraprendere.

Un altro aspetto fondamentale per rafforzare la cultura aziendale su questo tema è ovviamente la **formazione** perché permette di **creare consapevolezza nei lavoratori e nei responsabili nonché in tutto il management aziendale sui temi di Salute e Sicurezza sul lavoro. Nel 2022 è stata creata una specifica struttura nell'area HSE** che si occupa della progettazione e della gestione dei corsi di formazione in ambito Salute e Sicurezza. La formazione viene erogata avvalendosi di professionisti esterni qualificati. La partecipazione dei lavoratori a questi corsi di formazione è obbligatoria e viene erogata durante le ore di lavoro. Nel 2022 sono state erogate 4.163 ore di formazione sul tema Salute e Sicurezza, l'87% delle quali erogate agli autisti/operai.

GRI 403-5

Come già anticipato nel paragrafo dedicato ai Benefit (v. p. 61), l'**attenzione per la salute dei dipendenti** è a tutto tondo, come dimostra lo psicologo a disposizione di chi ne ha bisogno, oltre al servizio di assistenza medica al telefono.

GRI 403-6



Comunità

Nel 2022 sono state diverse le iniziative che hanno visto Arriva Italia impegnare le proprie risorse per sostenere iniziative promosse da associazioni e persone attive sui territori serviti.

Sono stati erogati aiuti che hanno avuto un impatto internazionale, come le due diverse iniziative legate alla guerra in Ucraina. Arriva Italia ha erogato una donazione liberale alla **Croce Rossa Italiana** a sostegno delle attività in territorio ucraino e ha anche collaborato con **Refugees Welcome** mettendo a disposizione un autobus per trasportare generi alimentari in Ucraina e trasferire profughi, soprattutto donne e bambini.

Sempre a livello internazionale, Arriva Italia nel 2022 ha erogato una donazione a favore dell'Associazione San Nicolas per **riparare un furgone in Mato Grosso**, proprietà dell'Oratorio delle Ande.

Arriva Italia ha a cuore anche la cultura, per questo è Corporate Golden Donor del **FAI** (Fondo per l'Ambiente Italiano) e ha messo a disposizione della rassegna **BergamoJazz**, organizzata dal Teatro Donizetti, una navetta per il trasporto dei partecipanti al luogo dell'evento, al Santuario Madonna delle Lacrime a Ponte Nossa.

Arriva Italia sostiene anche il mondo dello sport, come dimostrato dal sostegno economico fornito alla **sezione valdostana della FIS** (Federazione Italiana degli sport invernali) e al **Motoclub Pollein** per la partecipazione ai campionati regionali di moto cross.

Una collaborazione importante per l'azienda, che rispetta i valori aziendali di inclusione, è il contributo economico versato alla **Fondazione FIABA** per il FIA-BADAY, giornata dedicata all'abbattimento delle barriere architettoniche.

Ne abbiamo già scritto in un'altra parte del Report (v. p. 66): la **Drivers Academy**, il progetto di formazione di Arriva in collaborazione con agenzie per il lavoro, ha un risvolto importante anche nella relazione con le comunità in cui si svolgono. Ad esempio, a Bergamo la multiculturalità dei partecipanti permette di crescere una base dipendenti che sia maggiormente corrispondente agli utenti ed è sicuramente un modo per migliorare la conoscenza reciproca.

tema
materiale:
relazioni
con il
territorio

GRI 413-1

il sostegno a Refugees Welcome

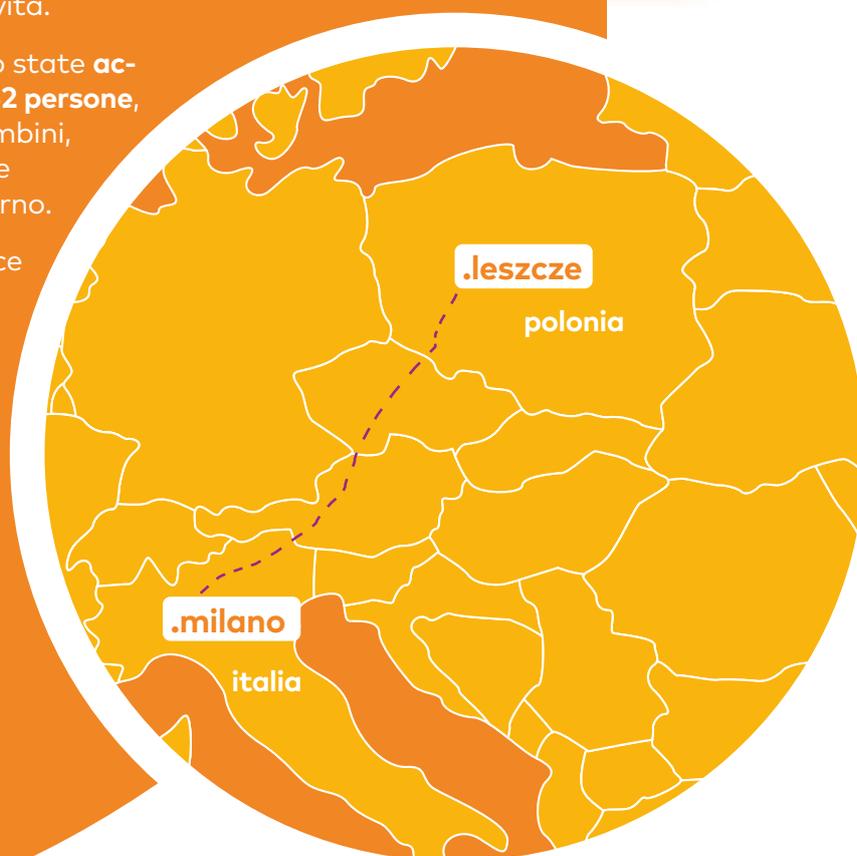
Nell'ambito del progetto **Connecting Peace**, Arriva Italia ha messo a disposizione un proprio autobus e tre autisti che il 17 marzo 2022 sono partiti da Milano verso la Polonia, trasportando, oltre a beni di prima necessità per i rifugiati, i volontari dell'associazione Refugees Welcome Italia, che ha organizzato e coordinato le attività.

