

bilancio di sostenibilità



24



bilancio di sostenibilità



.24



sommario

Lettera agli stakeholder	6
01. ESRS 2	11
Basi per la preparazione	12
Impatti, Rischi e Opportunità	27
Politiche adottate e relativi requisiti informativi	29
02. Informazioni ambientali	35
Cambiamenti climatici [ESRS E1]	36
Risorse idriche e marine [ESRS E3]	42
03. Informazioni sociali	45
Forza lavoro propria [ESRS S1]	46
Lavoratori nella catena del valore [ESRS S2]	68
Comunità interessate [ESRS S3]	71
Consumatori e utilizzatori finali [ESRS S4]	77
04. Informazioni sulla Governance	85
Condotta delle Imprese [ESRS G1]	86
Relazione della Società di Revisione	94



Lettera agli stakeholder

Gentili stakeholder,

È con grande soddisfazione che vi presento la terza edizione del Bilancio di Sostenibilità di Arriva Italia. Questo documento rappresenta per noi non solo un dovere di trasparenza, ma anche un'occasione preziosa per condividere i progressi compiuti e le sfide affrontate nel nostro percorso verso una mobilità sempre più sostenibile, efficiente e inclusiva.

Il 2024 è stato un anno di consolidamento per Arriva Italia. Con l'ingresso del nuovo socio a giugno, il nostro Gruppo ha ritrovato nuovo slancio, confermando l'ambizioso obiettivo di raddoppiare la presenza di Arriva sul mercato italiano. A sostegno di questo piano di sviluppo, anche nel 2024 l'azienda ha conseguito una crescita economica del 4,6% rispetto al 2023.

Questo piano di crescita si fonda su una presenza storica e consolidata nel Nord Italia, dove le performance economiche positive ci consentono di pianificare importanti investimenti, destinati principalmente al rinnovo della flotta, con mezzi ad emissioni climalteranti sempre più basse e che permettono una riduzione significativa degli inquinanti. Già a fine 2024, il 32% della nostra flotta era composta da veicoli "clean", un risultato concreto nel processo di decarbonizzazione del trasporto pubblico. Lo dimostrano in particolare i nostri piani per l'introduzione di veicoli elettrici: nel 2026, il 31% dei nuovi veicoli acquistati per la nostra flotta in Italia sarà elettrico, con l'obiettivo di raggiungere il 65% di veicoli elettrici acquistati sul totale nel 2029.

La transizione energetica sta trasformando in modo significativo anche la nostra operatività quotidiana. Stiamo studiando e valutando diverse tipologie di carburanti alternativi, come il biometano, per esplorare tutte le soluzioni in grado di contribuire allo stesso obiettivo: offrire un trasporto pubblico con il minore impatto possibile sull'ambiente, garantendo al contempo un servizio efficiente e affidabile per i cittadini.

Non meno importante è l'impatto sociale del nostro lavoro. Continuiamo a promuovere politiche concrete di diversità e inclusione, a partire dall'incremento della presenza femminile in ruoli operativi, e investiamo con costanza nella formazione e nella sicurezza del personale. Siamo convinti che le persone rappresentino la risorsa più strategica per affrontare con successo le sfide del futuro.

Il nostro impegno quotidiano è rivolto anche – e soprattutto – ai 49,7 milioni di passeggeri che nel 2024 hanno scelto i nostri servizi. A loro dedichiamo i nostri sforzi per garantire un servizio di qualità, moderno, efficiente e soprattutto sicuro, in grado, grazie alla costante innovazione digitale, di fornire assistenza continua e di rispondere in modo puntuale alle esigenze di mobilità delle comunità che serviamo.

In linea con il nostro impegno verso una rendicontazione sempre più completa e trasparente, quest'anno abbiamo scelto di redigere il Bilancio di Sostenibilità secondo gli European Sustainability Reporting Standards (ESRS), pur non essendo formalmente soggetti agli obblighi previsti dal D.Lgs. 125/2024 che recepisce la Direttiva CSRD. Una scelta volontaria, che testimonia la nostra volontà di fornire informazioni chiare, comparabili e allineate ai più alti standard europei.

Abbiamo inoltre deciso di sottoporre anche quest'anno il Bilancio 2024 ad Assurance esterna, a ulteriore garanzia della qualità e dell'affidabilità delle informazioni fornite. Per lo stesso motivo, anche il calcolo relativo alle emissioni climalteranti è stato sottoposto alla validazione da parte di un ente esterno qualificato.

Gli impatti, i rischi e le opportunità (Impact, Risks and Opportunities – IRO) sono stati identificati attraverso un'approfondita analisi di doppia materialità, come previsto dallo standard ESRS 2 (IRO-1), tenendo conto anche delle disposizioni transitorie indicate nell'ESRS 1 – Sezione 10.2. Abbiamo incluso informazioni specifiche relative a come gestiamo i nostri fornitori più significativi, consapevoli dell'importanza di una catena di fornitura solida e resiliente.

Come nelle edizioni precedenti, anche quest'anno pubblichiamo i sei report territoriali, per offrire una lettura più dettagliata e trasparente delle performance locali, in coerenza con l'attenzione che dedichiamo alle specificità dei territori in cui operiamo.

Il Bilancio di Sostenibilità 2024 non è solo una fotografia del nostro impegno attuale, ma anche una dichiarazione dei nostri intenti per il futuro. Continueremo a collaborare con voi e con tutte le parti interessate per monitorare e migliorare costantemente le nostre performance ambientali, sociali e di governance.

Siamo convinti che la mobilità sostenibile sia una sfida collettiva, che richiede la partecipazione attiva di istituzioni, imprese e cittadini. Questo bilancio vuole essere anche un invito al dialogo, per costruire insieme un futuro più resiliente, inclusivo e a basse emissioni.

Vi ringrazio per la fiducia e il sostegno che ci accompagnano ogni giorno.

Buona lettura.

Angelo Costa
Amministratore Delegato Arriva Italia



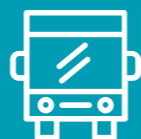
Arriva Italia in numeri



49,7 milioni
passeggeri nel 2024



1.478
dipendenti



1.456
veicoli parte della flotta



51,6 milioni
km* percorsi dalla flotta



182 milioni
di euro di ricavi



45,9 milioni
di euro investiti
direttamente per
l'ammodernamento
della flotta

* Km percorsi da Arriva Italia e fornitori a cui affida una parte del servizio di trasporto.

01.



ESRS 2

bilancio di sostenibilità.24

Basi per la preparazione

ESRS 2 BP-1 | Criteri generali per la redazione della dichiarazione sulla sostenibilità

Il Bilancio di Sostenibilità 2024 di Arriva Italia descrive le attività aziendali e i temi di sostenibilità rilevanti, evidenziando i risultati raggiunti e l'impegno a generare valore condiviso per dipendenti, comunità e ambiente.

Per l'anno fiscale 2024 (1° gennaio – 31 dicembre), Arriva Italia, pur non essendo soggetta agli obblighi normativi introdotti dal D.Lgs. 125/2024, ha scelto di redigere la propria Rendicontazione di Sostenibilità prendendo come riferimento gli "European Sustainability Reporting Standards" (ESRS). Tali standard, oggi in fase di revisione, definiscono le informazioni da comunicare sugli impatti, i rischi e le opportunità rilevanti in ambito di sostenibilità, per poter valutare gli effetti su persone, ambiente e risultati aziendali.

L'azienda ha deciso di sottoporre il presente documento a Limited Assurance da parte della Società di revisione IPLUS in conformità ai principi di revisione ISAE 3000 (Revised). 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. Gli impatti, i rischi e le opportunità (IRO) sono stati identificati tramite un'analisi di doppia materialità (vedi sezione "ESRS 2 IRO-1").

Per garantire il rispetto delle policy di Gruppo e della corretta applicazione del Modello 231 è attivo il Gruppo Consultivo Compliance che nel 2024 si è riunito due volte, il 13 marzo e il 19 luglio.

ESRS 2 BP-2 | Informativa in relazione a circostanze specifiche

Definizioni di orizzonti temporali

Per questo esercizio di rendicontazione, Arriva Italia ha adottato gli orizzonti del breve e del medio termine:

- ▶ **Breve termine: 1 anno** dalla fine del periodo di rendicontazione;
- ▶ **Medio termine: fino a 5 anni** dalla fine del periodo di rendicontazione.

Si segnala che, rispetto ai dati del 2024 non sussistono cause di incertezza nelle stime e nei risultati.

Di seguito riportiamo la nota metodologica relativa alle emissioni di gas serra, che sono riportate nel Capitolo "Informazioni ambientali", paragrafo "E1-6 Emissioni totali di GES".

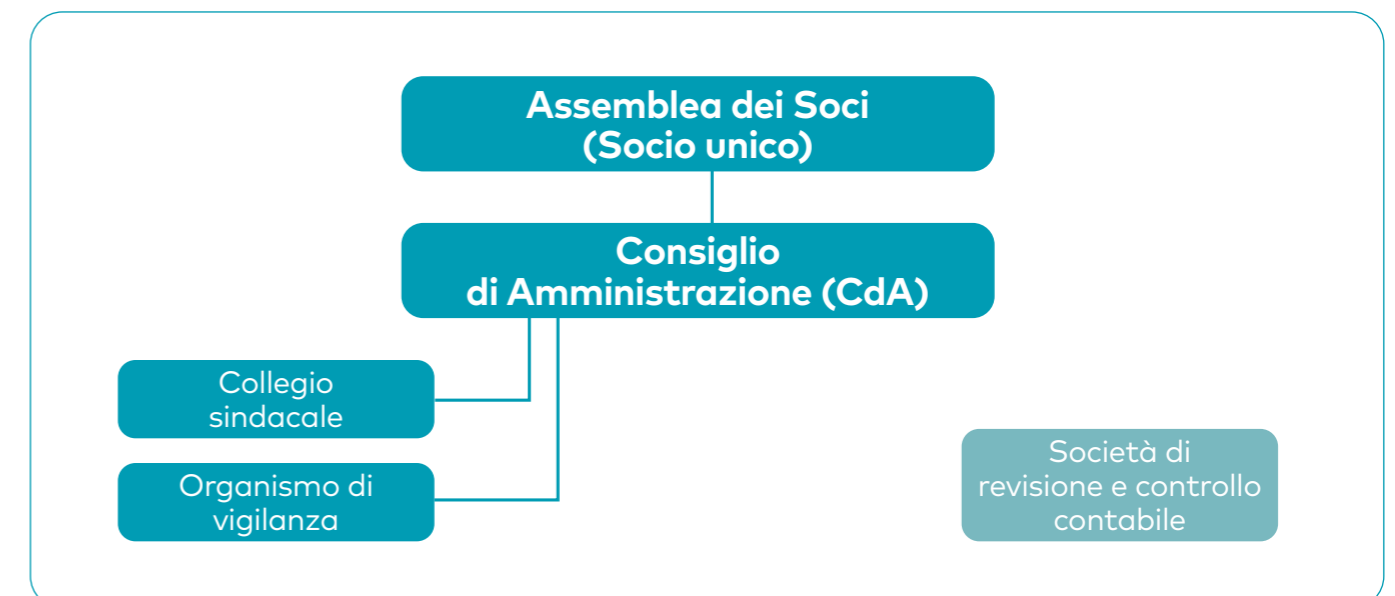
Nota metodologica sul calcolo delle emissioni di gas a effetto serra

Le emissioni di gas serra (GHG) rendicontate da Arriva Italia per l'anno 2024 sono state calcolate utilizzando una combinazione di fattori di emissione ufficiali e coerenti con le più recenti linee guida internazionali e nazionali. In particolare:

- ▶ Per la maggior parte delle **voci legate ai consumi energetici** (combustibili fossili e HVO), sono stati utilizzati i **conversion factors 2024 per utenti avanzati** pubblicati dal **Dipartimento per la Sicurezza Energetica e Net Zero (UK Government) sul sito greenhouse gas reporting gov.uk**.
- ▶ Per i **veicoli in dotazione a uso promiscuo aziendale** e per gli **autobus** utilizzati dai fornitori per lo svolgimento delle attività TPL e noleggi affidate da Arriva sono stati adottati i fattori di emissione nazionali pubblicati da **ISPRA** attraverso la **Banca dati emissioni ISPRA - REF. 2022**, con riferimento ai fogli specifici aggiornati al **27/05/2025** (pubblicazione 07/05/2025).
- ▶ Per gli **autobus elettrici** sono stati adottati i fattori di emissione nazionali pubblicati da **ISPRA** attraverso la **Banca dati emissioni ISPRA - REF. 2022**, con riferimento ai fogli specifici aggiornati al **27/05/2025**.
- ▶ Per alcune **fonti specifiche** (ad esempio, sistemi di teleriscaldamento certificati), sono stati utilizzati i valori riportati nei certificati ufficiali rilasciati dagli enti competenti (es. **Certificato RINA - teleriscaldamento A2A**).
- ▶ I fattori di emissione **Well-to-Tank (WTT)** adottati derivano da conversion factors 2024 per utenti avanzati pubblicati dal **Dipartimento per la Sicurezza Energetica e Net Zero (UK Government) sul sito greenhouse gas reporting gov.uk**.
- ▶ I calcoli relativi ai **viaggi di lavoro** e gli spostamenti dei dipendenti casa-lavoro fanno riferimento alla categoria omonima contenuta nei **GHG conversion factors 2024 – sezione business travel**, pubblicati dal **Dipartimento per la Sicurezza Energetica e Net Zero (UK Government) sul sito greenhouse gas reporting gov.uk**.

ESRS 2 GOV-1 | Ruolo degli organi di amministrazione, direzione e controllo

Il sistema di governance di Arriva Italia è così articolato:



L'Assemblea dei Soci

Tra le principali funzioni dell'Assemblea dei Soci rientrano l'approvazione del bilancio e la distribuzione degli utili, la nomina dell'Organo Amministrativo e dell'Organo di Controllo, nonché del revisore. L'Assemblea è chiamata inoltre a deliberare sulle modifiche allo statuto e su operazioni che comportano cambiamenti significativi dell'oggetto sociale o dei diritti dei soci. Infine, in caso di liquidazione della società, spetta all'Assemblea nominare i liquidatori e stabilire i criteri per lo svolgimento della liquidazione stessa.

Il Consiglio di Amministrazione

Il Consiglio di Amministrazione detiene tutti i poteri di ordinaria e straordinaria amministrazione, necessari per la gestione della Società e finalizzati al raggiungimento dell'oggetto sociale. Può delegare in tutto o in parte le proprie attribuzioni in materia gestionale a uno o più amministratori.

Di seguito la composizione al 31 dicembre 2024 del Consiglio di Amministrazione:

- Presidente: **Luigi Piergiuseppe Ferdinando Roth** (membro esterno)
- Amministratore Delegato: **Angelo Costa**
- Consigliere Delegato: **Pietro Brunetti**
- Consigliere Delegato: **Roberto Salerno**
- Consigliere: **Aniello Semplice**

Il **Presidente**, che rappresenta legalmente la Società, esercita i poteri e le funzioni previste dall'articolo 2381 del Codice civile. L'Amministratore Delegato, a sua volta, esercita i poteri di ordinaria e straordinaria amministrazione delegati dal Consiglio e rappresenta la Società verso l'esterno, al pari del Presidente.

I **Consiglieri Delegati**, anch'essi membri del Consiglio di Amministrazione, operano con poteri di rappresentanza verso l'esterno, nell'ambito delle deleghe loro conferite.

La tabella seguente riporta la composizione del Consiglio di Amministrazione di Arriva Italia, indicando la presenza o meno di incarichi esecutivi, con dati disaggregati per genere e un focus specifico sull'equilibrio di genere all'interno del Consiglio.

Il 100% dei membri del Consiglio di Amministrazione appartiene alla fascia d'età over 50.

Membri del Consiglio di Amministrazione¹

Membri degli organi di amministrazione, direzione e controllo	udm	Donne	Uomini	Totale
Numero totale di membri con incarichi esecutivi	n	0	3	3
Numero totale di membri senza incarichi esecutivi	n	0	2	2
Numero totale di membri	n	0	5	5
Distribuzione del genere dei membri del Consiglio di Amministrazione, direzione e controllo	%	0	100	100

¹ Nella seduta del 13 dicembre 2024 il Consiglio di Amministrazione ha nominato una consigliera di sesso femminile (poi confermata dall'Assemblea in data 29 aprile 2025).

Il Consiglio di Amministrazione nel 2024 si è **riunito cinque volte** (quattro in forma assembleare e una mediante consultazione scritta) con un **tasso di partecipazione pari al 96,66%**.

Per quanto riguarda la responsabilità relativa alla rendicontazione di sostenibilità, si segnala che il Bilancio è approvato dal Consiglio di amministrazione e dal Gruppo Consultivo Esecutivo. Tale procedura testimonia l'impegno diretto del Consiglio di Amministrazione e ne rafforza il ruolo di presidio e indirizzo in materia di sostenibilità.

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 endoconsiliari e, quindi, non sono composti necessariamente da membri del Consiglio di Amministrazione.

Nome comitato	Descrizione delle attività	Frequenza di riunione
Gruppo Consultivo Esecutivo	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.	Ogni due settimane
Gruppo Consultivo Etico, Diversity & Inclusion e Parità di Genere	Svolge il compito di pianificare, gestire e vigilare sul rispetto dei principi dichiarati nel Codice Etico aziendale e del Gruppo Arriva in materia di Parità di Genere.	2 volte/anno
ICS Gruppo Consultivo Internal Control System	Monitoraggio degli aspetti legati al Sistema di Controllo Interno (SCI), inclusi la tutela del patrimonio aziendale, il miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia dei processi, i risultati dei test sui controlli interni (CSA), il rispetto delle normative interne ed esterne e l'affidabilità delle informazioni fornite.	4 volte anno o +
Gruppo Consultivo Compliance	Analizza le risultanze del reporting in materia di compliance e mette in atto le conseguenti valutazioni/approvazioni.	2 volte/anno
Gruppo consultivo personale e relazioni industriali	Con compiti consultivi e propositivi, per l'esame preliminare di studi e progetti di particolare rilevanza.	2 volte/anno
Gruppo consultivo investimenti e strategie territoriali	Con compiti consultivi e propositivi, per l'esame preliminare di studi e progetti di particolare rilevanza.	2 volte/anno

Il Gruppo Consultivo Esecutivo è anche responsabile del percorso di rendicontazione della sostenibilità.

Collegio Sindacale

Il Collegio Sindacale è composto da 5 membri (3 effettivi e 2 supplenti) e nel 2024 si è riunito sei volte con un tasso di partecipazione pari al 100%.

Di seguito i membri del Collegio Sindacale al 31/12/2024:

Presidente Del Collegio Sindacale: **Alessandro Maria Pampuri**

Sindaco: **Matteo Eugenio Moretti**

Sindaco: **Franco Maurizio Lagro**

Sindaca Supplente: **Emanuela Rollino**

Sindaco Supplente: **Carlo Ciardiello**

Organismo di Vigilanza

L'Organismo di Vigilanza, che monitora l'efficace attuazione del Modello 231, è formato da:

Presidente: **Giuseppe Di Masi**

Membro: **Franco Maurizio Lagro**

Membro: **Michele Petino**

ESRS 2 GOV-2 | Informazioni fornite agli organi di amministrazione, direzione e controllo dell'impresa e questioni di sostenibilità da questi affrontate

La gestione di impatti, rischi e opportunità sui temi della sostenibilità è fondamentale per Arriva Italia. Il progetto di Rendicontazione di Sostenibilità, così come l'analisi di doppia materialità, è oggetto di approvazione da parte del Gruppo Consultivo Esecutivo, di cui, come è già stato scritto, fanno parte anche i membri del Cda, incluso l'Amministratore Delegato. Per la descrizione di impatti, rischi e opportunità rilevanti affrontati dagli organi di amministrazione, direzione e controllo, o dai loro relativi comitati durante il periodo di riferimento, si rimanda alla sezione "ESRS 2 IRO-1 | Descrizione del processo per individuare e valutare gli impatti, i rischi e le opportunità rilevanti".

ESRS 2 GOV-3 | Integrazione delle prestazioni in termini di sostenibilità nei sistemi di incentivazione

Arriva Italia supporta in modo sistematico le azioni dei propri manager e responsabili apicali nella corretta applicazione dei principi di sostenibilità adottando altresì sistemi di riconoscimento e incentivazione (Management by Objectives - MBO). Questo approccio permette di individuare gli obiettivi di sostenibilità come un elemento centrale e misurabile della performance aziendale.

Gli obiettivi di sostenibilità, definiti annualmente a livello di Gruppo e successivamente assegnati a cascata ai manager coinvolti, si concentrano sulle seguenti aree: Safety, Engagement dei dipendenti, Reporting ESG, Customer Satisfaction.

ESRS 2 GOV-4 | Dichiarazione sul dovere di diligenza

Arriva Italia è governata da diverse procedure e politiche volte a garantire la due diligence sulla sostenibilità delle operazioni aziendali. La tabella seguente fornisce indicazioni su dove reperire le informazioni sul processo di due diligence dell'azienda all'interno del presente documento.

