

# bilancio di sostenibilità



# 2023





# bilancio di sostenibilità



# 2020





## indice

Lettera agli stakeholder	6	04. <b>S Il pilastro sociale</b>	48
Nota metodologica	7	Diversity & Inclusion	50
<b>01. Identità</b>	10	Utenti/Passeggeri	54
Chi siamo	12	Dipendenti	62
2023 in numeri	13	La comunicazione istituzionale	79
Strategia, obiettivi e valori	14	Le relazioni con la comunità	81
La storia	15	<b>05. G La Governance e gli aspetti economici</b>	82
<b>02. La visione sostenibile</b>	16	Corporate Governance	84
Il dialogo con gli stakeholder	18	Etica e integrità	87
L'analisi di doppia materialità	19	Cyber Security	94
La lista dei temi materiali	21	Le certificazioni	96
<b>03. E L'impegno per l'ambiente</b>	30	Il valore condiviso	97
La sfida della mobilità sostenibile	32	La catena del valore	99
I progetti per ridurre l'impatto ambientale della flotta	33	Innovazione digitale	101
Fatti e cifre: Consumi ed Emissioni	36		
Gestione della risorsa idrica	45	<b>Relazione di revisione</b>	103
Gestione dei rifiuti speciali	46	<b>Indice dei contenuti GRI</b>	106



## Lettera agli stakeholder

GRI 2-22 / 2-23

Gentili stakeholder,

È con grande piacere che vi presento la seconda edizione del Bilancio di Sostenibilità di Arriva Italia, un ulteriore passo in avanti nel percorso di trasparenza e responsabilità che la nostra azienda ha deciso fermamente di perseguire. Quest'anno, anticipando l'obbligo normativo, abbiamo deciso anche di sottoporre il Bilancio di Sostenibilità 2023 ad Assurance esterna, confermando così il nostro impegno a garantire la qualità e l'affidabilità delle informazioni di sostenibilità (non finanziarie) che condividiamo con voi.

Sempre in vista dell'obbligatorietà, abbiamo avviato un primo esercizio di doppia materialità – d'impatto e finanziaria –, così come previsto dalla CSRD (Corporate Sustainability Reporting Directive), coinvolgendo l'ufficio Finance nella valutazione della significatività dei temi materiali.

Con il graduale ritorno alle normali condizioni pre-pandemiche, il 2023 è stato un anno di crescita per Arriva Italia. Nonostante alcune sfide significative, come l'aumento dei costi delle materie prime e la difficoltà nel reperire autisti, Arriva ha conseguito una crescita economica del 5% rispetto al 2022. Rimaniamo fermamente convinti che investire nella sostenibilità sia cruciale per il nostro futuro e per il benessere delle comunità che serviamo.

In particolare, per una azienda di trasporto pubblico locale la mobilità sostenibile deve essere un imperativo fondamentale: in questo contesto, il continuo rinnovo del parco mezzi resta uno degli obiettivi primari di sostenibilità. Inoltre, negli ultimi anni abbiamo compiuto notevoli progressi in tema di diversità e inclusione, prestando particolare attenzione all'incremento della presenza femminile tra gli autisti e, più in generale, tra i lavoratori di Arriva Italia. Infine, stiamo promuovendo attivamente un modello di economia circolare, ponendo la massima attenzione ai consumi energetici, ai consumi di acqua e alle emissioni, e adottando buone pratiche per la gestione dei rifiuti prodotti e degli scarichi delle acque reflue.

Il Bilancio di Sostenibilità del 2023 non rappresenta solo una fotografia del nostro impegno attuale, ma anche una dichiarazione dei nostri impegni e propositi per il futuro. Continueremo a collaborare con voi e con tutte le parti interessate per verificare e migliorare continuamente le nostre performance in ambito ambientale, sociale e di governance. Per offrirvi una visione più dettagliata delle performance a livello locale, abbiamo deciso poi di continuare a pubblicare i sei report territoriali che illustrano le peculiarità di ciascuna area in cui operiamo. Questo fa parte del nostro impegno a essere sempre più trasparenti e attenti alle esigenze specifiche delle comunità che serviamo.

Vi ringraziamo per il vostro continuo sostegno e vi invitiamo a esplorare il Bilancio di Sostenibilità 2023 di Arriva Italia. Siamo fiduciosi che insieme dobbiamo e possiamo costruire un futuro più sostenibile e inclusivo.

Buona lettura!

**Angelo Costa**

Amministratore Delegato Arriva Italia

## Nota metodologica

GRI 2-2 / 2-3 / 2-4 / 2-5 / 2-14

Il presente Bilancio di Sostenibilità di Arriva Italia S.r.l. (di seguito anche "Arriva Italia"), redatto su base volontaria, si riferisce all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2023, in linea con il periodo di rendicontazione finanziaria. Il documento è stato redatto con riferimento ai "Global Reporting Initiative Sustainability Reporting Standards" definiti dal GRI – Global Reporting Initiative (nel seguito anche "GRI Standards"), secondo l'opzione "Rendicontazione con riferimento agli Standard GRI", relativamente ai soli indicatori selezionati, elencati nell'"Indice dei contenuti GRI" riportato in coda al documento. Gli Standard GRI sono il riferimento più diffuso a livello mondiale per la rendicontazione di sostenibilità.

Il Bilancio di Sostenibilità 2023 è il secondo documento di rendicontazione non finanziaria pubblicato da Arriva Italia. Si tratta di una scelta volontaria, in anticipo rispetto all'obbligatorietà determinata dalla CSRD (*Corporate Sustainability Reporting Directive*) che coinvolgerà Arriva Italia nei prossimi anni.

Arriva Italia ha definito **i temi materiali** legati alla propria attività partendo da **un'analisi di contesto e un benchmark dei principali competitor**. I temi così individuati sono stati sottoposti sotto forma di questionario a un gruppo allargato di stakeholder, definito dal Comitato di Sostenibilità. L'analisi di materialità d'impatto è stata condotta sulla base del GRI 3: Standards 2021 e ha seguito le seguenti fasi:

1. **Comprensione del contesto dell'organizzazione**
2. **Identificazione degli impatti (positivi e negativi) attuali e potenziali**
3. **Valutazione della significatività degli impatti**
4. **Prioritizzazione degli impatti maggiormente significativi**
5. **Identificazione per ciascun tema materiale di uno o più Obiettivi di Sviluppo Sostenibile (SDGs) dell'Agenda 2030 incrociato**

Nel 2024 il Gruppo Arriva ha avviato l'analisi di doppia materialità in conformità alla CSRD. Per questo, al processo previsto dal GRI 3, è stata affiancata **l'analisi di materialità con gli aspetti finanziari**, anticipando così la richiesta relativa alla analisi di doppia materialità prevista dalla nuova normativa europea CSRD. Per ciascun tema materiale sono stati, inoltre, individuati **rischi e opportunità**, in modo da poter definire anche **strategia e obiettivi di miglioramento**.

A ogni tema materiale sono stati, inoltre, associati uno o più Obiettivi di Sviluppo Sostenibile dell'Agenda 2030.

GRI 2-14

## Perimetro

Il Bilancio di Sostenibilità include le sedi operative di Aosta, Bergamo, Brescia, Cremona, Torino e Roma, oltre all'headquarter di Milano.

Il perimetro di rendicontazione del presente Bilancio di sostenibilità si riferisce ad Arriva Italia S.r.l. e non include le società controllate dalla stessa ovvero: Arriva Italia Rail S.r.l., Bergamo Trasporti Est Scarl, Trasporti Brescia Sud Scarl, Trasporti Brescia Nord Scarl, Bergamo Trasporti Ovest Scarl, Arriva Udine S.p.A., Lecco Trasporti Scarl.

Il perimetro temporale di riferimento è 1° gennaio – 31 dicembre 2023. I dati sono calcolati in modo puntuale sulla base delle risultanze contabili, extracontabili e degli altri sistemi informativi di Arriva Italia, e validati dai relativi responsabili. Sono espressamente indicati i dati determinati attraverso l'utilizzo di stime e il relativo metodo di calcolo. I valori relativi agli esercizi precedenti non vengono riportati laddove non ritenuti rappresentativi del fenomeno e/o non disponibili.

## Standard di rendicontazione

I contenuti del Report sono il risultato di un processo interno di rendicontazione che ha coinvolto il vertice aziendale e i referenti delle diverse aree aziendali competenti.

La raccolta delle informazioni è avvenuta attraverso un processo a più passaggi, con una validazione finale dei dati da parte dei responsabili di processo.

L'individuazione e la rendicontazione dei contenuti del presente Report di Sostenibilità hanno tenuto in considerazione i principi GRI di rilevanza, inclusività, contesto di sostenibilità e completezza. Per la definizione dei criteri di qualità informativa e del perimetro di rendicontazione sono stati altresì applicati i principi GRI di equilibrio tra aspetti positivi e negativi, comparabilità, accuratezza, tempestività, chiarezza, affidabilità, contesto di sostenibilità e verificabilità. Il Bilancio è stato approvato dal Comitato Esecutivo, guidato dall'Amministratore delegato. Il Report di sostenibilità, comprensivo dei temi materiali, è pubblicato dopo che l'organo amministrativo lo ha adottato e la Società di revisione ha emesso il proprio giudizio.

## Riferimenti alle fonti dei fattori di conversione utilizzati per i consumi energetici e per il calcolo delle emissioni:

1. TEP - fonte FIRE
2. Circolare 18/12/2014 – Ministero dello Sviluppo Economico
3. <https://www.ets.minambiente.it/News#427-pubblicazione-parametri-standard-nazionali-anno-2023>
4. Densità dei carburanti (Gasolio, Benzina, CNG) UNI EN 590:2022, UNI EN 228:2012, ISO 15403:2008
5. Database Ecoinvent per i fattori di conversione in tonnellate CO<sub>2</sub> equivalente
6. Gwp Regolamento UE n. 517/2024 per i fattori di emissione dei gas fluorurati

L'informativa di sostenibilità, elencata nell'"Indice dei contenuti GRI", è stata sottoposta a esame limitato ("assurance") da parte di una Società di revisione indipendente, RSM Società di revisione e Organizzazione Contabile S.p.A. L'esame limitato è stato svolto secondo quanto previsto dal principio internazionale ISAE 3000 (Revised) e, di conseguenza, dal Code of Ethics for Professional Accountants (inclusa l'indipendenza professionale e la verifica dell'assenza di conflitti di interesse che possano inficiare i principi etici di integrità, obiettività, competenza e diligenza professionale, riservatezza e comportamento professionale). La relazione di revisione che descrive il dettaglio delle procedure e delle attività con le relative conclusioni è riportata in coda al Report di Sostenibilità.

Per informazioni relative al presente documento, è possibile contattare:  
**[comunicazione@arriva.it](mailto:comunicazione@arriva.it)**

# 01.



arriva





# Identità

Chi siamo	12
2023 in numeri	13
Strategia, obiettivi e valori	14
La storia	15

**Un'azienda leader nel settore del trasporto pubblico locale che ha a cuore l'ambiente e le persone.**



## Chi siamo

GRI 2-1

Arriva Italia S.r.l. appartiene al Gruppo Arriva che esercita la direzione e il coordinamento, ai sensi dell'articolo 2497 del Codice civile, tramite la società Arriva International Limited, socio unico con sede in Gran Bretagna.

Si segnala che nel mese di ottobre 2023 è stato firmato l'accordo per la vendita del gruppo Arriva a I Squared Capital e che il closing dell'operazione è avvenuto nel corso del primo semestre.

Arriva è presente in Italia dal 2002 dove gestisce servizi di trasporto pubblico locale principalmente nel Nord Italia, operando in Valle d'Aosta e nelle province di Torino, Brescia, Bergamo, Lecco e Cremona, oltre a effettuare collegamenti aeroportuali, servizi di noleggio e granturismo, mobilità per grandi eventi e il servizio di trasporto per studenti disabili e a ridotta mobilità nel comune di Roma Capitale.

Come subholding, Arriva Italia S.r.l. detiene al 31 dicembre 2023 il controllo delle società Arriva Italia Rail S.r.l., Bergamo Trasporti Est Scarl, Trasporti Brescia Sud Scarl, Trasporti Brescia Nord Scarl, Bergamo Trasporti Ovest Scarl, Arriva Udine S.p.A., Lecco Trasporti Scarl nonché quote di minoranza in Arriva Veneto S.r.l., Omnibus Partecipazioni S.r.l, Trieste Trasporti S.p.A., Sit Vallee Scarl, Extra.TO Scarl, Bergamo Trasporti Sud Scarl e A.T.B Consorzio Scarl.



## 2023 in numeri



**41,6 milioni**  
passaggeri nel 2023<sup>1</sup>



**1.463**  
dipendenti



**44,5 milioni di km**  
percorsi dalla flotta



**1.317**  
veicoli parte della flotta



**185,7 milioni di €**  
ricavi



**12,4 milioni di €**  
investiti direttamente per  
l'ammmodernamento della flotta

<sup>1</sup> Numero ottenuto sulla base dei titoli di viaggio venduti.

# Strategia, obiettivi e valori

## I valori

Gli obiettivi e i valori di Arriva Italia ne definiscono la cultura aziendale, il perché esiste e cosa rappresenta. Inoltre, accompagnando il processo decisionale quotidiano, i valori aziendali costituiscono per tutte le persone di Arriva una guida che consente loro di operare affinché sia presa sempre la decisione "migliore" per dipendenti, passeggeri e clienti, per le comunità, per l'ambiente e per tutti gli stakeholder.



## Gli obiettivi

Indipendentemente da dove operano, se lavorano in un deposito o in un ufficio, o alla guida di un autobus, in Arriva tutte le persone sono unite da un unico scopo: mettere in contatto le persone e le comunità in modo sicuro, affidabile e sostenibile, fornendo servizi sempre migliori, ogni giorno.

Arriva Italia si impegna a sviluppare servizi di mobilità integrata per rendere i trasporti pubblici la scelta preferita dagli utenti, offrendo servizi all'avanguardia, motivando i dipendenti e consolidando relazioni positive con clienti e partner.

**La vision:** Contribuire a creare un futuro in cui il trasporto passeggeri sia la scelta migliore.

## La strategia

Arriva aspira a essere il principale partner per il trasporto passeggeri in Europa, concentrandosi su sei priorità fondamentali per raggiungere i migliori risultati per dipendenti, clienti, passeggeri e azionisti.



## La storia

- 2002** Arriva acquisisce il Gruppo SAB e rileva quote di minoranza di KM e Trieste Trasporti.
- 2004** Arriva acquisisce il 49% di SAF.
- 2005** Arriva acquisisce l'80% di SADEM e aumenta al 60% la partecipazione in 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.
- 2015** Arriva acquisisce l'intero capitale sociale di KM.
- 2016** Arriva acquisisce il 100% di SAVDA.
- 2018** Nasce Arriva Veneto, che opera servizi di trasporto passeggeri tra Chioggia, Venezia e l'aeroporto Marco Polo.
- 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.
- 2023** Lancio dell'App Arriva My Pay. Il Gruppo Arriva viene venduto da Deutsche Bahn a I Squared Capital. Pubblicazione del primo Bilancio di Sostenibilità.

### Uno sguardo sul 2024

Formalizzazione dell'accordo di vendita tra Deutsche Bahn e I Squared Capital.  
Certificazione del Sistema di Gestione per la Responsabilità Sociale.  
Firma del Manifesto della comunicazione non ostile.  
Ottenimento dei primi risultati del progetto europeo LifeH2O Bus, per la riduzione dei consumi idrici dell'organizzazione.

# 02.



arriva





# La visione sostenibile

Il dialogo con gli stakeholder	18
L'analisi di doppia materialità	19
La lista dei temi materiali	21

**L'approccio sostenibile di Arriva si sposa con il suo obiettivo principale, vale a dire offrire un viaggio che sia il più possibile sicuro, confortevole e ambientalmente sostenibile.**

## Il dialogo con gli stakeholder

GRI 2-29

Per un'azienda come Arriva Italia 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 Comitato Esecutivo sulla Sostenibilità ha aggiornato la mappatura dei propri stakeholder compiuta l'anno scorso e individuato un pool di rappresentanti "esperti" per ciascuna categoria che sono stati coinvolti nell'analisi di materialità.

Gli stakeholder individuati sono tutti prossimi all'azienda e con ciascuna categoria Arriva Italia intrattiene relazioni durante tutto l'anno e non solo nel momento dell'analisi di materialità.

Nella tabella sottostante sono dettagliate le categorie di stakeholder individuati dall'azienda e i relativi canali di comunicazione ed engagement che Arriva Italia utilizza periodicamente per coinvolgerli e sensibilizzarli sulle tematiche ESG.

<b>Categoria</b>	<b>Strumento di comunicazione</b>
<b>Clienti (agenzie per il trasporto pubblico locale)</b>	interlocuzioni ufficiali sia con i direttori delle sedi locali che con la Direzione
<b>Clienti (passeggeri)</b>	siti; newsletter; social; materiale a bordo; app; customer service; indagini di customer satisfaction
<b>Dipendenti</b>	intranet; bacheca per autisti; comunicazioni specifiche (ordini di servizi, ecc.)
<b>Media</b>	comunicati stampa; articoli a firma; incontri con giornalisti; interviste
<b>Comunità Locali (organizzazioni non profit)</b>	stampa; contatto diretto
<b>Università/ enti di formazione</b>	convezioni e accordi; partecipazione come docenti; definizione dei contenuti dei corsi in quanto esperti del settore
<b>Fornitori (costruttori bus; fornitori carburante)</b>	comunicazione istituzionale

## L'analisi di doppia materialità

Come già descritto nella Nota Metodologica, Arriva Italia per il 2023 ha scelto di consolidare l'analisi condotta l'anno precedente in due modi: riproponendo la survey per l'impatto sugli stakeholder ampliandone la platea e avviando un primo esercizio di materialità finanziaria.

In questo modo è riuscita a considerare sia gli impatti rilevati per ciascun tema materiale – e sottoposti all'opinione dei propri stakeholder – sia i rischi e le opportunità che influenzano la condotta finanziaria dell'azienda.

Di seguito la descrizione delle due analisi e la tabella di raccordo tra analisi d'impatto e materialità finanziaria.

### Analisi d'impatto

Questo processo, avviato dal Comitato Esecutivo sulla Sostenibilità (composto dalla Direzione e dalle prime linee), si è focalizzato sugli impatti effettivi e potenziali, positivi e negativi, generati dalle attività dell'organizzazione sull'economia, l'ambiente e le persone. Tutti i temi di sostenibilità individuati sono stati successivamente validati anche in base all'approccio di materialità finanziaria (si veda paragrafo dedicato).

#### Le quattro fasi del processo:

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



Per la fase 3 sono stati coinvolti gli stakeholder in modo da riscontrare le loro opinioni rispetto alla materialità interna individuata dal Comitato Esecutivo sulla Sostenibilità. Sono stati coinvolti 68 soggetti in totale, in rappresentanza di tutte le categorie di stakeholder precedentemente individuate. Il tasso di risposta ottenuto è stato molto alto, pari all'84%.

Il punto di vista dell'azienda, **la materialità interna**, risulta dalle risposte dei 12 membri del Gruppo di Lavoro. Quest'ultimo è composto dalle seguenti funzioni aziendali: Responsabile Reporting e KPI, Corporate HR Business Partner, Internal Audit, ICT & Digital Manager, Operational Excellence & Business Intelligence Manager, Diversity & Inclusion Manager, Coordinatrice Customer Care, Facility Manager, Responsabile Procurement, Revenue & Ticketing Manager, Direttore d'Esercizio Bergamo/Lecco, Responsabile certificazioni & SGI, rappresentante dell'Area Tecnica, Responsabile HSE, Responsabile Comunicazione esterna e Customer Care.

Le risposte degli altri stakeholder sono state prese in considerazione per definire la **materialità esterna**.

Le medie delle risposte dei due cluster così caratterizzati sono messi a confronto nella tabella che inizia a p. 22. I rispondenti hanno valutato gli impatti su una scala da 1 a 4 (dove per 1 si intende poco significativo e 4 molto significativo), in base alla significatività di ciascun tema rispetto alla propria categoria di stakeholder.

Dalla tabella emerge un **sostanziale allineamento degli stakeholder**, interni ed esterni, con la scelta dei temi operata dal Comitato, con una media generale di valutazioni sull'importanza attribuita ai temi di 3,4. I temi ambientali, sociali ed economici sembrano avere pari importanza agli occhi degli stakeholder.

## Materialità finanziaria

In attesa dell'applicazione della Direttiva CSRD dal 2025, Arriva Italia ha scelto di avviare **un esercizio di materialità finanziaria** rispetto ai temi materiali selezionati, coinvolgendo direttamente nell'analisi le figure che in azienda seguono da vicino gli aspetti finanziari.

L'analisi è iniziata con un assessment interno e con un'analisi di benchmark. Si è poi proceduto alla redazione condivisa tra Finance, HSE, Comunicazione e Risk Management della tabella riportata di seguito in cui per ogni tema sono stati individuati i principali rischi e opportunità.