Arrivati a destinazione sono state **accolte** a bordo dell'autobus **32 persone**, principalmente donne e bambini, ed è stata immediatamente intrapresa la strada del ritorno.

Il progetto Connecting Peace ha l'obiettivo di consentire il trasporto, l'accoglienza e l'ospitalità di tutti coloro che fuggono dalla guerra in Ucraina: Arriva Italia ringrazia i tre autisti che hanno reso possibile il viaggio, ed è orgogliosa di dare il proprio, concreto contributo a supporto di questa iniziativa.

16 ore
di viaggio

3.000 km
percorsi a/r



05.



arriva

l'impegno per l'ambiente

bilancio di sostenibilità.22

La mobilità sostenibile: una sfida non più rimandabile

La mobilità sostenibile nel settore del trasporto pubblico rappresenta una sfida non più rimandabile per affrontare le crescenti preoccupazioni legate all'inquinamento atmosferico, al cambiamento climatico e alla congestione stradale. Un trasporto pubblico sostenibile è fondamentale per ridurre le emissioni di gas serra e migliorare la qualità dell'aria nelle città.

È altresì importante che dall'alto ci sia **supporto alla transizione ecologica**, anche attraverso un sistema che incentivi l'uso del trasporto pubblico. La **tecnologia** è necessaria per rendere il mezzo pubblico più attrattivo rispetto a quello privato: ad esempio, attraverso sistemi di pagamento digitali e pianificazione del percorso in tempo reale.

Per affrontare con successo la sfida della mobilità sostenibile nel trasporto pubblico, è necessario un impegno globale da parte delle Amministrazioni, delle aziende e degli individui.

Arriva Italia è impegnata a cogliere la sfida di rendere il viaggio sempre più sostenibile. Sono tante le collaborazioni con aziende e enti finalizzate a rendere possibile e concreto il raggiungimento di questo obiettivo.

L'impegno di Arriva Italia è contestualizzato all'interno di un gruppo internazionale che mostra una crescente sensibilità sul tema.

**Arriva Italia,
parte di
un gruppo
internazionale
che opera nel
trasporto
pubblico locale, è
attenta a ridurre
il proprio impatto
ambientale,
garantendo
un'esperienza di
viaggio sempre
più sostenibile ai
propri passeggeri.**

Zero Emission Institute

Nel 2022, il Gruppo Arriva ha annunciato la nascita dello **Zero Emission Institute**, guidato da un team di esperti nella pianificazione della flotta, per accelerare il viaggio verso le emissioni zero in collaborazione con enti locali e istituzioni.

Zero Emission Institute è stato istituito per supportare la visione di Arriva e per contribuire a plasmare un futuro in cui il trasporto passeggeri è la scelta migliore. È stato progettato come un hub centrale di competenze e conoscenze in cui condividere le **best practice** per quanto riguarda i combustibili alternativi e la transizione delle flotte verso emissioni zero.



Le certificazioni ambientali

Il **sistema di gestione ambientale** di Arriva Italia aderisce alla norma **UNI EN ISO 14001:2015**, dimostrando l'impegno dell'azienda a mitigare l'impatto ambientale delle proprie operazioni. Il sistema di gestione ambientale consente di **identificare e gestire al meglio i rischi ambientali**, migliorando l'efficienza operativa e riducendo i costi legati all'ambiente.

Arriva Italia è in possesso anche della **ISO 50001:2018** che riguarda il **Sistema di Gestione dell'energia** e che ha l'obiettivo di aumentare l'efficienza energetica e ridurre i costi migliorando le prestazioni nella gestione delle attività quotidiane dell'organizzazione.