Elementi fondamentali della due diligence	Paragrafi della dichiarazione di sostenibilità
Integrare il dovere di diligenza nella governance, nella strategia e nel modello aziendale	<p>ESRS 2 GOV-1 Ruolo degli organi di amministrazione, direzione e controllo</p> <p>ESRS 2 GOV- 2 Informazioni fornite agli organi di amministrazione, direzione e controllo dell'impresa e questioni di sostenibilità da questi affrontate</p> <p>ESRS 2 GOV- 3 Integrazione delle prestazioni di sostenibilità nei sistemi di incentivazione</p> <p>ESRS 2 SBM-3 Impatti, rischi e opportunità rilevanti e loro interazione con la strategia e il modello aziendale</p> <p>E1 SBM-3 Impatti, rischi e opportunità rilevanti e loro interazione con la strategia e il modello aziendale</p> <p>S1 SBM-3 Impatti, rischi e opportunità rilevanti e loro interazione con la strategia e il modello aziendale</p> <p>S2 SBM-3 Impatti, rischi e opportunità rilevanti e loro interazione con la strategia e il modello aziendale</p> <p>S3 SBM-3 Impatti, rischi e opportunità rilevanti e loro interazione con la strategia e il modello aziendale</p> <p>S4 SBM-3 Impatti, rischi e opportunità rilevanti e loro interazione con la strategia e il modello aziendale</p>

Elementi fondamentali della due diligence

Coinvolgere i portatori di interessi in tutte le fasi fondamentali del dovere di diligenza

Paragrafi della dichiarazione di sostenibilità

ESRS 2 GOV-1 Ruolo degli organi di amministrazione, direzione e controllo

ESRS 2 SBM-2 | Interessi e opinioni degli stakeholder

ESRS 2 IRO-1 | Descrizione del processo per individuare e valutare gli impatti, i rischi e le opportunità rilevanti

Politica adottata e relativi requisiti informativi – Politica del Sistema Integrato di Gestione per la Qualità, l'Ambiente, la Sicurezza e l'Energia

Politica adottata e relativi requisiti informativi – Politica per la Parità di Genere

Politica adottata e relativi requisiti informativi – Politica Anticorruzione

Politica adottata e relativi requisiti informativi – Privacy Policy

Politica adottata e relativi requisiti informativi – Politica di Enterprise Risk Management

S1-2 | Processi di coinvolgimento della forza lavoro propria e dei rappresentanti dei lavoratori in merito agli impatti

S1-3 | Processi per porre rimedio agli impatti negativi e canali che consentono ai lavoratori propri di sollevare preoccupazioni

S2-2 | Processi di coinvolgimento dei lavoratori nella catena del valore in merito agli impatti

S2-3 | Processi per porre rimedio agli impatti negativi e canali che consentono ai lavoratori della catena del valore di sollevare preoccupazioni

S3-2 | Processi di coinvolgimento delle comunità interessate in merito agli impatti

S3-3 | Processi per porre rimedio agli impatti negativi e canali che consentono alle comunità interessate di sollevare preoccupazioni

S4-2 | Processi di coinvolgimento dei consumatori e utilizzatori finali in merito agli impatti

S4-3 | Processi per porre rimedio agli impatti negativi e canali che consentono ai consumatori e utilizzatori finali di sollevare preoccupazioni

Elementi fondamentali della due diligence

Individuare e valutare gli impatti negativi

Paragrafi della dichiarazione di sostenibilità

ESRS 2 SBM-3 Impatti, rischi e opportunità rilevanti e loro interazione con la strategia e il modello aziendale

ESRS 2 IRO-1 | Descrizione del processo per individuare e valutare gli impatti, i rischi e le opportunità rilevanti

E1 SBM-3 | Impatti, rischi e opportunità rilevanti e loro interazione con la strategia e il modello aziendale

S1 SBM-3 | Impatti, rischi e opportunità rilevanti e loro interazione con la strategia e il modello aziendale

S2 SBM-3 | Impatti, rischi e opportunità rilevanti e loro interazione con la strategia e il modello aziendale

S3 SBM-3 | Impatti, rischi e opportunità rilevanti e loro interazione con la strategia e il modello aziendale

S4 SBM-3 | Impatti, rischi e opportunità rilevanti e loro interazione con la strategia e il modello aziendale

Intervenire per far fronte agli impatti negativi

E1-3 | Azioni e risorse relative alle politiche in materia di cambiamenti climatici

E3-2 | Azioni e risorse connesse alle acque e alle risorse marine

S1-4 | Interventi su impatti rilevanti per la forza lavoro propria e approcci per la gestione dei rischi rilevanti e il perseguimento di opportunità rilevanti in relazione alla forza lavoro propria, nonché efficacia di tali azioni

S2-4 | Interventi su impatti rilevanti per i lavoratori nella catena del valore e approcci per la gestione dei rischi rilevanti e il conseguimento di opportunità rilevanti per i lavoratori nella catena del valore, nonché efficacia di tali azioni

S3-4 | Interventi su impatti rilevanti sulle comunità interessate e approcci per gestire i rischi rilevanti e conseguire opportunità rilevanti per le comunità interessate, nonché efficacia di tali azioni

S4-4 | Interventi su impatti rilevanti sui consumatori e gli utilizzatori finali, approcci per gestire rischi rilevanti e conseguire opportunità rilevanti in relazione ai consumatori e agli utilizzatori finali, e l'efficacia di tali azioni

Elementi fondamentali della due diligence

Monitorare l'efficacia degli interventi e comunicare

Paragrafi della dichiarazione di sostenibilità

- E1-4** | Obiettivi relativi alla mitigazione dei cambiamenti climatici e all'adattamento agli stessi
- E1-5** | Consumo di energia e mix energetico
- E1-6** | Emissioni totali di GES
- E3-3** | Obiettivi connessi alle acque e alle risorse marine
- S1-5** | Obiettivi legati alla gestione degli impatti negativi rilevanti, al potenziamento degli impatti positivi e alla gestione dei rischi e delle opportunità rilevanti
- S1-6** | Caratteristiche dei dipendenti dell'impresa
- S1-7** | Caratteristiche dei lavoratori non dipendenti nella forza lavoro propria dell'impresa
- S1-8** | Copertura dei contratti collettivi e dialogo sociale
- S1-9** | Metriche della diversità
- S1-10** | Salari adeguati
- S1-11** | Protezione Sociale
- S1-13** | Metriche di formazione e sviluppo delle competenze
- S1-14** | Metriche di salute e sicurezza
- S1-15** | Metriche dell'equilibrio tra vita professionale e vita privata
- S1-16** | Metriche di remunerazione (divario retributivo e remunerazione totale)
- S1-17** | Incidenti, denunce e impatti gravi in materia di diritti umani
- S4-5** | Obiettivi legati alla gestione degli impatti rilevanti negativi, al potenziamento degli impatti positivi e alla gestione dei rischi e delle opportunità rilevanti

ESRS 2 GOV-5 | Gestione del rischio e controlli interni sulla sostenibilità

In relazione alla gestione del rischio e ai controlli interni sulla rendicontazione di sostenibilità, Arriva Italia applica un approccio improntato a trasparenza e responsabilità nella raccolta dei dati e delle informazioni.

La predisposizione del Bilancio di Sostenibilità è frutto di un lavoro congiunto tra il gruppo di lavoro dedicato alla redazione del documento e le diverse funzioni aziendali coinvolte, al fine di garantire la qualità, la completezza e l'affidabilità dei dati raccolti.

La responsabilità nella gestione ricade su differenti funzioni aziendali, con il supporto di Sistemi di Gestione, Sistema di Controllo Interno, team HSE e Social Performance Team, che durante tutto l'anno monitorano le attività di raccolta e verifica.

I controlli interni avvengono attraverso un insieme articolato di strumenti e procedure. Questo insieme di controlli mira a rafforzare la resilienza aziendale e prevenire i rischi di una rendicontazione di sostenibilità inesatta.

Infine, per il calcolo delle emissioni GHG, Arriva Italia sottopone i dati a validazione di un ente terzo accreditato, che ne garantisce la correttezza nei risultati e nella metodologia.

Questo sistema consente di assicurare che le informazioni rendicontate riflettano in modo accurato le attività dell'azienda e gli impegni assunti in ambito ESG.

ESRS 2 SBM-1 | Strategia, modello aziendale e catena del valore

Arriva Italia, parte del Gruppo Arriva, è tra i principali operatori del Trasporto Pubblico Locale (TPL) su gomma in Italia, con una presenza capillare in diverse regioni e province e con l'obiettivo di offrire un servizio di trasporto efficiente, sicuro e sostenibile. È presente in Italia dal 2002 e gestisce servizi di TPL 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 trasporto per studenti disabili e a ridotta mobilità nel Comune di Roma Capitale. Nel 2024 Arriva Italia ha contato **1.468 dipendenti** e ha registrato ricavi pari a **182 milioni di euro**, confermando la solidità del proprio contributo alla mobilità sostenibile del Paese.

Strategia e obiettivi

La **strategia** di Arriva Italia si fonda su sei pilastri fondamentali, con l'obiettivo di diventare il principale partner per il trasporto passeggeri in Europa e garantire i migliori risultati per dipendenti, passeggeri, clienti e azionisti.



La **mission** dell'azienda è sviluppare servizi di mobilità integrata, divenendo il partner principale per il trasporto passeggeri in Europa, grazie a servizi all'avanguardia e all'impegno costante nel motivare i dipendenti e consolidare relazioni solide con clienti e partner.

La **vision** di Arriva Italia guarda a un futuro in cui il trasporto passeggeri diventi la scelta migliore, contribuendo a creare un sistema di mobilità sostenibile, sicuro e accessibile.

I **valori** di Arriva guidano ogni decisione quotidiana, garantendo che le scelte compiute siano orientate al benessere e alla sicurezza dei dipendenti, alla soddisfazione dei passeggeri e al rispetto per le comunità e l'ambiente. In qualunque ruolo operino, le persone di Arriva Italia condividono un obiettivo comune: mettere in contatto le persone e le comunità in modo sicuro, affidabile e sostenibile, migliorando i servizi ogni giorno.



Modello di business e catena del valore

Arriva Italia, come già descritto sopra, svolge servizi di trasporto pubblico locale soprattutto nel Nord del Paese, oltre a collegamenti aeroportuali, servizi di noleggio e granturismo e soluzioni di mobilità per grandi eventi.

Arriva Italia opera nel settore del Trasporto Pubblico Locale, gestendo l'organizzazione e la manutenzione della flotta e le attività di relazione e assistenza al cliente. In coerenza con il proprio impegno verso la sostenibilità, Arriva Italia monitora i rischi e le opportunità lungo tutta la catena del valore, applicando controlli interni e procedure di gestione che garantiscono la conformità normativa, la qualità del servizio e la sicurezza dei lavoratori e dei passeggeri.

In particolare, l'azienda ha scelto di iniziare a considerare nel Report di sostenibilità i subappaltatori utilizzati per l'effettuazione di parte del servizio di trasporto gestito; nel calcolo delle emissioni Scope 3 sono state rendicontate le emissioni connesse a tali servizi subappaltati.

L'obiettivo dell'azienda è quello di estendere progressivamente la rendicontazione anche agli altri partner strategici.

ESRS 2 SBM-2 | Interessi e opinioni degli stakeholder

Per un'azienda come Arriva Italia, che eroga un servizio pubblico essenziale, costruire **relazioni trasparenti e costanti con tutti gli stakeholder** è una priorità strategica. L'azienda coinvolge i diversi interlocutori durante tutto l'anno attraverso canali diversificati, garantendo la raccolta di feedback e il monitoraggio delle esigenze.

Tra i dipendenti, l'ascolto è rafforzato tramite survey annuali e pulse survey tematiche, un'App dedicata al personale viaggiante e incontri periodici con le rappresentanze sindacali, per confrontarsi su flessibilità, work-life balance e salute e sicurezza.

Per gli utenti, Arriva Italia adotta strumenti come indagini di customer satisfaction gestite da soggetti terzi, attività di mystery client, customer care multicanale (numero verde, e-mail, app MyPay, chatbot introdotto nel 2024) e comunicazioni tramite siti web, social network e materiali a bordo.

L'azienda mantiene inoltre un dialogo costante con le comunità locali e le istituzioni, partecipando a tavoli tecnici, incontri istituzionali e promuovendo iniziative territoriali, e lungo la catena del valore, confrontandosi con i fornitori per garantire trasparenza e coerenza con i principi SA8000, Codice Etico e Codice di condotta per i partner commerciali.

La tabella seguente sintetizza le principali categorie di stakeholder e i canali di engagement utilizzati da Arriva Italia:

Categoria	Strumenti di comunicazione e engagement
Clienti (agenzie per il trasporto pubblico locale)	Interlocuzioni istituzionali sia con i direttori delle sedi locali che con la Direzione
Clienti (passeggeri)	Siti web territoriali, newsletter, social media, materiale a bordo, app, customer care, indagini di customer satisfaction
Dipendenti	Intranet; bacheca per autisti; comunicazioni specifiche (ordini di servizi, ecc.)
Fornitori (costruttori bus; fornitori carburante) e subappaltatori	Incontri di qualificazione, audit, comunicazioni istituzionali, condivisione Codice Etico
Media	Comunicati stampa, interviste, articoli a firma
Comunità locali e associazioni	Sponsorizzazioni, partnership, incontri dedicati, comunicazioni attraverso i canali digitali e fisici (monitor, locandine)
Università e enti di formazione	Convezioni e accordi; partecipazione come docenti; definizione dei contenuti dei corsi in quanto esperti del settore

Attraverso questo sistema articolato di coinvolgimento degli stakeholder, Arriva Italia garantisce un monitoraggio costante delle esigenze dei portatori di interesse, favorendo un dialogo costruttivo che contribuisce al miglioramento dei servizi, alla creazione di valore condiviso e al rafforzamento della propria strategia di sostenibilità.

ESRS 2 SBM-3 | Impatti, rischi e opportunità rilevanti e loro interazione con la strategia e il modello aziendale

Arriva Italia ha identificato gli impatti, i rischi e le opportunità rilevanti per gli aspetti di sostenibilità attraverso il processo di analisi di doppia materialità, così come riportati nella tabella riassuntiva a pag. 23 e seguenti e poi rendicontati in questo Bilancio di Sostenibilità. L'azienda ha valutato sia gli impatti generati sull'ambiente e sulla società (materialità dell'impatto) sia i rischi e le opportunità legati ai temi di sostenibilità che possono influenzare la strategia e il modello di business (materialità finanziaria).

Il percorso è partito dall'analisi di materialità d'impatto svolta l'anno precedente, riconducendo i temi materiali e i relativi impatti alla nomenclatura prevista dalla CSRD secondo l'AR 16 degli ESRS. Sono stati considerati gli impatti positivi e negativi, attuali e potenziali, generati dalle attività aziendali su ambiente, persone ed economia, con il coinvolgimento attivo del gruppo di lavoro sulla sostenibilità, del CFO, dell'Amministratore Delegato e, per l'analisi dei rischi, dei diversi risk owner. Sono state realizzate attività di coinvolgimento degli stakeholder esterni tramite survey (per maggiori dettagli si veda il paragrafo ESRS IRO-1 | Descrizione del processo per individuare e valutare gli impatti, i rischi e le opportunità rilevanti), interviste e momenti di confronto. Il processo ha inoltre integrato materiali e analisi dei rischi già disponibili in azienda nell'ambito delle certificazioni esistenti, assicurando così coerenza e completezza all'intero percorso.

La soglia di materialità è stata definita con un approccio combinato quantitativo e qualitativo, che ha consentito di identificare in modo trasparente le informazioni materiali da rendicontare. In questo modo sono state coperte le aree prioritarie per l'azienda e gli stakeholder, garantendo completezza e progressivo allineamento ai requisiti della CSRD.

Sulla base di questa valutazione sono stati identificati gli impatti, i rischi e le opportunità rilevanti, successivamente aggregati in una tabella riassuntiva strutturata secondo i pilastri ESG (ambiente, sociale e governance) e in coerenza con gli standard tematici ESRS. Le questioni materiali emerse riguardano in particolare il cambiamento climatico (E1), le risorse idriche (E3), la forza lavoro propria (S1), i lavoratori nella catena del valore (S2), le comunità interessate (S3), i consumatori e utilizzatori finali (S4) e la condotta aziendale (G1).

Gli impatti, i rischi e le opportunità ambientali identificati da Arriva Italia sono strettamente connessi agli obiettivi strategici dell'azienda, che mirano a garantire prima di tutto l'efficienza del proprio servizio diffondendo la cultura della mobilità sostenibile, promuovendo al contempo la riduzione dei consumi energetici degli inquinanti e delle emissioni climalteranti.

Arriva Italia è consapevole che le proprie attività hanno effetti anche sui propri lavoratori, sulle persone e sulle comunità servite, aspetti che si riflettono negli impatti e nei rischi individuati nell'ambito degli standard sociali (S1, S2, S3 e S4).

Lo standard E4, relativo alla biodiversità, è stato considerato all'interno della fase preliminare dell'analisi e non è stato ritenuto materiale per Arriva Italia. Allo stesso modo, non sono stati valutati come materiali per l'azienda né lo standard E2 (inquinamento) né l'E5 (economia circolare).

Come già evidenziato, sette dei dieci standard tematici ESRS sono rilevanti per Arriva Italia, insieme a 13 sub-topics e 18 sub-sub topics che sono risultati al di sopra della soglia di materialità definita, a conferma della trasversalità degli impatti e dei rischi lungo le dimensioni ESG. Si precisa che tutti i temi e sotto-temi proposti dagli standard ESRS sono stati esaminati come parte della DMA.

Le [tabelle nelle pagine seguenti presentano in sintesi i risultati dell'analisi della doppia materialità](#). Per una descrizione puntuale degli IRO, si rimanda al paragrafo Impatti, Rischi e Opportunità.

e pillar esg ambiente

Topic Standards			Materialità d'impatto				Materialità finanziaria	
topic ESRS	sub-topic	sub-sub-topic	impatto negativo (potenziale)	impatto negativo (attuale)	impatto positivo (potenziale)	impatto positivo (attuale)	rischio	opportunità
E1 Cambiamenti Climatici	Adattamento ai cambiamenti climatici		⊙				€	€
		Mitigazione dei cambiamenti climatici		⊙			€	€
	Energia		⊙	⊙			€	€
E3 Acque e risorse marine	Acqua	Prelievo di acqua	⊙					€

S pillar esg social

Topic Standards			Materialità d'impatto				Materialità finanziaria		
topic ESRS	sub-topic	sub-sub-topic	impatto negativo (potenziale)	impatto negativo (attuale)	impatto positivo (potenziale)	impatto positivo (attuale)	rischio	opportunità	
S1 Forza lavoro propria	Condizioni lavorative	Impiego sicuro		⊙				€	
		Orario di lavoro		⊙			€	€	
		Salari adeguati				⊙	€	€	
		Equilibrio vita-lavoro			⊙		€	€	
		Salute e sicurezza			⊙		⊙		€
		Formazione e sviluppo delle competenze					⊙		€
	Pari trattamento e opportunità per tutti	Misure contro la violenza e le molestie sul posto di lavoro				⊙	⊙		€
Altri diritti legati al lavoro	Lavoro forzato		⊙					€	
	Privacy		⊙				€		

S pillar esg social

Topic Standards			Materialità d'impatto				Materialità finanziaria	
topic ESRS	sub-topic	sub-sub-topic	impatto negativo (potenziale)	impatto negativo (attuale)	impatto positivo (potenziale)	impatto positivo (attuale)	rischio	opportunità
S2 Lavoratori nella catena del valore	Condizioni lavorative	Lavoro sicuro				⊙		€
		Salute e sicurezza		⊙				€
S3 Comunità interessate	Diritti economici, sociali e culturali della comunità	Impatti legati al territorio			⊙	⊙		€
		Impatti sulla sicurezza per cittadini	⊙			⊙	€	
S4 Consumatori e utilizzatori finali	Impatti relativi alle informazioni per i consumatori e/o gli utenti finali	Privacy	⊙				€	
		Accesso a informazioni di qualità				⊙		€
	Sicurezza personale dei consumatori e/o degli utenti finali	Salute e sicurezza per gli utenti del servizio	⊙				€	
		Accesso a prodotti e servizi				⊙		€

G pillar esg governance

Topic Standards			Materialità d'impatto				Materialità finanziaria	
topic ESRS	sub-topic	sub-sub-topic	impatto negativo (potenziale)	impatto negativo (attuale)	impatto positivo (potenziale)	impatto positivo (attuale)	rischio	opportunità
	Protezione dei whistleblowers					⊙		€
	Gestione dei rapporti con i fornitori, comprese le prassi di pagamento		⊙		⊙			€

Impatti Rischi e Opportunità

ESRS 2 IRO-1 | Descrizione del processo per individuare e valutare gli impatti, i rischi e le opportunità rilevanti

Come già descritto nel paragrafo precedente, Arriva Italia ha sviluppato l'analisi di doppia materialità in coerenza con i requisiti della CSRD, integrandola con i propri sistemi di gestione per garantire una valutazione strutturata e allineata agli obiettivi strategici aziendali.

Il percorso è iniziato nel 2024 con un'analisi di contesto e un benchmark con operatori comparabili e requisiti di settore, per individuare i temi più ricorrenti e rilevanti. I temi emersi e gli impatti già identificati come positivi/negativi, attuali/potenziati sono stati sottoposti alla validazione degli stakeholder esterni ed interni attraverso una survey, prioritizzati e dunque monitorati nella scorsa rendicontazione. Nel 2025, gli stessi impatti sono stati ricondotti alla nomenclatura ESRS prevista dall'AR 16 -così da assicurarne la comparabilità - e affiancati da rischi e opportunità emersi da un'analisi di materialità finanziaria. Quest'ultima è stata realizzata (come descritto nel paragrafo precedente SBM-3| Impatti, rischi e opportunità rilevanti) attraverso un confronto interno che ha coinvolto Comitato, CFO e Amministratore Delegato dell'azienda. Di seguito viene illustrato il processo di identificazione e gestione degli impatti, dei rischi e delle opportunità di Arriva Italia, suddiviso per pilastri ambientale, sociale e di governance, con riferimento ai principali stakeholder e agli standard tematici pertinenti.

Impatti, rischi e opportunità rilevanti legati ai temi ambientali

Topical standard: Cambiamento climatico, Risorse idriche e marine

Nel pilastro ambientale, Arriva Italia ha individuato impatti, rischi e opportunità legati a cambiamenti climatici e, gestione delle risorse idriche (che corrispondono agli ESRS E1 ed E3).

Tra gli **impatti positivi** emerge il contributo alla riduzione delle emissioni complessive grazie alla promozione del trasporto pubblico rispetto all'auto privata, mentre gli **impatti negativi** includono le emissioni di gas serra e inquinanti atmosferici e l'aumento dei consumi energetici e idrici.

Le **opportunità** riguardano l'accesso a incentivi e finanziamenti per il rinnovo della flotta e l'efficiamento dei siti, lo sviluppo di soluzioni tecnologiche per ridurre consumi energetici e di acqua, la riduzione delle emissioni e il rafforzamento della reputazione aziendale. Tra i **rischi** principali figurano l'inasprimento delle normative ambientali e i relativi adeguamenti necessari del parco mezzi e dei siti gestiti, il possibile aumento dei costi energetici. Per mitigare tali rischi, l'azienda ha avviato il rinnovo della flotta con veicoli a basse emissioni, piani di gestione dei rischi ambientali, implementazione dei sistemi di monitoraggio dei consumi, consolidando un approccio orientato alla riduzione degli impatti ambientali complessivi e alla resilienza dei servizi.

Impatti, rischi e opportunità rilevanti legati ai temi sociali

Topical standard: Salute e sicurezza sul lavoro, Condizioni di lavoro, Diritti umani, Comunità e sviluppo locale

Nel pilastro sociale, Arriva Italia ha mappato impatti, rischi e opportunità connessi a **forza lavoro (S1), catena del valore (S2), comunità locali (S3) e utenti del servizio (S4)**.

Gli **impatti positivi** riguardano la capacità di attrarre e trattenere personale qualificato attraverso politiche di welfare, salari adeguati e dialogo sociale; la promozione di condizioni di lavoro sicure e inclusive anche lungo la supply chain; la generazione di valore economico e occupazionale per i territori; l'inclusione sociale garantita da servizi di trasporto accessibili.

Gli **impatti negativi** includono incertezza lavorativa legata ai contratti di servizio tipici del Trasporto Pubblico Locale, turni di lavoro del personale che possono incidere sull'equilibrio vita-lavoro, rischi di infortuni, anche nella catena di fornitura, rischi di incidenti stradali che coinvolgono gli utenti e possibili criticità legate alla sicurezza, alla privacy e alla qualità del servizio fornito ai passeggeri.

Le **opportunità** riguardano la riduzione del turnover e il miglioramento della produttività grazie a un ambiente di lavoro positivo, l'accesso a incentivi legati a welfare e parità di genere, il consolidamento della reputazione aziendale come datore di lavoro responsabile, lo sviluppo di sistemi sicuri e digitalmente innovativi.

Tra i **rischi principali** emergono l'aumento del turnover, le assenze per malattia o infortunio, rischi sanzionatori per violazioni normative o per mancata conformità dei fornitori, danni reputazionali in caso di incidenti o eventi critici e possibili data breach. Per mitigare tali rischi, l'azienda ha attivato, politiche di work-life balance, sistemi di segnalazione per contrastare violenza e discriminazioni, procedure di qualificazione e monitoraggio dei fornitori, attività di comunicazione e dialogo con le comunità, oltre a strumenti di valutazione della **customer satisfaction, formazione sulla protezione dei dati e piani di manutenzione preventiva** dei mezzi a garanzia della sicurezza e della qualità del servizio.

Impatti, rischi e opportunità rilevanti legati a governance e condotta aziendale

Topical standard: Condotta delle imprese

Nel pilastro di governance (G1), Arriva Italia ha analizzato impatti, rischi e opportunità legati alla promozione di una cultura etica e responsabile nella gestione aziendale.