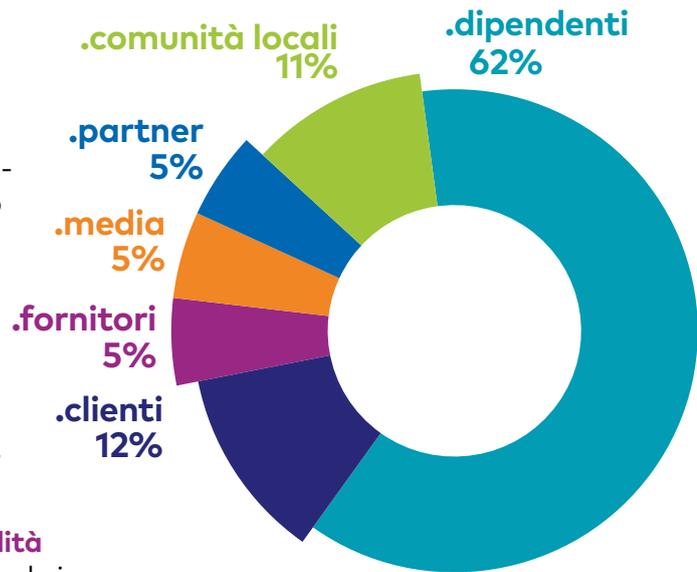


grafico: rispondenti suddivisi per categoria

## Lista dei temi materiali

GRI 3-2 / 3-3

Di seguito è riportata la tabella riassuntiva con l'elenco dei 12 temi materiali categorizzati secondo il pilastro ESG di riferimento e prioritizzati considerando la valutazione degli impatti da parte dell'Organizzazione. Per ogni tema materiale, inoltre, sono stati indicati rischi e opportunità rilevati durante l'analisi di materialità finanziaria.

Come si evince confrontando la tabella con quella dell'anno scorso, le tematiche materiali scelte nel 2022 hanno subito modifiche e integrazioni, in linea con gli obiettivi e le strategie messe in atto da Arriva Italia nel 2023 e in vista dell'adattamento alla nuova Direttiva Europea (CSRD), vincolante a partire dal 2025.

In particolare, sulla base di una riflessione interna al Comitato e di un'analisi di benchmark:

- è stato eliminato il tema "Governance della sostenibilità", in quanto ridondante rispetto alle richieste di adeguamento agli standard internazionali. L'anno scorso era stato indicato in quanto si trattava di un obiettivo importante, raggiunto nel 2023 attraverso la pubblicazione del primo Bilancio di Sostenibilità;
- "Relazioni con il territorio e sostegno alle fasce più disagiate" è diventato "Relazioni con il territorio e mobilità inclusiva" per meglio rappresentare l'attività complessiva dell'azienda;
- "Formazione e sviluppo" e "Welfare" sono confluite in "Centralità del dipendente" per valorizzare l'estensione del tema;
- "Qualità e sicurezza dell'esperienza di viaggio" è diventata "Efficienza e qualità del servizio", anche in questo caso, per rappresentare meglio la dimensione del tema;
- "Diversity & Inclusion" è stato specificato meglio, per inglobare anche la dimensione inclusiva del servizio.

Nelle tabelle per ogni tema materiale vengono riportati inoltre i seguenti elementi:

- il pillar ESG di riferimento, indicato a fianco del tema materiale con le lettere E (Ambientale) S (Sociale) G (Governance);
- la descrizione in breve;
- 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 sussistono entrambi);
- i rischi e le opportunità individuati durante l'analisi di materialità finanziaria;
- l'SDG associato.

		pillar esg <b>Ambiente</b> <b>E</b>
	<b>Tema materiale</b>	<b>MOBILITÀ SOSTENIBILE</b>
	<b>Descrizione</b>	Sistemi di trasporto che non solo soddisfano le esigenze di spostamento delle persone in modo efficiente e sicuro, ma utilizzano anche modalità (carburanti, autobus, tecnologie etc) rispettose dell'ambiente.
<b>Analisi di impatto</b>	<b>significatività impatto (scala da 1 a 4)</b>	<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="background-color: #4CAF50; color: white; padding: 2px 5px;">azienda 3,3</div> <div style="background-color: #ccc; padding: 2px 5px;">stakeholder 3,7</div> </div>
	<b>Impatto positivo derivato dall'adozione del tema come priorità</b>	Riduzione delle emissioni attraverso la ricerca di carburanti alternativi (energia elettrica, HVO, CNG, idrogeno) e tecnologie innovative.
	<b>Impatto negativo dovuto alla mancata adozione del tema come priorità</b>	Aumento delle emissioni e degli inquinanti e conseguente contributo negativo alla lotta al cambiamento climatico e all'inquinamento.
<b>Materialità finanziaria</b>	<b>Rischi</b>	<p>Incremento rilevante del valore degli investimenti e difficoltà di programmazione a medio lungo periodo.</p> <p>Rischio reputazionale.</p> <p>Incertezza sui costi di gestione e di manutenzione dei mezzi e degli impianti di rifornimento.</p> <p>Rischio regolatorio (modifica della normativa che potrebbe rendere gli investimenti fatti non più in linea con la normativa o gli obiettivi ESG).</p> <p>Rischio connesso alle infrastrutture e al mercato elettrico italiano.</p> <p>Rischio correlato al contesto internazionale.</p>
	<b>Opportunità</b>	<p>Possibile riduzione dei costi operativi, di manutenzione e di trazione nel lungo periodo.</p> <p>Possibilità di usufruire di ingenti risorse pubbliche finalizzate alla transizione energetica.</p> <p>Incremento dell'utenza sul mezzo pubblico, in quanto considerato più sostenibile rispetto alla mobilità privata.</p> <p>Possibile premialità in gare di appalto.</p>
	<b>SDGs associati</b>	<div style="display: flex; justify-content: space-around;">   </div>

Tema materiale	EFFICIENTAMENTO ENERGETICO (SEDI E MEZZI)	
Descrizione	Insieme di azioni e strategie volte a ridurre il consumo di energia delle numerose sedi operative distribuite capillarmente sul territorio e a ridurre i consumi della flotta, grazie all'ammodernamento del parco mezzi.	
Analisi di impatto	significatività impatto (scala da 1 a 4)	<div style="display: flex; align-items: center;"> <div style="width: 30px; height: 10px; background-color: #28a745; margin-right: 5px;"></div> <span>azienda 3,1</span> </div> <div style="display: flex; align-items: center; margin-left: 20px;"> <div style="width: 30px; height: 10px; background-color: #6c757d; margin-right: 5px;"></div> <span>stakeholder 3,5</span> </div>
	Impatto positivo derivato dall'adozione del tema come priorità	Contributo alla transizione ecologica grazie alla riduzione del consumo di risorse naturali non rinnovabili e conseguente riduzione delle emissioni.
	Impatto negativo dovuto alla mancata adozione del tema come priorità	Stress delle risorse naturali non rinnovabili. Impatti ambientali negativi dovuti alle emissioni clima alteranti e inquinanti.
Materialità finanziaria	Rischi	Incremento rilevante del valore degli investimenti e difficoltà di programmazione a medio lungo periodo. Incertezza sui costi di gestione e di manutenzione. Rischio collegato a un sistema di monitoraggio non adeguato. Rischio regolatorio.
	Opportunità	Riduzione dei costi energetici nel medio lungo periodo. Possibilità di usufruire di risorse pubbliche finalizzate alla transizione energetica/risparmio energetico. Compliance con l'adeguamento regolatorio relativo alla riduzione dei consumi e degli sprechi.
SDGs associati		

Tema materiale	GESTIONE EFFICIENTE DELLA RISORSA IDRICA	
Descrizione	Gestione volta a utilizzare l'acqua in modo responsabile, ottimizzando il suo impiego e proteggendo le risorse idriche disponibili sia in termini di prelievo che di scarico dopo l'uso.	
Analisi di impatto	significatività impatto (scala da 1 a 4)	<div style="display: flex; align-items: center;"> <div style="width: 30px; height: 10px; background-color: #28a745; margin-right: 5px;"></div> <span>azienda 3,1</span> </div> <div style="display: flex; align-items: center; margin-left: 20px;"> <div style="width: 30px; height: 10px; background-color: #6c757d; margin-right: 5px;"></div> <span>stakeholder 3,2</span> </div>
	Impatto positivo derivato dall'adozione del tema come priorità	Contributo alla riduzione dello stress idrico, attraverso il consumo attento e il riciclo della risorsa, attenzione rispetto alla qualità delle acque scaricate e generale ridimensionamento del bisogno idrico.
	Impatto negativo dovuto alla mancata adozione del tema come priorità	Contributo all'aumento dello stress idrico, dovuto all'aumento del prelievo idrico e al peggioramento della qualità della risorsa.
Materialità finanziaria	Rischi	Incremento del valore degli investimenti per gli impianti di riduzione idrica. Rischio sanzionatorio per lo scarico acque non conformi.
	Opportunità	Riduzione dei consumi e correlata riduzione dei costi nel medio lungo periodo. Compliance con l'adeguamento normativo relativo alla riduzione dei consumi e dell'inquinamento.
SDGs associati	 	

Tema materiale		<b>ECONOMIA CIRCOLARE E GESTIONE RESPONSABILE DEI RIFIUTI</b>	
Descrizione		Approccio sostenibile alla gestione delle risorse (lifecyle degli autobus, consumo sostanze nei processi lavorativi etc) e dei rifiuti all'interno dell'organizzazione e nella propria catena del valore, ad esempio tra i propri fornitori.	
Analisi di impatto	significatività impatto (scala da 1 a 4)	azienda 2,9	stakeholder 3,1
	Impatto positivo derivato dall'adozione del tema come priorità	Riduzione della produzione di rifiuti con conseguente miglioramento della qualità ambientale. Porre attenzione all'intero ciclo di vita degli autobus e all'utilizzo delle sostanze pericolose ha un impatto positivo sull'ambiente.	
	Impatto negativo dovuto alla mancata adozione del tema come priorità	Aumento della produzione dei rifiuti e conseguente peggioramento della qualità ambientale.	
Materialità finanziaria	Rischi	Aumento dei costi per la gestione e lo smaltimento dei rifiuti. Rischio sanzionatorio. Rischio reputazionale e legale.	
	Opportunità	Riduzione dei costi, dovuta a un utilizzo più efficiente delle risorse. Compliance con l'adeguamento normativo. Possibile premialità in gare di appalto. Stimolo ai fornitori (certificazione della quota riciclabile dei mezzi costruiti).	
SDGs associati			

Tema materiale		<b>CENTRALITÀ DEI DIPENDENTI</b>	
Descrizione		Insieme di politiche mirate anche a valorizzare iniziative di welfare, formazione e sviluppo per consentire ai lavoratori di esprimere la propria unicità e il proprio valore.	
Analisi di impatto	significatività impatto (scala da 1 a 4)	azienda 3,8	stakeholder 3,8
	Impatto positivo derivato dall'adozione del tema come priorità	Aumento delle opportunità di sviluppo professionale e miglioramento dell'equilibrio vita-lavoro per i dipendenti. Aumento della capacità di attrarre e di trattenere talenti.	
	Impatto negativo dovuto alla mancata adozione del tema come priorità	Aumento dei casi di insoddisfazione dei dipendenti con conseguente rischio per l'azienda in termini reputazionali e di turnover. Difficoltà ad attrarre e trattenere talenti.	
Materialità finanziaria	Rischi	Costi collegati ad elevati/eccessivi livelli di turnover. Rischio perdita del know-how per eccessivo turnover.	
	Opportunità	Aumento della produttività del lavoro e miglioramento clima aziendale. Riduzione dei costi per la selezione e l'inserimento di nuove risorse. Aumento attrattività.	
SDGs associati			

	<b>Tema materiale</b>	<b>SALUTE E SICUREZZA DEI LAVORATORI</b>
	<b>Descrizione</b>	Insieme di politiche mirate anche a valorizzare iniziative di welfare, formazione e sviluppo per consentire ai lavoratori di esprimere la propria unicità e il proprio valore.
Analisi di impatto	<b>significatività impatto (scala da 1 a 4)</b>	azienda 3,7      stakeholder 3,4
	<b>Impatto positivo derivato dall'adozione del tema come priorità</b>	Riduzione infortuni/malattie professionali grazie alla prevenzione, con conseguente controllo dei rischi professionali a cui sono esposti i lavoratori e in parallelo riduzione della pressione sui servizi sanitari.
	<b>Impatto negativo dovuto alla mancata adozione del tema come priorità</b>	Aumento degli infortuni sul lavoro/ malattie professionali con conseguenti aumento della pressione sui servizi sanitari e danni alla reputazione dell'azienda e nell'operatività della stessa.
Materialità finanziaria	<b>Rischi</b>	Costi collegati alle assenze per malattia e infortunio. Costi collegati a un'inadeguata o inefficace gestione/applicazione del sistema di gestione della sicurezza e degli obblighi normativi. Rischi reputazionali e sanzionatori di grado molto elevato.
	<b>Opportunità</b>	Compliance con l'adeguamento normativo. Miglioramento del clima aziendale e della produttività del lavoro. Riduzione premio assicurativo INAIL grazie alla certificazione del Sistema gestione Salute e Sicurezza e adozione buone pratiche.
	<b>SDGs associati</b>	 

	<b>Tema materiale</b>	<b>RELAZIONI CON IL TERRITORIO E MOBILITÀ INCLUSIVA</b>
	<b>Descrizione</b>	Adeguata relazione con i territori serviti, ascoltando e accogliendo, nei limiti definiti dai contratti, le esigenze delle comunità.
Analisi di impatto	<b>significatività impatto (scala da 1 a 4)</b>	azienda 3,4      stakeholder 3,3
	<b>Impatto positivo derivato dall'adozione del tema come priorità</b>	La presenza capillare sui territori e il dialogo continuo con le istituzioni locali, contribuiscono a migliorare il livello di servizio offerto con conseguente aumento della soddisfazione delle comunità servite.
	<b>Impatto negativo dovuto alla mancata adozione del tema come priorità</b>	Inadeguatezza dei servizi e conseguente insoddisfazione delle comunità servite.
Materialità finanziaria	<b>Rischi</b>	Costi delle iniziative.
	<b>Opportunità</b>	Incremento degli utenti/clienti. Incremento dell'attrattività aziendale (Brand Reputation) per attrarre e mantenere più talenti.
	<b>SDGs associati</b>	  

Tema materiale		<b>DIVERSITÀ E INCLUSIONE</b>	
Descrizione		Accogliere e valorizzare la diversità di background, prospettive, esperienze e identità all'interno e all'esterno dell'organizzazione.	
Analisi di impatto	significatività impatto (scala da 1 a 4)	azienda 3,1	stakeholder 3,2
	Impatto positivo derivato dall'adozione del tema come priorità	Miglioramento della cultura organizzativa, contrasto alle forme di discriminazione e aumento dell'attrattività nei confronti di nuovi lavoratori e di retention dei dipendenti.	
	Impatto negativo dovuto alla mancata adozione del tema come priorità	Peggioramento dell'ambiente lavorativo, mancata opportunità di contribuire all'impiego delle categorie sottorappresentate, con progressiva perdita di attrattività. Danno reputazionale.	
Materialità finanziaria	Rischi	Rischi reputazionali e, in alcuni casi, anche sanzionatori.	
	Opportunità	Miglioramento delle condizioni di lavoro e della produttività. Possibilità di intercettare sostegni pubblici a supporto delle iniziative. Premialità nelle gare d'appalto. Aumento del bacino di reperimento della forza lavoro.	
SDGs associati			

Tema materiale		<b>INNOVAZIONE E DIGITALIZZAZIONE DEI PROCESSI</b>	
Descrizione		Approccio volto a migliorare l'efficienza, la produttività e la competitività dell'organizzazione attraverso l'adozione e l'integrazione di tecnologie digitali e pratiche innovative nei processi aziendali e per l'utenza.	
Analisi di impatto	significatività impatto (scala da 1 a 4)	azienda 3,8	stakeholder 3,6
	Impatto positivo derivato dall'adozione del tema come priorità	L'adozione di strumenti digitali per l'innovazione e l'efficientamento dei processi aziendali contribuisce a mantenere elevato il livello di qualità del servizio offerto.	
	Impatto negativo dovuto alla mancata adozione del tema come priorità	Mancata opportunità di progresso e sviluppo, con conseguente diminuzione dell'efficienza e dell'efficacia aziendale.	
Materialità finanziaria	Rischi	Incremento del valore degli investimenti (infrastruttura digitale e device). Incremento dei costi collegati alla Cyber Security e a rischi di attacchi informatici. Costi derivanti dall'esigenza di nuove o maggiori capacità/conoscenze informatiche del personale. Inefficienza dei processi dovuta a una difficile lettura dei dati. Rischio sanzionatorio.	
	Opportunità	Incremento della competitività e rilevante riduzione dei costi per effetto dell'efficientamento dei processi. Maggiore garanzia di business continuity migliore gestione dei dati.	
SDGs associati			

Tema materiale		EFFICIENZA E QUALITÀ DEL SERVIZIO	
Descrizione		Capacità dell'organizzazione di fornire servizi in modo sicuro, accurato, affidabile e soddisfacente per i suoi utenti.	
Analisi di impatto	significatività impatto (scala da 1 a 4)	azienda 3,8	stakeholder 3,4
	Impatto positivo derivato dall'adozione del tema come priorità	Aumento della sicurezza e della credibilità del servizio e miglioramento dell'impatto sociale ed economico dell'azienda.	
	Impatto negativo dovuto alla mancata adozione del tema come priorità	Diminuzione dell'affidabilità del servizio, con conseguenti impatti economici negativi sull'azienda e di insoddisfazione dell'utenza e di tutte le parti interessate.	
Materialità finanziaria	Rischi	Costi collegati al sostenimento delle iniziative e degli investimenti necessari al miglioramento del servizio. Rischio reputazionale. Rischio perdita contratti in essere. Rischio legato alla perdita di produttività.	
	Opportunità	Effetti derivanti dal miglioramento reputazionale. Aumento della competitività del mezzo pubblico e delle prospettive future dell'azienda. Incremento degli utenti/clienti e riduzione delle contestazioni. Attrattività verso dipendenti.	
SDGs associati		 	

Tema materiale		CREAZIONE DI VALORE ECONOMICO	
Descrizione		Processo attraverso il quale l'organizzazione genera ricchezza per i propri stakeholder, non solo per quelli interni all'azienda ma anche per quelli esterni che ne beneficiano direttamente e indirettamente.	
Analisi di impatto	significatività impatto (scala da 1 a 4)	azienda 3,6	stakeholder 3,3
	Impatto positivo derivato dall'adozione del tema come priorità	Stabilità per i propri dipendenti, fornitori e per gli utenti del servizio oltre che redistribuzione del valore stesso sul territorio e la comunità.	
	Impatto negativo dovuto alla mancata adozione del tema come priorità	La mancanza di sostenibilità economica determina una riduzione degli investimenti e una carenza di stabilità per i dipendenti, i fornitori e in generale per l'azienda.	
Materialità finanziaria	Rischi	Inefficacia delle iniziative volte alla redistribuzione del valore, con effetti negativi diretti sui risultati e sulla continuità/sostenibilità dell'azienda. Decisioni orientate verso gli stakeholder con minore efficacia in termini di costo opportunità o costo beneficio .	
	Opportunità	Opportunità e benefici economici collegati all'appartenenza ad un sistema economico e/o territoriale. Benefici derivanti dal miglioramento del clima aziendale. Incremento dell'attrattività aziendale (Brand Reputation) per attrarre e mantenere più talenti. Possibile premialità in gare di appalto.	
SDGs associati			

Tema materiale	<b>AGIRE ETICO E RESPONSABILE</b>	
Descrizione	Insieme di norme formali e non a cui l'Organizzazione si ispira (es. stile di guida, comportamenti corretti, adesione ai valori aziendali) e che tutti i lavoratori devono rispettare per adottare un comportamento responsabile nei confronti dell'utenza e in generale dei terzi.	
Analisi di impatto	significatività impatto (scala da 1 a 4)	
	Impatto positivo derivato dall'adozione del tema come priorità	L'adozione di comportamenti corretti e l'adesione ai valori aziendali contribuisce a mantenere elevato il livello di qualità del servizio offerto, nonché a mantenere un livello alto di trasparenza e credibilità.
	Impatto negativo dovuto alla mancata adozione del tema come priorità	Aumento dei casi di insoddisfazione dell'utenza e in generale dei terzi con conseguente rischio per l'azienda in termini reputazionali e operativi.
Materialità finanziaria	Rischi	Costo delle iniziative volte ad attuare e promuovere gli scopi prefissi. Rischio reputazionale e collegato rischio di perdita clienti (ad esempio, nel mercato del noleggio). Rischio legale.
	Opportunità	Effetti derivanti dal possibile miglioramento reputazionale e maggiore attrattività per utenti e dipendenti. Aumento della produttività del lavoro.
SDGs associati		

In giallo nella tabella sono evidenziati i **cinque temi "super-prioritari"**, ovvero quelli che hanno ottenuto una valutazione media di almeno 3,6 da parte di uno dei due cluster: come si può osservare, questi sono equamente distribuiti nei tre pilastri ESG e rispecchiano un sostanziale allineamento tra le opinioni degli stakeholder esterni e la materialità interna.

Il questionario sottoposto agli stakeholder prevedeva anche la possibilità di aggiungere **un commento** per ogni tema: in totale, sono stati raccolti **70 commenti qualitativi**, che riportano segnalazioni specifiche sulle attività di Arriva relativamente a ciascuna tematica. La grande partecipazione attraverso la sezione commenti denota un **efficace ingaggio degli stakeholder**, che hanno ritenuto di poter esprimere a pieno le proprie convinzioni e motivazioni relativamente alle indicazioni aziendali.

La gestione attuale dei temi ambientali, sociali e di governance è complessivamente apprezzata dai rispondenti che incoraggiano Arriva Italia nelle sue scelte, convalidando i pilastri strategici. I temi ritenuti più importanti, tra tutti: la mobilità sostenibile, la qualità del servizio, la centralità delle persone (inclusività interna ed esterna dell'azienda), ma anche l'innovazione e la digitalizzazione. Un commento di particolare interesse sul tema Diversità e Inclusione arriva da un dipendente, il quale propone di aumentare le iniziative di sensibilizzazione e comunicazione sul tema a bordo degli autobus. Un giornalista con cui il Gruppo si interfaccia per le comunicazioni istituzionali esprime grande apprezzamento per la capacità dell'azienda di intessere ottime relazioni con la comunità locale e le istituzioni nei territori in cui opera.