La diagnosi energetica

Rispettando la normativa corrente, in base alla quale, secondo quanto stabilito dall'art. 8 del decreto legislativo 102/2014, le grandi imprese e quelle a forte consumo di energia sono obbligate a effettuare e presentare periodicamente all'ENEA la diagnosi energetica dei propri cluster di consumo, nel 2023 Arriva Italia ha portato a termine in anticipo sui tempi previsti tale obbligo.

Il parco mezzi e i consumi energetici

La flotta di Arriva Italia è costituita da **1.433 autobus** (dati 2023) con la suddivisione espressa nella tabella qui a fianco:

L'**età media** dei mezzi è di **8,6 anni**.

tipologia	2023
Gasolio (<E5)	224
Gasolio (>=E5)	1.125
<i>di cui usano HVO:</i>	35
Metano	52
Elettrico/Idrogeno	32
totale	1.433

I consumi energetici della flotta

GRI 302-1

Di seguito i consumi energetici della flotta divisi per combustibili utilizzati. Per migliorare la comparabilità dei dati, Arriva Italia ha deciso di uniformare utilizzando i TEP equivalenti¹.

Il TEP rappresenta la quantità di energia rilasciata dalla combustione di una tonnellata di petrolio grezzo e vale circa 42 GJ. Il valore è fissato convenzionalmente, dato che diverse varietà di petrolio posseggono diverso potere calorifico.

combustibile	udm	2022	TEP equivalenti
benzina per autotrazione	l	10.658,00	8,2
gasolio per autotrazione	l	16.144.048,60	13.884
metano per autotrazione	kg	503.374,00	627
energia elettrica per autotrazione	kw/h	79.332,34	14,8
energia elettrica per funivia (Bergamo)	kw/h	86.244,00	16,1

Nel 2022 i mezzi di Arriva Italia hanno **percorso circa 47 milioni di chilometri**. Di fianco **gli indici di intensità energetica** per i tre combustibili principali.

Indice di intensità energetica	udm	2022
energia elettrica consumata per km percorso (trazione e funivia)	kWh/km	0,705
gasolio consumato per km percorso	l/km	0,359
metano consumato per km percorso	Kg/km	0,512

GRI 302-3

¹ Fonte del fattore di conversione utilizzato: GAZZETTA UFFICIALE DELLA REPUBBLICA ITALIANA. Serie generale - n. 81. 7-4-2014. ALLEGATO A. ALLEGATO N. 3. TABELLA DI CONVERSIONE TEP.

Alla sede di Bergamo fa capo anche la funivia Albino-Selvino che collega Albino, nella bassa Val Seriana, con Selvino, importante località di villeggiatura situata sull'altopiano Selvino-Aviatico².

Come si vede, allo stato attuale, la quasi totalità dei consumi energetici delle operations deriva dal **gasolio per autotrazione**: proprio per ridurre questo dato Arriva Italia mette in campo diverse azioni di seguito descritte nella consapevolezza che serva uno sforzo importante per poter compiere la transizione ecologica di cui il settore pubblico dei trasporti necessita.

I progetti per ridurre l'impatto ambientale della flotta

Fatte queste premesse, la strategia aziendale di Arriva Italia prevede di intervenire per migliorare e ammodernare l'intera flotta, consapevole che sia la strada migliore per intervenire con efficacia sulle proprie emissioni.

La previsione è che **da qui al 2027** vengano **sostituiti tutti i mezzi <E5** con mezzi più moderni ed efficienti dal punto di vista ambientale. Rispettando questo cronoprogramma, verrà ridotta anche l'età media dei mezzi che passerà da 8,6 a 7 anni.

È in corso e la progressiva transizione dal gasolio tradizionale all'**HVO** (olio vegetale idrotrattato), un carburante simile al diesel che può essere prodotto senza risorse fossili trattando dei lipidi di scarto rinnovabili, per i mezzi per i quali è possibile la conversione. Attualmente (dati 2023) i mezzi alimentati ad HVO sono 35 ed è previsto che **di qui al 2027** (tenendo come base lo stesso numero di mezzi) **passino a circa 250**.

Oltre all'HVO, l'altro combustibile a cui Arriva Italia sta rivolgendo i propri sforzi è il **CNG** (gas naturale compresso), un combustibile fossile ottenuto comprimendo il gas naturale fino a meno dell'1% del volume che occupa alla pressione atmosferica normale. La previsione di Arriva Italia è quella di inserire gradualmente nella flotta circa **200 mezzi alimentati a CNG entro il 2024**.

Prosegue, inoltre, l'**acquisto di mezzi alimentati con energia elettrica o con idrogeno**. Attualmente gli autobus elettrici sono 32. Arriva Italia prevede di portare tale numero a 80 da qui al 2027.

tema
materiale:
mobilità
sostenibile

² Nel 2023 la funivia è stata chiusa in alcuni periodi per manutenzioni straordinarie.

A **Roma** la collaborazione con Enel X permette di utilizzare una ventina di **bus elettrici per il trasporto disabili**. Questi mezzi elettrici, forniti da Enel X attraverso X Bus Italia sono entrati a far parte della flotta di Arriva Italia a ottobre 2022.