Gli **impatti positivi** riguardano la diffusione di comportamenti corretti e trasparenti, l'incentivazione delle segnalazioni (anche in forma anonima) di comportamenti non conformi e il miglioramento dell'efficienza operativa grazie a collaborazioni con fornitori virtuosi.

Gli **impatti negativi potenziali** includono ritardi nei pagamenti, con possibili conseguenze sull'ecosistema economico e reputazionale.

Le **opportunità** emerse si concentrano sul rafforzamento della reputazione aziendale, sul mantenimento della compliance normativa, sull'ottimizzazione dei processi attraverso il sistema di whistleblowing e sul consolidamento della fiducia degli stakeholder e miglioramento del servizio offerto dai fornitori.

Tra i rischi principali si annoverano **rischi reputazionali e sanzionatori** in caso di violazioni normative, rischi operativi e legali legati alla catena di fornitura e il mancato aggiornamento del personale sulle normative in evoluzione. Per mitigarli, l'azienda ha adottato un Codice Etico, procedure di vigilanza e audit interni, un sistema di segnalazione anonima, programmi di formazione mirata e strumenti di monitoraggio dei pagamenti ai fornitori.

ESRS 2 IRO-2 | Obblighi di informativa degli ESRS oggetto della dichiarazione sulla sostenibilità dell'impresa

Per la definizione delle informazioni da rendicontare, Arriva Italia ha applicato i criteri previsti dalla sezione 3.2 di ESRS 1, valutando la materialità degli impatti, dei rischi e delle opportunità (IRO) in una logica di doppia materialità, integrando la **materialità di impatto** e la **materialità finanziaria**.

Per i dettagli si rimanda al paragrafo ESRS 2 IRO-1 | Descrizione del processo per individuare e valutare gli impatti, i rischi e le opportunità rilevanti.

Politiche adottate e relativi requisiti informativi

Arriva Italia ha formalizzato un insieme di politiche aziendali integrate, finalizzate a garantire una gestione responsabile, trasparente e sostenibile delle proprie attività. Molte di esse sono sviluppate a livello di Gruppo e adattate al contesto italiano.

Per ciascuna politica sono previste iniziative di sensibilizzazione e comunicazione interna rivolte al personale e, in alcuni casi, agli stakeholder esterni. Le politiche più rilevanti per specifiche aree di rischio sono accompagnate da attività formative dedicate.

Arriva Italia adotta un approccio duale e integrato per la comunicazione interna, garantendo la piena accessibilità delle sue politiche a tutti i livelli dell'organizzazione. Questo sistema è stato strutturato per adattarsi alle diverse esigenze dei dipendenti.

Per il personale d'ufficio e i manager dotati di account Office 365, le politiche aziendali di interesse globale sono pubblicate su una piattaforma centralizzata in SharePoint, rese disponibili in tutte le lingue dei Paesi in cui il Gruppo opera. Le politiche di natura locale, pertinenti alla specifica realtà italiana, sono rese disponibili sia su SharePoint che sulla piattaforma dedicata 'Bacheca'.

Quest'ultima, la piattaforma intranet 'Bacheca', è il punto di riferimento primario per i dipendenti operativi, come gli autisti e il personale di manutenzione. Attraverso questa piattaforma, l'azienda assicura che tali dipendenti possano accedere facilmente a tutta la documentazione e alle direttive aziendali in lingua italiana, garantendo che nessuna categoria di lavoratori sia esclusa dalla ricezione delle informazioni fondamentali per la comprensione delle direttive e per l'esecuzione sicura e corretta delle proprie mansioni.

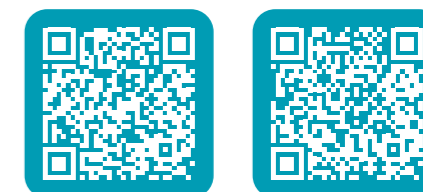
Le politiche del Gruppo di pubblica rilevanza sono state inserite anche su pagine web dedicate sul sito di Arriva Italia.

Si tratta, in particolare, di:

1. Politica di Responsabilità Sociale
2. Codice Etico e Modello 231
3. Codice di condotta per i Business Partner
4. Privacy policy

Tutte le altre Politiche rilevanti ai fini della rendicontazione di sostenibilità sono riportate nei paragrafi seguenti.

Scansiona i QR code per accedere alle pagine web dedicate:



Politica del Sistema Integrato di Gestione per la Qualità, l'Ambiente, la Sicurezza e l'Energia

Arriva Italia opera con un Sistema Integrato di Gestione volto a garantire la soddisfazione dei clienti istituzionali e degli utenti, il miglioramento continuo delle performance e la conformità normativa.

Il Sistema è certificato secondo le principali norme internazionali:

- ▶ UNI EN ISO 9001:2015 (qualità dei processi)
- ▶ UNI EN ISO 14001:2015 (ambiente)
- ▶ UNI EN ISO 45001:2023 (salute e sicurezza sul lavoro)
- ▶ UNI EN CEI ISO 50001:2018 (Energia)
- ▶ UNI ISO 39001:2016 (sicurezza stradale)
- ▶ UNI EN 13816:2002 (qualità dei servizi di trasporto)

Gli impatti, rischi e opportunità gestiti riguardano in particolare E1 (clima), E3 (acqua), S1-S4 (aspetti sociali). La politica copre tutte le attività di Arriva Italia senza esclusioni.

Policy dei contratti del Gruppo

La politica definisce l'approccio comune alla gestione contrattuale, con l'obiettivo di ridurre l'esposizione al rischio finanziario e legale e tutelare gli interessi del Gruppo.

Si applica a tutte le società controllate da Arriva e riguarda contratti commerciali, di proprietà e di lavoro, con esclusione dei servizi di trasporto aggiudicati tramite gare pubbliche. Prevede livelli di approvazione differenziati in base al valore economico e procedure standardizzate per la gestione dell'intero ciclo contrattuale.

La responsabilità del monitoraggio è affidata alla funzione Legale e Compliance, l'implementazione è affidata all'Amministratore Delegato con il supporto dei Responsabili di funzione.

Gli impatti, rischi e opportunità rilevanti sono quelli dell'ESRS G1 (condotta d'impresa).

Politiche in materia di Comunicazione e relazioni esterne

Queste politiche disciplinano il dialogo con stakeholder interni ed esterni, garantendo trasparenza, correttezza e coerenza con i valori aziendali. La Group Communication & Social Media Policy regola l'uso dei canali tradizionali e digitali, definendo standard di chiarezza, professionalità e tutela della reputazione. La External Engagement Policy stabilisce i criteri per i rapporti con enti e istituzioni, imponendo neutralità politica, divieto di donazioni e obbligo di registrazione dei contatti con i pubblici ufficiali.

Si applicano a tutte le società del Gruppo e a tutti i dipendenti, indipendentemente da ruolo o contratto.

La responsabilità dell'attuazione ricade sull'Amministratore Delegato, supportato dai Responsabili di funzione; il monitoraggio è svolto dalle funzioni Corporate Affairs e Legale/Compliance (impegni esterni), con reporting periodico.

Gli impatti, rischi e opportunità rilevanti sono quelli dell'ESRS S4 (Consumatori e utilizzatori finali).

Politica Anticorruzione

La politica, in linea con le direttive del Gruppo e riferimenti internazionali, disciplina regali, ospitalità, donazioni, sponsorizzazioni e sovvenzioni, con limiti e divieti per ridurre i rischi di corruzione.

La politica, inoltre, è conforme alla Legge 190/2012 (Disposizioni per la prevenzione e la repressione della corruzione e dell'illegalità nella pubblica amministrazione). A questo strumento, si affianca la Policy in materia fiscale (Tax Standards), che stabilisce i criteri di correttezza e trasparenza in materia tributaria, vietando qualsiasi pratica di evasione o elusione.

Sono attivi canali di segnalazione locali e di Gruppo (Integrity Line, hotline). L'implementazione è affidata all'Amministratore Delegato (che riferisce al CdA), con il supporto dei Responsabili di funzione. La politica si applica a tutti i dipendenti.

Gli impatti, rischi e opportunità rilevanti sono quelli dell'ESRS G1.

Politica delle Risorse Umane

La politica di Gruppo definisce la strategia per la gestione del personale, con l'obiettivo di favorire un ambiente di lavoro inclusivo e orientato alla crescita. Stabilisce principi comuni per reclutamento, fidelizzazione, condizioni di impiego, sviluppo dei talenti e valorizzazione delle competenze, promuovendo formazione, mobilità interna e pianificazione delle carriere.

Si applica a tutte le società del Gruppo e a tutti i dipendenti, con adattamenti locali in linea con le normative nazionali.

La responsabilità dell'attuazione è dell'Amministratore Delegato, con il supporto dei leader aziendali; il monitoraggio è affidato ai direttori e responsabili HR locali.

Gli impatti, rischi e opportunità gestiti si collegano all'ESRS S1 (forza lavoro propria).

Politica per la Parità di Genere

Arriva Italia promuove uguaglianza di genere, valorizzazione delle competenze femminili e conciliazione vita-lavoro, con verifiche sistematiche su parità salariale e avanzamenti di carriera.

Le azioni comprendono politiche di welfare, eventi e campagne di sensibilizzazione, formazione interna ed esterna, progetti di DE&I.

Il monitoraggio è effettuato secondo la UNI/PdR 125:2022, con indicatori e sistemi di segnalazione anonima. La responsabilità è del Comitato Etico, Diversity&Inclusion e Parità di Genere.

Gli impatti, rischi e opportunità gestiti si collegano all'ESRS S1 (forza lavoro propria).

Policy sul rispetto dei Diritti Umani

Il Gruppo Arriva ha adottato una politica fondata sulla tolleranza zero verso ogni forma di sfruttamento, lavoro forzato, minorile o tratta di persone, sia nelle proprie attività che lungo la catena di fornitura. L'obiettivo è prevenire, identificare e gestire rischi legati a violazioni dei diritti umani, in coerenza con gli Standard di Condotta Aziendale e il Codice di Condotta per i Partner Commerciali.

La politica si applica a tutti i dipendenti, fornitori e partner commerciali del Gruppo. Arriva Italia richiede inoltre a subappaltatori e principali fornitori l'adesione al Codice Etico, al Codice dei Partner Commerciali e ai principi della SA8000.

L'implementazione è affidata all'Amministratore Delegato, con il supporto dei Responsabili di funzione.

Gli impatti, rischi e opportunità gestiti si collegano all'ESRS S1 (forza lavoro propria).

Policy in materia di Conflitti di Interesse

La politica garantisce che ogni decisione sia assunta nell'interesse esclusivo di Arriva Italia, prevenendo situazioni in cui interessi personali possano interferire con quelli aziendali.

Si applica in particolare ai "Relevant Employees" – componenti del CdA, personale coinvolto negli acquisti e titolari di procura – che annualmente devono compilare una dichiarazione di assenza o presenza di potenziali conflitti. Eventuali situazioni vengono segnalate all'area Compliance e raccolte in un registro annuale.

Il registro è approvato dall'Amministratore Delegato, in qualità di Compliance Officer, e discusso dal Gruppo Consultivo Compliance, che ne assicura il monitoraggio.

Gli impatti, rischi e opportunità gestiti sono riferiti all'ESRS G1 (Condotta d'impresa).

Policy in materia di impegni esterni con i Pubblici Ufficiali

La politica ha l'obiettivo di prevenire qualsiasi rischio di indebita influenza nei rapporti tra Arriva Italia e i pubblici ufficiali.

Si applica ai dipendenti ritenuti rilevanti ai fini della politica (c.d. "Appropriate Persons") i quali, in caso di legami personali o contatti con pubblici ufficiali, sono tenuti a registrarli nel Contact Register.

Il registro è verificato e approvato mensilmente dal Compliance Officer (Amministratore Delegato) e dalla c.d. "Responsible Person" (Legal Director), che garantiscono il monitoraggio della procedura.

Gli impatti, rischi e opportunità gestiti sono riferiti all'ESRS G1 (Condotta d'impresa).

Policy relativa a consulenze e contratti con Amministratori e Persone Politicamente Esposte (PEP)

La policy disciplina l'ingaggio di figure potenzialmente a rischio di conflitto di interesse o di danno reputazionale. Vieta la stipula di accordi di consulenza o altri contratti con amministratori in carica o cessati, membri dell'Arriva Management Board, persone politicamente esposte o società da essi partecipate in misura significativa.

Si applica a tutte le società del Gruppo pienamente consolidate e ai relativi dipendenti e partner contrattuali.

L'implementazione è affidata all'Amministratore Delegato, con il supporto dei Responsabili di funzione. Il monitoraggio avviene tramite sistemi di controllo interni (raccolta di dichiarazioni rese dal personale rilevante e previsione di clausole contrattuali ad hoc) e canali di whistleblowing.

Gli impatti, rischi e opportunità gestiti sono riferiti all'ESRS G1 (Condotta d'impresa).

Policy in materia di leggi sulla Concorrenza

Il Gruppo Arriva ha adottato una politica che assicura il pieno rispetto delle normative antitrust e sulla concorrenza in tutti i Paesi in cui opera, con l'obiettivo di garantire attività trasparenti e corrette, a tutela di un mercato aperto e competitivo.

La politica si applica a tutte le società del Gruppo e ai dipendenti, imponendo l'astensione da pratiche anticoncorrenziali come accordi su prezzi e condizioni di servizio, spartizione dei mercati o scambio di informazioni sensibili.

Il monitoraggio è garantito tramite formazione periodica del personale, procedure interne per la gestione dei contatti con concorrenti e controlli di compliance a cura del Dipartimento Legale e Compliance del Gruppo.

La responsabilità dell'attuazione è in capo all'Amministratore Delegato, che agisce con il supporto dei Responsabili di funzione. Gli impatti, rischi e opportunità gestiti sono riferiti all'ESRS G1 (Condotta aziendale).

Policy in materia di Approvvigionamenti

Il Gruppo Arriva ha definito una politica di approvvigionamenti che stabilisce standard minimi per la selezione dei fornitori, promuovendo comportamenti equi e trasparenti lungo la catena di fornitura e prevenendo favoritismi ingiustificati.

La politica si applica a tutte le società del Gruppo e ai partner commerciali coinvolti nei processi di fornitura di beni e servizi.

La responsabilità dell'attuazione e del monitoraggio è affidata al management locale, in coordinamento con le funzioni centrali di procurement del Gruppo. Gli impatti, rischi e opportunità gestiti rientrano nell'ambito dell'ESRS S2 (Lavoratori nella catena del valore).

Politica di Enterprise Risk Management (ERM)

Il Gruppo Arriva considera la gestione del rischio parte integrante del raggiungimento degli obiettivi strategici e della creazione di valore sostenibile. La politica ERM definisce un approccio comune per identificare, valutare e monitorare rischi e opportunità a livello di Gruppo, Divisione e Paese, in coerenza con le best practice internazionali.

La politica si applica a tutte le società del Gruppo, incluse quelle italiane, e coinvolge dipendenti e funzioni con responsabilità diretta nella gestione dei rischi.

La governance è affidata al Group Risk Director, supportato da referenti locali; in Italia il Risk Manager è il CFO. Il Gruppo Consultivo Esecutivo di Arriva Italia supervisiona l'attuazione e riceve report periodici.

Gli impatti, rischi e opportunità gestiti si riferiscono in maniera trasversale agli standard Ambientali (E1, E3), Sociali (S1, S2, S3, S4) e di Governance (G1).



02.



Informazioni ambientali

bilancio di sostenibilità.24

Informazioni ambientali

La strada per la mobilità sostenibile

Per Arriva Italia, azienda che opera quotidianamente nei territori, la sostenibilità ambientale non è un'opzione, ma un principio guida. Contribuire alla decarbonizzazione, ridurre l'inquinamento e gestire in modo responsabile risorse come l'energia e l'acqua significa agire concretamente per la tutela dell'ambiente e per il benessere delle comunità servite.

In linea con i risultati dell'analisi di doppia materialità, questo capitolo presenta i principali impatti, rischi e opportunità ambientali rilevati e descrive le politiche, le azioni e gli obiettivi attraverso cui l'azienda si impegna a rendere la mobilità pubblica sempre più efficiente e a basso impatto.

Cambiamenti Climatici [ESRS E1]

Il presente capitolo tratta gli impatti, i rischi e le opportunità ritenuti rilevanti da Arriva Italia in relazione al tema dei cambiamenti climatici, così come emersi dal processo di analisi di doppia materialità illustrato nel capitolo dedicato agli aspetti generali di sostenibilità (cfr. ESRS 2 – IRO-1).

E1 SBM-3 | Impatti, rischi e opportunità rilevanti e loro interazione con la strategia e il modello aziendale

L'analisi ha evidenziato, tra le principali sfide per Arriva Italia, la gestione delle emissioni di gas serra, degli inquinanti emessi dal parco mezzi e dei consumi energetici derivanti dalle attività operative, aspetti strettamente collegati anche all'usura dei mezzi e alle esigenze manutentive. I rischi principali riguardano l'adeguamento a normative sempre più stringenti, la necessità di investire in tecnologie a basse emissioni e la volatilità dei costi energetici. Allo stesso tempo, la transizione offre opportunità concrete: il rinnovo della flotta e delle infrastrutture, l'accesso a fondi e incentivi, l'efficientamento dei consumi e l'adozione di soluzioni innovative, che rafforzano la competitività e la reputazione aziendale.

E1-1 | Piano di transizione per la mitigazione dei cambiamenti climatici

Arriva Italia, pur consapevole della materialità strategica dei temi legati al cambiamento climatico, non ha ancora adottato un Piano di transizione climatica. Attualmente, le azioni in essere si concentrano su misure puntuali di efficientamento energetico, rinnovamento della flotta e gestione emergenziale dei rischi climatici, senza che queste siano ancora inquadrare in una strategia climatica unitaria e formalizzata.

E1-2 | Politiche relative alla mitigazione e all'adattamento ai cambiamenti climatici

Per le politiche adottate si rimanda al paragrafo "Politiche adottate e relativi requisiti informativi" nel capitolo ESRS 2.

E1-3 | Azioni e risorse relative alle politiche in materia di cambiamenti climatici

Come già scritto sopra, Arriva Italia ha avviato diverse azioni legate alla mitigazione del cambiamento climatico, in coerenza con gli obiettivi di transizione ambientale e con le evoluzioni normative di settore. Le principali iniziative riguardano il rinnovo della flotta e l'efficientamento energetico, l'adozione di fonti energetiche alternative e il rafforzamento dei sistemi di gestione operativa e manutentiva.

Di seguito sono riportate alcune delle principali azioni in corso o pianificate.

Rinnovo della flotta con mezzi a minore impatto ambientale

Tipo di leva: Efficientamento / Elettificazione / Carburanti alternativi

Arriva Italia sta progressivamente sostituendo i veicoli più obsoleti con autobus dotati di motorizzazioni più efficienti con l'obiettivo di ridurre le emissioni dirette e migliorare le prestazioni energetiche e ambientali della flotta. Tali investimenti sono sostenuti in parte da fondi pubblici, in particolare dal Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR) e dal Piano Strategico Nazionale della Mobilità Sostenibile (PSNMS), e sono condizionati anche dalle specifiche tecniche previste nei bandi di gara per i servizi di trasporto pubblico locale.

Di seguito la tabella che mostra il dettaglio degli investimenti (una parte dei quali finanziati):

Categoria	N autobus	Investimento 2024 (€)
Autobus a gasolio	42	6.735.195 €
Autobus elettrici	20	9.504.232 €
Autobus a metano	124	29.643.538 €
TOTALE	186	45.882.965 €

Ottimizzazione energetica dei servizi e delle manutenzioni

Tipo di leva: Efficientamento energetico / Riprogettazione dei processi

Arriva Italia ottimizza i piani di servizio e adotta sistemi di gestione dei turni e delle manutenzioni autobus che contribuiscono a ridurre i consumi, migliorare l'efficienza operativa e limitare l'usura dei mezzi. L'utilizzo del sistema DSM (Drive Style Monitoring) supporta ulteriormente questi obiettivi, favorendo una guida più efficiente e sostenibile.

Pianificazione della continuità operativa

Tipo di leva: Adattamento

Obiettivo: Garantire la continuità del servizio in caso di eventi estremi

Arriva Italia implementa piani di gestione del rischio in caso di emergenza (definiti nel Business Continuity Management Plan), che includono misure operative e organizzative finalizzate a rispondere in modo tempestivo a eventi potenzialmente connessi al cambiamento climatico, salvaguardando la continuità operativa e la sicurezza delle attività.

E1-4 | Obiettivi relativi alla mitigazione dei cambiamenti climatici e all'adattamento agli stessi

Arriva Italia, pur non avendo ancora definito obiettivi quantitativi formalizzati in materia di mitigazione e adattamento ai cambiamenti climatici, è impegnata in un percorso di transizione verso una mobilità sempre più sostenibile. L'azienda ha già consolidato questo impegno attraverso interventi di efficientamento energetico, rinnovo della flotta e gestione dei rischi climatici e sta valutando l'introduzione di target climatici coerenti con le future evoluzioni normative e strategiche. In particolare, **è previsto un piano di investimenti pari a 156 milioni di euro nel periodo 2025-2029** (al lordo dei contributi pubblici), destinato principalmente alla sostituzione progressiva dei veicoli. Entro la fine del 2025, il 40% della flotta sarà costituito da mezzi "clean", quota destinata a crescere ulteriormente negli anni

successivi. Questi impegni, oltre a generare benefici ambientali, aprono nuove prospettive di crescita per l'azienda e per i dipendenti, creando valore per i passeggeri e supportando la transizione verso un trasporto pubblico sempre più sostenibile.

E1-5 | Consumo di energia e mix energetico

La tabella seguente riporta il consumo energetico complessivo di Arriva Italia nel 2024, suddiviso per tipologia di fonte e vettore. I dati distinguono tra energia da fonti fossili (per un totale di 153.277,8 MWh) e da fonti rinnovabili (19.722,2 MWh), includendo sia combustibili che energia acquistata o autoprodotta. Il consumo energetico complessivo ammonta a 173.000 MWh. Le voci si riferiscono alle categorie previste dallo standard ESRS E1-5.

Voce	Voci incluse	Consumo energetico (TJ)	Consumo energetico (MWh) ²
Consumo di combustibili da petrolio greggio e prodotti petroliferi	Gasolio autotrazione autobus, Gasolio autotrazione altri mezzi.	426,9	118.583,3
	Benzina autobus		
	Benzina altri mezzi		
	Gasolio Auto aziendali manager		
	Benzina auto aziendali manager		
	Benzina ibrido auto aziendali		
	Gasolio riscaldamento		
Gasolio macchinari			
Consumo di combustibili da gas naturale	Metano autotrazione (CNG) autobus	101,1	28.083,3
	Metano autotrazione (CNG) altri mezzi		
	Gas metano riscaldamento	7,2	2.000,0
Consumo di combustibili da altre fonti fossili	Propano per riscaldamento	0,8	222,2
Consumo di energia elettrica, calore, vapore o raffrescamento da fonti fossili, acquistati o acquisiti	EE autotrazione autobus	10,0	2.777,8
	EE autotrazione altri mezzi		
	EE funivia		
	EE immobili		
	Teleriscaldamento	5,8	1.611,1
Consumo totale di energia da fonti fossili		551,8	153.277,8
Consumo di combustibili da fonti rinnovabili	HVO autotrazione autobus	71,0	19.722,2
	HVO autotrazione altri mezzi		
Consumo totale di energia da fonti rinnovabili		71,0	19.722,2
Totale consumo energetico		622,8	173.000,0

² Il fattore di conversione da terajoule (TJ) a megawattora (MWh) utilizzato è pari a 1 TJ = 277,778 MWh, calcolato secondo lo standard internazionale (IPCC 2006 Guidelines for National Greenhouse Gas Inventories; GHG Protocol; European Environment Agency).