Non sono stati riscontrati commenti critici sulla gestione dei temi, ma solo suggerimenti e osservazioni per continuare a migliorare. Alcuni esempi: dai clienti, la richiesta di continuare a lavorare per diminuire le emissioni, in primis attraverso il rinnovamento del parco mezzi. O ancora, la richiesta di inserire rubinetti temporizzati per evitare consumi superflui di acqua nei servizi igienici.

Proprio questo approccio, che anticipa in parte le richieste della CSRD, permette ad Arriva Italia, come è dimostrato anche da questo Bilancio di sostenibilità, di avere il framework in cui inserire, oltre ai dati di rendicontazione, anche KPI specifici e obiettivi di medio-lungo termine per agire su ogni tema.

Questo processo è finalizzato alla definizione di piani di azione e di miglioramento.



# 03.



arriva





# L'impegno per l'ambiente

La sfida della mobilità sostenibile	32
I progetti per ridurre l'impatto ambientale della flotta	33
Fatti e cifre: Consumi ed Emissioni	36
Gestione della risorsa idrica	45
Gestione dei rifiuti speciali	47

Ogni capitolo di questo Bilancio rendiconta uno o più temi materiali individuati attraverso l'analisi di doppia materialità. Per ogni tema sono stati individuati gli impatti, i rischi e le opportunità in modo da misurare i risultati e guidare azioni e risultati (si vedano i paragrafi "l'analisi di materialità" e "materialità finanziaria").

In questo capitolo sono rendicontati i seguenti temi materiali:

- **Mobilità sostenibile** (in particolare, nei paragrafi la sfida della mobilità sostenibile, i progetti per ridurre l'impatto ambientale della flotta)
- **Efficientamento energetico** (in particolare, nel paragrafo strategia di efficientamento energetico e impianti green)
- **Gestione efficiente della risorsa idrica** (in particolare, nel paragrafo gestione della risorsa idrica: consumi e scarichi)
- **Economia circolare e gestione responsabile dei rifiuti** (in particolare, nel paragrafo gestione dei rifiuti speciali)

## Arriva Italia è attenta a ridurre il proprio impatto ambientale, lavorando per garantire ai propri passeggeri un'esperienza di viaggio sempre più green.

mento della flotta (si veda il paragrafo "Gli investimenti" a p. 98). In questo modo si riuscirà a incidere concretamente nella riduzione delle emissioni all'interno del settore del trasporto pubblico locale.

Ma nessuna transizione sarà mai completa senza l'attenzione riservata agli aspetti tecnologici: innovazione e digitalizzazione sono parole chiave importanti per Arriva Italia.

## La sfida della mobilità sostenibile

Per Arriva Italia è prioritario puntare sulla mobilità sostenibile per contribuire alla riduzione del proprio impatto ambientale, garantendo comunque continuità e qualità del servizio che fornisce ai cittadini/passeggeri.

La strada per completare la transizione green è garantita attraverso gli investimenti per l'ammodernamento

## I progetti per ridurre l'impatto ambientale della flotta

Arriva Italia non è sola ad affrontare la sfida della mobilità green: sono tante le collaborazioni con aziende ed enti finalizzate a rendere possibile il raggiungimento di questo obiettivo.

Tra queste iniziative, si segnala **Zero Emission Institute**, progetto nato nel 2022 all'interno del Gruppo Arriva per facilitare il raggiungimento dell'obiettivo emissioni zero in collaborazione con enti locali e istituzioni. Nel 2023 è stato costituito il gruppo di lavoro "Mainland Europe Sustainability Strategy" che, partendo dalle attività svolte da Zero Emission Institute, ha il compito di definire la strategia della sostenibilità relativa alla flotta di Arriva per i prossimi quindici anni grazie all'analisi del mercato, delle soluzioni tecnologiche e infrastrutturali, definendo anche i relativi impegni economici.

## Il parco mezzi: ammodernamento e innovazione

Nel 2023 i veicoli operativi nella flotta di Arriva Italia (sia quelli usati per Trasporto Pubblico Locale sia quelli per Servizio a Noleggio) sono stati 1.317<sup>2</sup> con la seguente suddivisione:

Tipologia Mezzi	Tipologia carburante	udm	2023
Bus	Gasolio (compreso l'HVO)	n.	1.230 (HVO: 35)
	Elettrico	n.	32
	CNG (metano)	n.	54
	Benzina	n.	1

L'età media dei mezzi è **8,5 anni**.

2 Si calcola la fotografia puntuale al 31 dicembre 2023 perché, nell'arco di un anno, anche in base alla stagionalità di alcuni servizi (ad esempio, quelli legati al calendario scolastico) i mezzi possono subire variazioni anche importanti.

## Interventi previsti per ammodernare la flotta

Di seguito il programma di ammodernamento di Arriva Italia:

- entro la fine del 2024: 200 mezzi alimentati a **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;
- entro il 2027: **sostituzione di tutti i mezzi <Euro5** con mezzi più moderni ed efficienti e conseguente riduzione dell'età media dei mezzi;
- entro il 2027: progressiva conversione dei mezzi, per cui è possibile, da gasolio tradizionale a **HVO** (olio vegetale idrotrattato), un carburante prodotto da scarti rinnovabili. Nel 2023 i mezzi alimentati ad HVO sono 35 ed è previsto che passino a 250 entro il **2027**;
- entro il 2027: aumentare i **mezzi elettrici** in dotazione ad Arriva Italia (passando da 32 nel 2023 a circa 70).

### Brescia: 20 nuovi mezzi alimentati a CNG

Nel 2023 sono stati inseriti nella flotta che presta servizio a Brescia 20 nuovi autobus interurbani IVECO BUS CROSSWAY 12 metri alimentati a metano (CNG). La metà dei bus a CNG previsti per l'intera Arriva Italia è destinata a Brescia: in due anni l'investimento totale su quest'area sarà di 23 milioni di euro. L'impegno rappresenta una scelta cruciale per ridurre l'impatto ambientale, particolarmente significativo per i servizi di medie percorrenze extraurbane forniti da Arriva.

A Brescia è stata anche completata la costruzione, in collaborazione con Snam, dell'impianto di rifornimento dei bus a metano.

### Cremona: nuovi mezzi elettrici

Nel 2023 Arriva Italia ha introdotto nel servizio urbano a Cremona 11 autobus elettrici, segnando un passo significativo verso la mobilità sostenibile. I nuovi veicoli "full electric" (BYD) rappresentano l'impegno dell'azienda per una mobilità sempre più rispettosa dell'ambiente.

L'introduzione degli autobus elettrici non solo risponde alle direttive europee sulla sostenibilità, ma rappresenta anche un passo verso una città più vivibile e meno inquinata. Con una batteria da 348 kWh e un'autonomia di circa 300 km, i mezzi sono progettati per garantire una mobilità efficiente e silenziosa, riducendo l'impatto acustico e ambientale delle operazioni di trasporto pubblico.

L'impianto di ricarica, realizzato nel deposito centrale di Cremona, in collaborazione con Enel X, è parte integrante di questa transizione verso la mobilità elettrica.

# re-breath

Reduction of brake wear emissions in the transport sector

## Progetto RE-BREATH: ridurre le emissioni dei sistemi frenanti

Si tratta di un progetto, sempre nel campo della mobilità sostenibile, finanziato dal programma **LIFE della Commissione Europea**<sup>3</sup>.

L'obiettivo del progetto è:

- migliorare la conoscenza circa le emissioni di microparticelle non esaurite generate dai sistemi di frenatura dei mezzi impiegati nel 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 nel 2022, terminerà nel 2025 e in totale verranno stanziati **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.

<sup>3</sup> [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](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)

## Fatti e cifre: consumi ed emissioni

Nelle pagine seguenti sono riportati i consumi energetici, le emissioni prodotte, i consumi di acqua e i dati relativi ai rifiuti.

A valle di un'analisi approfondita del primo Report di sostenibilità, Arriva Italia ha implementato una revisione generalizzata dei sistemi di monitoraggio e rendicontazione per migliorare l'acquisizione dei dati. Per questo motivo, nelle tabelle inserite nei prossimi paragrafi, non è mai presente il confronto con i corrispondenti valori rilevati nel 2022: è stato scelto di usare il 2023 come baseline per i bilanci futuri.

Il sistema di gestione ambientale e di energia è certificato in base alle norme **UNI EN ISO 14001:2015** e **UNI CEI EN ISO 50001:2018** (v. paragrafo "Le certificazioni").

Arriva Italia ha come principale fonte di consumo per le proprie attività i combustibili utilizzati dalla flotta per erogare il servizio – le cosiddette *operations*. Gli altri consumi riguardano le sedi operative, che svolgono una funzione complementare a quella principale di trasporto.

Proprio per valorizzare le diverse attività, i consumi e le emissioni sono considerati separatamente tra flotta e sedi operative. Nel paragrafo "Le emissioni" è comunque anche riportata la ripartizione delle tonnellate di CO<sub>2</sub> tra Scope 1<sup>4</sup> e Scope 2<sup>5</sup> come richiesto dagli standard di rendicontazione.

### 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 tale obbligo definendo anche azioni importanti per l'efficientamento energetico.

4 Emissioni dirette (scope 1): emissioni da fonti di proprietà o direttamente controllate dall'organizzazione, per esempio:

- combustibili fossili usati per le attività
- gasolio da riscaldamento
- combustione di gas naturale in immobili di proprietà
- carburante auto/navette aziendali

5 Emissioni indirette (scope 2): emissioni indirette generate dall'energia acquistata, acquisita e consumata dalla società. Le emissioni Scope 2 includono l'utilizzo di energia elettrica presso uffici e centri di elaborazione dati e l'uso di gas naturale, vapore e combustibile da generatori in strutture in locazione. Si tratta, dunque, di emissioni indirette poiché la loro produzione avviene all'esterno dell'azienda.

### Riferimenti alle fonti dei fattori di conversione utilizzati per i consumi energetici e per il calcolo delle emissioni:

1. TEP - fonte FIRE
2. Circolare 18/12/2014 – Ministero dello Sviluppo Economico
3. <https://www.ets.minambiente.it/News#427-pubblicazione-parametri-standard-nazionali-anno-2023>
4. Densità dei carburanti (Gasolio, Benzina, CNG) UNI EN 590:2022, UNI EN 228:2012, ISO 15403:2008.
5. Database Ecoinvent per i fattori di conversione in tonnellate CO<sub>2</sub> equivalente
6. Gwp Regolamento UE n 517/2024 per i fattori di emissione dei gas fluorurati

## I consumi della flotta

GRI 302-1

Di seguito, sono analizzati i consumi di tutta la flotta di Arriva Italia che comprende i mezzi per svolgere il servizio pubblico e quello privato di noleggio.

Per il Bilancio 2023 al fine di fornire una migliore lettura dei dati sono stati incorporati i consumi dei mezzi aziendali (non autobus) utilizzati dai dipendenti di Arriva per il corretto svolgimento operativo (auto aziendali e mezzi di soccorso per guasti).

Nella **tabella 1** i consumi della flotta del 2023 sono suddivisi per combustibile utilizzato.

Si segnala per i consumi della flotta aziendale l'**aumento dell'utilizzo di HVO, dell'utilizzo del metano e di consumi di energia elettrica**.

Nella tabella sono inseriti anche consumi della funivia di Albino-Sevino che collega Albino, nella bassa Val Seriana, con Selvino, importante località di villeggiatura situata sull'altopiano Selvino-Aviatico. Nel 2023 i consumi della funivia registrano un leggero calo rispetto al 2022 perché è stata temporaneamente chiusa per manutenzioni previste sull'impianto.

**tabella 1: Consumi della flotta** udm 2023

<b>Consumi di combustibile da fonte non rinnovabile</b>		
benzina per autotrazione	l	2.729*
gasolio per autotrazione	l	14.584.536
metano per autotrazione (CNG)	kg	798.186
<b>Consumi di combustibile da fonte rinnovabile</b>		
HVO per autotrazione	l	340.033
<b>Consumi di energia elettrica</b>		
energia elettrica per autotrazione	kWh	586.967
energia elettrica per funivia (Bergamo)	kWh	83.411

\* consumo relativo a un veicolo ibrido in servizio ad Aosta.

**tabella 2: Consumi della flotta in GJ** udm 2023

<b>Consumi di combustibile da fonte non rinnovabile (totale)</b>		
benzina per autotrazione	GJ	91
gasolio per autotrazione	GJ	528.364
metano per autotrazione (CNG)	GJ	51.457
<b>Consumi di combustibile da fonte rinnovabile (totale)</b>		
HVO per autotrazione	GJ	12.319
<b>Consumi di energia elettrica (totale)</b>		
energia elettrica per autotrazione	GJ	2.113
energia elettrica per funivia (Bergamo)	GJ	300
<b>Totale</b>	<b>GJ</b>	<b>594.644</b>

GRI 302-1

<b>tabella 3: Emissioni della flotta</b>	<b>udm</b>	<b>2023</b>
<b>Consumi di combustibile da fonte non rinnovabile</b>		
benzina per autotrazione	tonCO <sub>2</sub> eq	11
gasolio per autotrazione	tonCO <sub>2</sub> eq	54.903
metano per autotrazione (CNG)	tonCO <sub>2</sub> eq	2.910
<b>Consumi di combustibile da fonte rinnovabile</b>		
HVO per autotrazione	tonCO <sub>2</sub> eq	0
<b>Consumi di energia elettrica</b>		
energia elettrica per autotrazione	tonCO <sub>2</sub> eq	172
energia elettrica per funivia (Bergamo)	tonCO <sub>2</sub> eq	24
<b>Totale</b>	<b>tonCO<sub>2</sub>eq</b>	<b>58.020</b>

**La produzione di CO<sub>2</sub> equivalente di HVO come combustibile naturale è pari a zero.** Il contributo complessivo in termini di CO<sub>2</sub> equivalente emessa verrà quantificato nel momento in cui il Bilancio di Sostenibilità conterrà anche la valutazione dello Scope 3, perché si terrà conto dell'intera filiera di produzione dell'HVO.

Nel 2023 i mezzi di Arriva Italia hanno percorso 44,5 milioni di chilometri, in linea con il corrispondente valore rilevato nel 2022 se si escludono le vetture aziendali.

Nella **tabella 4** sono stati calcolati gli indici di intensità energetica della flotta. Coerentemente con la tipologia di settore in cui opera, Arriva Italia ha utilizzato come parametro specifico il rapporto tra i consumi della flotta e il totale dei chilometri percorsi nel 2023.

**tabella 4: Indici di intensità energetica e di emissioni, parametro specifico Arriva Italia**

	<b>udm</b>	<b>2023</b>
Intensità di emissioni	tonCO <sub>2</sub> eq/KM percorsi	0,0013
Intensità energetica	GJ/KM percorsi	0,013

GRI 302-3

GRI 305-4

## I consumi dei siti

### 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 manutenzione e il presidio aziendali in zone remote. La resilienza operativa è cruciale, e il monitoraggio dei consumi consente di prevenire interruzioni e mantenere la qualità dei servizi.

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

**1 a Milano (la sede centrale dove sono accentrate le funzioni di staff)**

**7 in Val d'Aosta, di cui 2 siti con officina**

**7 nell'area di Torino, di cui 2 siti con officina**

**28 nell'area di Brescia, di cui 1 sito con officina**

**5 nell'area di Cremona, di cui 1 sito con officina**

**2 nell'area di Roma, di cui 1 sito con officina**

**37 nell'area di Bergamo- Lecco, di cui 2 siti con officina e 2 stazioni Funivia (Albino-Selvino)**

Gli altri siti gestiti sono parcheggi e sono in tutto 40. Di seguito sono riportati i consumi dei siti: per migliorare la comparabilità dei dati, Arriva Italia ha uniformato tutto utilizzando come unità di misura di riferimento le TEP<sup>6</sup> e i GJ, utilizzando i riferimenti per i fattori di conversione di cui sopra.

Nella **tabella 5** i consumi dei siti del 2023 sono riportati con le equivalenze in TEP e tonnellate di CO<sub>2</sub> equivalente emesse utilizzando i riferimenti dei fattori di conversione di cui sopra.

Nel 2023 il 48% è imputabile all'energia elettrica, utilizzata in tutti i siti gestiti da Arriva.

Seguono le due fonti per il riscaldamento: il gas metano e il teleriscaldamento (presente a Brescia e a Cremona) mentre l'utilizzo del gasolio, limitato ad alcune sedi per il riscaldamento e per la gestione di alcuni impianti, è residuale.

<sup>6</sup> 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.

**tabella 5: Consumi dei siti e relative emissioni**

	udm		TEP	tonCO <sub>2</sub> eq
<b>Consumi di combustibile da fonte non rinnovabile</b>				
gas metano	mc	203.930	171	409
gasolio per riscaldamento	l	33.640	29	127
gasolio per macchinari accessori	l	5.180	4	19
propano*	l	800	0	1
<b>Consumi di combustibile da fonte rinnovabile</b>				
teleriscaldamento	kWh	1.285.000	132	12
<b>Consumi di energia elettrica</b>				
energia elettrica	kWh	1.701.847	318	499
<b>Totale</b>			<b>654</b>	<b>1.067</b>

\* Il propano viene utilizzato per scaldare un ufficio in una località della Valle d'Aosta.

**tabella 6: Consumi dei siti in GJ**

	udm	
<b>Consumi di combustibile da fonte non rinnovabile (totale)</b>		
gas metano	GJ	8.638
gasolio per riscaldamento	GJ	7.231
gasolio per macchinari accessori	GJ	1.219
propano*	GJ	188
propano*	GJ	0
<b>Consumi di combustibile da fonte rinnovabile (totale)</b>		
teleriscaldamento	GJ	4.626
<b>Consumi di energia elettrica (totale)</b>		
energia elettrica	GJ	6.127
<b>Totale</b>	<b>GJ</b>	<b>19.391</b>

\* Il propano viene utilizzato per scaldare un ufficio in una località della Valle d'Aosta.

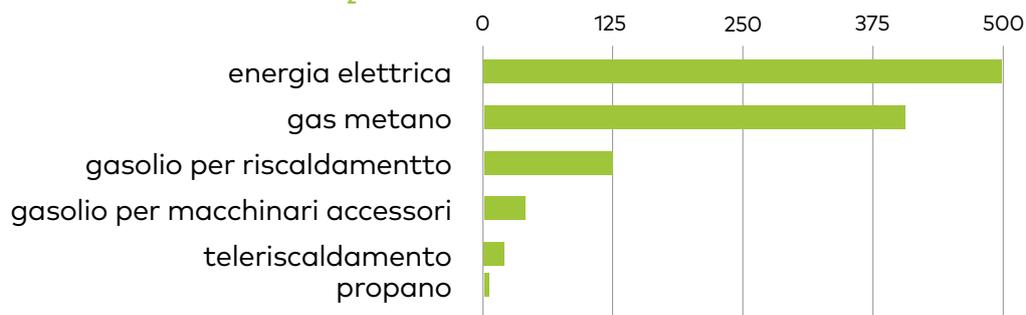


## Recupero del gasolio: una buona pratica

Recuperare le rimanenze del gasolio dai mezzi destinati a smaltimento è una buona pratica adottata in Arriva che consente di riutilizzare carburante per operazioni accessorie e rimettere in circolo le risorse. Al momento non vengono rendicontati i dati del gasolio riutilizzato.

Nel **grafico 1** si vede come all'interno dei siti la fonte principale di emissioni di CO<sub>2</sub> sia l'energia elettrica.

**grafico 1: Andamento CO<sub>2</sub> emessa**



Nella **tabella 7** sono rappresentati i consumi relativi al 2023 che riguardano le vetture aziendali (auto aziendali e carro soccorso). Anche in questo caso, il carburante più utilizzato è il gasolio.

**tabella 7: Consumi ed emissioni altri mezzi aziendali**

	udm		tonCO <sub>2</sub> eq
<b>Consumi di combustibile da fonte non rinnovabile</b>			
benzina	l	11.299	47
gasolio	l	97.382	367
metano per autotrazione (CNG)	kg	1.533	6
<b>Consumi di energia elettrica</b>			
elettricità	kWh	2.311	1
<b>Totale</b>			<b>421</b>

**tabella 8: Consumi altri mezzi aziendali espressi in GJ**

	udm	
<b>Consumi di combustibile da fonte non rinnovabile (totale)</b>		
benzina	GJ	375
gasolio	GJ	3.529
metano per autotrazione (CNG)	GJ	99
<b>Consumi di energia elettrica</b>		
elettricità	GJ	8
<b>Totale</b>	<b>GJ</b>	<b>4011</b>

**tabella 9: Consumi energetici totali Arriva Italia 2023 espressi in GJ e intensità energetica**

	udm	
<b>Consumi di combustibile da fonte non rinnovabile (totale)</b>	<b>GJ</b>	<b>592.553</b>
benzina	GJ	466
gasolio	GJ	533.300
metano	GJ	58.787
propano		0
<b>Consumi da fonte rinnovabile (totale)</b>	<b>GJ</b>	<b>16.945</b>
HVO	GJ	12.319
teleriscaldamento	GJ	4.626
<b>Consumi di energia elettrica (totale)</b>	<b>GJ</b>	<b>8.548</b>
<b>Totale</b>	<b>GJ</b>	<b>618.046</b>
Parametro specifico (tot. Km percorsi)	mln Km	44,5
<b>Intensità energetica</b>	<b>GJ/Km</b>	<b>0,0139</b>

## Le emissioni

GRI 305-1 / 305-2

Nel 2023 Arriva Italia ha emesso un totale di **61.954 tCO<sub>2</sub>eq** se si considerano anche quelle derivanti da perdite refrigeranti.