Ognuno di questi veicoli è allestito con dotazioni specifiche e avanzate per il trasporto di utenza diversamente abile, tra le quali un sollevatore idraulico automatico per il caricamento della carrozzina.

Per garantire la sicurezza a bordo, è dotato di **defibrillatore DAE** e di un sistema innovativo di **telemedicina** che, in caso di malore improvviso di un passeggero, consente una diagnosi sul posto confrontando i dati vitali con una centrale presidiata da medici specializzati in grado di valutare in tempo reale la gravità della situazione.

Per garantire la sicurezza massima dell'utenza su tutti i veicoli è presente anche un sistema di videosorveglianza interna. Il servizio prevede che i ragazzi siano prelevati con i mezzi attrezzati presso le proprie abitazioni e accompagnati fino agli Istituti, con un preciso punto d'incontro come capolinea di partenza/arrivo dove è presente l'accompagnatore designato a carico del Comune di Roma.

È il Comune stesso che certifica il corretto svolgimento del servizio, tramite un sistema di geolocalizzazione appositamente installato su tutti i veicoli. La flotta di Arriva Italia dedicata al trasporto degli alunni disabili a Roma conta **254 autisti impegnati su 567 linee** e circa **mille passeggeri al giorno**.

.roma

254
autisti

1.000
passeggeri
al giorno

re-breath

Reduction of brake wear emissions in the transport sector

Progetto RE-BREATH

Si tratta di un progetto ambizioso finanziato dal **programma LIFE della Commissione europea**³ nel campo della mobilità sostenibile.

In particolare, la sfida del progetto RE BREATH, acronimo per la **riduzione delle emissioni di usura dei freni** nel settore dei trasporti, è la seguente:

- migliorare la conoscenza delle emissioni di microparticelle non esaurite generate dai sistemi di frenatura del sistema di trasporto pubblico locale (TPL)
- valutare il loro impatto sulla qualità della vita delle persone e sull'ambiente
- progettare e sviluppare un **sistema di frenatura degli autobus** innovativo e più rispettoso dell'ambiente

Il progetto, **avviato nell'agosto 2022**, avrà una durata di 36 mesi, con un **budget totale di 3,2 milioni di euro**, di cui circa 2 milioni sono finanziati dal programma europeo LIFE.

Il progetto è coordinato da **Brembo**, leader mondiale nello sviluppo e nella produzione di impianti frenanti, e, oltre ad Arriva Italia, coinvolge importanti partner del settore pubblico e privato, come il Comune di Bergamo, che da tempo promuove e sostiene iniziative locali e internazionali su temi di sostenibilità, il Consiglio Nazionale delle Ricerche (che parteciperà con l'Istituto di Ricerca sull'Inquinamento Atmosferico, il CNR IIA e con l'Istituto dei Materiali Nanostrutturati, CNR ISMN) e Arriva Slovakia.

³ https://italy.representation.ec.europa.eu/notizie-ed-eventi/notizie/programma-life-investimenti-dellue-oltre-116-milioni-di-eu-progetti-strategici-su-natura-ambiente-e-2023-03-09_it



scopri di più

I siti: una vasta rete territoriale

La gestione ambientale dei consumi da parte di Arriva Italia riveste un'importanza cruciale, poiché va oltre il semplice controllo del parco rotabile. L'azienda gestisce una **vasta rete di sedi e siti operativi dislocati su vari territori**, comprese realtà piccole e periferiche. Questa estesa presenza geografica pone una serie di sfide, soprattutto per garantire la continuità aziendale nelle zone remote e impervie. La resilienza operativa è cruciale, e il monitoraggio dei consumi consente di prevenire interruzioni e di mantenere la qualità dei servizi anche in circostanze difficili.

I **siti operativi** (con presenza regolare di personale e impianti e biglietterie) sono così distribuiti:

.milano

1 la sede centrale
dove sono accentrate
le funzioni di staff

.valle d'aosta

7 di cui 2 siti
con officina

.area di torino

7 di cui 4 siti
con officina

.area di brescia

28 di cui 1 sito
con officina

.area di cremona

5 di cui 1 sito
con officina

.area di roma

2 di cui 1 sito
con officina

.area di bergamo/lecco

32 di cui 2 siti
con officina

Gli altri siti considerati sono parcheggi e sono in tutto 40.

I consumi dei siti

Di seguito i consumi per i siti, anche in questo caso, per migliorare la comparabilità dei dati, Arriva ha uniformato tutto utilizzando come unità di misura di riferimento le TEP (v. p. 74). Il **58%** di essi deriva dall'energia elettrica, che viene utilizzata principalmente per illuminare i parcheggi dove vengono parcheggiati gli autobus.

GRI 302-1

Segue il **gas metano**, mentre il gasolio, utilizzato in alcune sedi per il riscaldamento e in alcuni impianti, è residuale. Il **teleriscaldamento** è presente solo a **Brescia** e a **Cremona**.