Di seguito i dati disaggregati in cui si indica la produzione di energia di Arriva Italia.

Produzione di energia non rinnovabile e rinnovabile	udm	2024
Produzione di energia non rinnovabile	MWh	0,0
Produzione di energia rinnovabile	MWh	91,9

A Sarnico (in provincia Bergamo) è presente un **impianto fotovoltaico** di proprietà di Arriva Italia che nel 2024 ha prodotto 91.890 kWh, venduti al gestore della rete elettrica.

Intensità energetica basata sui ricavi netti

Intensità energetica delle attività nei settori ad alto impatto climatico	udm	2024
Consumo totale di energia dalle attività in settori ad alto impatto climatico (41)	MWh	173.000
Ricavi netti derivanti da attività in settori ad alto impatto climatico usati per calcolare l'intensità energetica (E1-5)	€	154.923.988
Intensità energetica associata alle attività in settori ad alto impatto climatico (40)	MWh/€	0,001

Riconciliazione ai bilanci	udm	2024
Ricavi netti da attività nei settori ad alto impatto climatico per il calcolo dell'intensità energetica (E1-5)	€	154.923.988
Ricavi netti (altro)	€	27.000.430
Ricavi netti totali (Bilancio) per E1-5	€	181.924.417

E1-6 | Emissioni totali di GES

Di seguito sono riportate le emissioni totali di gas a effetto serra (GHG) generate da Arriva Italia nel 2024, suddivise secondo le categorie Scope 1, 2 e 3 previste dal GHG Protocol. **L'inventario include anche il dettaglio delle principali categorie di emissioni indirette (Scope 3)**, ritenute rilevanti per la natura delle attività aziendali. Si precisa che, per il calcolo della CO₂ equivalente, sono stati considerati anche i gas fluorurati utilizzati per le ricariche degli impianti di condizionamento a servizio degli immobili e degli autobus aziendali.

Inventario GHG Protocol		
Emissioni di GHG	ton CO ₂ eq.	%
Scope 1	41.137,6	64,6
Scope 2 ³	705,9	1,1
Scope 3	21.822,1	34,3
Emissioni totali	63.665,6	100
Dettaglio Scope 3		
Cat. 1 Beni e servizi acquistati	10.992,8	50,4
Cat. 3 Attività legate ai combustibili e all'energia (non incluse in Scope 1 o 2)	9.252,0	42,4
Cat. 6 Viaggi di lavoro	64,0	0,3
Cat. 7 Pendolarismo dei dipendenti	1.513,3	6,9

Per quanto riguarda lo Scope 3, sono state considerate le categorie di emissioni ritenute più rilevanti rispetto alle attività di Arriva Italia, selezionate in via prioritaria in quanto maggiormente rappresentative dell'impatto complessivo dell'azienda lungo la catena del valore. In particolare, si è scelto di includere i **servizi di guida affidati in outsourcing**, che costituiscono una parte significativa delle operazioni aziendali e generano emissioni indirette connesse all'erogazione del servizio di trasporto: all'interno della Categoria 1 rientrano i servizi di trasporto pubblico locale e di noleggio affidati da Arriva Italia a fornitori terzi, sia quando svolti con automezzi di proprietà di Arriva sia con autobus di terzi, attività di outsourcing operativo.

Si precisa, inoltre, che nella categoria 3 le emissioni indicate come WTT (Well-To-Tank) sono riportate le emissioni indirette associate alla produzione, raffinazione, trasporto e distribuzione dei combustibili utilizzati da Arriva Italia, e sono contabilizzate nello Scope 3 – Categoria 3, in conformità al GHG Protocol.

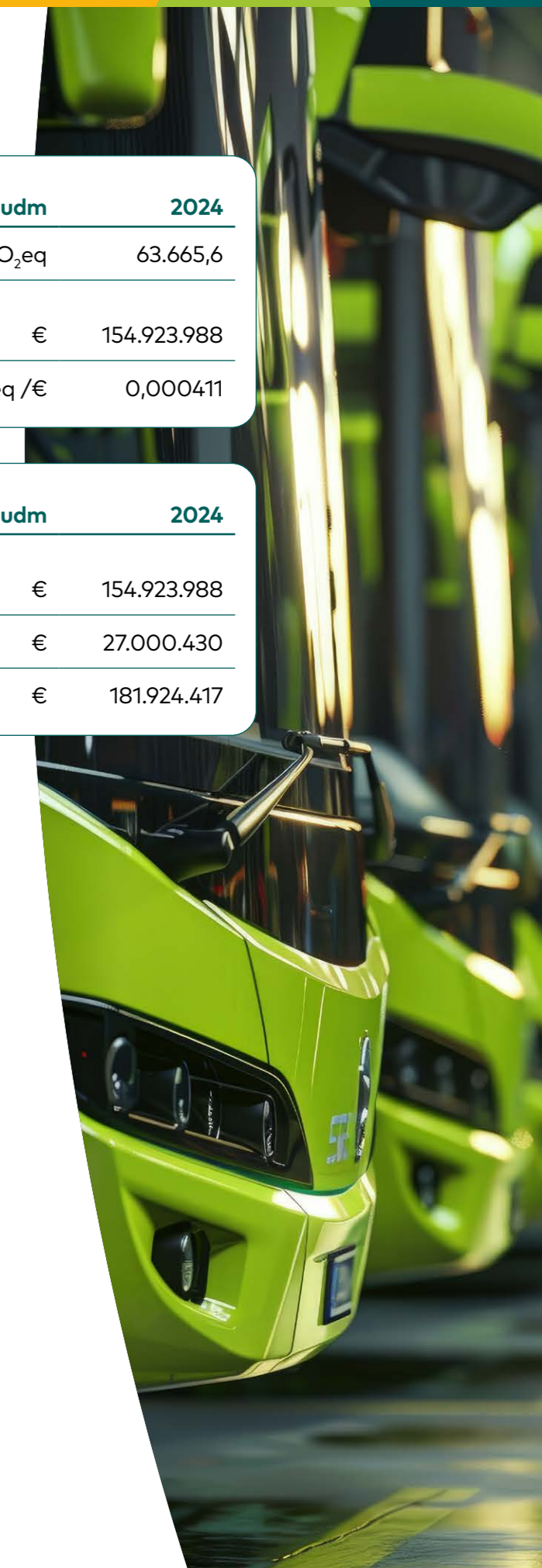
³ Per Arriva Italia sono state considerate esclusivamente le emissioni location-based in quanto l'energia elettrica acquistata non è associata a certificati di garanzia di origine.

Intensità di GES in base ai ricavi netti

Intensità di GES rispetto ai ricavi netti	udm	2024
Emissioni totali di GES	tCO ₂ eq	63.665,6
Ricavi netti utilizzati per calcolare l'intensità di GES	€	154.923.988
Intensità delle emissioni di GES	tCO ₂ eq /€	0,000411

Riconciliazione con i bilanci	udm	2024
Ricavi netti utilizzati per calcolare l'intensità di GES (E1-6)	€	154.923.988
Ricavi netti (altro)	€	27.000.430
Ricavi netti totali (nei bilanci)	€	181.924.417

La stima delle emissioni GES dell'inventario di carbon footprint 2024 di Arriva Italia è stata condotta in conformità ai principi e requisiti del GHG Protocol, e verificata da ente terzo secondo il medesimo riferimento.



Risorse idriche e marine [ESRS E3]

Il presente capitolo tratta gli impatti, i rischi e le opportunità ritenuti rilevanti da Arriva Italia in relazione al tema dell'acqua, così come emersi dal processo di analisi di doppia materialità illustrato nel capitolo dedicato agli aspetti generali di sostenibilità (cfr. ESRS 2 – IRO-1).

E3-IRO 1: Impatti, rischi e opportunità rilevanti

Per quanto riguarda la gestione della risorsa idrica (E3), l'analisi di doppia materialità ha evidenziato come impatto potenziale negativo l'aumento dei prelievi d'acqua necessari alle attività operative, con possibili effetti sulla disponibilità della risorsa. Al tempo stesso, emerge l'opportunità di sviluppare soluzioni e innovazioni tecnologiche, in particolare sistemi di riciclo e riutilizzo, finalizzati a ridurre i consumi idrici e a rafforzare l'efficienza dei processi aziendali.

E3-1 | Politiche connesse alle acque e alle risorse marine

Arriva Italia riconosce l'importanza di una gestione responsabile della risorsa idrica. L'acqua viene considerata nell'operatività quotidiana, nel rispetto delle normative vigenti, delle autorizzazioni al prelievo e allo scarico e con attenzione all'uso consapevole della risorsa. Si rimanda al paragrafo "Politiche adottate e relativi requisiti informativi" nel capitolo ESRS 2- Informazioni generali.

E3-2 | Azioni e risorse connesse alle acque e alle risorse marine

Nel quadro della gestione sostenibile delle risorse idriche, Arriva Italia ha avviato una serie di azioni mirate alla riduzione dei prelievi e alla gestione responsabile degli scarichi, in linea con l'evoluzione delle normative ambientali e con gli obiettivi interni di efficientamento operativo.

Le attività connesse all'uso dell'acqua, per Arriva Italia, riguardano principalmente il lavaggio dei veicoli presso i depositi.

Per limitare l'impatto ambientale delle proprie operazioni, Arriva Italia ha implementato un monitoraggio continuo dei consumi di acqua. Per quanto riguarda gli scarichi, sono presenti disoleatori e impianti di depurazione localizzati che consentono di rispettare i parametri autorizzativi previsti dalle AUA (Autorizzazioni Uniche Ambientali).

In alcune sedi, come il deposito di Grugliasco (TO), sono stati inoltre attivati impianti per il **riutilizzo delle acque meteoriche trattate**, che consentono una riduzione del fabbisogno idrico da fonte primaria. Questi interventi rientrano in un più ampio approccio orientato all'**innovazione impiantistica** e alla **sostenibilità ambientale delle infrastrutture aziendali**, anche attraverso la partecipazione a progetti europei come **LIFEH2OBUS**.

Per monitorare i potenziali impatti negativi legati agli scarichi, Arriva Italia effettua **analisi periodiche** delle acque reflue in uscita dagli impianti di scarico acque, utilizzando laboratori accreditati, e prevede manutenzioni programmate degli impianti di trattamento per garantire la continuità e l'efficacia della funzione depurativa.

A oggi, i siti aziendali non risultano localizzati in aree soggette a **stress idrico elevato o estremo**, secondo la classificazione fornita dall'**Aqueduct Water Risk Atlas** del World Resources Institute (WRI). Tuttavia, l'azienda considera, per quanto riguarda i prelievi, il rischio idrico come un elemento da monitorare nel medio-lungo termine, soprattutto in un contesto di cambiamento climatico che potrebbe alterare le condizioni di disponibilità delle risorse nei territori in cui opera.

E3-3 | Obiettivi connessi alle acque e alle risorse marine

Pur non disponendo attualmente di obiettivi quantitativi formalizzati in materia di gestione idrica, Arriva Italia riconosce la materialità crescente di questo tema nel contesto operativo visto anche l'impatto ambientale connesso. L'azienda sta investendo in progetti pilota e tecnologie innovative per la riduzione dei prelievi e il riutilizzo delle acque reflue, con l'intento di definire progressivamente obiettivi coerenti con le esigenze locali e le strategie di sostenibilità di lungo periodo.

E3-4 | Consumi di acqua

Di seguito i consumi di acqua relativi al 2024 per quanto riguarda le attività operative di Arriva Italia.

Si precisa che i dati relativi all'acqua prelevata e consumata derivano tutti da misurazione diretta dei contatori.

Consumo idrico totale	udm	2024
Consumo idrico	m ³	25.389
Consumo idrico nelle zone a rischio idrico	m ³	0
Consumo idrico in aree ad alto stress idrico	m ³	0
Acqua riciclata e riutilizzata	m ³	6.000
Acqua immagazzinata	m ³	230
Cambiamenti nello stoccaggio dell'acqua	m ³	0
Prelievi idrici	m ³	4.958
Intensità idrica (consumo idrico totale per ricavo netto)	m ³ /€	0,00017
Scarichi idrici	m ³	14.154

Nota: I **prelievi idrici** indicati si riferiscono all'acqua prelevata direttamente da Arriva Italia in aree dove l'azienda dispone di **pozzi di proprietà**. Il consumo idrico comprende invece l'acqua approvvigionata da altre fonti, come acquedotti comunali o acqua industriale acquistata da fornitori terzi, utilizzata nelle attività operative aziendali. Gli **scarichi idrici** riportati si riferiscono agli scarichi di acqua industriale che Arriva Italia dichiara annualmente ai recapiti idrici autorizzati, nel rispetto delle condizioni previste dalle **Autorizzazioni Uniche Ambientali (AUA)** in essere presso ciascun sito.

03.



Informazioni sociali

bilancio di sostenibilità.24

Informazioni sociali

Il valore delle persone, sempre al centro

Per un'azienda che offre un servizio essenziale come il trasporto pubblico locale, il valore sociale rappresenta un principio fondante. Non sorprende quindi che, nell'ambito dell'analisi di doppia materialità, siano risultati materiali **tutti i topical standard del pilastro S**: un risultato che testimonia l'impegno costante di Arriva Italia in tema di rispetto dei diritti umani, tutela del personale, dialogo con i clienti e vicinanza alle comunità servite.

Questo capitolo racconta l'impegno dell'azienda nel promuovere un sistema di mobilità più equo, sicuro e inclusivo: dal rispetto delle condizioni di lavoro alla parità di trattamento, dall'ascolto dei passeggeri alla valorizzazione delle persone.

Forza lavoro propria [ESRS S1]

Il presente capitolo tratta gli impatti, i rischi e le opportunità ritenuti rilevanti da Arriva Italia in relazione al tema della forza lavoro propria, così come emersi dal processo di analisi di doppia materialità illustrato nel capitolo dedicato agli aspetti generali di sostenibilità (cfr. ESRS 2 –IRO-1).

S1 SBM-3 | Impatti, rischi e opportunità rilevanti e loro interazione con la strategia e il modello aziendale

Nell'ambito del Bilancio di Sostenibilità di Arriva Italia, la **rendicontazione delle informazioni sulla forza lavoro** rappresenta un pilastro fondamentale poiché riflette direttamente le strategie operative dell'azienda e il suo impegno verso la creazione di valore condiviso. Arriva Italia adotta un approccio inclusivo, estendendo l'analisi e la rendicontazione a **tutte le tipologie di lavoratori**: dai dipendenti a tempo indeterminato, che costituiscono la maggioranza della forza lavoro, ai dipendenti a tempo determinato, fino ai collaboratori esterni con partita IVA. Questo garantisce una visione integrata e trasparente della gestione del capitale umano.

Il **benessere dei dipendenti e dei collaboratori** è un elemento centrale della strategia di Arriva Italia. L'azienda si impegna attivamente per promuovere un clima di **collaborazione, rispetto e parità di trattamento**, valori che non solo contribuiscono a rafforzare il senso di appartenenza, ma sono anche cruciali per attrarre e trattenere i talenti professionali. In linea con questo impegno, Arriva Italia genera **impatti positivi significativi**, di cui beneficiano prima di tutto i dipendenti e, nei casi in cui è possibile, anche i collaboratori. Attraverso una serie di iniziative mirate, l'azienda si adopera per consolidare il legame tra le persone e l'organizzazione, migliorando il clima aziendale e promuovendo una **cultura aziendale inclusiva e rispettosa delle diversità**. Arriva Italia è proattiva nella **prevenzione di ogni forma di discriminazione** e nel favorire il benessere relazionale sul luogo di lavoro, implementando iniziative concrete.

Infine, si precisa che, considerato che Arriva Italia opera esclusivamente sul territorio italiano, l'azienda non identifica rischi significativi legati a **lavoro minorile, forzato o coatto**.

Sulla base di queste premesse, di seguito una prima overview delle principali azioni messe in campo da Arriva Italia per tutelare e valorizzare la propria forza lavoro, a partire dallo sviluppo delle competenze, dal dialogo con le rappresentanze sindacali e dalla promozione di un ambiente di lavoro equo, stabile e inclusivo. Tali temi saranno approfonditi nelle sezioni successive del capitolo.

Sviluppo del Capitale Umano

Arriva Italia investe con continuità nella **formazione delle proprie persone**, in linea con l'obiettivo di promuovere un ambiente di lavoro inclusivo e di rafforzare le competenze essenziali per una gestione efficace e consapevole.

Ad esempio, esistono **progetti formativi dedicati** come quello che riguarda tutto il **personale manageriale e i coordinatori di team**, coinvolti in percorsi specifici sui temi della **diversity & inclusion**, affiancati da attività mirate allo sviluppo delle competenze di leadership e di gestione delle risorse umane. Questo approccio è volto a garantire una leadership sensibile e preparata a valorizzare le differenze.

Inoltre, nel biennio 2024-2025, tutto il **personale viaggiante** ha partecipato a un percorso formativo incentrato sulla **gestione del conflitto a bordo** e delle situazioni critiche legate a comportamenti aggressivi dei passeggeri. Questo programma, frutto della collaborazione tra l'Area People e il team Salute e Sicurezza (HSE), mira a migliorare la sicurezza e la serenità nello svolgimento delle attività quotidiane, cruciali per un servizio pubblico.

Impegno per la Stabilità Occupazionale

Arriva Italia promuove attivamente la **stabilità occupazionale**, privilegiando l'assunzione **a tempo indeterminato** come forma contrattuale di riferimento per la maggior parte del proprio personale. Questa scelta riflette l'impegno dell'azienda a offrire prospettive di lungo termine ai propri dipendenti, contribuendo alla loro sicurezza economica e professionale. Fanno eccezione situazioni specifiche, come quelle legate al servizio nell'area di Roma, che richiedono particolari modalità organizzative e contrattuali.

Dialogo Sociale e Conciliazione Vita-Lavoro

L'impegno di Arriva Italia per un ambiente di lavoro equo e collaborativo si concretizza anche attraverso il **dialogo costante e costruttivo con le rappresentanze sindacali** all'insegna della trasparenza e dell'ascolto delle esigenze dei lavoratori. Questo approccio favorisce relazioni industriali solide e un clima di fiducia reciproca.

Inoltre, per supportare la **conciliazione tra vita professionale e privata**, Arriva Italia ha implementato per il personale degli uffici **modalità di lavoro** che prevedono orari flessibili e la possibilità di lavoro agile. Queste iniziative mirano a migliorare il benessere complessivo dei dipendenti, riconoscendo l'importanza di un sano equilibrio tra gli impegni lavorativi e personali.

Attrazione e integrazione dei nuovi assunti

Arriva Italia è consapevole che l'attrazione e l'efficace integrazione dei nuovi assunti siano fondamentali per sostenere la crescita e l'innovazione aziendale, specialmente in un settore dinamico come il trasporto pubblico locale. Per questo, sono state implementate diverse iniziative strategiche volte a ottimizzare il percorso di inserimento e a garantire un'esperienza positiva per i nuovi professionisti:

- ▶ **Recruiting specializzato per autisti**: l'azienda si avvale di una professionalità dedicata e specializzata nel recruiting di autisti. Questo approccio mirato permette di ottimizzare il processo di selezione, rendendolo più efficiente e orientato a valorizzare al meglio le competenze dei candidati, migliorando di conseguenza la loro esperienza fin dalle prime fasi.
- ▶ **Supporto abitativo per i trasferimenti**: per facilitare l'inserimento di personale proveniente da altre regioni o province, Arriva Italia mette a disposizione alloggi dedicati. Nel 2024, in particolare, sono stati realizzati 25 nuovi posti letto presso le sedi con maggiori necessità, affiancando il costante miglioramento degli appartamenti già disponibili. Questa iniziativa è cruciale per supportare la mobilità geografica e ridurre le barriere all'ingresso per i nuovi assunti.

- ▶ **Arriva Academy e formazione per conducenti:** attraverso **Arriva Academy**, l'azienda promuove e finanzia percorsi di formazione in tutte le proprie località operative per l'ottenimento della patente D e della Carta di Qualificazione del Conducente (CQC). Questo investimento significativo mira a supportare economicamente coloro che intendono intraprendere la professione di conducente di autobus, superando ostacoli economici e favorendo l'ingresso di nuove figure professionali qualificate nel settore.

L'impegno per la salute e la sicurezza

Nel contesto sopra descritto, la **sicurezza dei lavoratori** è considerata una priorità assoluta.

Arriva Italia dedica una particolare attenzione alla gestione dei **rischi professionali**. Ciò include la prevenzione degli incidenti stradali e l'adozione di misure per mitigare gli impatti sulla salute, garantendo un ambiente di lavoro sicuro.

Pertanto, gli impatti negativi rilevanti, identificati attraverso l'analisi di doppia rilevanza, sono principalmente correlati a incidenti sul lavoro su cui Arriva Italia è impegnata con azioni mirate per la riduzione. Un'ulteriore criticità materiale emersa riguarda la **difficoltà per gli autisti di bilanciare vita privata e professionale**, data la natura dei turni e degli orari di lavoro, aspetto su cui l'azienda è attivamente impegnata per trovare soluzioni.

Opportunità e rischi in Ambito Sociale

Arriva Italia ha identificato due principali ambiti di opportunità strategiche che possono generare valore significativo per l'azienda e i suoi stakeholder:

- ▶ **Aumento dell'Attrattività Organizzativa e Riduzione dei Costi:** Arriva Italia riconosce che un ambiente di lavoro che pone al centro il **benessere delle persone**, la **salute e sicurezza dei lavoratori**, e un **dialogo sociale** costruttivo può tradursi in un significativo vantaggio competitivo. Questo approccio migliora l'attrattività dell'organizzazione come datore di lavoro, facilitando l'acquisizione e la retention dei talenti. Di conseguenza, porta una diminuzione dei costi associati al turnover e al recruiting, contribuendo a una maggiore efficienza operativa.
- ▶ **Sviluppo delle competenze e allineamento strategico:** l'azienda vede nello **sviluppo continuo delle competenze** una leva fondamentale per affrontare le sfide quotidiane del servizio pubblico e per rimanere allineata con la propria strategia aziendale. Attraverso percorsi di aggiornamento e iniziative di sensibilizzazione, in particolare quelle focalizzate negli ultimi anni sui temi della **diversità e inclusione**, Arriva Italia mira a sostenere la crescita professionale dei propri dipendenti. Questo non solo migliora la performance individuale e collettiva, ma rafforza anche la capacità dell'organizzazione di innovare e di rispondere efficacemente alle esigenze di un contesto in continua evoluzione.

Arriva Italia ha anche identificato e valutato i rischi materiali che possono impattare sulle proprie operazioni e sul benessere dei propri stakeholder. Tra questi, due aree di rischio emergono con particolare rilevanza:

- ▶ **Rischio di turnover e attrattività della professione di autista:** è considerato **presente nel breve termine** e condiviso con altri operatori del settore del trasporto pubblico locale. La scarsa attrattività della professione di autista può generare un **elevato tasso di turnover**, comportando un incremento dei costi operativi legati alla ricerca, selezione e formazione di nuovo personale. Inoltre, può richiedere un aumento degli investimenti salariali per rendere la professione più competitiva sul mercato.
- ▶ **Rischio legato alla privacy dei dipendenti:** sebbene ritenuto **meno pressante nel breve termine**, non per questo è meno rilevante. Infatti, una potenziale violazione della privacy dei dati dei dipendenti potrebbe comportare gravi danni reputazionali.