### Perdite di refrigerante

Nel 2023 sono stati registrati 1.702 kg di perdite da refrigerante utilizzato nei condizionatori, rilevate negli impianti a bordo autobus (R134 a) e 6 kg di perdite rilevate negli impianti a servizio delle sedi (R410a). Queste perdite hanno provocato rispettivamente 2.34 tCO<sub>2</sub>eq (per le perdite da impianti su autobus) e 12 tCO<sub>2</sub>eq da impianti dei siti<sup>7</sup>.

Seguendo la logica dell'esposizione dei dati riportati nei paragrafi precedenti, le emissioni di Arriva Italia sono di seguito rappresentate in due modi.

Nella **tabella 10** sono esplicitati i consumi suddivisi per Scope 1 e Scope 2.

<sup>7</sup> Fattore di conversione: DPR 146 del 16/11/2018.

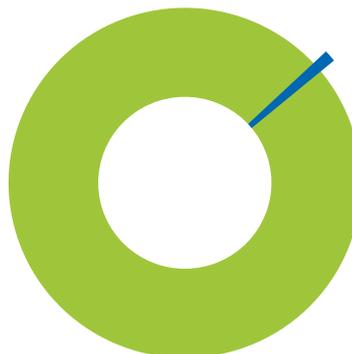
**tabella 10: Suddivisione Scope 1 e Scope 2 e intensità di emissioni**

	udm	
Emissioni Scope 1 totali	tCO <sub>2</sub> eq	61.246
Emissioni Scope 2 totali	tCO <sub>2</sub> eq	708
<b>Totale</b>	<b>tCO<sub>2</sub>eq</b>	<b>61.954</b>
Parametro specifico (tot. Km percorsi)	mln Km	44,5
<b>Intensità di emissioni (Scope 1 e Scope 2)</b>	<b>tCO<sub>2</sub>eq/Km</b>	<b>0,0014</b>

**tabella 11: Dettaglio Scope 1 e Scope 2**

Scope 1	tCO <sub>2</sub> eq	Scope 2	tCO <sub>2</sub> eq
emissioni della flotta	57.824	energia elettrica autotrazione	172
gasolio per riscaldamento	127	energia elettrica funivia	24
combustione di gas naturale in immobili gestiti	409	energia elettrica siti	499
carburante auto/navette aziendali	420	energia elettrica mezzi aziendali	1
propano (riscaldamento un sito)	1	teleriscaldamento	12
perdite refrigeranti	2.446		
gasolio macchinari	19		

Nel **grafico 2** le emissioni sono divise in base alle indicazioni degli Standard GRI e le emissioni vengono suddivise tra quelle derivanti direttamente dalle attività (Scope 1) e quelle derivanti dai vettori energetici acquistati esternamente all'azienda (Scope 2), come da definizione. Quindi, tutta l'elettricità acquistata sia per trazione sia per i siti operativi rientra nello Scope 2.



**grafico 2: Suddivisione Scope 1 e Scope 2**

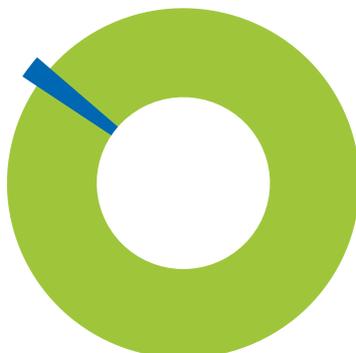
Scope 1: **99%**

Scope 2: **1%**

### grafico 3: Ripartizione emissioni

operations: 98%

facilities: 2%



Nel **grafico 3** la redistribuzione è avvenuta suddividendo tra operations e facilities. Le emissioni prodotte da Arriva Italia sono derivanti essenzialmente dall'attività principale di trasporto.

Al fine di ridurre le emissioni di CO<sub>2</sub>, Arriva sta implementando l'utilizzo di carburanti alternativi.

## Strategia di efficientamento energetico e impianti green

Arriva Italia ha in corso uno studio di fattibilità finalizzato alla riduzione dei consumi e all'efficientamento energetico a valle di specifiche diagnosi energetiche condotte e in corso.

A Sarnico (in provincia Bergamo) è presente un impianto fotovoltaico di proprietà di Arriva Italia che nel 2023 ha prodotto 120.140 Kwh, venduti al gestore della rete elettrica.

Nei prossimi anni è prevista l'installazione di impianti fotovoltaici in altre sedi aziendali per autoconsumo.



Si segnala uno sversamento accidentale di idrocarburi rilevato presso il sito di Grugliasco nel 2022, oggetto di opportuni approfondimenti con le autorità competenti.

## Gestione della risorsa idrica

GRI 303-1 / 303-2

Per il lavaggio degli autobus si utilizza in parte acqua riciclata e, in alcuni siti, viene utilizzata acqua industriale o prelevata da pozzo.

Nel 2023 sono stati prelevati 30.788 metri cubi di acqua considerando anche le forniture di acqua potabile nei siti. Nessuna area in cui insiste Arriva Italia rientra nelle categorie dello stress idrico.

Nella **tabella 12** ritroviamo il dettaglio per tipologia di fonte.

**tabella 12: Prelievi idrici<sup>8</sup> divisi per tipologia di fonte**

	udm	2023
<b>risorse idriche da terze parti</b>		
prelievo da acquedotto pubblico	MI	22,763
acqua industriale depurata comprata da terzi	MI	1,255
<b>acque sotterranee</b>		
prelievo da pozzo	MI	6,770
<b>prelievo idrico totale</b>	<b>MI</b>	<b>30,78</b>

A **Grugliasco** viene integrata l'acqua per il **lavaggio con acqua industriale depurata** recuperata da un'attività produttiva terza, ubicata in prossimità della sede oltre al recupero di acqua meteorica.

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 di piazzale e scarichi delle officine)

Per gli scarichi industriali Arriva Italia è in possesso delle singole **Autorizzazioni Uniche Ambientali** (AUA). 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, dove previsto e necessario, disoleatori prima dello scarico delle stesse.

Dal punto di vista qualitativo, Arriva Italia effettua **analisi delle acque in uscita, dove previsto dalle Autorizzazioni Ambientali**, per tenere sotto controllo il pericolo derivante dalla dispersione di inquinanti nei punti di recapito. L'azienda provvede a effettuare campionamenti, affidandosi a laboratori esterni certificati, più di una volta all'anno in modo da minimizzare i rischi.

L'attenzione su questo tema viene confermata dal progetto completato presso il sito di Grugliasco, grazie a cui nel 2023 è stata terminata un'opera con cui vengono raccolti circa 75 mc/mese di acqua meteorica che, attraverso un sistema di depurazione, viene utilizzata per il lavaggio autobus.

**LIFEH2OBUS** 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. Oltre ad Arriva Italia, partecipano al progetto Arriva Ungheria e Arriva Croazia.

<sup>8</sup> per la sede di Milano non è possibile rilevare i dati di consumo idrici, perchè l'ufficio è parte di un palazzo che ha un contatore centralizzato

Secondo stime prudenziali, grazie a **LIFEH2OBUS si ridurrà il consumo di acqua in media dell'84%**, il che equivale a un risparmio di 37 milioni di litri d'acqua.

Il progetto è stato implementato a Grugliasco nell'ultimo quadrimestre del 2023 e i primi dati sono disponibili a partire dal 1° gennaio 2024, grazie a un sistema preciso di misurazione. Il primo cambiamento è che presso la sede di Grugliasco si abbatte l'utilizzo di acqua industriale acquistata da terzi. I dati verranno resi pubblici alla fine del progetto, all'interno del lavoro di ricerca portato avanti dall'Università La Sapienza.

Un'altra delle proposte sperimentali emerse per ridurre l'utilizzo di acqua è quella di utilizzare la cera per lavare i mezzi.

GRI 306-1

## 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 **2023** sono stati prodotti **1.543 tonnellate di rifiuti speciali**.

GRI 306-5

I **rifiuti prodotti** da Arriva Italia sono **tutti destinati allo smaltimento fuori sito**.

Di questi, 1.334 tonnellate vengono inviati a impianti di destino per essere trattati per il recupero di materiali o altre risorse (codice destinazione R13, vale a dire "Accumulo di rifiuti destinati al recupero") e i restanti rifiuti vengono inviati in discarica (codice destinazione D15). In questo conteggio sono inclusi anche i fanghi prodotti dagli impianti di trattamento acque di scarico da impianti di lavaggio. Gli impianti di destino utilizzati sono dotati di specifica autorizzazione regionale che ne autorizza l'esercizio.

I rifiuti sono prelevati dalle sedi di Arriva Italia e trasportati agli impianti di destino da aziende autorizzate al trasporto dei rifiuti prodotti. Arriva Italia adotta specifiche procedure per la verifica del corretto smaltimento dei rifiuti prodotti in conformità a quanto previsto dalla normativa vigente.

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

**tabella 13: Rifiuti prodotti**

	udm	2023
pericolosi	t	1.166
non pericolosi	t	377
<b>totale</b>	<b>t</b>	<b>1.543</b>

# 04.



arriva



The background image shows the interior of a bus. Several passengers are seated, seen from behind, looking out the windows. The bus has yellow handrails and blue seats. The lighting is warm, suggesting an indoor or evening setting.

# Il pilastro sociale

Diversity & Inclusion	50
Utenti/Passengeri	54
Dipendenti	62
La comunicazione istituzionale	79
Le relazioni con la comunità	81

Ogni capitolo di questo Bilancio rendiconta uno o più temi materiali individuati attraverso l'analisi di doppia materialità. Per ogni tema sono stati individuati gli impatti, i rischi e le opportunità in modo da misurare i risultati e guidare azioni e risultati (si vedano i paragrafi "l'analisi di materialità" e "materialità finanziaria").

In questo capitolo sono rendicontati i seguenti temi materiali:

- **Diversità e inclusione** (in particolare, nei paragrafi diversity & inclusion e diversity e inclusion: un impegno sociale)
- **Efficienza e qualità del servizio** (in particolare, nei paragrafi la qualità del servizio e servizi: digitali, efficienti e innovativi)
- **Centralità dei dipendenti** (in particolare, nei paragrafi welfare aziendale e formazione e sviluppo competenze)
- **Salute e sicurezza dei lavoratori** (in particolare, nel paragrafo salute e sicurezza dei lavoratori)
- **Relazioni con il territorio e mobilità inclusiva** (in particolare, nel paragrafo le relazioni con le comunità)

**Per Arriva Italia le persone rappresentano un elemento cardine della propria strategia aziendale e di sostenibilità: sia le persone a cui fornisce i propri servizi sia le persone che rendono possibile quotidianamente che le sue attività si svolgano in maniera efficiente.**

## **Diversity & Inclusion: l'impegno continuo di Arriva Italia**

### Governance e obiettivi chiari

Negli ultimi anni il Gruppo Arriva Italia ha avviato un percorso volto a **promuovere il cambiamento culturale a favore dell'inclusione** tanto all'interno dell'organizzazione quanto all'esterno, nelle comunità servite e nei territori in cui opera.

Tale approccio si concretizza con **programmi di formazione e sensibilizzazione** e attraverso iniziative concrete nate in 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 affiancato 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.

### Il network GAIN

Nella consapevolezza che una maggiore inclusività aziendale generi performances migliori e renda l'azienda più attrattiva verso i giovani talenti, è stato creato il network GAIN (acronimo di *Global Arriva Inclusion Network*), una comunità di colleghi di tutti i Paesi in cui opera il Gruppo Arriva.

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

Nel 2023 è stato avviato il processo di **certificazione della parità di genere UNI PdR 125**, uno step importante nel percorso verso la piena inclusione: creare le migliori condizioni lavorative per le donne, anche nell'ottica di incrementare l'attrattività dell'organizzazione e del settore verso il pubblico femminile.

Uno degli obiettivi correlati a questa strategia è quello di **incrementare il numero delle donne** soprattutto tra le fila del management e dei conducenti. Sono diversi i progetti a supporto di questo obiettivo. 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 per dare spazio e risonanza a voci di donne inedite appunto, utilizzando il

palcoscenico - attraverso la partecipazione di 2 autiste per promuovere diversità di genere anche nei mestieri considerati tipicamente maschili.

Per 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. 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.

Infine, in ottica di sensibilizzazione, in occasione del 25 novembre, Giornata Internazionale contro la violenza sulle donne, Arriva Italia ha portato avanti una campagna di sensibilizzazione a bordo dei propri autobus: attraverso messaggi proiettati sui monitor di bordo, cartellonistica e altri supporti comunicativi, sono stati forniti informazioni e contatti utili in caso di molestie. L'iniziativa aveva come obiettivo di promuovere una cultura positiva sia internamente che esternamente all'azienda, rivolgendosi alle comunità dei territori serviti.



## 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

Questo progetto è proseguito nel 2022/2023 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 nei gruppi di 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, presidente di **Parole O\_Stili**, un progetto sociale di sensibilizzazione contro la violenza delle parole. Nel corso dell'anno questo corso di formazione è stato erogato anche al personale di customer care e biglietterie, che lavora in prima linea con gli utenti, per fornire un concreto supporto in risposta alla specifica esigenza di gestire relazioni con clienti spesso arrabbiati, impazienti o aggressivi.

Ultimo ma non meno importante, un corso di formazione e approfondimento

dedicato ai conducenti dell'area di Roma che svolgono il servizio di trasporto scolastico per ragazzi con disabilità. Un programma svolto in presenza e in piccoli gruppi che, grazie al supporto di **psicologi specializzati nei temi della disabilità**, ha permesso di affrontare senza paure o pregiudizi le difficoltà quotidiane generate dalle relazioni a volte complicate anche con gli accompagnatori e le famiglie dei ragazzi.

## Informazione oltre alla formazione: la rubrica D&I

Nel 2023 è stata creata una newsletter dedicata specificamente ai temi della Diversity & Inclusion. Questo strumento, dedicato principalmente al top e middle management, nasce per aumentare la cultura e la consapevolezza sui temi dell'inclusione, sull'organizzazione inclusiva delle risorse e sulla gestione delle complessità.

## 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 sé 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.

Arriva Italia garantisce il supporto psicologico attraverso una Psicologa Clinica del Ciclo di Vita iscritta all'Albo degli Psicologi, disponibile per un totale di 10 ore settimanali. Il servizio è erogato nel rispetto della privacy e della riservatezza di chiunque vi acceda. Lo sportello di supporto psicologico è gratuito e a disposizione di tutti i dipendenti di Arriva Italia. L'iniziativa offre a tutti i dipendenti l'opportunità di prendersi cura del proprio benessere psicologico.

Infine, nel 2023 è stato avviato un progetto finalizzato a fornire un alloggio temporaneo all'interno di foresterie dedicate ai conducenti residenti lontano dai luoghi in cui svolgono la loro attività lavorativa. Arriva Italia si impegna altresì a supportare il personale interessato nella ricerca di un alloggio definitivo.

**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 Bacheval.

**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](mailto: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 Bacheval, 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](mailto:fbarboni@issim.it) Maggiori informazioni su Bacheval

**Ascoltando il tuo punto di vista**

**SCONTI E CONVENZIONI RISERVATI PER I DIPENDENTI ARRIVA**  
ArrivaMe 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 Bacheval.

**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!

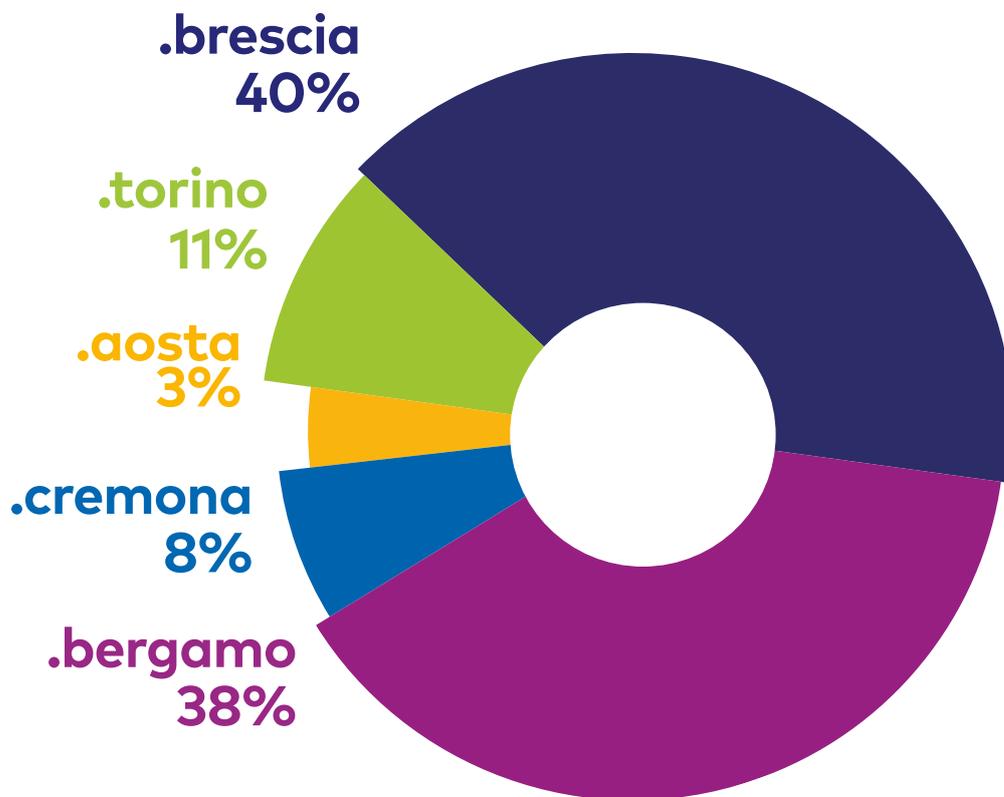
## Utenti e passeggeri

### Fatti e cifre

Nel 2023 hanno viaggiato sui mezzi di Arriva Italia **41,6 milioni** di passeggeri<sup>9</sup>, così suddivisi tra i territori:



**41,6 Milioni**  
passeggeri nel 2023



### .roma

Il servizio di Roma – gestito da Arriva Italia su affidamento da parte del Comune di Roma - viene rendicontato a parte poiché non prevede un sistema di bigliettazione per gli studenti con disabilità che ne usufruiscono. Per l'anno scolastico 2023/2024 risultano 910 iscritti, che corrispondono in un anno al movimento di circa 148 mila passeggeri.

<sup>9</sup> Dato basato sui titoli di viaggio venduti.

## Servizi: digitali e continuativi

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

### L'Intelligenza Artificiale al servizio del Customer Care

Arriva Italia ha intrapreso un passo in avanti verso l'innovazione nel settore dei trasporti pubblici locali, implementando un chat-bot basato sull'Intelligenza Artificiale e sperimentandolo nell'area di Bergamo. Questa decisione è stata motivata dalla crescente necessità di migliorare il customer care, un elemento cruciale per soddisfare le esigenze sempre più sofisticate degli utenti nei differenti contesti territoriali in cui si muove.

L'introduzione dell'IA ha prodotto risultati promettenti: nel corso dell'anno 2023, è stato sperimentato un notevole aumento nella risoluzione efficace delle richieste, con un tasso del 95%. Questo significa che la stragrande maggioranza delle interazioni è stata gestita con successo dal sistema, migliorando l'esperienza complessiva degli utenti.

Durante il 2023, l'utilizzo del bot è cresciuto costantemente. A gennaio, venivano gestite circa 4.700 richieste mensili, mentre a dicembre questo numero è salito a oltre 6.500, registrando un incremento del 72% nel volume delle interazioni. Questi dati testimoniano non solo l'accoglienza positiva dell'innovazione da parte degli utenti, ma anche il suo impatto tangibile nel supportare una comunicazione più fluida e dinamica tra l'azienda e il pubblico.

### Efficienza e distribuzione del Call Center

Nel corso del 2023, Arriva Italia ha gestito un totale di **136.014 chiamate**, con una **percentuale media di successo pari all'81%**. I territori più attivi sono stati quelli lombardi (Brescia, Bergamo-Lecco, Cremona) che rappresentano il 60% delle chiamate con una percentuale media di successo pari all'81%. Segue l'area di Torino che rappresenta circa il 32% con una percentuale media di successo pari a 84%. Il restante 8% è rappresentato dall'area di Aosta, con una percentuale media di risposta del 76%.

In generale è aumentato il tasso di risposta sia per le chiamate sia per le email. Le telefonate e le mail ricevute vengono gestite tramite specifico gestionale.

### Siti web accessibili per un'azienda davvero inclusiva

Su tutti i siti web del Gruppo l'applicazione di intelligenza artificiale di AccessiWay contribuisce a rispondere ai 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 agli avvisi relativi alle linee ed al servizio, aggiornato day-to-day al fine di permettere ai viaggiatori una tempestiva informazione.

Inoltre, nei territori in cui opera Arriva Italia sono presenti più di 100 paline digitali alle fermate principali che, grazie a una visualizzazione sincronizzata con i sistemi, riescono a fornire informazioni in tempo reale sul passaggio dei mezzi. Sono dotate di display che permettono una buona visualizzazione anche sotto la luce del sole.

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.

Congiuntamente a ciò 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.

## La comunicazione con l'utente al centro

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** che permette di acquistare titoli di viaggio direttamente dallo smartphone o creare gratuitamente la tessera di riconoscimento, acquistare e rinnovare gli abbonamenti, pianificare i viaggi e consultare gli orari e le fermate delle linee Arriva Italia (per gli utenti dell'area lombarda).

Si tratta di una soluzione pratica e che viene apprezzata dall'utenza (165 mila download nel 2023).

Ovviamente 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 dotati di bacheche fisiche e/o elettroniche 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.

Si segnala che nel 2024 l'App è stata dismessa in Valle d'Aosta perché sostituita da VDA Transports, un'app per tutti i servizi di trasporto pubblico locale a livello regionale.

È attivo anche un canale Telegram per le aree di Aosta, Torino, Bergamo-Lecco.