I consumi di energia elettrica dei siti derivano proprio dall'operatività quotidiana: in tutto ci sono 11 officine e i depositi principali sono dotati o di un impianto lavaggio o di un impianto per la distribuzione di carburante.

GRI 302-3

Consumi diretti di energia (interno)

	udm	2022	TEP
energia elettrica	kWh _e	1.833.678	343
gas metano	Smc	205.047	171
teleriscaldamento	kWh _t	1.242.270	/
gasolio per riscaldamento	l	83.929	71

Indice di intensità energetica

Nel 2022 sono stati consumati 0,4 TEP/persona considerando il totale della popolazione aziendale.

Strategia di efficientamento energetico

Arriva Italia per quanto riguarda l'efficientamento energetico delle sedi sta portando avanti un programma che comprende la **sostituzione dei corpi illuminanti presenti con led a risparmio energetico**: è iniziata nelle sedi Bergamo e Brescia nel 2018 ed è proseguita in quelle di Torino e Aosta nel biennio 2021-2022.

tema materiale: efficientamento energetico

A **Bergamo** si sta completando la sostituzione delle **caldaie obsolete** con impianti di nuova generazione.

A Sarnico (in provincia Bergamo) è presente un **impianto fotovoltaico** di proprietà di Arriva Italia che nel 2022 ha prodotto 135.000 Kwh, venduti al gestore della rete elettrica.

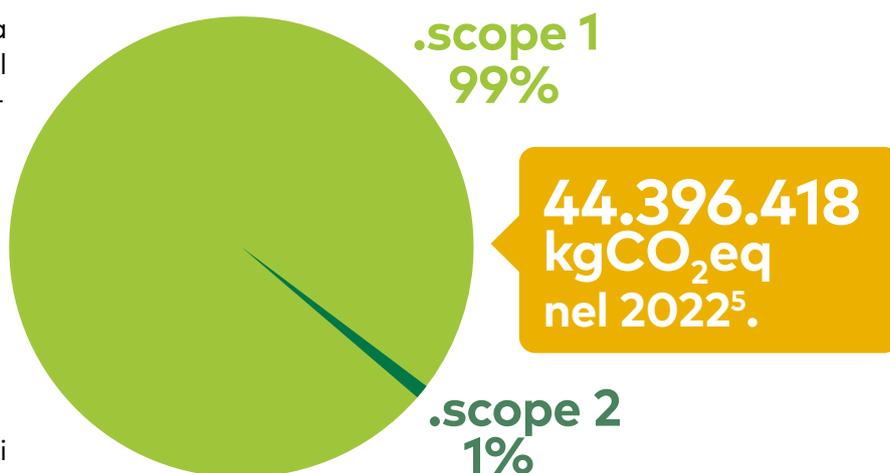
Entro il 2024 è prevista l'installazione di **pannelli fotovoltaici** nelle aree di **Brescia** e **Torino** per autoconsumo: sono entrambi in fase di progettazione.

Emissioni

Sulla base dei consumi rilevati da Arriva Italia sono state calcolate le emissioni di CO₂ in atmosfera⁴.

Dettaglio emissioni	udm	consumi	kg Co ₂
benzina per autotrazione	l	10.658,00	25.366,04
gasolio per autotrazione	l	16.144.048,60	42.781.728,79
metano per autotrazione	kg	503.374,00	1.384.278,50
energia elettrica per autotrazione	kWh	79.332,34	24.505,76
energia elettrica per funivia (Bergamo)	kWh	86.244,00	26.640,77
energia elettrica	kWh	1.833.678,00	566.423,13
gas metano	Smc	205.047,00	205.045,02
teleriscaldamento (Brescia)	kWh	1.242.270,00	/
gasolio per riscaldamento	l	83.929,00	264.796,00

Dal momento che si tratta di un'azienda di trasporto, il **99% delle emissioni** è riclassificabile nello **Scope 1** (consumi diretti che derivano dall'attività principale, vale a dire il trasporto passeggeri). E, infatti, all'interno delle emissioni Scope 1, il 99% è relativo ai trasporti a conferma di quanto il movimento della flotta impatti sulle emissioni in atmosfera.



4 Le emissioni sono state calcolate usando la tabella di conversione dell'Inventario Nazionale di ISPRA Ambiente (rif: <http://emissioni.sina.isprambiente.it/serie-storiche-emissioni/>) con i dati riferiti al 2022: Per il gasolio da riscaldamento il riferimento è: MASE - Coefficienti utilizzati per l'inventario delle emissioni di CO₂ nell'inventario nazionale UNFCCC (media dei valori degli anni 2018-2020).

5 Per il presente Rapporto di Sostenibilità nel calcolo delle emissioni non sono incluse quelle derivanti dal teleriscaldamento perché non in possesso di tutti i dati dal fornitore

Altri indicatori ambientali

Gestione della risorsa idrica: consumi e scarichi

Generalmente nei siti operativi l'acqua utilizzata proviene dall'acquedotto. Solo una parte proviene da ricircolo tramite vasche. In alcuni siti viene utilizzata acqua industriale o prelevata da pozzo per gli impianti di lavaggio mezzi.