Con l'obiettivo di ottimizzare il servizio e la gestione dei turni, migliorando al contempo la qualità per gli studenti e la gestione del traffico, Arriva Italia promuove un **dialogo costante e strutturato con le realtà scolastiche locali**. Tale sinergia assicura un servizio più efficiente e rispondente alle esigenze di studenti e famiglie, favorendo attivamente la fluidificazione del traffico nelle ore di punta, specialmente nelle aree adiacenti ai plessi scolastici.

Oltre all'ottimizzazione dei turni, l'azienda promuove diverse iniziative per migliorare l'equilibrio tra vita privata e professionale dei dipendenti, riconoscendo l'importanza di un benessere complessivo per la retention del personale. Per mitigare il rischio informatico e proteggere i dati sensibili dei dipendenti, **Arriva Italia investe in maniera continuativa in cyber security** per rafforzare le difese e implementare misure di recupero. L'azienda organizza inoltre formazioni specifiche per la prevenzione dei cyber attacchi, **aumentando così la consapevolezza e le competenze del personale in materia di sicurezza informatica**. A completamento delle misure preventive, sono stati implementati **sistemi di monitoraggio avanzati e piani di disaster recovery**, strumenti essenziali per rilevare tempestivamente potenziali minacce informatiche e garantire la continuità operativa e la protezione dei dati in caso di incidenti.

S1-1 | Politiche relative alla propria forza lavoro

Arriva Italia è dotata di diverse politiche relative alla gestione della propria forza lavoro. Per maggiori dettagli si rimanda al paragrafo "Politiche adottate e relativi requisiti informativi".

S1-2 | Processi di coinvolgimento della forza lavoro propria e dei rappresentanti dei lavoratori in merito agli impatti

Arriva Italia considera il coinvolgimento della forza lavoro un elemento importante per favorire un ambiente di lavoro positivo, migliorare la produttività e rafforzare la coesione organizzativa. Per questo si impegna a promuovere attivamente il dialogo e la collaborazione.

L'azienda facilita l'ascolto e lo scambio con i suoi dipendenti tramite **strumenti dedicati**, che comprendono indagini di clima, incontri informali e canali di comunicazione interna. Parallelamente, Arriva Italia promuove la coesione e il benessere del personale attraverso **attività extra-lavorative e momenti di condivisione**, incentivando la creazione di legami e un rafforzamento del senso di appartenenza. Queste azioni contribuiscono al benessere complessivo del personale e alla costruzione di una cultura aziendale inclusiva e partecipativa.

A garanzia del coinvolgimento dei lavoratori, la responsabilità primaria sulle attività di engagement e sul dialogo sociale ricade sull'**Area People**, che all'occorrenza opera in collaborazione con altre funzioni aziendali. Questa struttura di governance assicura un approccio integrato alla gestione del capitale umano.

Di seguito alcuni esempi di iniziative volte a consolidare il dialogo con i lavoratori.



Dare voce ai dipendenti

Arriva Italia conduce annualmente una **survey dedicata all'ascolto dei dipendenti**. Questa iniziativa, in linea con le direttive del Gruppo a livello internazionale, permette all'azienda di raccogliere feedback preziosi su vari aspetti dell'ambiente lavorativo. L'obiettivo è identificare aree di miglioramento e rafforzare il coinvolgimento delle persone.

Lo strumento e il modello di survey utilizzati sono forniti da uno dei leader mondiali per questo tipo di analisi. Questo strumento, progettato per essere inclusivo e accessibile a tutti i dipendenti, consente ad Arriva Italia di ottenere **dati specifici per il monitoraggio dell'engagement**, facilitando un confronto sull'evoluzione dei dati anno su anno.

Qualora emergano risultati che richiedano un approfondimento, Arriva Italia integra la survey annuale con **sondaggi più brevi**, noti come "pulse survey". Questi strumenti mirati vengono erogati per investigare **specifiche aree di criticità**, permettendo all'azienda di mettere a fuoco le problematiche e di identificare iniziative di miglioramento puntuali.



Restare connessi

Arriva Italia impiega una varietà di canali per garantire che tutto il personale sia costantemente informato e coinvolto nelle opportunità aziendali. Lo strumento principale è **Bacheca**, un software dedicato specificamente alla comunicazione con il **personale viaggiante e di officina**. Su questa piattaforma, il personale può accedere facilmente a tutte le informazioni relative alla vita lavorativa. Questo include opportunità extra-lavorative, percorsi di crescita professionale interni, convenzioni, iniziative per i dipendenti e aggiornamenti essenziali sul proprio lavoro quotidiano.

Per rendere la comunicazione ancora più semplice e immediata, una **versione app mobile di Bacheca** è stata sviluppata ed è in fase di implementazione in tutte le sedi. L'obiettivo è facilitare ulteriormente lo scambio di informazioni, specialmente per il personale in movimento.

In aggiunta a Bacheca, per il personale dotato di mail aziendale, è disponibile anche una **Intranet dedicata**, che arricchisce ulteriormente le risorse informative a disposizione.

Infine, Arriva Italia utilizza anche altri **canali**, come le e-mail, i poster nelle sedi e un contatto diretto e costante. Questi strumenti complementari assicurano che il flusso di informazioni sia sempre attivo e raggiunga capillarmente ogni parte dell'organizzazione.



Dialogo costante con le rappresentanze sindacali

Arriva Italia adotta un moderno sistema di relazioni industriali che permette un continuo e proficuo confronto con le varie rappresentanze dei lavoratori a tutti i livelli. Almeno **due volte l'anno vengono avviati tavoli di confronto** a livello nazionale fra i vertici aziendali e le segreterie firmatarie del CCNL, al fine di individuare gli strumenti politico-sindacali e organizzativi da implementare.

A livello regionale, il confronto con le segreterie territoriali è costante e viene gestito sia dal **Direttore Area People** sia dai **responsabili del personale delle diverse località**. Questi incontri sono finalizzati a individuare soluzioni applicabili nei diversi territori, a beneficio di tutte le persone.

A livello locale, il confronto avviene con cadenza almeno settimanale sia attraverso le funzioni risorse umane sia tramite la direzione Area Operations, con un dialogo continuo su aspetti tecnici e sindacali. Inoltre, la funzione HSE mantiene relazioni periodiche con le RLS, in conformità alle previsioni normative e per un confronto costante su sicurezza, ambiente e salute. Le organizzazioni sindacali sono altresì coinvolte nei tavoli paritetici per l'ottenimento delle varie certificazioni possedute da Arriva Italia.



Diritti umani e inclusione

Arriva Italia opera nel pieno rispetto delle normative nazionali e sovranazionali vigenti in materia di diritti umani, garantendo così la piena tutela dei diritti fondamentali. Arriva Italia assicura, inoltre, che tutti i documenti e le informazioni utili ai dipendenti siano prontamente **disponibili sulle diverse piattaforme** incluse intranet, e-mail, bacheche fisiche e sistema gestionale, promuovendo così una comunicazione trasparente e accessibile a tutto il personale.

Le misure di ascolto implementate consentono ad Arriva Italia di comprendere meglio le prospettive dei propri lavoratori, inclusi coloro che potrebbero essere considerati particolarmente **vulnerabili**, permettendo così di sviluppare e progettare attività dedicate all'inclusione e alla diversità.

S1-3 | Processi per porre rimedio agli impatti negativi e canali che consentono ai lavoratori propri di sollevare preoccupazioni

In linea con l'impegno del Gruppo internazionale di cui fa parte, Arriva Italia ha attivato un sistema strutturato per la **gestione delle segnalazioni rilevanti ai fini della normativa Whistleblowing** che garantisce ascolto, riservatezza e presa in carico tempestiva delle istanze. Il canale locale, che consente di inviare segnalazioni tramite modulo cartaceo in busta chiusa o verbalmente attraverso una voice-mail dedicata, si accompagna a una piattaforma digitale messa a disposizione dal Gruppo, denominata **Integrity Line**. Ogni segnalazione inviata tramite Integrity Line viene presa in carico da un apposito comitato (denominato "Triage Committee") istituito a livello di Gruppo. Le segnalazioni locali vengono invece ricevute e gestite, conformemente alla Procedura whistleblowing (pubblicata sul sito di Arriva Italia), da un dipendente di Arriva Italia appositamente nominato dalla Società. Entrambi i canali (locale e di Gruppo) consentono anche l'invio anonimo delle segnalazioni nel pieno rispetto del principio di riservatezza.

La piattaforma è accessibile da qualsiasi dispositivo e disponibile sul sito aziendale. Per maggiori informazioni sulla piattaforma e le modalità di informazione e formazione erogate alla forza lavoro per il suo corretto utilizzo, si rimanda al paragrafo "G1-1 | Politiche in materia di cultura d'impresa e condotta delle imprese - Protezione dei whistleblower". Qualora la segnalazione abbia a oggetto tematiche rilevanti ai fini della normativa 231, viene informato l'Organismo di Vigilanza.

Se fondate, le segnalazioni vengono registrate e si avviano le opportune indagini/azioni correttive; se infondate, sono archiviate con motivazione. **Si precisa che nel 2024 non si sono registrate segnalazioni rilevanti per quanto riguarda il canale di Whistleblowing.**

Inoltre, per le segnalazioni relative allo standard di Responsabilità Sociale SA8000, sono previsti canali quali la intranet e altre piattaforme digitali, accessibili e conosciute dai dipendenti. Ogni comunicazione ricevuta a questo proposito viene attentamente analizzata per verificarne la fondatezza, nel rispetto dei principi di imparzialità e riservatezza.

S1-4 | Interventi su impatti rilevanti per la forza lavoro propria e approcci per la gestione dei rischi rilevanti e il perseguimento di opportunità rilevanti, nonché efficacia delle azioni

Arriva Italia ha adottato e pianificato molteplici azioni specifiche in risposta agli impatti rilevanti individuati in relazione alla propria forza lavoro. Tali iniziative, coordinate dalla Direzione People, mirano a promuovere un ambiente di lavoro positivo, fondato su fiducia, rispetto e benessere delle persone. Questo approccio riflette l'impegno dell'azienda nel gestire proattivamente gli aspetti cruciali relativi al proprio capitale umano.

Welfare aziendale

Arriva Italia considera il welfare aziendale uno strumento strategico per sostenere il benessere delle proprie persone, promuovendo un ambiente di lavoro che favorisca l'equilibrio tra vita privata e professionale e contribuisca al potere d'acquisto dei dipendenti. In quest'ottica, l'azienda ha definito un sistema articolato di iniziative, che include interventi e servizi accessibili a tutti i dipendenti, accanto a misure specifiche calibrate sulle diverse sedi e categorie professionali, in risposta alle esigenze locali e di ruolo.

Iniziative accessibili a tutti i dipendenti

Arriva Italia offre ai propri dipendenti un pacchetto di benefit e iniziative di welfare volti a sostenere il benessere e il potere d'acquisto.

- ▶ **Buoni Pasto:** il loro valore è modulato in base alla sede di lavoro e agli accordi di secondo livello in essere.
- ▶ **Convenzioni aziendali:** consentono ai dipendenti di accedere a servizi, esperienze e prodotti a prezzi agevolati.
- ▶ **Assistenza Sanitaria Integrativa:** garantita tramite il fondo TPL Salute, come previsto dal Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro.
- ▶ **Voucher natalizio per figli:** in continuità con una consolidata tradizione, tutti i dipendenti con figli di età compresa tra 0 e 11 anni ricevono un voucher da spendere presso la catena di negozi Toys, in occasione delle festività natalizie o di altre festività più locali, come Santa Lucia.

Sono, inoltre, state introdotte misure concrete a favore della conciliazione tra vita privata e lavoro. Tra queste, rientrano la possibilità di usufruire di **orari flessibili**, con regole e procedure definite e facilmente accessibili per tutto il personale, e una revisione periodica delle esigenze di flessibilità manifestate dai dipendenti. L'azienda ha previsto anche l'opportunità di **accedere a modalità di smart working, telelavoro o altre forme di lavoro agile, oltre all'orario elastico**, per agevolare l'equilibrio tra vita personale e professionale. Inoltre, le riunioni di lavoro vengono organizzate in fasce orarie compatibili con le esigenze familiari e personali, in modo da favorire una gestione sostenibile dei tempi di vita dei dipendenti.

Arriva Italia ha anche formalizzato un set di "**Regole d'Oro per il Benessere sul Lavoro**", un'iniziativa volta a promuovere un ambiente lavorativo più sano, rispettoso e produttivo per tutti i dipendenti. Queste linee guida sono state definite con l'obiettivo di favorire il rispetto reciproco tra colleghi, ottimizzare la gestione del tempo e incentivare l'equilibrio tra vita professionale e privata.

Le regole, focalizzate su aspetti chiave della collaborazione quotidiana, includono direttive precise riguardanti:

- ▶ La gestione della comunicazione via e-mail, suggerendo di evitare l'invio di messaggi al di fuori degli orari lavorativi standard (prima delle 9:00 e dopo le 17:30), per tutelare il tempo libero dei colleghi.
- ▶ La pianificazione di riunioni e call, raccomandando di non fissarle prima delle 9:30 e dopo le 17:30, per consentire una migliore organizzazione della giornata lavorativa.
- ▶ L'importanza di rispettare sempre la pausa pranzo, quale momento essenziale per il recupero delle energie.
- ▶ L'invito a dedicare tempo alla progettazione, al pensiero e alla concentrazione, riconoscendo il valore della riflessione e del lavoro profondo.
- ▶ L'incoraggiamento a prendere tempo per sé stessi, non solo durante le chiusure aziendali, ma anche nel quotidiano, promuovendo il benessere individuale.

L'implementazione di queste regole riflette l'impegno di Arriva Italia nel creare una cultura aziendale che valorizzi il benessere dei propri collaboratori.

In linea con questo approccio, Arriva Italia dedica **particolare attenzione alla salute mentale e al benessere psicologico dei propri dipendenti**, riconoscendone l'importanza fondamentale per la qualità della vita professionale e personale. A tal fine, è stato istituito e reso pienamente operativo lo **Sportello di Ascolto e Supporto Psicologico**, accessibile a tutti i collaboratori dell'azienda.

Questo servizio specialistico è affidato a una **Psicologa Psicoterapeuta esterna**, garantendo così la massima obiettività e professionalità. Lo sportello è disponibile per **10 ore settimanali**, e i dipendenti

possono prenotare gli appuntamenti con flessibilità, accedendo al servizio anche durante l'orario di lavoro, così da facilitare la partecipazione e l'utilizzo. La professionista, in base alle specifiche necessità individuali, definisce il percorso di supporto più adeguato alla persona. Laddove opportuno, può anche attivare una rete territoriale di sostegno, assicurando una presa in carico completa. Il servizio è strutturato per garantire la **massima riservatezza e privacy del dipendente**, nel pieno rispetto del segreto professionale, promuovendo un ambiente di fiducia e sicurezza.

Attraverso questa iniziativa, Arriva Italia rafforza il proprio impegno verso la **sostenibilità sociale**, offrendo un supporto concreto che contribuisce al benessere complessivo e alla resilienza del proprio capitale umano.

Iniziative specifiche per le diverse sedi

A **Brescia**, i dipendenti hanno accesso alla mensa aziendale con un costo minimo per ogni pasto fruito.

Iniziative specifiche per le diverse categorie

Agli **impiegati** viene applicata una politica di smart working che consente lo svolgimento dell'attività lavorativa da remoto per due giorni alla settimana.

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

I **dirigenti** hanno l'Assistenza sanitaria Fasi e Assidai con check-up completo 1 volta all'anno presso l'Ospedale San Raffaele e l'auto aziendale.

Il benessere dei dipendenti è promosso, infine, anche attraverso interventi che contribuiscono all'**attrattività** e alla **stabilità** dell'organizzazione. L'adozione di contratti a tempo indeterminato, il rispetto dei CCNL e politiche retributive adeguate rafforzano un contesto lavorativo solido e coerente con gli impegni di Arriva per un lavoro dignitoso e sostenibile. Il dialogo con le rappresentanze sindacali è continuo e regolato da procedure dedicate, in grado di affrontare tempestivamente eventuali criticità e rafforzare la partecipazione attiva. Inoltre, specifiche risorse dedicate, sia economiche che organizzative, sono state stanziare per il sostegno al benessere e la gestione delle situazioni sensibili.

Privacy e monitoraggio

A tutela della privacy dei dipendenti, Arriva Italia ha adottato misure in linea con il GDPR e, in conformità all'obiettivo di garanzia della sicurezza informatica e delle informazioni, Arriva Italia ha adottato la Data Protection Policy e il Data Protection Standard definiti dal Gruppo Arriva con lo scopo di supportare le singole società nell'adozione di misure e condotte conformi al GDPR.

Tali misure sono rafforzate da attività formative periodiche e da sistemi informatici aggiornati per la protezione dei dati personali.

S1-5 | Obiettivi legati alla gestione degli impatti negativi rilevanti, al potenziamento degli impatti positivi e alla gestione dei rischi e delle opportunità rilevanti

Arriva Italia definisce obiettivi specifici per garantire il **benessere delle proprie persone**, favorendo **l'equilibrio tra vita privata e professionale e rafforzando le misure di welfare aziendale**. L'attenzione alla qualità dell'ambiente di lavoro, alla tutela dei diritti dei dipendenti e alla valorizzazione delle competenze individuali si traduce in politiche mirate a promuovere motivazione, sicurezza e inclusione.

A testimonianza di questo profondo impegno, nel corso del 2024 Arriva Italia ha consolidato i propri obiettivi nell'ambito delle due importanti certificazioni ottenute, che non rappresentano un traguardo, bensì un punto di partenza per un percorso sempre più ambizioso:

- ▶ La **Certificazione UNI/PdR 125:2022** che attesta il sistema di gestione per la parità di genere di Arriva Italia, in linea con la prassi di riferimento italiana. Tale certificazione stabilisce obiettivi chiari e metriche standard di miglioramento continuo che l'azienda è pienamente impegnata a rispettare per mantenere tale riconoscimento. Gli indicatori previsti dalla UNI/PdR 125:2022 guidano le azioni di Arriva Italia nel ridurre il gender gap in aree cruciali come le opportunità di carriera, la parità salariale, le politiche di gestione delle differenze di genere, la tutela della maternità e il bilanciamento vita-lavoro.
- ▶ La **Certificazione SA8000**, una norma internazionale volontaria che attesta l'impegno di Arriva Italia nel rispetto dei diritti umani e dei lavoratori, includendo principi fondamentali come la non discriminazione e la promozione di un ambiente di lavoro equo. Il conseguimento di questa certificazione rafforza ulteriormente l'approccio etico e responsabile dell'azienda, garantendo che le politiche di inclusione siano integrate in un quadro più ampio di responsabilità sociale.

Entrambe queste certificazioni prevedono una serie di indicatori che vengono verificati regolarmente. Inoltre, durante gli audit di certificazione, vengono forniti suggerimenti di miglioramento e definiti **obiettivi da raggiungere per l'anno** al fine di mantenere la certificazione. Questi obiettivi vengono poi condivisi con le RSU.

S1-6 | Caratteristiche dei dipendenti dell'impresa

Si riportano di seguito i dati aggiornati al 2024 relativi alla composizione per genere (così come espresso nei documenti di identità/tessera sanitaria) del personale, espressi come numero di persone alla fine del periodo di rendicontazione (31/12/2024). Gli stessi dati sono riportati anche nel Bilancio d'Esercizio.

Numero di dipendenti nel periodo, per genere	udm	D	U	2024
Numero totale di dipendenti alla fine del periodo	n	174	1.304	1.478
Numero totale di dipendenti durante il periodo ⁴	n	198	1.538	1.736
Numero totale di dipendenti che hanno lasciato l'azienda	n	-24	-234	-258

Note sulla compilazione⁵

⁴ Si considerano in forza i dipendenti che, in un determinato mese, sono stati in forza almeno 1 giorno.

⁵ **Inclusione del personale con contratto di lavoro dipendente in Italia:** Nel conteggio complessivo della forza lavoro sono stati inclusi anche **2 impiegati e 1 dirigente** che, sebbene facciano riferimento alla capogruppo Arriva PLC, risultano regolarmente assunti con contratti di lavoro in Italia. Questa scelta riflette la loro piena integrazione nelle operazioni e nella gestione dell'azienda sul territorio nazionale.

Esclusione dei rapporti di collaborazione a termine: Non è stato incluso nel conteggio complessivo della forza lavoro **1 collaboratore** la cui sede di lavoro era presso la sede di Brescia e il cui contratto a termine è cessato nel mese di luglio 2024. Questa esclusione si basa sul carattere non continuativo e a termine del rapporto di collaborazione, distinguendolo dal personale dipendente stabile.

Tutto il personale opera in Italia, nelle regioni Lombardia, Lazio, Piemonte e Valle D'Aosta, come dettagliato nella tabella sottostante:

Numero di dipendenti permanenti (si considerano i dipendenti con contratto a tempo indeterminato) per Regione					
	udm	Donne	Uomini	Altro	Non divulgato
Lombardia	n	71	768	0	0
Piemonte	n	27	248	0	0
Valle D'Aosta	n	11	90	0	0
Lazio	n	40	110	0	0
Totale		149	1.216	0	0

Numero di dipendenti temporanei (contratti a tempo determinato) per Regione					
	udm	Donne	Uomini	Altro	Non divulgato
Lombardia	n	14	36	0	0
Piemonte	n	1	2	0	0
Valle D'Aosta	n	4	13	0	0
Lazio	n	6	37	0	0
Totale		25	88	0	0

Numero di dipendenti a tempo pieno per Regione					
	udm	Donne	Uomini	Altro	Non divulgato
Lombardia	n	66	765	0	0
Piemonte	n	26	249	0	0
Valle D'Aosta	n	11	100	0	0
Lazio	n	4	16	0	0
Totale		107	1.130	0	0

Numero di dipendenti a tempo parziale (part-time) per Regione

	udm	Donne	Uomini	Altro	Non divulgato
Lombardia	n	19	39	0	0
Piemonte	n	2	1	0	0
Valle D'Aosta	n	4	3	0	0
Lazio	n	42	131	0	0
Totale		67	174	0	0

Numero di dipendenti

	udm	Donne	Uomini	Altro	Non divulgato
Dipendenti permanenti (tempo indeterminato)	n	149	1.216	0	0
Dipendenti temporanei (tempo determinato)	n	25	88	0	0
Numero di dipendenti con ore non garantite	n	0	0	0	0
Totale		174	1.304	0	0

Arriva Italia **non prevede l'impiego di dipendenti a ore non garantite**, in quanto tutti i suoi collaboratori sono assunti tramite contratti di **lavoro subordinato**. Questa scelta riflette l'impegno dell'azienda verso una gestione stabile e tutelata del personale.

La **sede di Roma** presenta una specifica incidenza di **contratti part-time**, prevalentemente dovuta alla **natura dei servizi erogati** durante l'anno scolastico e alle condizioni contrattuali definite con il Comune di Roma. Tale particolarità influisce anche sul numero di assunzioni a tempo determinato nella Capitale, spesso legate alla durata specifica dei servizi.

Un'altra peculiarità riguarda i partecipanti ai **programmi Arriva Academy**. Questi percorsi, finalizzati all'ottenimento della patente e della CQC per il trasporto di persone, prevedono un'**assunzione iniziale a tempo determinato e part-time, limitata al periodo formativo**. Al completamento del percorso e all'acquisizione delle abilitazioni necessarie, l'azienda converte questi contratti a tempo indeterminato, testimoniando un investimento nella crescita professionale dei nuovi autisti.