## I reclami

I reclami che giungono ad Arriva Italia provengono sia da utenti sia da soggetti esterni. Arriva ha predisposto moduli online e/o cartacei al fine di gestire al meglio le segnalazioni.

Nel 2023 sono pervenuti all'Ufficio Customer Care 7.376 segnalazioni, di cui 3.999 reclami. Di questi ultimi 970 risultano fondati.

## 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 **"lo 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.

Università Cattolica a Brescia, UNIB a Bergamo.

Ad **Aosta** è stato istituito per i residenti lo **SPECIAL20**: con un titolo da 20 euro, della durata di un mese, è possibile viaggiare ovunque all'interno della Regione.

A **Torino** 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 regionali per disabili anziani e sconto con credito trasporti, oltre ad agevolazioni comunali, quali 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.

I biglietti sono acquistabili fisicamente in oltre 700 rivendite, tra cui biglietterie, tabaccherie e bar autorizzati.

A Brescia e Torino su alcuni servizi dedicati (es. navetta Sirmione) e aeroportuali (Torino – Aeroporto di Caselle) è possibile effettuare l'acquisto a bordo anche con carta di credito.

Ad **Aosta** è attiva la possibilità di acquisto di titoli di corsa semplice dei servizi di TPL mediante l'applicazione **Arriva MyPAY**<sup>10</sup>.

A **Torino** si possono acquistare 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 contante e di piccolo taglio tenendo comunque presente che viene applicato un sovrapprezzo stabilito dall'Ente.

<sup>10</sup> Dal 2024 questa App è stata sostituita con l'App VDA Transports

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 online 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. Arriva Italia si appoggia ai reseller digitali per la vendita online dei biglietti.

## La qualità del servizio

**Per Arriva Italia è prioritario erogare un servizio che sia sempre in linea con i vincoli contrattuali e che sia in grado di rispondere alle esigenze degli utenti per migliorare la qualità.**

è necessario un costante sistema 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 di Customer Satisfaction
- indagini del Mystery client

## Le indagini di Customer Satisfaction

Vengono svolte regolarmente indagini di customer satisfaction che nel settore dei trasporti pubblici rappresentano la misura della soddisfazione dei passeggeri riguardo ai servizi offerti. Includono vari aspetti come la puntualità dei mezzi, la qualità del servizio clienti, la pulizia e l'accessibilità. Migliorare la customer satisfaction aumenta la fiducia dei passeggeri, e contribuisce a una maggiore adesione al trasporto pubblico, riducendo così l'impatto ambientale e migliorando la qualità della vita urbana.

Nel 2023 sono state somministrate 8.300 interviste a 4.150 intervistati. In tutti i territori, tranne Torino, le campagne si sono ripetute due volte.

**tabella 14: Riepilogo consuntivo interviste Customer Satisfaction 2023**

bacino	campagne	interviste previste per campagna	interviste totali	interviste effettive per campagna I	interviste effettive per campagna II	interviste totali anno	
Bergamo	2	1.200	2.400	1.269	1.264	2.533	
Lecco	2	600	1.200	618	628	1.246	
Brescia	2	1.200	2.400	1.213	1.257	2.470	
Aosta	2	550	1.100	463	481	944	
Torino	1	600	600	-	659	659	
Cremona	1	640	640	-	657	657	
						<b>8.340</b>	<b>8.509</b>

In generale si è registrato un ottimo livello di soddisfazione, con una percentuale di soddisfatti compresa nella fascia alta (>85%). Si veda di seguito il dettaglio



Per quanto riguarda Cremona, d'intesa con gli altri Soci componenti del Rti titolare del contratto, è stata commissionata (ad un diverso fornitore e con criteri differenti) un'unica indagine di customer svolta nel mese di maggio, con il seguente campionamento:

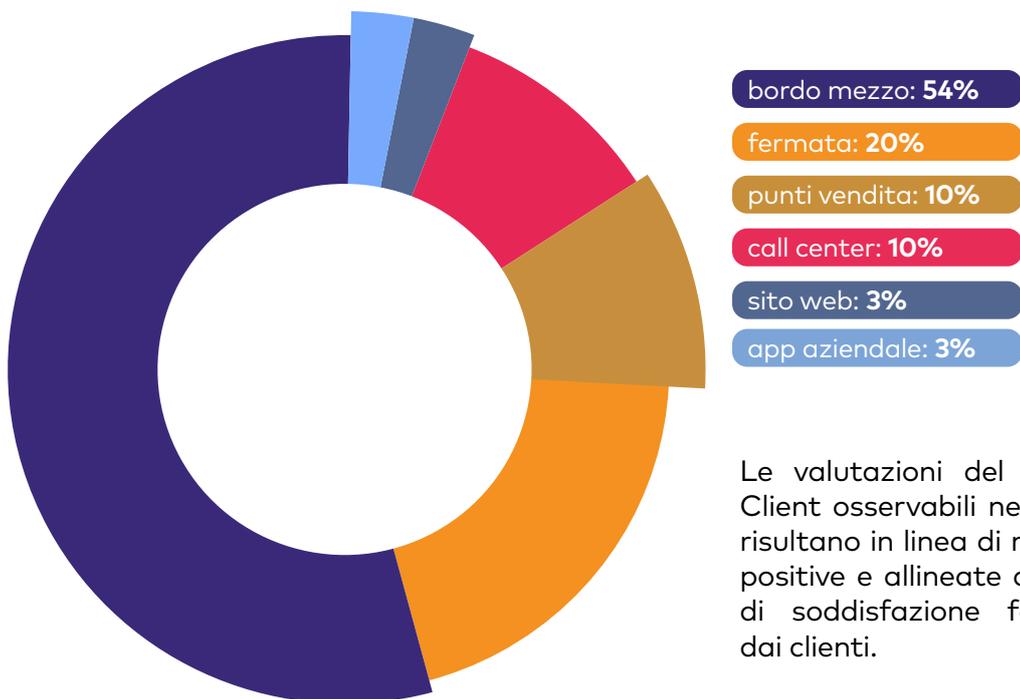
- **servizio extraurbano:** 1.425 interviste di cui 337 dedicate a linee Arriva Italia
- **servizio urbano di Cremona:** 300 interviste dedicate al servizio Arriva Italia.

## Mystery client: i risultati del 2023 e le azioni

Nel corso del 2023 è stata commissionata una indagine di Mystery Client presso i sei bacini territoriali dove opera Arriva Italia (Aosta, Bergamo, Brescia, Cremona, Lecco e Torino).

L'indagine, svolta tra novembre e dicembre 2023, è stata condotta da un fornitore terzo qualificato i cui incaricati, in modo anonimo e organizzati in 6 team, hanno utilizzato i servizi di trasporto erogati nonché quelli di supporto (es. 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. L'obiettivo è verificare che Arriva Italia mantenga i requisiti per la **certificazione UNI 13816** che fornisce la definizione di qualità del servizio di trasporto pubblico, individuando gli obiettivi e la misurazione della qualità. Al centro di questo approccio vi sono le esigenze del cliente.

In termini quantitativi, l'indagine ha raccolto **888 osservazioni**, più della metà riguardanti il **bordo mezzo**.



Le valutazioni del Mystery Client osservabili nel grafico risultano in linea di massima positive e allineate ai giudizi di soddisfazione formulati dai clienti.

## Dipendenti

GRI 2-7

### Fatti e cifre

I dipendenti al 31 dicembre 2023 sono **1.463**, di questi l'**86%** appartiene alla categoria **operai** (soprattutto autisti) e il **90%** dei dipendenti appartiene al genere **maschile**.

**tabella 15:**  
Dipendenti suddivisi per genere

	udm	2023	2022 <sup>11</sup>
uomo	n.	1.309	1.333
donna	n.	154	143
<b>totale</b>	<b>n.</b>	<b>1.463</b>	<b>1.476</b>

GRI 405-1

**tabella 16:**  
Dipendenti suddivisi per genere

	udm	2023	2022
uomo	%	89	90
donna	%	11	10

**tabella 17:**  
Dipendenti suddivisi per ruolo e genere

	udm	2023	% 2023	2022	% 2022
dirigenti uomo	n.	13	0,89%	15	1,02%
dirigenti donna	n.	5	0,34%	5	0,34%
<b>totale dirigenti</b>	<b>n.</b>	<b>18</b>	<b>1,2%</b>	<b>20</b>	<b>1,3%</b>
quadri uomo	n.	17	1,16%	20	1,36%
quadri donna	n.	5	0,34%	8	0,54%
<b>totale quadri</b>	<b>n.</b>	<b>22</b>	<b>1,5%</b>	<b>28</b>	<b>1,9%</b>
impiegati uomo	n.	104	7,11%	101	6,84%
impiegati donna	n.	59	4,04%	55	3,73%
<b>totale impiegati</b>	<b>n.</b>	<b>163</b>	<b>11,1%</b>	<b>156</b>	<b>10,5%</b>
operai uomo	n.	1.175	80,32%	1.197	81,05%
operai donna	n.	85	5,81%	75	5,08%
<b>totale operai</b>	<b>n.</b>	<b>1.260</b>	<b>86,1%</b>	<b>1.272</b>	<b>86,1%</b>
<b>totale dipendenti</b>		<b>1.463</b>	<b>100%</b>	<b>1.476</b>	<b>100%</b>

11 I dati del 2022 sono stati rivisti perché erano state conteggiate in maniera non corretta 8 persone.

Nel 2023 oltre il **96%** dei dipendenti è assunto con contratto a **tempo indeterminato**.

**tabella 18:**  
**Dipendenti suddivisi per tipologia di contratto e genere**

	udm	2023	2022
dipendenti uomo assunti tempo indeterminato	n.	1.265	1.291
dipendenti donna assunti tempo indeterminato	n.	146	134
<b>totale dipendenti assunti tempo indeterminato</b>	<b>n.</b>	<b>1.411</b>	<b>1.425</b>
dipendenti uomo assunti tempo determinato	n.	44	43
dipendenti donna assunti tempo determinato	n.	8	8
<b>totale dipendenti assunti tempo determinato</b>	<b>n.</b>	<b>52</b>	<b>51</b>
<b>totale dipendenti</b>	<b>n.</b>	<b>1.463</b>	<b>1.476</b>

Di seguito la suddivisione dei dipendenti per Regione<sup>12</sup> e tipologia di contratto:

**tabella 19:**  
**Dipendenti suddivisi per tipologia di contratto e genere**

	udm	2023	2022
<b>dipendenti assunti a tempo indeterminato</b>			
Valle D'Aosta	n.	111	114
Lombardia	n.	863	895
Piemonte	n.	275	281
Lazio	n.	162	135
<b>totale</b>	<b>n.</b>	<b>1.411</b>	<b>1.425</b>
<b>dipendenti assunti a tempo determinato</b>			
Valle D'Aosta	n.	7	1
Lombardia	n.	19	31
Piemonte	n.	0	7
Lazio	n.	26	12
<b>totale</b>	<b>n.</b>	<b>52</b>	<b>51</b>

<sup>12</sup> La suddivisione per Regione, richiesta dall'indicatore GRI 2-7, evidenzia una prevalenza di personale avente formalmente sede a Milano, anche se si tratta di figure in alcuni casi operativamente attive in tutte le unità operative del Gruppo.

I dipendenti full-time rappresentano l'**85%** nel 2023.

**tabella 20:**  
**Dipendenti suddivisi per regime e genere**

	udm	2023	2022
full-time uomo	n.	1.157	1.216
full-time donna	n.	90	85
<b>totale full-time</b>	<b>n.</b>	<b>1.247</b>	<b>1.301</b>
part-time uomo	n.	152	117
part-time donna	n.	64	58
<b>totale part-time</b>	<b>n.</b>	<b>216</b>	<b>175</b>

Di seguito i dipendenti suddivisi per Regione e tipologia di contratto.

**tabella 21:**  
**Dipendenti suddivisi per regione e tipologia di contratto**

	udm	2023	2022
<b>dipendenti assunti full-time</b>			
Valle D'Aosta	n.	115	112
Lombardia	n.	855	897
Piemonte	n.	271	284
Lazio	n.	6	8
<b>totale dipendenti full-time</b>	<b>n.</b>	<b>1.247</b>	<b>1.301</b>
<b>dipendenti assunti part-time</b>			
Valle D'Aosta	n.	3	3
Lombardia	n.	27	29
Piemonte	n.	4	4
Lazio	n.	182	139
<b>totale dipendenti part-time</b>	<b>n.</b>	<b>216</b>	<b>175</b>

L'**87%** dei dipendenti part-time è assunto nella sede di Roma: questo è imputabile al tipo di servizio erogato e al tipo di contratto previsto dal Comune di Roma. Tale 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. Ciò ha impatto anche sul numero di assunzioni fatte a Roma rispetto alle altre sedi. In Arriva Italia non sono presenti lavoratori a ore non garantite.

Il **100%** dei dipendenti è coperto da **CCNL** (Contratti Collettivi Nazionali di Lavoro) con le seguenti distinzioni:

- CCNL Autoferrotranvieri
- CCNL Dirigenti industria
- CCNL Autorimesse-Noleggio Automezzi
- CCNL Noleggio autobus con conducente

Il 45% dei dipendenti è iscritto al sindacato.

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 questi cambiamenti il periodo è di circa un mese.

### Lavoratori disabili e appartenenti alle categorie protette

In Arriva Italia sono assunti 18 dipendenti disabili in forza alla l. 68/99 e 1 dipendente appartenente alle categorie protette in forza alla l. 68/99 art. 18.

### Lavoratori non dipendenti

GRI 2-8

Arriva Italia normalmente assume tutti gli addetti con contratto di lavoro dipendente. In alcuni casi molto rari, legati a periodi o esigenze specifiche – come la copertura del periodo estivo o la campagna abbonamenti nell'area ticketing–, possono essere attivati contratti di lavoro somministrato.

Nel 2023 i non dipendenti sono stati 13. In particolare, presso l'unità operativa di Brescia, risultano assunte con contratto di somministrazione 11 persone con la mansione di autista che hanno partecipato alla prima edizione della Drivers Academy. La prima edizione è stata una sperimentazione pilota che ha permesso ad Arriva Italia di comprendere meglio le dinamiche del percorso e le aspettative dei partecipanti, nonché di perfezionare la struttura del progetto. In quest'ottica, per la prima edizione, i partecipanti sono stati assunti con contratto di somministrazione durante il percorso formativo. Nelle successive edizioni, tutti i partecipanti sono stati assunti direttamente dall'azienda con contratto part-time. Si registrano anche un lavoratore somministrato a Bergamo e uno ad Aosta: in entrambi i casi sono stati assunti in supporto all'area ticketing nel periodo di vendita degli abbonamenti.

### L'opinione dei dipendenti conta

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

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

## L'ingaggio dei giovani

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.

### L'età dei dipendenti

GRI 405-1

**tabella 22:**  
**Dipendenti suddivisi per età**

	percentuale 2023	percentuale 2022
dipendenti meno di 30 anni	5,4%	5,5%
dipendenti tra 30 e 50 anni	41,2%	45,2%
dipendenti più di 50 anni	53,4%	49,3%

## Nuove assunzioni, uscite e turnover

Anche nel 2023 hanno lasciato l'azienda più persone di quelle che sono state assunte. Questo è dovuto principalmente alla carenza di autisti, un problema di cui soffre tutto il settore del trasporto, pubblico e privato.

Nel 2023 sono state assunte **243** persone e ne sono uscite 256.

Di seguito i dettagli. Il tasso di assunzione<sup>13</sup> totale è di circa il 17%.

GRI 401-1

**tabella 23:**  
**Entrate e uscite suddivise per genere**

	udm	2023	2022
entrate uomo	n.	198	155
entrate donna	n.	45	34
tasso assunzione uomo	%	16,54	12,85
tasso assunzione donne	%	16,60	12,90
uscite dall'azienda uomo	n.	222	227
uscite dall'azienda donna	n.	34	41
turnover uomo	%	16,96	17,17
turnover donna	%	22,22	28,28

<sup>13</sup> Il tasso di assunzione è così calcolato: numero assunzioni/numero medio dipendenti \* 100.

**tabella 24:**  
**Nuove assunzioni suddivise per Regione**

	udm	2023	2022
Valle D'Aosta	n.	19	7
Lombardia	n.	108	89
Piemonte	n.	20	25
Lazio	n.	96	68
<b>totale</b>	<b>n.</b>	<b>243</b>	<b>189</b>

**tabella 25:**  
**Tasso di assunzione per Regione**

	udm	2023	2022
Valle D'Aosta	%	16,1	6,1
Lombardia	%	12,2	9,6
Piemonte	%	7,3	8,7
Lazio	%	51,1	46,3

**tabella 26:**  
**Uscite suddivise per Regione**

	udm	2023	2022
Valle D'Aosta	n.	16	17
Lombardia	n.	152	163
Piemonte	n.	33	24
Lazio	n.	55	64
<b>totale</b>	<b>n.</b>	<b>256</b>	<b>268</b>

**tabella 27:**  
**Tasso di turnover per Regione**

	udm	2023	2022
Valle D'Aosta	%	13	14
Lombardia	%	17	18
Piemonte	%	6	6
Lazio	%	24	34

**tabella 28:**  
**Nuove assunzioni suddivise per età**

	udm	2023	2022
nuove assunzioni meno di 30 anni	n.	40	34
nuove assunzioni tra 30 e 50 anni	n.	106	71
nuove assunzioni più di 50 anni	n.	97	79

**tabella 29:**  
**Nuove assunzioni in % suddivise per età**

	udm	2023	2022
nuove assunzioni meno di 30 anni	%	2,7	2,3
nuove assunzioni tra 30 e 50 anni	%	7,2	4,8
nuove assunzioni più di 50 anni	%	6,6	5,3

**tabella 30:**  
**Uscite suddivise per età**

	udm	2023	2022
uscite meno di 30 anni	n.	28	30
uscite tra 30 e 50 anni	n.	115	121
uscite più di 50 anni	n.	113	150

**tabella 31:**  
**Uscite in % suddivise per età**

	udm	2023	2022
uscite meno di 30 anni	%	1,9	2
uscite tra 30 e 50 anni	%	7,8	8,2
uscite più di 50 anni	%	7,7	10,1

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 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.

Nel 2023 Arriva Italia ha confermato il progetto **Arriva Academy**, rivolto ad attrarre autisti.





## Arriva 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 nelle aree di **Aosta, Bergamo-Lecco e Brescia**.

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

### I numeri del progetto

**5 edizioni**

di cui 2 avviate  
nel 2023 e in corso

**40 partecipanti**

**15% donne**

**24/57 anni**

fascia di età

**100%**

dei partecipanti alle  
prime edizioni ha  
completato il percorso  
e ottenuto la patente

**14 su 24**

partecipanti alle prime  
edizioni concluse nel  
2023 sono stati assunti

## Welfare aziendali

### Per tutti i dipendenti

GRI 401-2

GRI 403-6

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: 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.

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 la catena di negozi **Toys** 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
- viene offerta la **vaccinazione gratuita** contro l'influenza stagionale.

#### 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 check-up completo una volta all'anno presso l'Ospedale San Raffaele
- hanno a disposizione l'auto aziendale

## Diversity & Inclusion: un impegno sociale

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

Per quanto riguarda il **congedo parentale**, nel 2023 sono stati usufruiti **1.600 giorni di maternità facoltativa** e **111 di congedo obbligatorio** per il padre.

Un altro aspetto importante che riguarda il work-life balance è la possibilità di accedere ai permessi sulla base della **l. 104/92**, che permette di usufruirne a tutte le persone che ne hanno bisogno - perché **caregiver dei propri parenti anziani o malati** (spesso si tratta di donne).

Nel 2023 sono stati goduti in totale **2.183 giorni**. Viene monitorato anche il numero di giorni usufruiti come **Congedo straordinario disabili: 2.082** nel 2023.

Gli **episodi di discriminazione** segnalati all'azienda vengono presi in carico e approfonditi, eventualmente coinvolgendo - oltre ai diretti interessati - 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 2023 non si sono registrati casi di discriminazione.**

### La Certificazione SA8000

Nel 2023 Arriva Italia è stata impegnata per l'ottenimento della Certificazione SA8000 (finalizzata nel primo semestre del 2024) a dimostrazione di quanto l'azienda si impegna a rispettare elevati standard di responsabilità sociale, particolarmente focalizzati sui diritti dei lavoratori, condizioni di lavoro dignitose e una gestione aziendale etica e trasparente. Questo non solo migliora la reputazione dell'azienda, ma dimostra un impegno tangibile verso il benessere dei dipendenti e della comunità in generale.

## Formazione e sviluppo delle competenze

La formazione è un aspetto molto importante per Arriva Italia perché aiuta a consolidare le competenze. Un impegno in crescita, come dimostra il fatto che nel 2023 sono state **erogate più di 19.000 ore di formazione**, di cui 16.099 su Salute e Sicurezza e **3.329 ore di formazione non obbligatoria**.

Si tratta di **13,2 ore medie annue totali**, considerando anche la formazione obbligatoria.