GRI 303-1

GRI 303-3

Prelievi idrici	udm	2022
prelievo da acquedotto pubblico	mc	24.731
prelievo da pozzo	mc	13.799
acqua industriale depurata comprata da terzi	mc	23.670

A **Grugliasco** viene utilizzata **per il lavaggio acqua industriale depurata recuperata** da un'attività produttiva terza, ubicata in prossimità della sede.

GRI 303-2

Nel caso di Arriva Italia gli **scarichi idrici** appartengono a due categorie:

- **urbani** (da servizi igienici e cucine)
- **industriali** (da impianto di lavaggio, da acque di dilavamento e dalle officine)

Per gli **scarichi industriali** Arriva Italia è in possesso delle singole **Autorizzazioni Uniche Ambientali (AUA)** a garanzia che gli scarichi idrici non superino i **limiti fissati per legge**. Per le acque che vengono riciclate sono presenti impianti di trattamento a servizio dei lavaggi; tali impianti ne permettono il riutilizzo. Nel caso delle officine e per le acque da dilavamento vengono utilizzati disoleatori.

Dal punto di vista qualitativo, Arriva Italia conduce **analisi delle acque** in uscita per tenere sempre sotto controllo il pericolo derivante dalla dispersione di inquinanti nel suolo e, in generale, nei punti di recapito. In base all'AUA (Autorizzazione Unica Ambientale), a cui sono sottoposte tutte le sedi, Arriva Italia è tenuta a esternalizzare i dati delle proprie analisi una volta all'anno. L'azienda provvede a effettuare campionamenti, affidandosi a un laboratorio esterno certificato, più di una volta all'anno in modo da minimizzare i rischi.

L'attenzione su questo tema viene confermata dal progetto in corso presso il sito di Grugliasco, grazie a cui nel 2023 è stata terminata un'opera attraverso cui vengono raccolti 80 mc di acqua meteorica che, attraverso un sistema di depurazione, viene utilizzata per il lavaggio autobus.

LIFEH2OBUS: Un progetto per ridurre lo spreco d'acqua

È un progetto co-finanziato dall'Unione Europea, finalizzato alla definizione di una serie di best practice internazionali per la gestione dell'acqua tra gli operatori del settore del trasporto pubblico, con l'obiettivo di ridurre il più possibile il consumo di acqua. È la prima volta che l'Unione Europea avvia un progetto di questo genere nel settore del trasporto pubblico.

Nel corso del progetto, che avrà una durata di tre anni, verranno raccolte informazioni e dati grazie all'uso di un software innovativo che contribuirà alla definizione delle best practice più efficaci, rendendole sufficientemente flessibili per adattarsi a diversi contesti economici, geografici e climatici.

LIFEH2OBUS ridurrà il consumo di acqua in media dell'84%.

L'obiettivo è che le best practice definite attraverso questo progetto vengano poi condivise e adottate nel modo più ampio possibile dagli operatori di autobus europei.

Ci si aspetta che il progetto LIFEH2OBUS contribuisca ad avvicinare il settore dei trasporti agli obiettivi europei di sostenibilità e circolarità, fornendo al contempo agli operatori di autobus le linee guida per implementare con successo le soluzioni di maggior impatto e sottolineando pubblicamente l'importanza della conservazione dell'acqua come parte dell'agenda della sostenibilità.

A livello europeo **LIFEH2OBUS aiuterà il settore dei trasporti a raggiungere i propri obiettivi di sostenibilità e circolarità**, fornendo al contempo linee guida agli operatori.

I risultati del progetto saranno condivisi tra gli operatori dei settori del trasporto pubblico e privato per incoraggiare la diffusione delle best practice anche altri settori, fornendo agli enti pubblici dati consistenti sul tema e uno strumento prezioso per generare nuovi protocolli e linee guida per risparmiare più acqua possibile nel settore dei trasporti.

Gestione dei rifiuti speciali

I rifiuti speciali prodotti da Arriva Italia sono essenzialmente di due tipi:

- provenienti dalle attività dell'officina (come olio esausto, bombolette spray, filtri aria)
- smaltimento dei veicoli fuori uso

Nel **2022** sono stati prodotti **1.659.446 kg** di rifiuti.

L'**85%** di essi è destinato a **riciclo**, a conferma dell'impegno di Arriva Italia per una gestione sempre più responsabile dei rifiuti. Il restante 15% viene invece conferito in discarica.

Per garantire il corretto conferimento, sono trasportati e smaltiti da aziende autorizzate allo smaltimento che sono sottoposte a controlli regolari.

Di seguito una tabella che riassume il dettaglio inclusa la distinzione tra pericolosi e non pericolosi.