Si rileva inoltre una tendenza da parte di alcuni autisti, in particolare quelli alle prime esperienze, a richiedere contratti a tempo determinato. Questa preferenza offre loro maggiore flessibilità nella valutazione e nella scelta delle opportunità professionali.

Dati sul turnover dei dipendenti

	udm	2024
Numero totale di dipendenti che hanno lasciato l'azienda	n	258
Numero medio di dipendenti ⁶	n	1.472,4
Tasso di turnover dei dipendenti ⁷	%	14,9

Si precisa che i dati relativi alla composizione della forza lavoro di **Arriva Italia** sono elaborati tramite **estrazioni dirette dai sistemi HR aziendali**. Questo processo consente una dettagliata segmentazione della popolazione aziendale basata su diverse caratteristiche demografiche e contrattuali. Da queste estrazioni sono esclusi, per la natura diversa del contratto, i quattro collaboratori a partita IVA (per cui si rimanda al paragrafo S1-7).

Nello specifico, le estrazioni permettono di analizzare la forza lavoro per:

- ▶ **Genere:** Fornendo una chiara ripartizione tra dipendenti di genere maschile e femminile basata sul dato indicato nei documenti d'identità/codice fiscale.
- ▶ **Tipologia Contrattuale:** Distinguendo tra contratti a tempo determinato e a tempo indeterminato. Si precisa che l'azienda non impiega "contratti a orario variabile".
- ▶ **Regime Orario:** Differenziando tra contratti a tempo pieno e a tempo parziale.

La capacità di storicizzare queste estrazioni garantisce la disponibilità dei dati sia come valore puntuale alla fine di ogni periodo di riferimento, sia come dato medio. Ciò assicura una **rendicontazione accurata e comparabile nel tempo**.

Il ricorso a **contratti a tempo determinato** è adottato in modo mirato e limitato. Le principali casistiche includono:

- ▶ **Sostituzioni:** in conformità con le normative vigenti, per coprire periodi di assenza temporanea di dipendenti a tempo indeterminato, come ad esempio in caso di maternità o congedi prolungati (nessun caso nel 2024).
- ▶ **Progetti specifici o eventi temporanei:** Per far fronte a esigenze di personale non strutturali (ad esempio, in occasione della Campagna Abbonamenti).
- ▶ **Criticità nel reperimento di risorse:** Qualora si riscontrino difficoltà nel trovare immediatamente personale con le qualifiche richieste a tempo indeterminato.

⁶ Il numero medio annuale di dipendenti è stato calcolato con la formula = [(N. dipendenti fine mese GENNAIO)+(N. dipendenti fine mese FEBBRAIO)+(N. dipendenti fine mese MARZO)+ ... (N. dipendenti fine mese DICEMBRE)] / 12.

⁷ Calcolato con il metodo seguente: Numero totale di dipendenti durante il periodo/Numero di uscite durante il periodo.

S1-7 | Caratteristiche dei lavoratori non dipendenti nella forza lavoro propria dell'impresa

L'azienda impiega **4 collaboratori con contratto a partita IVA**. Per ciascuno di essi sono stati sottoscritti contratti specifici che definiscono chiaramente la gestione dell'orario lavorativo, i confini delle attività da svolgere e le relative modalità di compenso. Questa prassi assicura trasparenza e chiarezza nei rapporti di collaborazione, delimitando le responsabilità e le aspettative di entrambe le parti.

I **collaboratori esterni** con contratto a partita IVA supportano l'azienda in attività che richiedono **competenze altamente specialistiche**:

- ▶ **Recruiting:** Supporto nella ricerca e selezione di personale viaggiante.
- ▶ **Mobility Management:** Gestione e ottimizzazione della mobilità del personale.
- ▶ **Progetti Organizzativi e Project Management:** Contributo alla pianificazione e implementazione di iniziative strategiche.
- ▶ **Facility Management:** Gestione delle infrastrutture e dei servizi aziendali presso la sede di Bergamo.

Questi professionisti operano con un'elevata **autonomia nella gestione delle proprie attività**. La loro azione è supportata da un **costante coordinamento e confronto** con i direttori e i coordinatori delle rispettive funzioni o aree aziendali, garantendo l'allineamento con gli obiettivi strategici e operativi di Arriva Italia.

Tirocinanti e Stagisti

Arriva Italia è attivamente impegnata nella formazione e nello sviluppo di nuove professionalità attraverso l'accoglienza di tirocinanti e stagisti. Questo approccio riflette la volontà dell'azienda di contribuire alla crescita del capitale umano e di favorire il trasferimento di conoscenze tra il mondo accademico e quello lavorativo.

Nello specifico, l'azienda ha ospitato:

- ▶ **Dottorandi di Ricerca:** questi tirocinanti stanno svolgendo un Dottorato di ricerca in Ingegneria Elettrica presso il Politecnico di Milano. Il progetto, co-finanziato da Arriva Italia e dai fondi del Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR), testimonia l'impegno dell'azienda nell'innovazione e nella ricerca applicata.
- ▶ **Tirocinanti Extra-Curricolari:** si tratta di neolaureati che hanno avuto l'opportunità di acquisire esperienza pratica e competenze specifiche all'interno delle diverse funzioni aziendali.
- ▶ **Tirocinanti Curricolari:** studenti universitari o di istituti superiori che hanno svolto un periodo di formazione pratica come parte integrante del loro percorso di studi.

L'inserimento di queste figure testimonia l'attenzione di Arriva Italia verso lo sviluppo dei giovani talenti e la costruzione di un ponte tra l'istruzione e il mondo del lavoro, elementi chiave per la sostenibilità sociale dell'impresa.

Numero di tirocinanti e stagisti divisi per tipologia di inquadramento, sede e genere

Sede	Curricolari		Extracurricolari		Dottorati		UNDER 30
	U	D	U	D	U	D	
Bergamo	-	-	3	-	-	-	3
Brescia	-	-	1	2	-	-	3
Torino	-	-	2	1	-	-	3
Milano	1	-	-	-	1	1	3
Totale	1		6	3	1	1	12

S1-8 | Copertura dei contratti collettivi e dialogo sociale

Arriva Italia garantisce la piena copertura contrattuale a tutta la propria forza lavoro. I dati relativi al 2024 confermano che il **100% dei dipendenti** è tutelato da Contratti Collettivi Nazionali di Lavoro (CCNL). Questo dato sottolinea il fermo impegno dell'organizzazione nel garantire **condizioni di impiego eque, trasparenti e protette**. L'adesione ai CCNL assicura ai dipendenti una serie di tutele fondamentali che includono la **protezione sociale, i trattamenti pensionistici e l'indennità di disoccupazione**, oltre al **rispetto dei minimi salariali** stabiliti per ciascun inquadramento professionale. Questo approccio rafforza il principio di **equità e stabilità lavorativa**, elementi chiave per un ambiente di lavoro sostenibile e per la valorizzazione del capitale umano di Arriva Italia.

Di seguito i CCNL sottoscritti con i dipendenti di Arriva Italia:

- ▶ CCNL Autoferrotranvieri (Valle d'Aosta, Piemonte, Lombardia)
- ▶ CCNL Dirigenti industria (Dirigenti)
- ▶ CCNL Autorimesse-Noleggio Automezzi (Roma)
- ▶ CCNL Noleggio autobus con conducente (Roma)

Si precisa che, data la natura del loro rapporto professionale, nessuno dei 4 collaboratori autonomi con partita IVA (come già menzionato al punto S1-7) è soggetto alla copertura dei Contratti Collettivi Nazionali di Lavoro.

Tuttavia, pur operando in regime di autonomia, questi collaboratori tendono a seguire, in linea generale, gli orari d'ufficio adottati dai dipendenti e rispettano le chiusure aziendali previste. Questa prassi, pur non vincolante contrattualmente, facilita il coordinamento e l'integrazione delle loro attività con quelle interne all'azienda, assicurando fluidità operativa e coerenza con la cultura aziendale di Arriva Italia.

Infine, tra i lavoratori dipendenti, il **44,9%** (665 su 1.478) è iscritto a un sindacato dei lavoratori.

S1-9 | Metriche della diversità

Nel perseguimento degli obiettivi di equità e inclusione, Arriva Italia monitora la composizione di genere anche nei livelli apicali dell'organizzazione. I dati aggiornati al 2024 evidenziano la distribuzione della componente femminile e maschile all'interno dell'alta dirigenza, elemento rilevante per valutare l'avanzamento verso una maggiore rappresentanza e parità nelle posizioni di leadership.

Numero di dipendenti a livello di alta dirigenza per genere

	udm	2024
Femminile	n	1
Maschile	n	4
Altro	n	0
Non divulgato	n	0
Totale	n	5

Per la rendicontazione della composizione di genere nei livelli apicali, Arriva Italia considera "Alti dirigenti" i dipendenti inquadrati come Dirigenti e classificati come Level 2, 3 e 4 secondo la struttura organizzativa di Arriva Group, che rappresentano i due livelli più elevati presenti in Italia.

Per quanto riguarda gli altri Dirigenti (Livelli 5 e 6), la distribuzione di genere al 31 dicembre 2024 è la seguente:

- ▶ Donne: 6
- ▶ Uomini: 11

Il numero totale dei dirigenti al 31 dicembre 2024 è di 22. Si precisa che questo totale include anche 1 dirigente assunto in Italia che opera a servizio di Arriva Group. Questo dato offre una panoramica completa e trasparente della composizione dirigenziale dell'azienda, evidenziando l'impegno verso il monitoraggio e la promozione della diversità di genere nelle posizioni di leadership.

Numero e % di dipendenti per fascia d'età

	udm	2024	udm	2024
Meno di 30 anni	n	78	%	5
Tra 30 e 50 anni	n	585	%	40
Più di 50 anni	n	815	%	55
Totale	n	1.478	%	100

S1-10 | Salari adeguati

A conferma del proprio impegno verso l'**equità e la valorizzazione delle persone**, Arriva Italia garantisce che tutti i dipendenti ricevano una **retribuzione adeguata**. Questa è definita in linea con i benchmark di mercato applicabili e coerente con il livello di competenze e responsabilità richiesti dai diversi ruoli aziendali.

In accordo con quanto previsto dalla **Direttiva (UE) 2022/2041** relativa ai salari minimi adeguati nell'Unione Europea, tutti i dipendenti di Arriva Italia percepiscono almeno il **salario minimo tabellare previsto dal Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro (CCNL)** di riferimento, a seconda del loro livello di inquadramento e della mansione ricoperta. Coerentemente con le normative e gli accordi nazionali, i dipendenti beneficiano inoltre di **regolari avanzamenti contrattuali**.

Per quanto riguarda i collaboratori non dipendenti, si conferma che anche per queste figure, pur non essendo soggette ai CCNL, Arriva Italia assicura che **nessuno guadagni meno del benchmark salariale adeguato applicabile** sul territorio italiano. Questo approccio estende i principi di equità retributiva anche alle forme di collaborazione esterna, rafforzando la trasparenza e la responsabilità sociale dell'azienda.

S1-11 | Protezione sociale

Nel quadro delle tutele previste per la propria forza lavoro, Arriva Italia garantisce la copertura integrale di tutti i dipendenti attraverso sistemi di protezione sociale. Questi sistemi, attivati tramite programmi pubblici o benefici aziendali, operano in piena conformità con le disposizioni normative nazionali. Tali misure sono fondamentali per assicurare la continuità del reddito in caso di eventi di vita complessi, in linea con quanto previsto dalla Direttiva (UE) 2022/2041 e il principio generale di protezione sociale. Quest'ultimo è inteso come accesso all'assistenza sanitaria e sostegno economico in situazioni quali disoccupazione, malattia, maternità, infortunio, disabilità, congedo parentale o pensionamento.

Tutele in Materia di Sicurezza Sociale

Per quanto riguarda le tutele specifiche in materia di sicurezza sociale, Arriva Italia applica le disposizioni previste dalle normative INPS e INAIL, in conformità con la legislazione nazionale e il Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro (CCNL) di riferimento. Nello specifico:

- ▶ **Malattia:** la gestione delle assenze segue puntualmente le previsioni contrattuali disciplinate dal CCNL di settore.
- ▶ **Disoccupazione:** i lavoratori godono di tutela fin dall'inizio del rapporto di lavoro.
- ▶ **Infortunio sul Lavoro o Disabilità Acquisita:** sono previste forme di integrazione economica e protezione specifica, in piena conformità con la normativa vigente.
- ▶ **Congedo Parentale:** L'azienda si attiene alle disposizioni della normativa vigente.
- ▶ **Pensionamento:** È assicurata la protezione sociale secondo la normativa in essere.

Attraverso l'applicazione di questi strumenti, Arriva Italia garantisce la **continuità del reddito e la tutela sociale** delle proprie persone, promuovendo un ambiente di lavoro responsabile, equo e orientato al benessere.

S1-12 | Persone con disabilità

Arriva Italia include nel proprio organico persone con disabilità. Si considerano tali i dipendenti riconosciuti secondo i parametri della Legge 68/99.

La tabella seguente riporta il numero di persone con disabilità all'interno della forza lavoro al 31 dicembre 2024. Questo dato contribuisce a fornire un quadro della composizione del personale aziendale.

Nel caso in cui gli autisti di Arriva Italia risultino non idonei alla guida per motivi di salute, come certificato dal medico del lavoro, l'azienda considera prioritariamente la possibilità di **trattenerli in organico**.

L'obiettivo principale di questa politica è **conciliare le esigenze di salute** del dipendente con le necessità operative aziendali. A tal fine, Arriva Italia si impegna attivamente nella **ricerca di ruoli alternativi** che siano compatibili con le nuove condizioni di salute del lavoratore, garantendo così il **mantenimento della sua stabilità economica**. Questa pratica riflette l'approccio di Arriva Italia alla tutela del proprio personale e alla gestione responsabile delle risorse umane.

Persone con disabilità tra i dipendenti

	udm	2024
Numero di persone con disabilità	n	9
Numero totale di dipendenti	n	1.478
Percentuale di persone con disabilità	%	0,6
Di cui:		
Donne	%	0,13
Uomini	%	0,47

S1-13 | Metriche di formazione e sviluppo delle competenze

Arriva Italia investe costantemente in **un'offerta formativa ampia e accessibile a tutta la popolazione aziendale**. Questa formazione è articolata su diversi ambiti, che spaziano dalla sicurezza alle competenze tecniche specifiche del settore del trasporto pubblico locale, dalle soft skills (competenze trasversali) alle lingue straniere.

L'azienda utilizza **modalità didattiche diversificate** per veicolare questi percorsi formativi, con l'obiettivo di favorire la partecipazione attiva del personale e garantirne un aggiornamento continuo. Questo approccio strategico consente ad Arriva Italia non solo di migliorare le performance individuali e collettive, ma anche di sostenere lo sviluppo professionale e l'adattabilità dei propri dipendenti alle evoluzioni del mercato e della tecnologia.

L'impegno per la formazione

Arriva Italia riconosce il ruolo strategico della formazione per garantire la sicurezza operativa, l'efficienza del servizio e lo sviluppo professionale del proprio personale. L'approccio alla formazione dell'azienda si articola su due pilastri principali: la **Formazione in Salute, Sicurezza e Ambiente (HSE)** e la **Formazione per lo Sviluppo delle Competenze Professionali (HR)**.

L'azienda si attiene scrupolosamente a tutti gli obblighi normativi relativi alla formazione, garantendo che il personale sia costantemente aggiornato sulle procedure di sicurezza e sulle normative

vigenti. Oltre a questi adempimenti obbligatori, **Arriva Italia** investe attivamente nello sviluppo delle competenze trasversali (soft skills) e specialistiche della propria forza lavoro. Questa offerta formativa supplementare è ampia, accessibile e calibrata sia sulle esigenze aziendali sia su quelle espresse direttamente dai dipendenti tramite survey interne. La formazione è veicolata attraverso modalità didattiche diversificate, favorendo la massima partecipazione e l'aggiornamento continuo.

Formazione HSE (Salute, Sicurezza e Ambiente)

La formazione HSE in Arriva Italia è orientata a garantire competenza e consapevolezza del personale sugli aspetti di salute e sicurezza sul lavoro. Nel 2024, oltre alla formazione obbligatoria in materia di salute e sicurezza, l'azienda ha erogato **specifici percorsi formativi** volti a rafforzare le competenze nella **gestione di situazioni complesse** che impattano direttamente sulla sicurezza sugli autobus dei passeggeri e del personale viaggiante.

Tra le iniziative più rilevanti del 2024, si evidenziano:

- ▶ **Corso "A Bordo in Sicurezza" (Gestione dei Conflitti):** Nel biennio 2024-2025, Arriva Italia ha erogato un corso specifico sulla gestione dei conflitti rivolto a tutto il personale viaggiante (autisti e controllori) e al personale di front office (biglietterie e customer care). Questa iniziativa è stata finalizzata a dotare il personale delle competenze essenziali per affrontare e disinnescare efficacemente situazioni di aggressività verbale e/o fisica che possono verificarsi con clienti e passeggeri. Questo corso, pur avendo un impatto diretto sulla sicurezza (HSE), ha anche forti componenti di sviluppo delle competenze soft, ed è stato organizzato in collaborazione con la funzione HR.
- ▶ **Corso sulla Disabilità:** Specificamente rivolto agli autisti della sede di Roma, dato che la natura del loro servizio li porta quotidianamente a relazionarsi con persone con disabilità e i loro familiari. Il corso, organizzato in collaborazione con il Team Salute e Sicurezza e la funzione HR, ha avuto l'obiettivo di fornire ai partecipanti strumenti e competenze essenziali per interagire efficacemente con i passeggeri con disabilità e i loro accompagnatori, migliorando così la qualità del servizio e l'esperienza dell'utenza. La formazione è iniziata a dicembre 2023 e si è conclusa a gennaio 2024.

Formazione HR (Sviluppo Competenze Professionali)

La formazione HR in Arriva Italia include tutti i percorsi formativi non strettamente legati a tematiche HSE o a obblighi normativi specifici. Questi corsi sono progettati per potenziare le competenze individuali e di squadra, contribuendo alla crescita professionale e all'efficienza operativa dell'intera organizzazione.

Nel 2024, la formazione HR ha coperto i seguenti temi principali:

- ▶ **Cybersecurity:** nel corso del 2024, tutto il personale di Arriva Italia che utilizza utenze Office 365 è stato coinvolto in un percorso di formazione sulla cybersecurity. Questa iniziativa, gestita dal team ICT, ha avuto l'obiettivo di sensibilizzare i dipendenti sui rischi informatici e fornire le competenze necessarie per proteggere i dati aziendali e personali, rafforzando la sicurezza complessiva delle operazioni digitali.
- ▶ **Essere Capi - How To:** un corso sui temi di leadership rivolto ai middle manager al fine di supportare le capacità di gestione dei team di lavoro.
- ▶ **Time Management e Comunicazione Efficace:** rivolto a quadri e impiegati, finalizzato a rafforzare le competenze sull'organizzazione del proprio lavoro e sulla relazione con i colleghi.
- ▶ **Excel:** rivolto a quadri e impiegati, al fine di rafforzare le competenze di utilizzo dello strumento. Il corso ha previsto una prima valutazione del livello di competenza di ogni partecipante e successivamente la creazione di gruppi omogenei di discenti.

- ▶ **Inglese:** per dirigenti, middle manager e impiegati, anche al fine di rafforzare il rapporto e la collaborazione con colleghi di altre nazionalità del Gruppo.
- ▶ **Explorandum:** percorso di crescita rivolto agli under 35 che ha previsto coaching individuale, coaching di gruppo, corso di inglese e corsi ad hoc.

Inoltre, Arriva Italia organizza progetti formativi orizzontali per categorie specifiche di dipendenti, come i **senior e middle manager**, che sono iscritti al percorso **Ambrosetti**. Tale opportunità formativa permette loro di partecipare ad incontri su tematiche di scenario, innovazione, sviluppo della leadership, marketing e comunicazione, arricchendo ulteriormente le loro competenze strategiche.

Non sono state inoltre quantificate, in questa sede, le ore di formazione per le **Driver Academy**: 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, Torino, Bergamo, Lecco, Cremona e Brescia**. L'obiettivo 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 durante il periodo di formazione
- ▶ esame per il conseguimento della patente e della CQC
- ▶ valutazione finale e inserimento

Nel 2024 tutti i dipendenti di Arriva Italia hanno partecipato ad attività formative.

Di seguito riportiamo il numero medio di ore di formazione per dipendente e per genere erogate nel 2024.

Numero medio di ore di formazione per dipendente						
	Tot. ore formazione Uomini	Tot. ore formazione Donne	N. dip. Uomini	N. dip. Donne	Media formazione uomini	Media formazione donne
Formazione Sicurezza	10.200,5	1.041	1.538	198	6,6	5,3
Formazione HR	2.651,5	1.857	1.538	198	1,7	9,4
Totale	12.852	2.898	1.538	198	8,4	14,6

Per il **calcolo della media ore/partecipante** sono considerate **tutte le persone che hanno lavorato in Arriva Italia nel corso del 2024**, inclusi quindi i cessati.



Valutazione delle performance

In Arriva Italia, il sistema di valutazione delle performance è uno strumento chiave per lo sviluppo professionale e l'allineamento con gli obiettivi aziendali. La valutazione è basata su obiettivi personali che vengono definiti annualmente in accordo con il proprio responsabile diretto. Questo processo strutturato garantisce che le aspettative siano chiare e che il contributo individuale sia riconosciuto e valorizzato. Attualmente, questo sistema di valutazione **si applica ai dirigenti, alla maggioranza dei quadri e a una selezione di impiegati**.

Inoltre, la performance è attentamente valutata in momenti strategici del percorso professionale all'interno dell'azienda. Specificamente, viene condotta una valutazione per i nuovi assunti, al fine di facilitare la loro integrazione e assicurare un rapido allineamento alle dinamiche aziendali. Analogamente, in caso di cambio mansione, la valutazione delle performance permette di monitorare l'efficacia dell'adattamento ai nuovi ruoli e responsabilità, garantendo una transizione fluida ed efficiente.

Percentuale di dipendenti (distinti per genere) che hanno partecipato a revisioni regolari per le prestazioni e lo sviluppo della carriera nel 2024⁸

udm	Femminile	Maschile	Altro	Non divulgato
%	1,4	4,1	0	0

S1-14 | Metriche di salute e sicurezza

Arriva Italia adotta un sistema di gestione per la salute e la sicurezza sul lavoro verificato da terza parte, che **copre integralmente il 100% dei lavoratori dipendenti e non dipendenti**, a testimonianza dell'impegno costante nel garantire ambienti e processi di lavoro sicuri e protetti.

Nel 2024 **non si sono registrati decessi dovuti a lesioni e malattie connesse al lavoro** all'interno dei lavoratori della forza lavoro propria. Di seguito riportiamo il numero e il tasso di infortuni sul lavoro registrabili per la propria forza lavoro relativo all'esercizio di riferimento, esclusi gli infortuni in itinere.

Infortuni sul lavoro registrabili per la propria forza lavoro nel 2024

	udm	Dipendenti	Non dipendenti
Numero	n	37	0
Tasso ⁹	%	14,6	0
Numero di casi di malattie professionali registrabili nella propria forza lavoro	n	0	0
Numero di giorni persi a causa di infortuni e decessi sul lavoro derivanti da incidenti sul lavoro, malattie professionali e decessi per malattia	n	1.100	0

⁸ Per il calcolo della percentuale, sono stati considerati tutti quei dipendenti soggetti alle revisioni della performance attraverso MBO.