GRI 404-1

**tabella 32:**  
**Ore medie annue totali**

	udm	2023
<b>ore medie totali</b>	<b>h/dip.</b>	<b>13,2</b>
di cui donne	h/dip.	15,5
di cui uomini	h/dip.	13,01
<b>per inquadramento</b>		
<b>dirigente</b>	<b>h/dip.</b>	<b>18,7</b>
di cui donne	h/dip.	20,6
di cui uomini	h/dip.	18,08
<b>quadro</b>	<b>h/dip.</b>	<b>19,8</b>
di cui donne	h/dip.	24
di cui uomini	h/dip.	18,6
<b>impiegato</b>	<b>h/dip.</b>	<b>18,9</b>
di cui donne	h/dip.	19,5
di cui uomini	h/dip.	18,5
<b>operaio</b>	<b>h/dip.</b>	<b>11,6</b>
di cui donne	h/dip.	10
di cui uomini	h/dip.	11,2

**tabella 33:**  
**Suddivisione ore formazione per inquadramento e genere**

	udm	donna	uomo
Dirigente	h	103	235
Quadro	h	120	317
Impiegato	h	969	897
Operaio	h	132	556
<b>totale</b>		<b>1.324</b>	<b>2.005</b>

La formazione erogata appartiene a diverse tipologie:

**tabella 34: Tipologia di formazione**

	ore
Competenze Linguistiche	168
Competenze manageriali	147
Competenze soft	1.163
Competenze tecniche di settore	192
Competenze tecniche generali	1.468
Competenze tecniche di ruolo	191
Salute e Sicurezza	16.099
<b>totale</b>	<b>19.428</b>

Nella categoria "Competenze soft" rientrano **600 ore di Corso sulla disabilità**, erogate agli autisti romani che, per la natura del proprio servizio, si trovano quotidianamente a gestire persone con disabilità e i loro familiari. L'obiettivo del corso, organizzato in collaborazione con il Team Salute e Sicurezza, è stato quello di fornire ai partecipanti strumenti e competenze per relazionarsi con i passeggeri con disabilità - utenti del servizio - e i loro familiari.

Inoltre, all'interno della stessa categoria, sono state erogate **416** ore sul tema **Diversity & Inclusion**, in continuità con l'anno precedente.

Nel 2023 è stato progettato 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 conflitti**, importante da conoscere soprattutto per poter arrestare l'escalation verbale e a volte fisica. Il corso è erogato nel 2024.

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

GRI 404-3

- 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

## Valutazione delle performance

Circa il 6% dei dipendenti – dirigenti inclusi – riceve una valutazione regolare e legata a obiettivi economici.

Di seguito la tabella delle valutazioni per inquadramento e genere.

GRI 404-3

**tabella 35:**  
**Valutazioni per inquadramento e genere**

	udm	tot	uomini	donne
Dirigente	%	100	72	28
Quadro	%	100	65	35
Impiegato	%	23	16	7
Operaio	%	1,1	0,5	0,6

## Programmi di assistenza alla transizione

GRI 404-2

Arriva Italia, per gli autisti che possono andare in pensione, prevede la possibilità di rimanere in azienda dando maggiore supporto nel bilanciamento vita privata/lavoro con turni più comodi e in aggiunta un premio economico riconosciuto per ogni anno in cui rimangono.

In Arriva Italia non si registrano casi di persone in uscita "da accompagnare" (tipo outplacement), per cui non sono attivi programmi strutturati di questo tipo.

## Politiche retributive

GRI 2-19

### Remunerazione per i membri del massimo organo di governo (CDA)

In conformità con lo standard della casa madre non sono previsti riconoscimenti economici ai dipendenti di Arriva per la partecipazione ai CDA delle Società del Gruppo. Eventuali quote economiche sono comprese nella retribuzione fissa riconosciuta.

### Remunerazione dei Dirigenti

In conformità con lo standard della casa madre, Arriva Italia adotta un sistema di remunerazione per i dirigenti che prevede elementi di retribuzione fissa e variabile, incentivando così il raggiungimento degli obiettivi aziendali e l'allineamento con le performance economiche, ambientali e sociali dell'organizzazione. Di seguito sono dettagliati i principali aspetti della politica retributiva:

#### 1. Retribuzione Fissa e Variabile

**Retribuzione Fissa:** I dirigenti ricevono una retribuzione fissa annuale, determinata sulla base del ruolo, dell'esperienza e delle responsabilità e nell'ambito delle politiche definite dalla Casa madre. Questa componente fornisce stabilità e riflette il valore di mercato del ruolo.

**Retribuzione Variabile:** Include bonus basati sulla performance sotto forma di azioni differite. La parte variabile della retribuzione è legata in percentuale al raggiungimento di obiettivi finanziari di Gruppo, Divisione o Paese e Personali, legati ad aspetti operativi individuali. Questo sistema premia non solo i risultati a breve termine ma anche il contributo alla sostenibilità e al successo a lungo termine dell'azienda. Oltre agli aspetti quantitativi vengono valutati anche gli aspetti qualitativi relativi al raggiungimento dei risultati.

#### 2. Pagamenti al Termine del Contratto di Lavoro

**Indennità di Fine Rapporto:** Le indennità di fine rapporto comprendono pagamenti monetari e benefit che possono includere la maturazione accelerata di bonus o la concessione di beni. Questi pagamenti sono specificati nel contratto di lavoro e sono previsti per garantire una transizione equa alla fine del rapporto lavorativo.

### 3. Benefit di Pensionamento

**Piani Pensionistici:** I dirigenti possono usufruire di piani pensionistici con benefici più generosi rispetto ad altri dipendenti. Le differenze riguardano le aliquote contributive e i regimi previdenziali, offrendo ai dirigenti un livello di sicurezza pensionistica più elevato. Tale sistema è definito dall'Accordo specifico del Personale Dirigente.

### Allineamento con Obiettivi e Risultati

Le norme retributive per i dirigenti sono progettate per essere strettamente correlate agli obiettivi strategici e ai risultati ottenuti. I compensi variabili sono legati alla performance a lungo termine, assicurando che gli incentivi siano allineati con gli impatti economici, ambientali e sociali dell'organizzazione. La struttura retributiva premia non solo il raggiungimento degli obiettivi finanziari ma anche il contributo alla sostenibilità e alla responsabilità sociale, garantendo un equilibrio tra i benefici a breve termine e la creazione di valore sostenibile per gli azionisti e le altre parti interessate.

## Processo di determinazione della retribuzione

Le politiche retributive per Arriva Italia sono determinate dai Contratti Collettivi Nazionali di Lavoro e, in alcune parti, dalle contrattazioni per gli Accordi di Secondo Livello. Inoltre, Arriva Italia ha una policy di Gruppo Procedura MBO e Salary Review che guida la determinazione della retribuzione.

Nel contesto delle politiche aziendali di Arriva Italia riguardanti la procedura MBO e la revisione salariale, l'azienda si impegna a garantire trasparenza e chiarezza nei processi di gestione delle performance e delle retribuzioni. La procedura MBO, incentrata su obiettivi finanziari e personali definiti annualmente, è strutturata per motivare i dipendenti a raggiungere risultati significativi, garantendo al contempo un'equa valutazione delle performance individuali.

Non è previsto per la determinazione della retribuzione il coinvolgimento degli stakeholder e di consulenti esterni.

## Rapporto tra retribuzione media per qualifica distinta per D/U

Di seguito la tabella con il confronto tra gli stipendi e le retribuzioni delle donne rispetto agli uomini.

GRI 2-20

**tabella 36: Rapporto dello stipendio delle donne rispetto agli uomini**

	udm	2023	2022
dirigenti posizioni apicali a diretto riporto dell'ad	%	n.a.	n.a.
dirigenti posizioni manageriali apicali	%	92	93
dirigenti posizioni manageriali	%	91	96
quadri	%	107	106
impiegati	%	93	90
operai	%	93	94

La differenza di stipendio e retribuzione delle donne rispetto agli uomini è dovuta principalmente a fattori di anzianità: a parità di ruolo, inquadramento e anzianità uomini e donne hanno gli stessi stipendi e retribuzioni.

## Salute e Sicurezza dei lavoratori

GRI 403-1

GRI 403-2

GRI 403-6

Salute e Sicurezza dei lavoratori è un tema cruciale per Arriva che è costantemente impegnata al miglioramento degli aspetti di Salute e Sicurezza dei lavoratori. Questo approccio contribuisce a ridurre i rischi a cui sono esposti i lavoratori e a migliorare la performance aziendale sia dal punto di vista sociale sia da quello economico.

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**.

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

GRI 403-8

Tale standard guida 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 o, comunque, svolgere attività per conto di Arriva Italia.

Il processo di valutazione dei rischi e in generale la gestione del sistema SSL viene garantito dalla struttura interna che si occupa degli aspetti di Salute

e Sicurezza sul lavoro, con il coinvolgimento e il supporto dei Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza (RLS), dei medici competenti e dei responsabili delle varie strutture aziendali.

Nel 2023 è stato concluso l'aggiornamento, iniziato nel 2022, dei Documenti di Valutazione dei Rischi (DVR). Inoltre, sempre nel 2023 è stato redatto il DVR Stress lavoro Correlato, da aggiornare a inizio 2025. Lo Stress Lavoro Correlato è un campo di analisi che viene preso in considerazione per tutte le sedi (nel 2023 la valutazione si è conclusa nel mese di maggio).

L'analisi degli infortuni e, in generale, degli incidenti che si verificano nei territori serviti da Arriva permette l'individuazione delle cause connesse e, di conseguenza, la definizione di possibili azioni correttive e/o di miglioramento. Il DVR prende in considerazione anche la presenza di lavoratori "fragili" per i quali vengono definite specifiche misure di gestione dei rischi.

**tabella 37: Andamento infortuni dipendenti**

	udm	2023	2022
infortuni professionali	n.	36	28
infortuni mortali	n.	0	0
infortuni con gravi conseguenze permanenti	n.	0	0
infortuni con gravi conseguenze temporanei	n.	1	0
ore lavorate	h	2.535.703	2.690.628
indice di frequenza <sup>14</sup>	%	14,20	10,41
indice di gravità <sup>15</sup>	%	0,42	0,25
giorni di lavoro persi per infortuni	n.	1.067	635
media gg. infortuni	n.	29,6	24,1

GRI 403-9

Anche nel 2023 la causa più frequente degli infortuni è legata alle cadute e agli scivolamenti. Sono state registrate 6 aggressioni ai danni di autisti.

Gli indici sono peggiorativi rispetto al 2022, in particolare, per le categorie Drivers e Others.

Per quanto riguarda i **non dipendenti** nel 2023 sono stati registrati 0 infortuni. Nel 2023 il 100% dei dipendenti e dei non dipendenti è stato sottoposto ad audit interni ed esterni.

<sup>14</sup> Indice di frequenza = (numero infortuni / ore lavorate)\*1.000.000.

<sup>15</sup> Indice di gravità = (giorni persi per infortuni / ore lavorate)\*1.000.

## Malattie professionali

Nel 2023 non si sono registrati decessi per malattie professionali. Arriva Italia ha ricevuto 6 richieste di malattia professionali di cui 4 sono state rigettate da INAIL e 2 sono ancora in attesa di definizione da parte di INAIL. Le richieste in attesa di definizione si riferiscono al rischio di esposizione a vibrazioni corpo intero.

GRI 403-10

## Servizi di medicina del lavoro

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.

GRI 403-3

Nel 2023 si sono svolte 1.691 visite mediche ai sensi del D. lgs. 81/08. Queste visite comprendono quelle per: cambio mansione, preassunzione, rientro da lunga malattia (>60 giorni), su richiesta del lavoratore, e le visite periodiche Dlgs 81/08.

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. Il confronto continuo aiuta a valutare e gestire azioni correttive e/o di miglioramento. 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.

## Formazione per la Salute e la Sicurezza sul lavoro

GRI 403-4

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**. In Arriva Italia è attiva una **specifico 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 anche 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 2023 sono state erogate **16.099 ore di formazione** sui temi di Salute e Sicurezza.

GRI 403-5

A partire dal 2023, ma con un focus più importante nel 2024, è stato avviato sui temi legati alla Salute e alla Sicurezza un sistema di **formazione peer-to-peer**. Sono stati utilizzati docenti qualificati interni all'azienda che hanno erogato i corsi obbligatori ai propri colleghi, contribuendo sia alla propria crescita professionale sia ad aumentare la consapevolezza in tutti i lavoratori garantendo una formazione specifica sulle attività svolte in azienda.

La formazione effettuata con docenti interni permette di recepire informazioni utili su eventuali miglioramenti da attuare segnalati direttamente dai lavoratori nelle aule di formazione.

## La comunicazione istituzionale

La comunicazione istituzionale di Arriva Italia gioca un ruolo cruciale nel riflettere l'impegno verso la trasparenza e l'accountability nelle pratiche aziendali. Con un approccio integrato, sia attraverso canali propri come il sito web istituzionale e il profilo LinkedIn, sia attraverso contributi che fornisce a canali esterni, l'azienda comunica i suoi impegni e i suoi progressi verso gli obiettivi ambientali, sociali e di governance (ESG), e garantisce l'interazione attiva con gli stakeholder chiave.

La strategia di comunicazione istituzionale di Arriva Italia contribuisce al consolidamento della sua leadership nel settore della mobilità e mostra il suo impegno tangibile verso la sostenibilità e l'innovazione.

Le relazioni con i media, sia nazionali che locali sono gestite da un Ufficio Stampa esterno che monitora e risponde prontamente a eventuali richieste della stampa. Nel 2023 le uniche criticità si sono avute relativamente ai servizi erogati, niente relativamente all'azienda. Sempre attraverso la mediazione del proprio ufficio stampa, l'azienda contribuisce anche proattivamente al dibattito sui temi della mobilità, attraverso la pubblicazione di interventi a firma o attraverso interviste.

### I social network: un canale diretto con gli stakeholder

Arriva Italia è presente su LinkedIn e Instagram con due profili istituzionali.

Su LinkedIn comunica principalmente gli eventi che organizza e a cui partecipa, le iniziative di carattere sociale che sostiene, e dà spazio alle collaborazioni con gli Enti accademici. Ovviamente usa questa piattaforma anche nell'ottica di *employer branding*.

Su Instagram, la comunicazione è più diretta ai passeggeri attraverso la promozione attiva dei servizi TPL e delle linee commerciali, oltre alla condivisione di iniziative sociali e informative, rafforzando così l'impegno di Arriva Italia verso una mobilità responsabile e orientata al benessere della comunità.

### Partecipazione a convegni: un'occasione di testimonianza e arricchimento

La partecipazione della Direzione aziendale e in particolar modo dell'Amministratore Delegato, Angelo Costa, a eventi di rilevanza internazionale come il **Forum di Cernobbio**, il **X-LAB Strategic Open Dialogue on Electrification** e l'**IBE Intermobility and Bus Expo**, per citarne alcuni, evidenzia l'approccio proattivo di Arriva Italia verso tematiche cruciali come la mobilità sostenibile. Inoltre, la partecipazione a iniziative come il **Climathon di Courmayeur** sottolinea l'attenzione dell'azienda alle soluzioni innovative per affrontare i cambiamenti climatici e migliorare la sostenibilità ambientale, con un occhio sempre attento alle specificità territoriali.

La presenza a eventi e incontri rappresenta anche un'opportunità per lanciare nuove idee, spunti di riflessione e proposte all'intero settore: occasioni come la partecipazione alle iniziative di **Direzione Nord di Milano**, o del **Forum della Sostenibilità** a Roma, offrono importanti momenti di dibattito su questioni di attualità e interesse comune.

In collaborazione con Enti Accademici, i rappresentanti di Arriva Italia partecipano regolarmente a iniziative come **career day**, lezioni universitarie, o partnership di altro genere, contribuendo ad approfondire tematiche di economia e gestione dei trasporti, come nel caso del **master MEMIT** dell'Università Bocconi o del corso di laurea in Mobility Engineering del Politecnico di Milano.

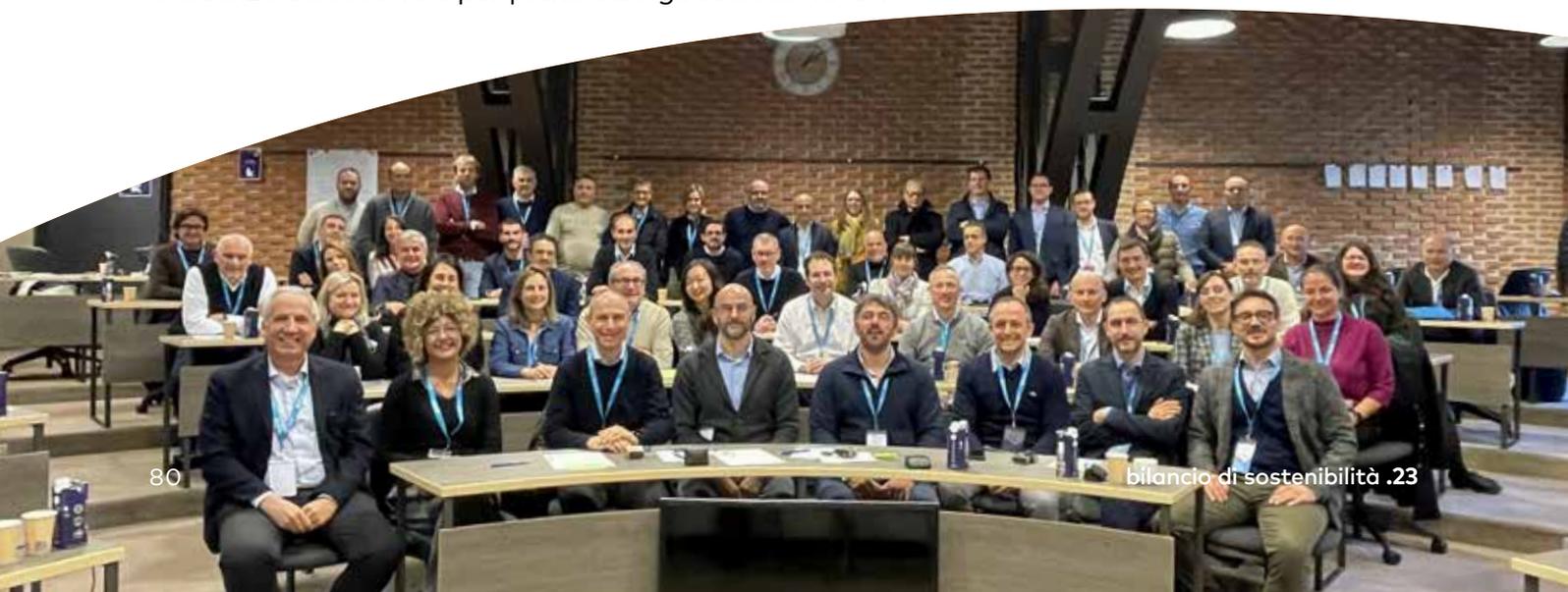
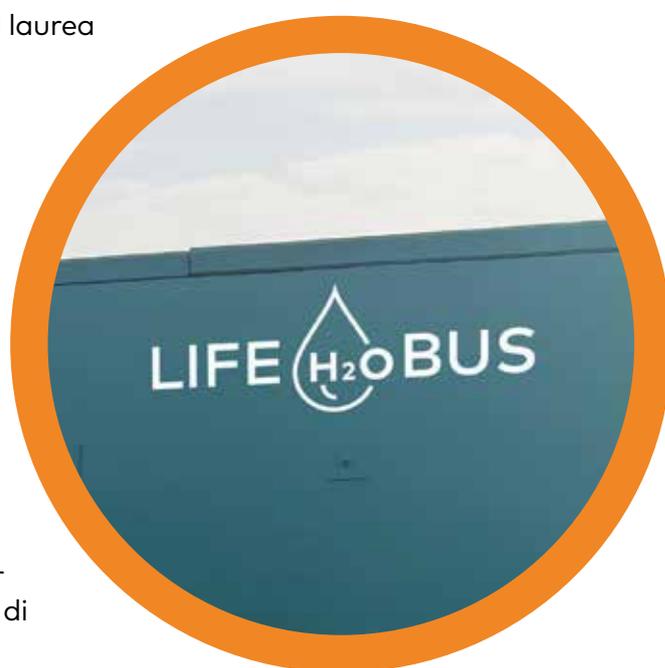
### Le iniziative sul territorio

Nell'ottica di coltivare e consolidare le relazioni sul territorio, anche **le presentazioni dei nuovi mezzi** diventano occasione per Arriva Italia per mostrare il proprio impegno tangibile per la mobilità sostenibile. Nel 2023 sono stati presentati nuovi mezzi elettrici a Cremona e nuovi mezzi CNG a Brescia.

Un altro evento importante è stata l'**inaugurazione dell'impianto LIFEH2OBUS**, un progetto co-finanziato dall'Unione Europea, volto a risparmiare la risorsa idrica attraverso la gestione e il riciclo dell'acqua piovana per il lavaggio mezzi nel settore pubblico, nella sede di Grugliasco.

### Gli eventi interni

Inoltre, Arriva Italia organizza diversi eventi interni durante l'anno, il principale dei quali è l'**Arriva Italia Management Conference**, l'appuntamento annuale in cui i manager di Arriva Italia che provengono da tutte le sedi territoriali si danno appuntamento per discutere dei risultati aziendali e delle tendenze del settore e per pianificare gli obiettivi futuri



## Le relazioni con la comunità

Nel 2023 Arriva Italia si è impegnata su diversi fronti per sostenere iniziative promosse da associazioni e persone attive nelle aree territoriali in cui opera. Il sostegno che offre varia a seconda delle esigenze espresse e spazia in diversi settori, da quello culturale a quello sportivo e sociale.

### Mondo della cultura

Arriva Italia è da anni Corporate Golden Donor del **FAI** (Fondo per l'Ambiente Italiano).

Nell'ambito delle iniziative per **Bergamo Brescia Capitale della Cultura 2023**, Arriva Italia è stata mobility partner di **Slow Emotion**, il viaggio-spettacolo di Teatro ex Drogheria, uno spettacolo teatrale itinerante a tappe per raccontare il territorio della Val Cavallina e del Sebino Orientale. Arriva Italia ha messo a disposizione i propri autisti e mezzi per quattro diverse date. Ogni anno è mobility partner della rassegna **BergamoJazz**, organizzata dal Teatro Donizetti.

### Mondo dello sport

Supporta economicamente la sezione valdostana della FIS (Federazione Italiana degli sport invernali) e sponsorizza, sempre in Valle d'Aosta, la stagione del motociclista Etienne Giacuzzo che ha partecipato ai campionati regionali di moto cross. È anche stata tra gli sponsor della squadra JuVi Cremona Basket 1952.