GRI 306-1

GRI 306-3

GRI 306-4

Rifiuti	udm	2022
Rifiuti prodotti	kg	1.659.446
Rifiuti non destinati a smaltimento	kg	1.411.466
Rifiuti destinati allo smaltimento	kg	247.980
Pericolosi/non pericolosi	udm	2022
Rifiuti non pericolosi prodotti avviati al riciclo	kg	908.539
Rifiuti pericolosi prodotti avviati al riciclo	kg	502.927
Rifiuti non pericolosi prodotti smaltiti	kg	194.722
Rifiuti pericolosi prodotti smaltiti	kg	53.258

**l'85% dei
rifiuti prodotti
da Arriva
è destinato
al riciclo**



indice dei contenuti GRI

bilancio di sostenibilità.22

Indice dei contenuti GRI

Dichiarazione d'uso

Arriva Italia ha presentato una rendicontazione in conformità agli Standard GRI per il periodo 1° gennaio – 31 dicembre 2022.

Utilizzato GRI 1

GRI 1 - Principi Fondamentali - versione 2021

standard GRI	informativa	pagina	paragrafo
GRI 2 Informativa Generale 2021			
	2-1 Dettagli organizzativi	13	Chi siamo
	2-2 Entità incluse nella rendicontazione di sostenibilità dell'organizzazione	13	Chi siamo
	2-3 Periodo di rendicontazione, frequenza e referente	8	Nota Metodologica
	2-7 Dipendenti	62	Dipendenti
	2-8 Lavoratori non dipendenti	63	Dipendenti
	2-9 Struttura e composizione della governance	18	Corporate Governance
	2-10 Nomina e selezione del massimo organo di governo	18	Corporate Governance
	2-11 Presidente del massimo organo di governo	19	Consiglio di amministrazione
	2-12 Ruolo del massimo organo di governo nel controllo della gestione degli impatti	21	Governance della sostenibilità
	2-14 Ruolo del massimo organo di governo nella rendicontazione di sostenibilità	9	Nota Metodologica
	2-16 Comunicazione delle criticità	22; 26	Politica anticorruzione Whistleblowing
	2-22 Dichiarazione sulla strategia di sviluppo sostenibile	7	Lettera agli stakeholder
	2-23 Impegno in termini di policy	22	Il Codice Etico e il Modello 231
	2-24 Integrazione degli impegni in termini di policy	24	L'importanza dell'ingaggio: il Programma Corporate Confidence

standard GRI	informativa	pagina	paragrafo
	2-27 Conformità a leggi e regolamenti	23	Il Codice di condotta
	2-29 Approccio al coinvolgimento degli stakeholder	32	Il dialogo con gli stakeholder
GRI 3 Temi materiali 2021			
	3-1 Processo di determinazione dei temi materiali	32	L'analisi di materialità
	3-2 Elenco di temi materiali	32-39	Lista dei temi materiali
	3-3 Gestione dei temi materiali	32-39	Lista dei temi materiali
GRI 402: Relazioni tra lavoratori e management			
	402-1 Periodo minimo di preavviso per cambiamenti operativi	63	Dipendenti-Fatti e Cifre
GRI 401: Occupazione 2016			
	401-1 Nuove assunzioni e turnover	63	Dipendenti-Fatti e Cifre
Tema materiale: Mobilità sostenibile			
	3-3 Gestione dei temi materiali	35-78-81	Lista dei temi materiali La mobilità sostenibile I progetti per ridurre l'impatto ambientale della flotta
GRI 305 Emissioni			
	305-1 Emissioni dirette di GHG (Scope 1)	86	Emissioni
	305-2 Emissioni indirette di GHG (Scope 2)	86	Emissioni
Tema materiale: Efficiamento energetico			
	3-3 Gestione dei temi materiali	35-85	Lista dei temi materiali Strategia di efficientamento energetico
GRI 302 Energia 2016			
	302-1 Energia consumata all'interno dell'organizzazione	80-85	I consumi energetici della flotta I consumi dei siti
	302-3 Intensità energetica	80-85	I consumi energetici della flotta I consumi dei siti
Tema materiale: Gestione efficiente delle risorse idriche e dei rifiuti			
	3-3 Gestione dei temi materiali	35-87-89	Lista dei temi materiali Gestione della risorsa idrica: consumi e scarichi Gestione dei rifiuti speciali
GRI 303 Acqua e Scarichi idrici 2018			
	303-1 Interazione con l'acqua come risorsa condivisa	87	Gestione della risorsa idrica: consumi e scarichi
	303-2 Gestione degli impatti correlati allo scarico di acqua	87	Gestione della risorsa idrica: consumi e scarichi
	303-3 Prelievo idrico	87	Gestione della risorsa idrica: consumi e scarichi