⁹ Calcolato dividendo il numero totale di infortuni registrati in un anno per il totale delle ore lavorate nello stesso periodo, moltiplicato per 1 milione.

Arriva Italia rileva e registra con attenzione gli eventi legati a infortuni e malattie professionali: l'analisi delle cause permette di individuare azioni correttive e di miglioramento che nel tempo garantiscono prestazioni sempre migliori.

Anche per quanto riguarda i non dipendenti, non si sono registrati giorni persi a causa di infortuni sul lavoro, malattie professionali e decessi dovuti a malattie.

Il sistema di gestione della salute e della sicurezza (intesa anche come sicurezza stradale) adottato da Arriva Italia è stato oggetto di **audit interni e di certificazioni esterne** (in coerenza con gli standard UNI EN ISO 45001 e UNI EN ISO 39001), a conferma dell'impegno dell'organizzazione nel garantire elevati standard di tutela per le proprie persone.

S1-15 | Metriche dell'equilibrio tra vita professionale e vita privata

Nel rispetto delle normative vigenti e delle previsioni contrattuali, Arriva Italia garantisce a tutti i propri dipendenti il diritto di accedere a **congedi per motivi familiari**, in coerenza con le politiche sociali aziendali e le disposizioni dei contratti collettivi applicati.

Di seguito riportiamo la percentuale di dipendenti aventi diritto che nel 2024 hanno usufruito di congedi per motivi familiari, suddivisi per genere.

Congedi familiari		
	udm	2024
Percentuale di dipendenti aventi diritto di usufruire di congedi familiari	%	100
Numero di dipendenti aventi diritto che hanno usufruito di congedi familiari ¹⁰	n	106

Dipendenti aventi diritto che hanno usufruito di congedi familiari, suddivisa per genere		
	udm	2024
Donna	n	7
Uomo	n	99
Altro genere	n	0
Dati non disponibili	n	0

Tutti i dipendenti in possesso dei requisiti hanno pieno accesso ai congedi famigliari, in conformità con le disposizioni normative. **Nel corso del 2024, non si sono verificate situazioni di diniego delle richieste di permesso.**

Nel corso del 2024, sono stati usufruiti in tutto **1.750 giorni di permesso parentale**. Il dato è stato considerato sul totale dei dipendenti (considerando anche gli usciti in corso d'anno).

¹⁰ I dipendenti che hanno usufruito dei congedi famigliari sono stati espressi in numero e non in percentuale, in quanto l'azienda non conosce il numero totale di persone che effettivamente poteva usufruire nel 2024 di tali congedi.

S1-16 | Metriche di remunerazione

Arriva Italia monitora regolarmente l'equità retributiva tra generi, con l'obiettivo di garantire pari opportunità e valorizzazione del merito. I dati riferiti al 2024 evidenziano un lieve scostamento a favore della componente femminile. Di seguito si riportano le retribuzioni annue lorde per genere e il relativo indicatore di gap).

Gender Pay Gap: $(28.498,47 - 30.646) / 28.498,47 * 100 = 7,54\%$

La differenza retributiva tra uomini e donne si spiega principalmente per la diversa distribuzione per genere tra i ruoli di staff (con salari maggiori) e gli operai (con salari minori).

Divario retributivo di genere ¹¹		
	udm	2024
Media retribuzione annua donne	€	30.646,00
Media retribuzione annua uomini	€	28.498,47

MANAGER: Retribuzione totale per genere e categoria			
	udm	2024	N
Media retribuzione annua donne	€	46.890,89	17
Media retribuzione annua uomini	€	48.351,35	49

DIRIGENTI: Retribuzione totale per genere e categoria			
	udm	2024	N
Media retribuzione annua donne	€	106.000,01	7
Media retribuzione annua uomini	€	127.627,40	15

DIPENDENTI: Retribuzione totale per genere e categoria			
	udm	2024	N
Media retribuzione annua donne	€	25.288,40	150
Media retribuzione annua uomini	€	26.514,82	1.240

Rapporto di retribuzione annua

Il divario salariale, espresso tramite indice, che esprime il rapporto tra il salario massimo e la retribuzione annua totale mediana per tutti i dipendenti (escluso il più pagato) è pari a 8,8.

S1-17 | Incidenti, denunce e impatti gravi in materia di diritti umani

Nel rispetto dei principi di trasparenza e responsabilità, Arriva Italia monitora e registra tutti gli episodi rilevanti legati ai diritti umani, comprese le segnalazioni per discriminazione e le denunce presentate attraverso i canali interni. **Nel 2024 non si sono verificati episodi o segnalazioni.**

Nel 2024 in Arriva Italia, **non si sono registrate ammende** dovute a reclami per i Punti di Contatto Nazionali per le Imprese Multinazionali dell'OCSE.

¹¹ La retribuzione annuale lorda delle donne risulta, in media, più elevata di quella degli uomini, in quanto il numero di uomini presenti in azienda è di molto maggiore rispetto a quello delle donne e la maggior parte degli uomini ricoprono la mansione di autista, meno retribuita rispetto alle mansioni di staff (ricoperte in buona parte da donne).

Lavoratori nella catena del valore [ESRS S2]

Il presente capitolo tratta gli impatti, i rischi e le opportunità ritenuti rilevanti da Arriva Italia in relazione al tema dei lavoratori nella catena del valore, così come emersi dal processo di analisi di doppia materialità illustrato nel capitolo dedicato agli aspetti generali di sostenibilità (cfr. ESRS 2 –IRO-1).

S2 SBM-3 | Impatti, rischi e opportunità rilevanti e loro interazione con la strategia e il modello aziendale

Nel contesto dell'analisi che ha condotto all'individuazioni degli IRO, Arriva Italia ha identificato le principali tipologie di lavoratori lungo la catena del valore che potrebbero subire impatti rilevanti da parte dell'impresa: sono quelli che **operano per società affidatarie di contratti di appalto e sub-appalto**. Arriva Italia, a valle della propria catena del valore, si avvale, di lavoratori impiegati prevalentemente nell'ambito dello **svolgimento dei servizi di trasporto passeggeri**. I subappaltatori gestiscono in autonomia la propria forza lavoro.

Si rivolge, inoltre, a fornitori qualificati per alcune attività di supporto all'erogazione del servizio quali **manutenzione e riparazione automezzi**, pulizia veicoli e siti, manutenzione pneumatici, **servizio mensa**; tali subappaltatori operano con continuità tramite proprio personale in alcuni dei principali siti aziendali.

Alla data di redazione della presente rendicontazione di sostenibilità, non sono state individuate aree geografiche né categorie di servizi all'interno della catena del valore di Arriva Italia che presentino un rischio significativo di lavoro minorile, forzato o coatto

L'attività, infatti, si svolge sul territorio nazionale e si avvale di fornitori qualificati e selezionati attraverso procedure conformi al Codice dei Contratti, che prevede requisiti stringenti in materia di legalità, trasparenza e responsabilità sociale, nonché al rispetto dei principi contenuti nella SA8000, certificazione condivisa con tutti i principali fornitori in appalto.

In ogni caso, Arriva Italia mantiene alta l'attenzione su questi temi, monitorando costantemente i propri processi di approvvigionamento e le relazioni con la supply chain, anche alla luce di possibili evoluzioni del contesto normativo, operativo o geopolitico, che potrebbero comportare l'emergere di nuovi rischi.

Con riferimento specifico a tali lavoratori lungo la catena del valore, sono stati identificati principali **impatti positivi**, derivanti dalla strategia del Gruppo, fondata sulla collaborazione con fornitori.

A tutti i subappaltatori di servizi di trasporto e di attività di supporto nonché ai principali fornitori viene richiesto di sottoscrivere i principi etici e le regole di comportamento di Arriva Italia, condivise al momento della firma del contratto.

Tra gli **impatti negativi** potenziali emerge in particolare il tema dell'aumento del numero di infortuni sul lavoro dei lavoratori lungo la catena del valore sia in termini di frequenza che di gravità.

Arriva Italia considera la valorizzazione della filiera una leva strategica per lo sviluppo sostenibile. Le principali opportunità includono:

- ▶ richiedere standard etici elevati, documentabili e verificabili, favorendo una catena di fornitura trasparente e orientata al valore condiviso.
- ▶ sostenere l'adozione di politiche inclusive e il rispetto dei diritti umani, rafforzando la reputazione e la coerenza con i valori aziendali;

In generale, la resilienza del modello aziendale di Arriva Italia si manifesta nella capacità di prevenire, assorbire e trasformare in valore impatti negativi attuali e potenziali, attraverso una governance integrata che coinvolge l'intera catena del valore. **S2-1 | Politiche connesse ai lavoratori nella catena del valore**

Il Gruppo si è dotato di politiche specifiche per la gestione dei lavoratori nella catena del valore. Per maggiori approfondimenti si rimanda al paragrafo "Politiche adottate e relativi requisiti informativi".

S2-2 | Processi di coinvolgimento dei lavoratori nella catena del valore in merito agli impatti

Arriva Italia si è dotata di politiche volte a garantire il rispetto e la tutela dei diritti dei lavoratori presenti nella catena del valore, richiedendo ai subappaltatori di servizi di trasporto e di attività di supporto nonché ai principali fornitori l'adesione al Codice Etico, al Codice di condotta per i partner commerciali e ai principi della SA8000 (attraverso la Politica di Responsabilità Sociale, approfondita nel capitolo dedicato all'ESRS G1).

Quest'ultima prevede, in particolare:

- ▶ Lavoro minorile: divieto di utilizzo e sostegno al lavoro minorile.
- ▶ Lavoro forzato o obbligato: divieto di utilizzo di lavoro forzato o obbligato.
- ▶ Salute e sicurezza: garanzia di un ambiente di lavoro sicuro e salubre.
- ▶ Libertà di associazione e diritto alla contrattazione collettiva: riconoscimento del diritto dei lavoratori di associarsi e di contrattare collettivamente.
- ▶ Discriminazione: divieto di discriminazione in fase di assunzione, retribuzione, accesso alla formazione, promozione e cessazione del rapporto di lavoro.
- ▶ Procedure disciplinari: divieto di uso di pratiche disciplinari abusive.
- ▶ Orario di lavoro: rispetto delle leggi e degli standard in materia di orario di lavoro
- ▶ Retribuzione: garanzia di salari dignitosi e conformi alle normative vigenti.

In linea con la Politica degli approvvigionamenti del Gruppo, Arriva richiede inoltre a tutti i partner commerciali il rispetto del Codice di Condotta dedicato, che integra i **principi del Global Compact delle Nazioni Unite e le Convenzioni fondamentali dell'OIL**, con particolare attenzione alla tutela dei diritti umani, alla libertà di associazione, all'eliminazione del lavoro forzato e minorile, alla non discriminazione e a condizioni di lavoro sicure.

S2-3 | Processi per porre rimedio agli impatti negativi e canali che consentono ai lavoratori nella catena del valore di esprimere preoccupazioni

Arriva Italia prevede, all'interno dei contratti di subaffidamento di parte dei servizi di trasporto e delle attività di supporto sopra richiamate, specifici obblighi in capo ai subaffidatari finalizzati a garantire la conformità normativa del personale impiegato, tra cui il possesso dei **requisiti sanitari** (idoneità alla mansione) e **professionali** necessari (abilitazione alla guida, formazione obbligatoria in materia SSL) e la trasmissione periodica dell'elenco aggiornato dei lavoratori impiegati nei servizi in subappalto nonché la tempestiva comunicazione delle relative variazioni (assunzioni/cessazioni). Tali disposizioni mirano a garantire la regolarità e la sicurezza del servizio, nonché il rispetto delle normative vigenti in materia di lavoro e sicurezza.

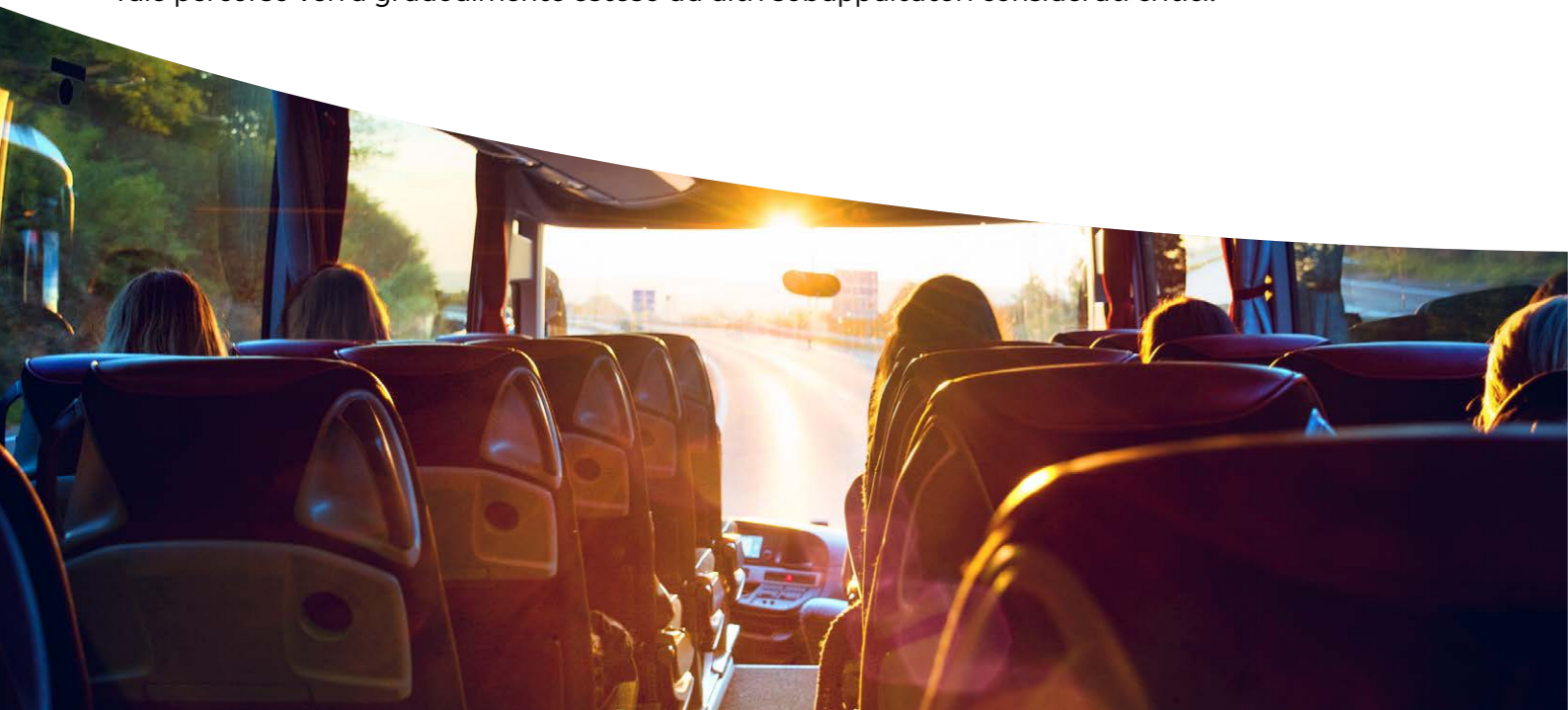
Nell'ambito del proprio Sistema di gestione certificato SA8000, inoltre, Arriva Italia a livello locale prevede la possibilità per i propri dipendenti e per i lavoratori dei subappaltatori operanti presso i siti aziendali di inoltrare tramite appositi canali di comunicazione, **suggerimenti per il miglioramento del Sistema Etico** o, anche in forma anonima, **segnalazioni riguardo a possibili violazioni dei principi della SA8000**.

S2-4 | Interventi su impatti rilevanti per i lavoratori nella catena del valore e approcci per la gestione dei rischi rilevanti e il conseguimento di opportunità rilevanti per i lavoratori nella catena del valore, nonché efficacia di tali azioni

Nell'ambito delle attività di coinvolgimento dei fornitori previste dallo standard SA8000, Arriva Italia ha avviato un programma specifico di interlocuzione con i subappaltatori; in particolare, al momento, sono stati contattati i fornitori di alcune attività di supporto all'erogazione del servizio (quali manutenzione e riparazione automezzi, pulizia veicoli e siti, manutenzione pneumatici, servizio mensa), svolti con continuità presso alcuni dei principali siti aziendali.

A tali imprese, oltre a manifestare formalmente la volontà e l'impegno al rispetto dei requisiti dello standard SA8000 mediante la sottoscrizione di una specifica dichiarazione, è stato chiesto di **distri- buire ed illustrare ai dipendenti/collaboratori impegnati presso i siti aziendali, un'apposita brochure informativa** sui contenuti e gli obiettivi dello standard, nonché sulle modalità di segnalazione sopra richiamate, dando evidenza dell'avvenuta attività informativa svolta.

Tale percorso verrà gradualmente esteso ad altri subappaltatori considerati critici.



Comunità Interessate [ESRS S3]

Il presente capitolo tratta gli impatti, i rischi e le opportunità ritenuti rilevanti da Arriva Italia in relazione al tema delle comunità interessate, così come emersi dal processo di analisi di doppia materialità illustrato nel capitolo dedicato agli aspetti generali di sostenibilità (cfr. ESRS 2 – IRO-1).

S3 SBM-3 | Impatti, rischi e opportunità rilevanti e loro interazione con la strategia e il modello aziendale

Durante l'identificazione degli IRO materiali, sono state incluse nell'ambito di applicazione degli standard tutte le comunità che possono subire impatti rilevanti da parte di Arriva Italia, in particolare quelle che vivono o lavorano nei territori in cui opera.

Arriva Italia con le sue attività genera **impatti positivi** rilevanti sulle comunità, sostenendo lo sviluppo locale attraverso iniziative di elevato valore sociale, la realizzazione di progetti di solidarietà sul territorio e contribuendo allo sviluppo socioeconomico grazie alla generazione di valore economico e occupazionale. Nella città di Roma Arriva gestisce il trasporto riservato agli studenti con disabilità avvalendosi di personale appositamente formato; in questo caso, l'impatto positivo si riflette soprattutto sulle famiglie dei ragazzi e sugli istituti scolastici che questi frequentano.

Durante l'analisi è stato identificato un **impatto negativo potenziale** rilevante che potrebbe colpire le comunità locali. L'impatto può essere ricondotto alle attività gestite dall'azienda e dai suoi subconcessionari (operatori che svolgono per conto di Arriva Italia il servizio di trasporto pubblico locale) e riguarda in particolare il rischio che possano verificarsi incidenti stradali.

Esiste un'importante **opportunità** legata all'apprezzamento del servizio offerto da Arriva Italia sui territori in cui essa opera. Una buona brand reputation, rafforzata dall'assenza di incidenti e dai feedback positivi degli utenti del servizio (che fanno a loro volta parte delle comunità interessate), garantisce infatti la continuità del business sul medio termine e amplia la capacità di Arriva Italia di aggiudicarsi altri servizi.

Con riferimento alla valutazione della materialità finanziaria, è stato identificato un **rischio** rilevante connesso alle comunità interessate, ovvero quello reputazionale e sanzionatorio derivante da possibili incidenti – stradali o che coinvolgono le sedi aziendali – che potrebbero, da una parte, compromettere la capacità di Arriva Italia di aggiudicarsi nuove gare per la gestione del trasporto pubblico locale e dall'altra causare un aumento delle spese legali o dei costi delle sanzioni.

S3-1 | Politiche relative alle comunità interessate

Arriva Italia non ha finora rilevato la necessità di adottare specifiche politiche relative alle comunità interessate, poiché queste coincidono in buona parte con gli utenti del servizio, per i quali esistono invece politiche dedicate, descritte nel capitolo ESRS S4.

S3-2 | Processi di coinvolgimento delle comunità interessate in merito agli impatti

La **comunicazione istituzionale** rappresenta per Arriva Italia un pilastro fondamentale per esprimere il proprio impegno verso la trasparenza, la responsabilità sociale e la sostenibilità. Attraverso un approccio integrato e coerente, l'azienda costruisce un dialogo costante con i propri stakeholder, raccontando in modo chiaro e accessibile i propri obiettivi e risultati in ambito ambientale, sociale e di governance (ESG).

Per raggiungere i diversi pubblici di riferimento, Arriva Italia fa leva su **una pluralità di canali di comunicazione**. I siti web – sia a livello corporate che territoriale – rappresentano una vetrina sempre

aggiornata delle attività aziendali, mentre i canali social istituzionali, come LinkedIn e Instagram, permettono di costruire una relazione più dinamica e immediata con gli utenti. In particolare, LinkedIn si conferma uno strumento strategico per raccontare eventi, progetti di sostenibilità, collaborazioni con il mondo accademico e iniziative di employer branding. Solo nel 2024, il profilo ha registrato circa 15.000 visitatori, con una media di tre nuovi follower al giorno.

I siti web dedicati a ciascun territorio

Oltre al sito corporate principale *arriva.it*, l'azienda ha singoli siti territoriali dedicati ai territori in cui opera (esclusa Roma). L'utilizzo di specifici canali serve ad Arriva Italia per garantire una comunicazione diretta e accessibile per ogni territorio.

I siti territoriali offrono diverse sezioni pensate per rispondere alle molteplici esigenze dei passeggeri: strumenti per la pianificazione dei viaggi, informazioni sui sistemi di bigliettazione attivi nell'area di riferimento, approfondimenti sulla sostenibilità aziendale e comunicazioni di servizio mirate a fornire aggiornamenti tempestivi all'utenza.

In ciascun sito è presente la **sezione "Avvisi al pubblico"**, dedicata specificamente al dialogo con la comunità locale. Questa sezione, aggiornata quotidianamente, riporta eventuali deviazioni delle corse, l'attivazione di nuove linee e le modifiche al servizio, con l'obiettivo di garantire un'informazione chiara e puntuale e ridurre al minimo i disagi legati all'organizzazione e alla gestione del trasporto.

Sui siti web, sono inoltre disponibili le **Carta della mobilità** di ciascun territorio. La carta della mobilità è un documento ufficiale con cui l'azienda di trasporto si impegna pubblicamente nei confronti degli utenti, dichiarando la tipologia e le modalità di esecuzione dei servizi offerti, gli standard di qualità che intende garantire (frequenza, puntualità, pulizia, accessibilità, sicurezza, ecc.), i diritti e i doveri degli utenti, le modalità per presentare reclami o suggerimenti, gli strumenti di monitoraggio e miglioramento della qualità del servizio.

Social network: un canale diretto con gli stakeholder

I social network rappresentano per Arriva Italia uno strumento strategico e dinamico per instaurare un dialogo continuo e trasparente con i propri stakeholder, siano essi istituzioni, partner, dipendenti o passeggeri. La presenza social dell'azienda si sviluppa attraverso due profili istituzionali principali: LinkedIn e Instagram, ciascuno con una funzione comunicativa mirata e complementare.

LinkedIn è il canale privilegiato per la **comunicazione corporate e istituzionale**. Qui, Arriva Italia condivide notizie relative agli eventi aziendali, ai convegni di settore e agli appuntamenti a cui partecipa, mettendo in luce il proprio ruolo attivo anche all'interno del panorama della mobilità sostenibile. Ampio spazio è dedicato anche alle iniziative sociali e ambientali supportate dall'azienda, oltre che alle collaborazioni con enti locali, amministrazioni pubbliche e realtà del territorio. LinkedIn è anche un punto di riferimento per comunicare opportunità professionali, valorizzare i successi del team e promuovere una cultura aziendale improntata su inclusione, innovazione e responsabilità.