### Iniziative sociali

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

Nel 2023 Arriva Italia ha sostenuto l'**Associazione Susan G Komen** – attiva nella lotta al tumore al seno – supportando la **Race for the Cure Brescia 2023**.

In occasione di **Natale 2023**, Arriva Italia ha scelto otto associazioni, legate alle diverse realtà territoriali, a cui effettuare una donazione a supporto.

# 05.



arriva



# La governance e gli aspetti economici

Corporate Governance	84	Il valore condiviso	97
Etica e integrità	87	La catena del valore	99
Cyber Security	94	Innovazione digitale	101
Le certificazioni	96		

Ogni capitolo di questo bilancio rendiconta uno o più temi materiali individuati attraverso l'analisi di doppia materialità. Per ogni tema sono stati individuati gli impatti, i rischi e le opportunità in modo da misurare i risultati e guidare azioni e risultati (si vedano i paragrafi "l'analisi di materialità" e "materialità finanziaria").

In questo capitolo sono rendicontati i seguenti temi materiali:

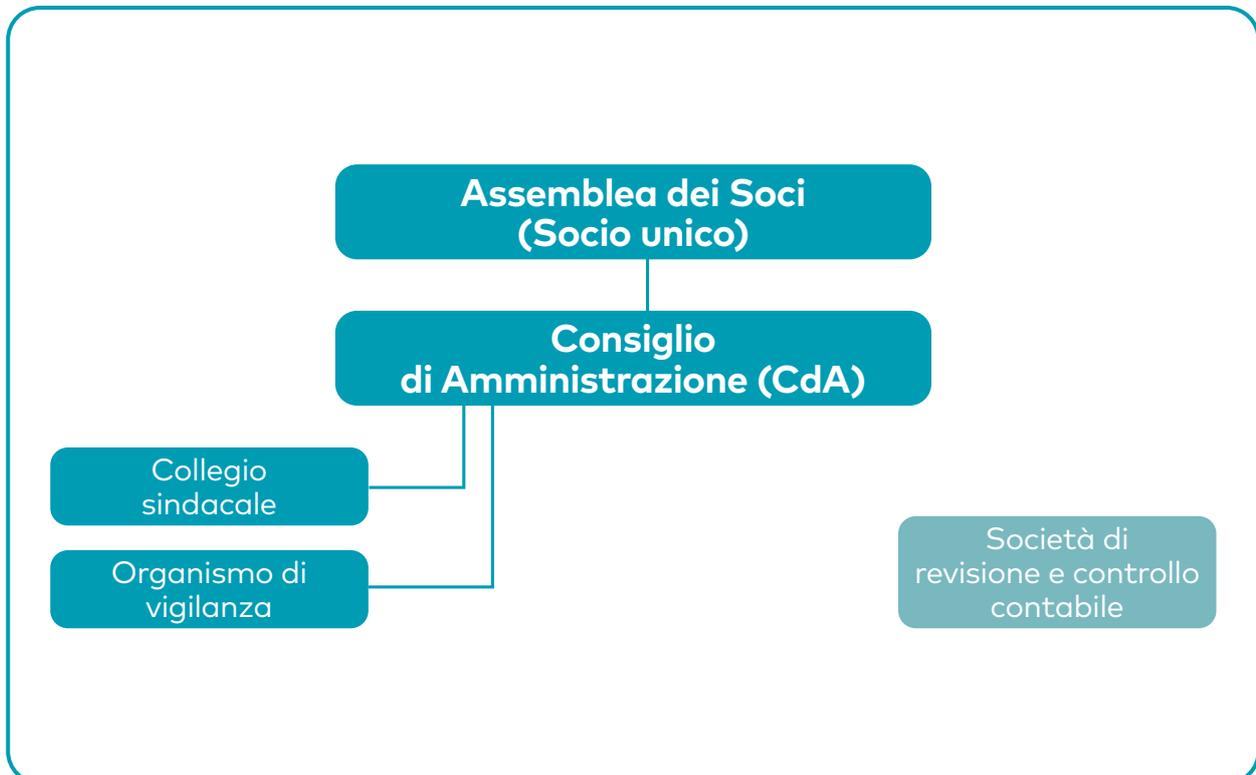
In questo capitolo sono rendicontati i seguenti temi materiali:

- **Agire etico e responsabile** (in particolare, nel sottocapitolo etica e integrità)
- **Creazione di valore economico** (in particolare, nei paragrafi il valore economico generato e distribuito, gli investimenti, la catena del valore di arriva italia)
- **Innovazione e digitalizzazione dei processi** (in particolare, nel paragrafo innovazione digitale)

## Corporate Governance

GRI 2-9

Il sistema di governance di Arriva Italia è così articolato:



## Assemblea dei soci

### 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

GRI 2-10 / 2-11

I sei componenti del Consiglio di Amministrazione sono nominati dall'Assemblea dei soci e il Presidente è esterno all'organizzazione.

Il 100% dei membri del CdA è uomo e appartiene alla fascia d'età over 50.

GRI 405-1

Gli attuali componenti sono:

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 Delegato: **Roberto Salerno**

Consigliere: **Aniello Semplice**

### Funzioni del Consiglio di Amministrazione:

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 i poteri delegati dal Cda di ordinaria e straordinaria amministrazione e, come il Presidente, rappresenta la Società verso l'esterno.

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 2023 si è **riunito sei volte** con un **tasso di partecipazione pari al 97,2%**.

## 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. Non sono comitati endo-consiliari e, quindi, non sono composti necessariamente da membri del CdA.

tabella 38: Comitati e loro ruoli

nome comitato	descrizione delle attività	frequenza di riunione
<b>Comitato esecutivo</b>	Supporta l'AD nell'attuazione delle decisioni strategiche e 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
<b>Comitato etico, diversity and inclusion</b>	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
<b>ICS Steering Committee</b>	Monitora il rispetto delle procedure Bilmog, definite dalla normativa contabile tedesca <sup>16</sup> , e avvia attività di audit e implementazione di azioni correttive ove necessario.	bimestrale
<b>Gruppo Consultivo Compliance</b>	Analizza le risultanze del reporting in materia di compliance e mette in atto le conseguenti valutazioni/approvazioni.	2 volte/anno
<b>Gruppo consultivo personale e relazioni industriali</b>	Con compiti consultivi e propositivi, per l'esame preliminare di studi e progetti di particolare rilevanza.	2 volte/anno
<b>Gruppo consultivo investimenti e strategie territoriali</b>	Con compiti consultivi e propositivi, per l'esame preliminare di studi e progetti di particolare rilevanza.	2 volte/anno

<sup>16</sup> Normativa a cui Arriva Italia era sottoposta in quanto parte del gruppo tedesco DB.

## Governance della sostenibilità

GRI 2-13

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 **Alessandro Pampuri**

Sindaco **Matteo Eugenio Moretti**

Sindaco **Franco Maurizio Lagro**

Sindaca Supplente **Emanuela Rollino**

Sindaco Supplente **Carlo Ciardiello**

Il Collegio Sindacale nel 2023 si è riunito sei volte con un tasso di partecipazione pari al 100%.

La **Società di Revisione** è Pricewaterhousecoopers S.p.A.

## 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 di Amministrazione della società e affidato alla vigilanza di un apposito Organismo. 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 l'impegno ad assicurarne l'osservanza da parte di tutti i soggetti che agiscono nell'interesse o a vantaggio dell'azienda.

## Politica anticorruzione

GRI 205-1 / 2-16

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 la corruzione possono comportare severi rischi finanziari e reputazionali. I riferimenti utilizzati sono internazionali: in particolare, il Bribery Act 2010<sup>17</sup>, una legge del Parlamento britannico che ha giurisdizione quasi universale.

Arriva Italia pone particolare attenzione ai rischi di corruzione, pagamenti agevolanti inclusi 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 chiunque può segnalare anomalie utilizzando appositi canali messi a disposizione dal Gruppo oppure mediante i servizi predisposti a livello locale: i dipendenti Arriva possono segnalare eventuali anomalie al proprio superiore o al responsabile della compliance locale. In alternativa, le anomalie possono essere segnalate alla linea riservata del Gruppo telefonando al numero 0800 587 7580 o 00 44 191 528 5322, se si chiama da fuori Regno Unito, oppure inviando una e-mail all'indirizzo [inconfidence@arriva.co.uk](mailto:inconfidence@arriva.co.uk).

**Nel 2023 non sono stati accertati episodi di corruzione** (inclusi episodi per cui sono stati presi provvedimenti verso i dipendenti per corruzione; episodi per cui sono stati risolti contratti partner commerciali e non ci sono state cause legali pubbliche).

GRI 205-3

## La formazione anticorruzione

Nel 2023 sono state **formate 224 persone** per un totale di **2.200 ore**.

<sup>17</sup> Per il testo completo: <https://www.legislation.gov.uk/ukpga/2010/23/contents>

## Il Codice di condotta

Il Gruppo di cui Arriva fa parte 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

Il Gruppo Arriva ha altresì esteso il Codice di Condotta ai propri partner commerciali, chiedendo il rispetto di una serie di principi di responsabilità Sociale d'impresa, di anticorruzione, sulla concorrenza.



QR MANCANTE!

consulta  
la Policy

## 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**.

**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.

## Politica di responsabilità sociale

Nell'ambito del Sistema di Gestione Etico, Arriva Italia ha ottenuto la certificazione SA8000:2014. La SA8000 è uno standard internazionale di Responsabilità Sociale (SR) ed è uno dei principali strumenti utilizzati per valutare e certificare la conformità delle organizzazioni a pratiche socialmente responsabili nei luoghi di lavoro.

In particolare, la SA8000 garantisce che la produzione dei servizi avvenga nel rispetto dei seguenti requisiti fondamentali:

- il rispetto dei diritti umani
- il rispetto dei diritti dei lavoratori
- la tutela contro lo sfruttamento dei minori
- le garanzie di salute e sicurezza sul posto di lavoro
- l'assenza di discriminazioni

Tutti i dipendenti sono chiamati, sin da subito, a contribuire:

- formulando eventuali suggerimenti per il miglioramento del Sistema di Gestione Etico;
- segnalando, anche in forma anonima, situazioni in cui in azienda non vengano rispettati i principi della SA8000

## Gestione dei conflitti d'interesse

GRI 2-15 / 2-16

Il Codice Etico di Arriva, all'interno del paragrafo dedicato alle "Norme di comportamento per i componenti degli organi sociali", prescrive espressamente che i medesimi devono "astenersi dal compiere atti in conflitto di interessi".

Il Gruppo Arriva ha anche una specifica policy denominata "Politica del Gruppo Arriva in materia di conflitti di interesse". La politica è espressione dei valori chiave del Gruppo, quali l'onestà e l'integrità, che fungono da fulcro per l'intera conduzione del business aziendale. Tali valori sono espressamente richiamati tra i "Principi etici di riferimento" all'interno del Codice Etico.

Annualmente vengono raccolte le dichiarazioni in tema di conflitti di interessi rese dai "Relevant Employees", tra cui figurano anche i componenti del Consiglio di Amministrazione. Inoltre, ogni qualvolta uno dei soggetti considerati "relevant" ritiene di trovarsi in una situazione (anche solo potenziale) di conflitto di interesse è tenuto a presentare un'apposita segnalazione per fornire una descrizione delle circostanze ritenute rilevanti.

Annualmente, viene predisposto un registro per la tracciatura, la gestione e il monitoraggio delle segnalazioni pervenute. Il registro viene poi approvato dal Gruppo Consultivo Compliance. L'approvazione del registro relativo alle dichiarazioni rese per l'anno 2023 è avvenuta nella seduta del 13 marzo 2024.

**Nel 2023 non sono emerse segnalazioni che rendessero necessarie azioni.**

Il registro, approvato come indicato sopra, viene poi inviato ai referenti della Compliance di Gruppo.

## Whistleblowing

GRI 2-16

Il sistema Whistleblowing di Arriva Italia è volto, congiuntamente alle altre iniziative presentate nei precedenti paragrafi, a garantire una gestione etica, trasparente, integrata e nel pieno rispetto dei valori del Gruppo. Con l'obiettivo di promuovere e rafforzare gli standard già in vigore, la procedura è stata aggiornata a novembre 2023 al fine di un adeguamento alle previsioni del D.lgs. n. 24 del 10 marzo 2023<sup>18</sup>.

Possono essere oggetto di segnalazione comportamenti, atti od omissioni che ledono l'interesse pubblico o l'integrità della Società, quali:

- illeciti amministrativi, contabili, civili o penali;
- violazione del modello di organizzazione e gestione della società e del codice etico;
- illeciti che rientrano nell'ambito di applicazione degli atti dell'ue;
- atti od omissioni che ledono gli interessi finanziari dell'ue;
- atti od omissioni riguardanti il mercato interno che compromettono la libera circolazione delle merci, delle persone, dei servizi e dei capitali.

Possono altresì essere segnalate:

- le informazioni relative alle condotte volte ad occultare le violazioni sopra indicate;
- le attività illecite non ancora compiute ma che il segnalante ritiene - ragionevolmente - possano verificarsi in presenza di elementi concreti, precisi e concordanti;
- i fondati sospetti.

L'invito è quello di accedere al canale diretto per sollevare le proprie preoccupazioni, contando sulla confidenzialità delle informazioni. È possibile presentare le segnalazioni tramite i canali locali o attraverso la piattaforma informatica di Gruppo: <https://arriva.integrityline.com/?lang=it>.

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

**Nel 2023 è stata ricevuta una segnalazione** ma è stato verificato che la stessa **non era pertinente** ai sensi della Direttiva Whistleblowing. La questione è stata gestita con rinvio ai canali HR.

<sup>18</sup> Attuazione della direttiva (UE) 2019/1937 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 23 ottobre 2019, riguardante la protezione delle persone che segnalano violazioni del diritto dell'Unione e recante disposizioni riguardanti la protezione delle persone che segnalano violazioni delle disposizioni normative nazionali.

## Cyber Security

Gestendo i dati personali di migliaia di utenti, dipendenti e collaboratori, e le informazioni sul servizio che possono impattare sugli spostamenti degli stessi, la sicurezza del proprio sistema informatico costituisce una priorità per Arriva Italia.

### Policy

Attualmente è in vigore la Cyber Security and Information Assurance Policy (CSIA) che è stata revisionata durante l'anno 2024.

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 tema: il responsabile è il **Direttore Group Information Security** (IS) coadiuvato da un comitato in cui sono presenti membri del top management di ogni divisione operativa e funzione aziendale, l'**Information Security and Privacy Committee** (IPSC).

Al fine di una corretta attuazione del sistema definito da CSIA è necessario applicare le altre policy e i relativi standard operativi nei vari ambiti di sicurezza come la Business Information Systems Policy (BSP).

### Potenziamento della formazione

Per rendere sempre più sicura l'infrastruttura informatica sono stati fatti investimenti recenti che includono anche il cambio di piattaforma rispetto al 2022 sia per i test sia per le campagne di phishing simulation.

La piattaforma è uno strumento fondamentale per la formazione sulla consapevolezza della sicurezza informatica all'interno dell'organizzazione di Arriva.

Il cambiamento della piattaforma è stato necessario per adattarla meglio al contesto culturale italiano: questa scelta ha generato risultati e feedback positivi da parte dei dipendenti coinvolti.

L'intera campagna sulla consapevolezza ha avuto diverse fasi: focus su cyber awareness con formazione, self assessment da parte del personale, simulazioni di phishing e training continuo.

Le simulazioni di phishing sono state effettuate prima e dopo la formazione per verificare l'efficacia della formazione stessa.

## Arriva Italia Awareness

I moduli della formazione messa in campo sono diversi e comprendono diversi argomenti: Social Media, Phishing, Gestione delle Password, Privacy & GDPR, Mobile Device, Fake News, USB Device, Malware, E-mail Security, Web Browsing, Critical Scenarios, Social Engineering.

I numeri della formazione

- |                       |   |
|-----------------------|---|
| ○ 12 Moduli formativi | ○ 4 ore di formazione per ogni utente             |
| ○ 250 Utenti          | ○ 3 questionari di verifica ogni modulo formativo |
| ○ 8 Aree Geografiche  | ○ 180 domande                                     |

## La roadmap verso la Modern Security

Arriva Italia ha scelto di investire nell'approccio cosiddetto "Modern Security" per poter costruire le fondamenta tecnologiche per l'evoluzione continua dello scenario moderno, in cui i rischi derivano soprattutto dalle nuove modalità lavorative. Si pensi, ad esempio, allo smart working e all'utilizzo dei cloud per condividere dati.

Tutte le iniziative in campo tendono al modello di sicurezza **Zero Trust**. Nel 2023, in particolare:

- sono stati introdotti strumenti di **Privilege Access Management (PAM)** per gestire le password a livello Gruppo e Italia, che mirano ad una gestione strutturata della password, utilizzo di password complesse, criteri definiti centralmente, monitoraggio delle anomalie. Nel 2024 è previsto anche il controllo centralizzato delle connessioni ai diversi sistemi aziendali esteso anche alle terze parti coinvolte.
- sono state eliminate le tecnologie VPN per ridurre il perimetro di attacco introducendo software SASE avanzati.

Un'altra recente novità è l'assicurazione **Cybersecurity**: che è stata introdotta sulla spinta del cambio di proprietà del Gruppo, che ha comportato in primo luogo un assessment approfondito sulle tematiche cyber security e sul grado di maturità della gestione di questi processi, che ha evidenziato una buona situazione dell'Italia.

## Le certificazioni

Arriva Italia opera con un proprio Sistema Integrato di Gestione per la Qualità, l'Ambiente, la Sicurezza e l'Energia con la finalità di garantire un'adeguata soddisfazione dei Clienti Istituzionali e dei fruitori dei servizi erogati, di migliorare nel tempo le prestazioni della propria organizzazione, e di dimostrare alle parti interessate la propria capacità di mantenere con continuità gli impegni assunti, ivi compreso il rispetto della normativa di riferimento.

GRI 2-23

Il Sistema di Gestione è certificato in conformità alle Norme:

- UNI EN ISO 9001:2015 per la qualità dei processi aziendali e dei sistemi di gestione
- UNI EN ISO 14001:2015 per l'impatto ambientale e il miglioramento delle performance ambientali
- UNI EN ISO 45001:2023 per la salute e sicurezza sui luoghi di lavoro
- UNI EN CEI ISO 50001:2018 per la gestione delle fonti energetiche e il miglioramento delle performance nell'utilizzo dell'energia
- UNI ISO 39001:2016 per la sicurezza della circolazione stradale
- UNI EN 13816:2002 per la qualità dei servizi di trasporto erogati

Arriva Italia ha inoltre conseguito, nel 2024, la Certificazione Social Accountability 8000 (SA8000) in materia di "responsabilità sociale".

## Il valore condiviso

### Andamento economico del 2023

Nel corso del 2023 si è assistito a un graduale ritorno alle condizioni oggettive antecedenti alla pandemia, sia in termini di organizzazione del servizio sia per quanto riguarda la domanda di trasporto, con particolare riferimento alla popolazione scolastica.

Rispetto al periodo pre-pandemico, è stata registrata una forte contrazione della domanda di trasporto occasionale a fronte di una sostanziale conferma del numero di viaggiatori fidelizzati. Inoltre, si è progressivamente assistito a un acuirsi del fenomeno della evasione tariffaria, con la conseguente necessità da parte dei gestori di implementare e intensificare le attività di contrasto all'evasione anche mediante l'impiego di personale esterno.

Un altro tema che impatta da anni sulle attività di Arriva Italia è la cronica difficoltà del mercato a reperire personale di guida.

Nonostante le difficoltà e grazie all'aumento del ricorso al sub affidamento, il servizio erogato dalla società nel 2023 si è svolto con gli adeguati standard di regolarità ed efficienza.

Per quanto attiene ai costi, non si sono verificate, se non in minima parte, significative riduzioni del costo di tutti i fattori produttivi in conseguenza della crisi politica internazionale; le spese per i carburanti, le manutenzioni, nonché quelli per prestazioni di servizi di linea relativamente alle percorrenze di TPL sub affidate e, infine, i costi afferenti al personale, risultano ben superiori rispetto agli anni pre-pandemia con significative ripercussioni sulla gestione della società.

Tra gli interventi in essere adottati dal governo ricordiamo il decreto-legge 17 maggio 2022, n. 50, che all'art. 35 ha previsto che lo Stato eroghi agli utenti dei "buoni" (il cosiddetto "Bonus trasporti"), del valore massimo mensile di euro 60,00, per l'acquisto di abbonamenti per i servizi di trasporto pubblico locale, regionale e interregionale o per i servizi di trasporto ferroviario nazionale, spendibili tramite presentazione del buono ai gestori di trasporto pubblico, che hanno potuto chiederne successivamente il rimborso allo Stato.

Pur operando in uno scenario piuttosto complesso, la Società ha generato un valore economico di 185.761.205 euro, in crescita del 5% rispetto al 2022.

## Il valore economico generato e distribuito

tabella 39: Valore economico generato e distribuito

descrizione delle attività	udm	quantità 2023
<b>Valore economico generato</b>		
Ricavi e proventi	€	185.761.205
<b>Valore economico distribuito</b>		
Costi Operativi	€	76.880.216
Al personale	€	66.589.636
Ai fornitori di capitale	€	non sono stati pagati dividendi né finanziamenti
Alla Pubblica Amministrazione	€	1.788.846
Valore distribuito all'azionista	€	0
Valore distribuito finanziatori	€	235
Valore distribuito alla comunità	€	41.229,51
<b>Valore trattenuto in azienda</b>	<b>€</b>	<b>40.461.043</b>

## Gli investimenti

Nel corso del 2023 Arriva Italia ha investito complessivamente **44,9 milioni di euro**: 17 milioni di euro sono stati investiti direttamente, i restanti 27,9 milioni di euro sono il risultato di contributi.