standard GRI	informativa	pagina	paragrafo
GRI 306 Rifiuti 2020			
	306-1 Produzione di rifiuti e impatti significativi relativi ai rifiuti	89	Gestione dei rifiuti speciali
	306-3 Rifiuti prodotti	89	Gestione dei rifiuti speciali
	306-4 Rifiuti sottratti allo smaltimento	89	Gestione dei rifiuti speciali
	306-5 Rifiuti destinati allo smaltimento	89	Gestione dei rifiuti speciali
Tema materiale: Economia circolare			
	3-3 Gestione dei temi materiali	35-89	Lista dei temi materiali Gestione dei rifiuti speciali
Tema materiale: Salute e Sicurezza sul lavoro			
	3-3 Gestione dei temi materiali	36-71	Lista dei temi materiali Salute e sicurezza dei lavoratori
GRI 403 Salute e Sicurezza sul lavoro 2018			
	403-1 Sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	71	Salute e sicurezza dei lavoratori
	403-2 Identificazione dei pericoli, valutazione dei rischi e indagini sugli incidenti	71	Salute e sicurezza dei lavoratori
	403-3 Servizi di medicina del lavoro	72	Salute e sicurezza dei lavoratori
	403-4 Partecipazione e consultazione dei lavoratori e comunicazione in materia di salute e sicurezza sul lavoro	72	Salute e sicurezza dei lavoratori
	403-5 Formazione dei lavoratori in materia di salute e sicurezza sul lavoro	73	Salute e sicurezza dei lavoratori
	403-6 Promozione della salute dei lavoratori	67-73	Benefit aziendali Salute e sicurezza dei lavoratori
	403-8 Lavoratori coperti da un sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	71	Salute e sicurezza dei lavoratori
	403-9 Infortuni sul lavoro	72	Salute e sicurezza dei lavoratori
	403-10 Malattie professionali	72	Salute e sicurezza dei lavoratori
Tema materiale: Qualità e sicurezza dell'esperienza di viaggio			
	3-3 Gestione dei temi materiali	36-60	Lista dei temi materiali La qualità del servizio
Tema materiale: Agire responsabile			
	3-3 Gestione dei temi materiali	36	Lista dei temi materiali
Tema materiale: Formazione e sviluppo			
	3-3 Gestione dei temi materiali	36-52-69	Lista dei temi materiali Il ruolo della formazione Formazione e sviluppo competenze

standard GRI	informativa	pagina	paragrafo
GRI 404 Formazione e istruzione			
	404-1 Ore medie di formazione annua per dipendente	69	Formazione e sviluppo competenze
	404-3 Percentuale di dipendenti che ricevono una valutazione periodica delle performance e dello sviluppo professionale	70	Formazione e sviluppo competenze
Tema materiale: Relazioni con il territorio e sostegno alle fasce più disagiate			
	3-3 Gestione dei temi materiali	37-74	Lista dei temi materiali Comunità
GRI 413 Comunità locali 2016			
	413-1 Attività che prevedono il coinvolgimento delle comunità locali, valutazioni d'impatto e programmi di sviluppo	74	Comunità
Tema materiale: Welfare			
	3-3 Gestione dei temi materiali	37	Lista dei temi materiali
GRI 401 Occupazione 2016			
	401-2 Benefit previsti per i dipendenti a tempo pieno, ma non per i dipendenti part-time o con contratto a tempo determinato	67	Benefit aziendali
	401-3 Congedo parentale	68	Diversity & Inclusion
Tema materiale: Diversità e inclusione			
	3-3 Gestione dei temi materiali	37-50	Lista dei temi materiali Diversity & Inclusion: l'impegno di Arriva Italia
Tema materiale: Innovazione e digitalizzazione dei processi			
	3-3 Gestione dei temi materiali	38-46-27	Lista dei temi materiali Innovazione digitale Cyber security
Tema materiale: Etica e integrità			
	3-3 Gestione dei temi materiali	38-22	Lista dei temi materiali Etica e integrità
GRI 205 Anticorruzione 2016			
	205-1 Operazioni valutate per i rischi legati alla corruzione	22	Il Codice Etico e il Modello 231
	205-2 Comunicazione e formazione in materia di politiche e procedure anticorruzione	24	L'importanza dell'ingaggio: il Programma Corporate Confidence
Tema materiale: Governance della sostenibilità			
	3-3 Gestione dei temi materiali	38-21	Lista dei temi materiali Governance della sostenibilità

standard GRI	informativa	pagina	paragrafo
Tema materiale: Creazione di valore economico			
	3-3 Gestione dei temi materiali	39	Lista dei temi materiali
GRI 201 Performance economiche 2016			
	201-1 Valore economico direttamente generato e distribuito	43	Lista dei temi materiali Il valore economico generato e distribuito
	201-4 Assistenza finanziaria ricevuta dal governo	42	Andamento economico del 2022
Tema materiale: gestione responsabile della catena di fornitura			
	3-3 Gestione dei temi materiali	39-44	Lista dei temi materiali La catena di fornitura
GRI 204 Pratiche di approvvigionamento 2016			
	204-1 Proporzione di spesa verso fornitori locali	44	La catena di fornitura
Tema materiale: efficienza del servizio			
	3-3 Gestione dei temi materiali	39-55	Lista dei temi materiali Servizi: digitali e continuativi



Si ringraziano i colleghi e le colleghe che hanno partecipato allo sviluppo di questo progetto.

Coordinamento editoriale: Amapola Società Benefit

Progetto grafico: Za! Factory

www.arriva.it