**Più dell'88% degli investimenti** è stato **indirizzato all'ammodernamento della flotta** (12,4 milioni di euro investiti direttamente e 27,3 milioni di euro da finanziamenti).

Tra gli altri investimenti effettuati da Arriva Italia nel 2023, si segnalano:

- 2,4 milioni di euro per **attrezzature tecnologiche di bordo** e attrezzature informatiche
- 600 mila euro per l'**ammodernamento dei depositi** della società
- 400 mila euro per il progetto **LIFEH2OBUS** (impianto per recupero acque piovane e riciclo acque di lavaggio autobus presso il deposito di Grugliasco)

## La catena del valore di Arriva Italia

GRI 2-6

La catena del valore di un'azienda di trasporto pubblico come Arriva segue alcuni passaggi chiave che riflettono le attività principali e il valore generato lungo il processo. Molti di questi passaggi sono sovrapposti parzialmente o totalmente.

- 1. Acquisizione delle risorse:** include l'acquisizione dei mezzi di trasporto e la gestione delle risorse umane necessarie per operare i servizi di trasporto pubblico.
- 2. Pianificazione dei servizi:** Arriva Italia programma operativamente le rotte, gli orari e gli itinerari dei mezzi pubblici per massimizzare l'efficienza e l'accessibilità per i passeggeri. Questa fase include anche la pianificazione della manutenzione dei veicoli e dei percorsi, la logistica e la gestione delle forniture necessarie per l'operatività.
- 3. Operazioni quotidiane:** comprende la gestione quotidiana dei servizi di trasporto pubblico, inclusi il controllo dei biglietti, l'assistenza ai passeggeri, la gestione delle emergenze e la sicurezza sulle linee.
- 4. Marketing e vendita dei servizi:** Arriva Italia promuove i propri servizi, gestisce la vendita dei biglietti e sviluppa strategie per aumentare l'affluenza di passeggeri.
- 5. Gestione dei clienti:** include l'assistenza clienti, la gestione dei reclami e il feedback dei passeggeri per migliorare continuamente i servizi offerti.
- 6. Relazioni con gli stakeholder:** comprende le interazioni con enti governativi, comunità locali e altre parti interessate per garantire il rispetto delle normative, l'ottimizzazione delle rotte e la collaborazione per migliorare i servizi. Comprende anche le relazioni con il Gruppo.
- 7. Gestione finanziaria:** comprende la gestione dei budget operativi, la contabilità finanziaria, il controllo dei costi e la pianificazione finanziaria per garantire la sostenibilità economica dell'azienda. Nella gestione finanziaria rientrano anche gli investimenti in nuove tecnologie, veicoli ecologici, sistemi di pagamento elettronico, e sviluppo di soluzioni digitali per migliorare l'esperienza del cliente e l'efficienza operativa.
- 8. Sostenibilità e responsabilità sociale:** Implementazione di pratiche sostenibili, riduzione delle emissioni di CO<sub>2</sub>, promozione di soluzioni di trasporto pubblico green e coinvolgimento attivo nella comunità locale.

Ogni fase della catena del valore di Arriva Italia contribuisce al servizio complessivo offerto ai passeggeri e alla sostenibilità dell'azienda stessa. Questa struttura aiuta a comprendere come vengono creati e distribuiti il valore e i servizi nel contesto del trasporto pubblico locale.

## I fornitori

I fornitori sono al primo posto nella catena del valore di Arriva Italia.

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 2023 il valore delle forniture è stato pari a **85,96 milioni di euro**, di cui il **37%** 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 **57%**. Questi dati descrivono un'azienda che contribuisce attivamente all'economia dei territori in cui è operativa.

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 3.000 € 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 3.001-10.000 € vengono richieste due offerte
- Valore approvvigionamento tra 10.001-50.000 € vengono richieste tre offerte (in alcuni casi si preferisce indire una gara anche per acquisti rientranti in questa fascia)
- Valore approvvigionamento maggiore di 50.001 € à 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 rappresenta sempre un fattore importante e determinante e per gli autobus viene chiesto uno standard minimo e, in fase

di valutazione, eventuali miglieorie sono premiate con un punteggio dedicato.

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 in fase di realizzazione la creazione di un **albo fornitori** per migliorare l'efficienza nell'assegnazione delle gare e utilizzare solo fornitori che rispettino i requisiti di qualità attesi.

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

## Innovazione digitale

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

Una delle parti più significative è la **digitalizzazione del processo Purchase to Pay** che è nata per ottimizzare i flussi approvativi e ha i seguenti obiettivi:

1. digitalizzazione dei flussi cartacei per ridurre il **consumo di carta**
2. **unificazione dei processi di acquisto** delle diverse aree al fine di ottenere una singola modalità di acquisto efficace ed efficiente
3. **ottimizzazione dei processi**, rendendoli più chiari, controllabili e semplici, favorendo dunque sia il processo operativo che quello di registrazione
4. **sviluppo della compliance** secondo le linee guida del gruppo

Si tratta di un processo iniziato nel 2022, focalizzato sull'analisi del processo e sul suo efficientamento. Migliorare la cultura digitale aiuta a ottimizzare i flussi operativi e gestionali. Uno dei casi d'uso più significativi è quello relativo all'acquisto dei mezzi: digitalizzare questo processo significa abbattere tempi e costi, consentendo un controllo continuativo di tutte le attività.

Parallelamente si stanno portando avanti progetti di digitalizzazione dei processi operati dai conducenti, a partire da Bergamo e Brescia con l'obiettivo per il 2024 di estendere a tutti gli altri territori questi miglioramenti.

In questa direzione è in sviluppo un'app mobile per rendere più fluida la comunicazione delle attività quotidiane come cambio turno, assenze, registrazioni dei sinistri e anomalie del servizio. In questo modo, si ottimizza il processo, eliminando documenti e modalità cartacee ormai obsolete e creando un vantaggio per gli autisti.

## Innovazione a bordo

Arriva Italia sta mostrando sempre più attenzione agli strumenti tecnologici che possono efficientare il servizio e garantire prestazioni migliori.

Ad esempio, gli **autobus**, grazie a una tecnologia di bordo sempre più sofisticata, sono diventati veri e propri **datacenter mobili**, e necessitano quindi di una robusta sicurezza informatica oltre che di sistemi di monitoraggio sempre collegati.

Un progetto importante è **Drive Style Monitoring** che permette di monitorare lo stile di guida degli autisti per garantire performance migliori e comfort maggiore ai passeggeri. Il sistema è attualmente attivo su tutta la flotta di Arriva Italia ed è in fase di miglioramento l'adozione e l'utilizzo del sistema da parte di tutti i conducenti. L'impegno è quello di migliorarne l'uso tramite l'analisi dei dati forniti e training al personale.

## Altre iniziative

Nel 2024 si è iniziato a sperimentare, per un utilizzo interno, l'adozione per alcuni use case di AI generativa sempre nell'ottica di migliorare le comunicazioni e i processi operativi.

Un altro progetto importante è la costruzione di una piattaforma dati unica per armonizzare KPI e definizioni in tutta Arriva Italia e al contempo uniformare i processi che alimentano questa piattaforma e le modalità di reporting dell'azienda stessa in generale.

# Relazione della Società di Revisione Indipendente sul Bilancio di sostenibilità



**RSM Società di Revisione e  
Organizzazione Contabile S.p.A.**

Via San Prospero, 1 – 20121 Milano (MI)  
T +39 02 83421490  
F +39 02 83421492

## Relazione della Società di Revisione Indipendente sul Bilancio di Sostenibilità

Al Consiglio di Amministrazione della **Arriva Italia S.r.l.**

Siamo stati incaricati di effettuare un esame limitato ("limited assurance engagement") del Bilancio di Sostenibilità della Arriva Italia S.r.l. (di seguito anche "la Società") relativo all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2023.

### Responsabilità dell'amministratore unico per il Bilancio di Sostenibilità

L'amministratore unico della Arriva Italia S.r.l. è responsabile per la redazione del Bilancio di Sostenibilità in conformità ai "Global Reporting Initiative Sustainability Reporting Standards" definiti dal GRI – Global Reporting Initiative ("GRI Standards"), come descritto nella sezione "Nota Metodologica" del Bilancio di Sostenibilità.

Gli amministratori sono altresì responsabile per quella parte del controllo interno da essi ritenuta necessaria al fine di consentire la redazione di un Bilancio di Sostenibilità che non contenga errori significativi dovuti a frodi o a comportamenti o eventi non intenzionali.

Gli amministratori sono inoltre responsabili per la definizione degli obiettivi della Arriva Italia S.r.l. in relazione alla performance di sostenibilità, nonché per l'identificazione degli stakeholder e degli aspetti significativi da rendicontare.

### Indipendenza della Società di Revisione e controllo della qualità

Siamo indipendenti in conformità ai principi in materia di Etica e di Indipendenza del Code of Ethics for Professional Accountants emesso dall'International Ethics Standards Board for Accountants, basato su principi fondamentali di integrità, obiettività, competenza e diligenza professionale, riservatezza e comportamento professionale.

La nostra società di revisione applica l'International Standard on Quality Control 1 (ISQC Italia 1) e, di conseguenza, mantiene un sistema di controllo qualità che include direttive e procedure documentate sulla conformità ai principi etici, ai principi professionali e alle disposizioni di legge e dei regolamenti applicabili.

**THE POWER OF UNDERSTANDING**  
ASSURANCE | TAX | CONSULTING

RSM Società di Revisione e Organizzazione Contabile S.p.A. is a member of the RSM network and trades as RSM. RSM is the trading name used by the members of the RSM network. Each member of the RSM network is an independent accounting and consulting firm which practices in its own right. The RSM network is not itself a separate legal entity in any jurisdiction.

Società per azioni / Capitale Sociale di Euro 1106.600.000 i.v.  
C.F. e P. IVA 09486000509  
Sede legale: Via San Prospero, 1 – 20121 Milano (MI)  
REA MI 2056222 / Registro dei Revisori Contabili 795761



### **Responsabilità della Società di Revisione**

E' nostra la responsabilità di esprimere, sulla base delle procedure svolte, una conclusione circa la conformità del Bilancio di Sostenibilità rispetto a quanto richiesto dai GRI Standards. Il nostro lavoro è stato svolto secondo i criteri indicati nel "International Standard on Assurance Engagements ISAE 3000 (Revised) – Assurance Engagements Other than Audits or Reviews of Historical Financial Information" (di seguito anche "ISAE 3000 Revised"), emanato dall'International Auditing and Assurance Standards Board (IAASB) per gli incarichi di limited assurance. Tale principio richiede la pianificazione e lo svolgimento di procedure al fine di acquisire un livello di sicurezza limitato che il Bilancio di Sostenibilità non contenga errori significativi.

Pertanto, il nostro esame ha comportato un'estensione di lavoro inferiore a quella necessaria per lo svolgimento di un lavoro completo secondo l'ISAE 3000 Revised ("reasonable assurance engagement") e, conseguentemente, non ci consente di avere la sicurezza di essere venuti a conoscenza di tutti i fatti e le circostanze significativi che potrebbero essere identificati con lo svolgimento di tale esame.

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

In particolare, abbiamo svolto le seguenti procedure:

1. analisi del processo di definizione dei temi rilevanti rendicontati nel Bilancio di Sostenibilità, con riferimento alle modalità di identificazione in termini di loro priorità per le diverse categorie di stakeholder e alla validazione interna delle risultanze del processo;
2. comparazione tra i dati e le informazioni di carattere economico finanziario riportati nel paragrafo "Valore economico generato e distribuito" del Bilancio di Sostenibilità e i dati e le informazioni incluse nel bilancio d'esercizio;
3. comprensione dei processi che sottendono alla generazione, rilevazione e gestione delle informazioni qualitative e quantitative significative incluse nel Bilancio di Sostenibilità.

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



Inoltre, per le informazioni significative, tenuto conto delle attività e delle caratteristiche della Società:

- a livello di Società:
  - a) con riferimento alle informazioni qualitative contenute nel Bilancio di Sostenibilità abbiamo effettuato interviste e acquisito documentazione di supporto per verificarne la coerenza con le evidenze disponibili;
  - b) con riferimento alle informazioni quantitative, abbiamo svolto sia procedure analitiche che limitate verifiche per accertare su base campionaria la corretta aggregazione dei dati.
- per il sito di Moresco (Fermo), che abbiamo selezionato sulla base delle attività, del contributo agli indicatori di prestazione e della ubicazione, abbiamo effettuato una visita in loco nel corso della quale ci siamo confrontati con i responsabili e abbiamo acquisito riscontri documentali su base campionaria circa la corretta applicazione delle procedure e dei metodi di calcolo utilizzati per gli indicatori.

#### **Conclusioni**

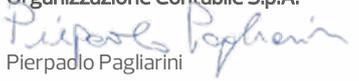
Sulla base del lavoro svolto, non sono pervenuti alla nostra attenzione elementi che ci facciano ritenere che il Bilancio di Sostenibilità della Arriva Italia S.r.l. relativo all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2023 non sia stato redatto, in tutti gli aspetti significativi, in conformità a quanto richiesto dai GRI Standards, selezionati come specificato nella "Nota Metodologica".

#### **Altri aspetti**

I dati comparativi presentati nel Bilancio di Sostenibilità in relazione agli esercizi chiusi al 31 dicembre 2021 e 2022 non sono stati sottoposti a verifica.

Milano, 2 agosto 2024

**RSM Società di Revisione e  
Organizzazione Contabile S.p.A.**

  
Pierpadlo Pagliarini  
(Associate Partner - Revisore Legale)



The background of the page is a photograph of the interior of a modern bus. The lighting is a mix of cool blue and warm orange. Blue lights are visible on the ceiling and along the side panels, while orange lights are seen in the handrails and overhead displays. The perspective is from the front of the bus looking towards the back, creating a sense of depth. The overall atmosphere is clean, modern, and technologically advanced.

# Indice dei contenuti GRI

bilancio di sostenibilità.23

## 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 2023.

### Utilizzato GRI 1

GRI 1 - Principi Fondamentali - versione 2021

standard GRI	informativa	paragrafo
<b>GRI 2 Informativa Generale 2021</b>		
	2-1 Dettagli organizzativi	Chi siamo
	2-2 Entità incluse nella rendicontazione di sostenibilità dell'organizzazione	Nota metodologica
	2-3 Periodo di rendicontazione, frequenza e referente	Nota metodologica
	2-4 Revisione delle informazioni	Nota metodologica
	2-5 Assurance esterna	Nota metodologica
	2-6 Attività, catena del valore e altri rapporti di business	La catena del valore
	2-7 Dipendenti	Dipendenti
	2-8 Lavoratori non dipendenti	Dipendenti
	2-9 Struttura e composizione della governance	Corporate Governance
	2-10 Nomina e selezione del massimo organo di governo	Consiglio di Amministrazione
	2-11 Presidente del massimo organo di governo	Consiglio di Amministrazione
	2-13 Delega di responsabilità per la gestione di impatti	Nota metodologica Governance della sostenibilità
	2-14 Ruolo del massimo organo di governo nella rendicontazione di sostenibilità	Nota Metodologica
	2-15 Conflitti d'interesse	Gestione dei conflitti d'interesse
	2-16 Comunicazione delle criticità	Politica anticorruzione Gestione dei conflitti d'interesse Whistleblowing
	2-19 Politiche retributive	Politiche retributive
	2-20 Processo di determinazione della retribuzione	Processo di determinazione della retribuzione
	2-22 Dichiarazione sulla strategia di sviluppo sostenibile	Lettera agli stakeholder
	2-23 Impegno in termini di policy	Lettera agli stakeholder Etica e integrità Le certificazioni

<b>standard GRI</b>	<b>informativa</b>	<b>paragrafo</b>
	2-24 Integrazione degli impegni in termini di policy	Etica e integrità
	2-29 Approccio al coinvolgimento degli stakeholder	Il dialogo con gli stakeholder Comunicazione istituzionale
<b>GRI 3 Temi materiali 2021</b>		
	3-1 Processo di determinazione dei temi materiali	L'analisi di doppia materialità
	3-2 Elenco di temi materiali	Lista dei temi materiali
	3-3 Gestione dei temi materiali	Lista dei temi materiali
<b>Tema materiale: Mobilità sostenibile</b>		
	3-3 Gestione dei temi materiali	Lista dei temi materiali La sfida della mobilità sostenibile
<b>GRI 305 Emissioni 2016</b>		
	305-1 Emissioni dirette di GHG (Scope 1)	Le emissioni
	305-2 Emissioni indirette di GHG (Scope 2)	Le emissioni
	305-4 Intensità delle emissioni di GHG	Consumi della flotta
<b>Tema materiale: Efficiamento energetico (sedi e mezzi)</b>		
	3-3 Gestione dei temi materiali	Lista dei temi materiali Strategia di efficientamento energetico
<b>GRI 302 Energia 2016</b>		
	302-1 Energia consumata all'interno dell'organizzazione	I consumi della flotta I consumi dei siti Consumi energetici totali
	302-3 Intensità energetica	I consumi della flotta Consumi energetici totali
<b>Tema materiale: Gestione efficiente delle risorse idrica</b>		
	3-3 Gestione dei temi materiali	Lista dei temi materiali Gestione della risorsa idrica
<b>GRI 303 Acqua e Scarichi idrici 2018</b>		
	303-1 Interazione con l'acqua come risorsa condivisa	Gestione della risorsa idrica
	303-2 Gestione degli impatti correlati allo scarico di acqua	Gestione della risorsa idrica
	303-3 Prelievo idrico	Gestione della risorsa idrica
<b>Tema materiale: Economia circolare e gestione responsabile dei rifiuti</b>		
	3-3 Gestione dei temi materiali	Lista dei temi materiali Gestione dei rifiuti speciali

standard GRI	informativa	paragrafo
<b>GRI 306 Rifiuti 2020</b>		
	306-1 Produzione di rifiuti e impatti significativi relativi ai rifiuti	Gestione dei rifiuti speciali
	306-3 Rifiuti prodotti	Gestione dei rifiuti speciali
	306-5 Rifiuti destinati allo smaltimento	Gestione dei rifiuti speciali
<b>Tema materiale: Salute e Sicurezza sul lavoro</b>		
	3-3 Gestione dei temi materiali	Lista dei temi materiali Salute e sicurezza dei lavoratori
<b>GRI 403 Salute e Sicurezza sul lavoro 2018</b>		
	403-1 Sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	Salute e sicurezza dei lavoratori
	403-2 Identificazione dei pericoli, valutazione dei rischi e indagini sugli incidenti	Salute e sicurezza dei lavoratori
	403-3 Servizi di medicina del lavoro	Salute e sicurezza dei lavoratori
	403-4 Partecipazione e consultazione dei lavoratori e comunicazione in materia di salute e sicurezza sul lavoro	Salute e sicurezza dei lavoratori
	403-5 Formazione dei lavoratori in materia di salute e sicurezza sul lavoro	Salute e sicurezza dei lavoratori
	403-6 Promozione della salute dei lavoratori	Welfare aziendale Salute e sicurezza dei lavoratori
	403-8 Lavoratori coperti da un sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	Salute e sicurezza dei lavoratori
	403-9 Infortuni sul lavoro	Salute e sicurezza dei lavoratori
	403-10 Malattie professionali	Salute e sicurezza dei lavoratori
<b>Tema materiale: Centralità dei dipendenti</b>		
	3-3 Gestione dei temi materiali	Lista dei temi materiali
<b>GRI 401 Occupazione 2016</b>		
	401-1 Nuove assunzioni e turnover Dipendenti	Dipendenti
	401-2 Benefit previsti per i dipendenti a tempo pieno, ma non per i dipendenti part-time o con contratto a tempo determinato	Welfare aziendale
<b>GRI 404 Formazione e istruzione 2016</b>		
	404-1 Ore medie di formazione annua per dipendente	Formazione e sviluppo competenze
	404-2 Programmi di aggiornamento delle competenze dei dipendenti e programmi di assistenza alla transizione	Formazione e sviluppo competenze
	404-3 Percentuale di dipendenti che ricevono una valutazione periodica delle performance e dello sviluppo professionale	Formazione e sviluppo competenze

**standard GRI informativa****paragrafo****Tema materiale: Relazioni con il territorio e mobilità inclusiva**

3-3 Gestione dei temi materiali

Lista dei temi materiali  
Le relazioni con la comunità**Tema materiale: Diversità e inclusione**

3-3 Gestione dei temi materiali

Lista dei temi materiali  
Diversity & Inclusion: l'impegno continuo di Arriva Italia  
Rapporto tra retribuzione media per qualifica distinta per D/U**GRI 405 Diversità e pari opportunità 2016**

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

Dipendenti – Fatti e cifre/  
L'ingaggio dei giovani  
Corporate Governance –  
Consiglio di amministrazione**Tema materiale: Innovazione e digitalizzazione dei processi**

3-3 Gestione dei temi materiali

Lista dei temi materiali  
Innovazione digitale  
Cyber Security**Tema materiale: Agire etico e responsabile**

3-3 Gestione dei temi materiali

Lista dei temi materiali  
Etica e integrità**GRI 205 Anticorruzione 2016**

205-3 Episodi di corruzione accertati e azioni intraprese

Politica anticorruzione

**Tema materiale: Creazione di valore economico**

3-3 Gestione dei temi materiali

Lista dei temi materiali  
Il valore condiviso**GRI 201 Performance economiche 2016**

201-1 Valore economico direttamente generato e distribuito

Il valore economico generato e distribuito

**Tema materiale: Efficienza e qualità del servizio**

3-3 Gestione dei temi materiali

Lista dei temi materiali  
La qualità del servizio

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

Progetto realizzato in collaborazione con:  
Amapola Società Benefit

Progetto grafico: Za! Factory

[www.arriva.it](http://www.arriva.it)