Instagram, invece, è pensato per un'interazione più immediata e coinvolgente con le persone e le comunità servite ogni giorno. La comunicazione è orientata principalmente ai passeggeri, con contenuti che promuovono attivamente i servizi di trasporto pubblico locale e le linee commerciali, attraverso grafiche e aggiornamenti in tempo reale. Il canale ospita anche campagne di sensibilizzazione, informazioni utili su mobilità e sostenibilità.

Questa presenza coordinata sui social permette ad Arriva Italia di diffondere contenuti informativi in modo chiaro e tempestivo. Inoltre, favorisce un'immagine aziendale trasparente, aperta al confronto e costantemente proiettata verso l'innovazione e il miglioramento del servizio.

Media Relations e presenza sui media

Nonostante l'evoluzione dei media digitali, la **stampa tradizionale** continua a rivestire un ruolo centrale nella strategia comunicativa di Arriva Italia. Nel corso del 2024, l'azienda ha diffuso circa 30 comunicati stampa, privilegiando notizie di rilievo per la stampa locale, con l'obiettivo di mantenere un legame diretto e costruttivo con le comunità servite. A livello nazionale, la presenza dell'azienda si concretizza attraverso interviste e contributi firmati, che alimentano il dibattito pubblico sui grandi temi della mobilità e della sostenibilità. Le relazioni con i media sono gestite da un ufficio stampa esterno, che garantisce un monitoraggio costante e una pronta risposta alle richieste giornalistiche.

Nel corso del 2024, l'attenzione della stampa locale si è concentrata su alcuni temi rilevanti legati al settore del trasporto pubblico, toccando anche aspetti che coinvolgono Arriva Italia. Tra i principali argomenti trattati figurano alcune criticità operative, come ritardi o irregolarità del servizio, e situazioni legate alla sicurezza e alle condizioni della categoria degli autisti. In particolare, è stato evidenziato un fenomeno che interessa l'intero comparto europeo del trasporto pubblico locale: la **crescente difficoltà nel reperimento di personale qualificato**, in particolare conducenti, che ha avuto ricadute anche a livello locale.

Un ulteriore tema affrontato ha riguardato la **tutela dei lavoratori rispetto a comportamenti ostili da parte dell'utenza**. Su questo fronte, Arriva Italia continua a impegnarsi con iniziative mirate alla prevenzione, al supporto dei dipendenti e al dialogo con le istituzioni, con l'obiettivo di garantire ambienti di lavoro sempre più sicuri e un servizio affidabile per i cittadini.

L'azienda affronta ogni segnalazione come un'opportunità di ascolto e miglioramento, confermando il proprio impegno verso una gestione responsabile, trasparente e orientata alla qualità del servizio.

Partecipazione a eventi e posizionamento pubblico

La **presenza attiva di Arriva Italia nei principali eventi pubblici** testimonia la volontà dell'azienda di essere protagonista nei contesti che contano. L'Amministratore Delegato, Angelo Costa, ha rappresentato l'azienda in appuntamenti di rilievo come il Forum di Cernobbio, Futuro Direzione Nord, Repubblica delle Idee e il Climathon di Courmayeur. Occasioni importanti per rafforzare il posizionamento di Arriva nel panorama nazionale come interlocutore autorevole su innovazione, mobilità sostenibile e transizione ecologica.

Collaborazione con il mondo accademico

Nel percorso di crescita e formazione dei futuri professionisti del settore, Arriva Italia coltiva da anni un **rapporto costruttivo con il mondo universitario**. Partecipando a career day, seminari e programmi formativi, l'azienda si impegna a condividere competenze e visione. Tra le collaborazioni più significative figurano il master MEMIT dell'Università Bocconi e il corso di laurea in Mobility Engineering del Politecnico di Milano e il programma di ELIS Ingegneria Digitale, di cui Arriva Italia è partner da diversi anni. Nell'ambito di quest'ultimo, l'azienda offre ogni anno a uno studente della laurea triennale un periodo di project work in azienda, contribuendo concretamente allo sviluppo di competenze tecniche e trasversali in un contesto professionale.

Eventi aziendali interni: coesione e strategia

Anche all'interno dell'organizzazione, la comunicazione riveste un ruolo chiave. Eventi come la **Management Conference** riuniscono i manager delle diverse sedi aziendali per un confronto diretto sui risultati raggiunti e le prospettive future. Questi momenti non solo rafforzano l'identità e la



coesione interna, ma rappresentano anche un'opportunità per condividere visioni strategiche e promuovere una cultura aziendale orientata all'innovazione.

Nel 2024, tra gli eventi più significativi figura la firma del **Manifesto della comunicazione non ostile**, promosso dall'Associazione Parole O_Stili. Un gesto simbolico e concreto con cui Arriva ha scelto di abbracciare un modello di comunicazione più etica e consapevole. La firma è avvenuta nella sede di Brescia, alla presenza dell'Amministratore Delegato, Angelo Costa, e della fondatrice dell'associazione, Rosy Russo.

Radicamento nel territorio e responsabilità sociale d'impresa

L'impegno di Arriva Italia si riflette quotidianamente anche nelle comunità in cui opera. Ogni **presentazione di nuovi mezzi**, ogni iniziativa volta a incentivare l'utilizzo del trasporto pubblico diventa un'occasione per ribadire la centralità della sostenibilità. Emblematico l'evento del luglio 2024 sul Lago di Garda, dove, in collaborazione con l'Agenzia del TPL di Brescia, è stata promossa l'integrazione tra diverse modalità di trasporto, inclusa la sperimentazione del servizio a chiamata "Chiama Bus".



Il 2024 è stato un anno particolarmente ricco di **iniziative a sfondo sociale e culturale**. Arriva Italia ha partecipato al FIABADAY, manifestazione dedicata all'inclusività e all'abbattimento delle barriere architettoniche, e ha lanciato la propria Foresta Aziendale in collaborazione con Treedom, piantando 1.065 alberi in Colombia, Tanzania, Ghana e Madagascar.



Diversity & Inclusion

Nell'ambito delle attività relative a Diversity & Inclusion, Arriva ha promosso numerose iniziative di sensibilizzazione rivolte alle comunità locali. In particolare, Arriva Italia ha diffuso in modo capillare il numero antiviolenza 1522, utilizzando totem, monitor nelle autostazioni, poster e locandine, con una **campagna di comunicazione ad hoc** destinata a tutti i passeggeri.

L'azienda ha poi aderito alla campagna "Marta", promossa dall'Agenzia del Trasporto Pubblico di Bergamo, per prevenire molestie e violenze sui mezzi pubblici, dimostrando un impegno concreto verso la sicurezza e il rispetto negli spazi condivisi.

Arriva Italia ha ottenuto la **Certificazione UNI/PdR 125:2022 – Parità di genere** a dicembre del 2024, un riconoscimento per le sue politiche attive di parità salariale, tutela della maternità, e promozione del lavoro femminile, grazie anche all'assunzione crescente di autiste: 89 a livello nazionale (8 % del totale) con un divario retributivo sotto l'1 %.

Arriva Udine, società controllata di Arriva Italia, era stata tra le prime realtà del settore a certificarsi secondo la stessa norma già ad aprile 2024, confermando piani di assunzione inclusivi, formazione contro stereotipi e campagne sul territorio a sostegno delle donne.

Sponsorizzazioni e impegno sul territorio

Nell'ottica di generare valore nelle aree territoriali nelle quali opera, Arriva Italia, nel 2024 si è impegnata su diversi fronti per **sostenere iniziative promosse da associazioni o altre realtà significative**, attive all'interno delle comunità locali. Il sostegno che Arriva offre varia a seconda delle esigenze espresse e spazia in diversi settori, da quello culturale a quello sportivo e sociale.

Cultura, sport e solidarietà

Nel campo della cultura, Arriva Italia ha riconfermato il proprio sostegno come Corporate Golden Donor del FAI e ha attivato convenzioni con Fondazione Brescia Musei e il Museo delle Storie di Bergamo, offrendo accessi privilegiati a dipendenti e abbonati.

Anche lo sport rappresenta un ambito di investimento valoriale: l'azienda ha supportato la sezione valdostana della FISI e sponsorizzato l'atleta Etienne Giacuzzo nei campionati regionali di motocross.

Infine, in occasione della Race for the Cure 2024 a Brescia, Arriva ha supportato attivamente l'evento contro il tumore al seno, permettendo ai partecipanti di viaggiare gratuitamente sui propri mezzi e prendendo parte alla manifestazione con una propria squadra aziendale.

A coronamento di un anno intenso e ricco di iniziative, nel periodo natalizio Arriva Italia ha scelto di destinare contributi a otto associazioni locali, ribadendo così il proprio impegno a favore delle comunità nei territori in cui opera.

S3-3 | Processi per porre rimedio agli impatti negativi e canali che consentono alle comunità interessate di esprimere preoccupazioni

Arriva Italia mette a disposizione una pluralità di canali attraverso i quali tutti gli stakeholder possono segnalare comportamenti non conformi o potenzialmente impattanti. Tali canali sono chiaramente indicati sul portale web aziendale, sui canali social e nelle diverse modalità di comunicazione diretta con l'utenza tra cui gli sportelli aziendali e i monitor informativi.

Oltre alla piattaforma informatica, l'Azienda garantisce ulteriori strumenti dedicati alla **raccolta di segnalazioni e reclami**. Tra questi il Contact Center Unico attivo dal lunedì al venerdì dalle 8 alle 20 e il sabato dalle 8 alle 13 sul territorio di Torino, e dal lunedì al sabato dalle 8 alle 18, su tutti gli altri territori e un indirizzo e-mail dedicato. Arriva Italia presidia i territori anche attraverso **sportelli fisici**, presso i quali personale qualificato è a disposizione per fornire informazioni e raccogliere segnalazioni, attraverso apposita modulistica, da parte dell'utenza e della cittadinanza.

Attraverso i canali messi a disposizione, Arriva Italia prende in carico tutte le tipologie di segnalazioni, inclusi i reclami provenienti da utenti della strada o da altre parti terze interessate. Particolare attenzione è riservata agli utenti cosiddetti "deboli" della strada, come ad esempio i ciclisti, che possono segnalare episodi di mancato rispetto delle norme di sicurezza o situazioni potenzialmente pericolose, quali sfiorati incidenti dovuti a comportamenti di guida imprudenti.

Specificamente sugli impatti legati alla sicurezza, Arriva Italia prende in carico le **segnalazioni dei controllori, i verbali di eventuali sinistri e, grazie all'attività di customer care, anche tutte le non conformità ambientali e acustiche**, che potrebbero compromettere la sicurezza dei mezzi in circolazione. Nel 2024 sono state raccolte segnalazioni di questo tipo solo in rarissime occasioni, tutte isolate nei primi mesi dell'anno.

Il dialogo costante con tutti gli stakeholder consente di avere un periodico riscontro sull'adeguatezza dei canali messi a disposizione.

S3-4 | Interventi su impatti rilevanti sulle comunità interessate e approcci per gestire i rischi rilevanti e conseguire opportunità rilevanti per le comunità interessate, nonché efficacia di tali azioni

Interventi per la riduzione degli impatti negativi e per la prevenzione dei rischi

Innovazione e formazione per garantire la sicurezza delle comunità

Per prevenire potenziali impatti negativi sulla sicurezza delle comunità servite, Arriva Italia mette in campo diverse iniziative orientate alla prevenzione e al miglioramento continuo delle proprie attività. Una leva fondamentale è rappresentata dalla formazione costante del personale viaggiante, che partecipa regolarmente a percorsi di aggiornamento per affinare le competenze legate all'utilizzo delle **nuove tecnologie installate a bordo** e per migliorare continuamente lo stile di guida.

Negli ultimi anni, Arriva Italia ha investito in modo crescente in strumenti tecnologici capaci di rendere il servizio più efficiente e sicuro. Gli autobus sono oggi dotati di tecnologie di bordo sempre più evolute, che li rendono veri e propri **datacenter mobili**, richiedendo una solida sicurezza informatica e sistemi di monitoraggio costanti.

Manutenzione continua e test per la prevenzione dei rischi

Per prevenire situazioni di emergenza che potrebbero generare impatti negativi sulle comunità locali e sull'ambiente, Arriva Italia ha sviluppato altresì un piano strutturato che comprende **attività di monitoraggio, manutenzione mezzi e test periodici**, così da garantire la propria capacità di risposta in caso di eventi critici, come incidenti o incendi presso le proprie sedi operative. A titolo esemplificativo, presso il deposito di Bergamo è stata condotta un'esercitazione di Business Continuity che ha simulato la messa fuori uso dell'officina a seguito di un incendio durante l'orario di servizio, verificando la prontezza delle procedure di evacuazione, la tempestività dell'allerta alle autorità competenti e l'attivazione di una task force interna per garantire la continuità del servizio di trasporto pubblico locale. L'esercitazione ha previsto il coinvolgimento dei responsabili di esercizio, manutenzione, ICT, immobili e HSE, nonché il coordinamento con le officine esterne per valutare la capacità di supporto operativo e la messa a disposizione di mezzi sostitutivi in tempi rapidi.

Ogni mezzo Arriva è inoltre sottoposto a controlli di manutenzione regolari e specifici e ad audit ispettivi interni ed esterni. Annualmente, un team della casa madre in UK effettua audit interni a campione, ispezionando circa il 5% della flotta italiana. Questo processo contribuisce a mantenere elevati standard di efficienza e sicurezza su tutto il territorio servito.

Queste attività testimoniano l'impegno di Arriva Italia nel monitorare i propri rischi operativi e nel dotarsi di procedure pronte a minimizzare eventuali impatti sulle comunità servite, garantendo una risposta efficace e tempestiva in caso di emergenze.

Consumatori e utilizzatori finali [ESRS S4]

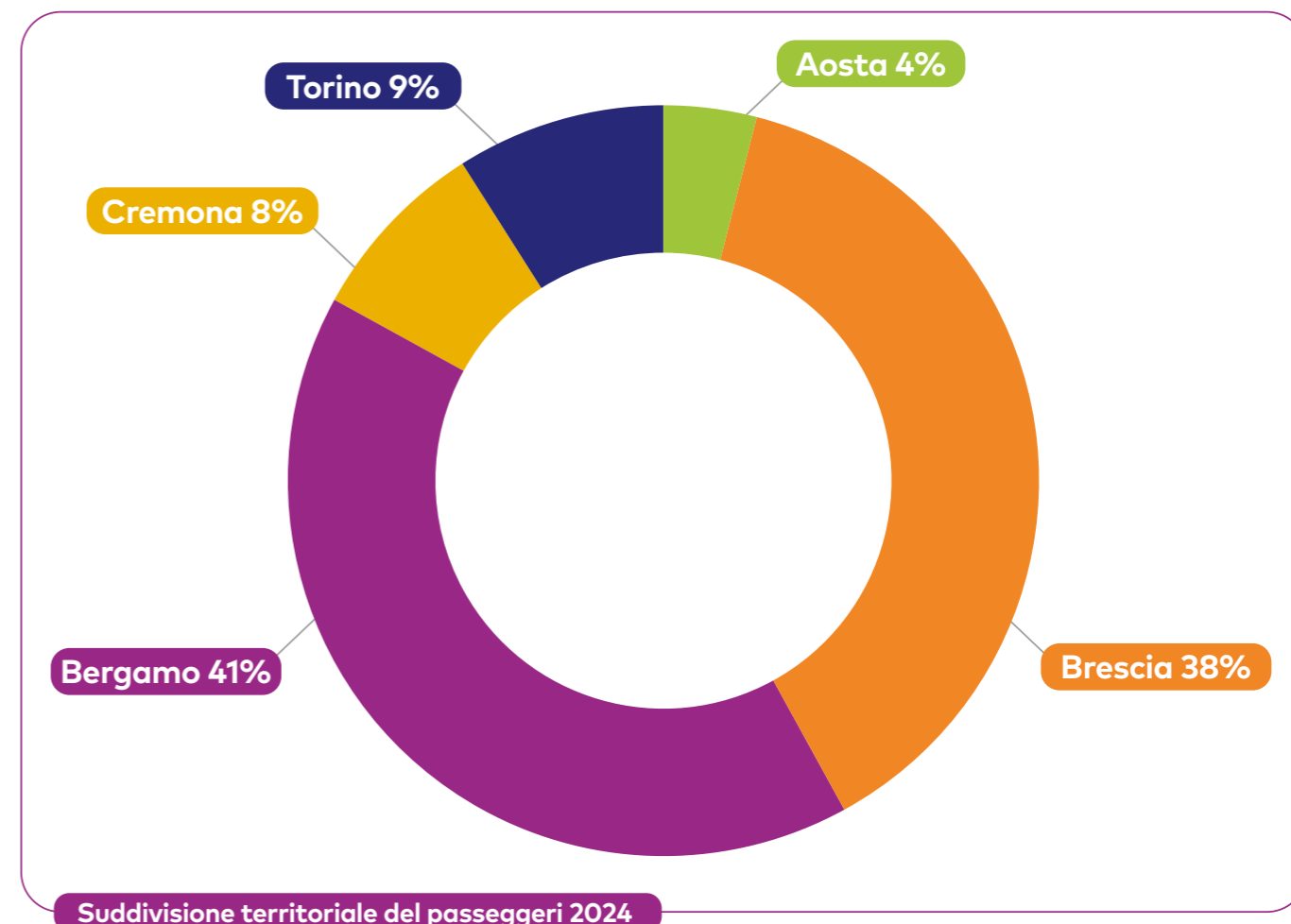
Il presente capitolo tratta gli impatti, i rischi e le opportunità ritenuti rilevanti da Arriva Italia in relazione al tema dei consumatori e utilizzatori finali, così come emersi dal processo di analisi di doppia materialità illustrato nel capitolo dedicato agli aspetti generali di sostenibilità (cfr. ESRS 2- IRO-1).

Gli utenti del servizio [metriche Entity Specific]

L'utenza di Arriva Italia è composta prevalentemente da **cittadini studenti e lavoratori** che utilizzano i servizi di trasporto pubblico locale per gli spostamenti quotidiani, sia in ambito urbano che nelle aree suburbane ed extraurbane servite dall'azienda. A questi si aggiungono **turisti e viaggiatori occasionali** che scelgono il servizio per raggiungere destinazioni turistiche o aeroporti.

Si tratta dunque di un'utenza eterogenea caratterizzata da esigenze diversificate in termini di orari, frequenza delle corse e accessibilità. Particolare attenzione è rivolta alle **persone con disabilità o mobilità ridotta**, alle quali Arriva Italia assicura un'esperienza di viaggio sicura, puntuale e confortevole. Di seguito il dettaglio sull'utenza del 2024, divisa per territori.

Nel 2024 hanno viaggiato sui mezzi di Arriva Italia **49,7 milioni di passeggeri** paganti (ovvero calcolati in base ai titoli di viaggio venduti), così divisi in base alle sedi territoriali del Gruppo.



S4 SBM-3 | Impatti, rischi e opportunità rilevanti e loro interazione con la strategia e il modello aziendale

Arriva Italia genera numerosi **impatti positivi rilevanti** nei confronti di consumatori e utenti finali. Il costante impegno nella chiarezza delle informazioni offerte alla clientela, nonché la diffusione di strumenti capillari e adeguati sul territorio rafforzano la fiducia e permettono agli utenti di compiere scelte consapevoli. Inoltre, l'attenzione alla dimensione sociale del trasporto pubblico si esprime attraverso misure che garantiscano l'inclusività del servizio e l'attenzione a tutte le tipologie di utenza.

A fianco agli impatti positivi, Arriva Italia considera anche i **potenziali impatti negativi** a cui vengono esposti i passeggeri del servizio di trasporto pubblico locale. Tali impatti sono legati principalmente alla sicurezza a bordo dei mezzi di Arriva Italia e alla protezione dei dati personali. Violazioni del GDPR o incidenti informatici possono compromettere la riservatezza delle informazioni personali, con conseguenze anche rilevanti. Allo stesso tempo, gli incidenti possono avere un impatto diretto sulla sicurezza dei passeggeri e compromettere la percezione positiva del viaggio. Un altro elemento che può impattare negativamente sull'esperienza di viaggio è il comportamento discriminatorio degli autisti o degli altri utenti nei confronti di utenti fragili.

Dall'analisi IRO sui consumatori emergono anche **rischi e opportunità** di rilievo commerciale. Le opportunità sono per lo più commerciali e reputazionali: un servizio efficiente e sicuro contribuisce positivamente alla brand reputation e alla continuità del business stesso. Emerge infine un'opportunità più specifica che riguarda la spinta verso l'innovazione digitale derivante dalla necessità di contrastare gli impatti negativi potenziali legati alla privacy degli utenti e alla volontà di migliorare l'efficienza e la sicurezza dei mezzi.

Tra i rischi, si segnalano in particolare il trattamento non conforme dei dati personali, che potrebbe generare danni economici, reputazionali o sociali, e l'eventualità di cyber attacchi che potrebbero generare la perdita o la diffusione di tali dati sensibili. A questi si aggiunge, infine, il rischio reputazionale e sanzionatorio dovuto ai possibili incidenti che potrebbero compromettere la sicurezza degli utenti a bordo dei mezzi.

S4-1 | Politiche connesse ai consumatori e agli utilizzatori finali

Arriva Italia ha integrato le politiche specifiche per la gestione dei consumatori e degli utenti finali all'interno delle Politiche tariffarie e delle Carte della Mobilità. Per maggiori approfondimenti si rimanda al paragrafo "Politiche adottate e relativi requisiti informativi".

S4-2 | Processi di coinvolgimento dei consumatori e degli utilizzatori finali in merito agli impatti

Arriva Italia considera prioritario il **coinvolgimento diretto degli utenti e delle comunità servite** al fine di rilevare esigenze, aspettative e percezioni sulla qualità del servizio. Tale approccio consente di individuare e gestire in modo puntuale gli impatti rilevanti connessi alla propria attività.

Nel corso del 2024, Arriva Italia ha condotto **indagini di Customer Satisfaction** in tutti i bacini serviti, affidando la rilevazione a un soggetto terzo indipendente. Le indagini sono state realizzate attraverso una metodologia consolidata che integra interviste dirette (CAPI) presso le fermate e a bordo dei mezzi e, in alcuni casi, interviste telefoniche (CATI) su campioni selezionati in base al bacino, alla fascia oraria e alla tipologia di servizio utilizzato.

Le campagne sono state realizzate:

- ▶ maggio/giugno 2024 per Bergamo, Brescia e Lecco;
- ▶ aprile 2024 per Cremona;
- ▶ agosto 2024 per Aosta;
- ▶ novembre/dicembre 2024 per Aosta, Bergamo, Brescia, Lecco e Torino.

Riepilogo interviste anno 2024

	Campagne previste	Periodo di effettuazione	Num. previste	Num. interviste	Totale interviste
Bergamo	2	maggio e novembre	1.231	1.243	2.474
Lecco	2	maggio e novembre	635	632	1.267
Brescia	2	maggio e novembre	1.270	1.220	2.490
Cremona	1	aprile	644	-	644
Torino	1	novembre	-	623	623
Aosta	2	luglio/agosto e novembre/dicembre	458	490	948
					Totale: 8.446

Come da tabella riepilogativa, nel 2024 sono state effettuate oltre **8.400 interviste utili**, garantendo un livello di confidenza del 95% e un margine di errore inferiore al 5% sugli indicatori di primo livello.

Gli utenti sono stati invitati a esprimere la propria valutazione attraverso un questionario strutturato su scala 1-10, che ha coperto aspetti quali:

- ▶ sicurezza a bordo;
- ▶ puntualità e regolarità del servizio;
- ▶ frequenza delle corse;
- ▶ pulizia e condizioni igieniche dei mezzi;
- ▶ comfort e affollamento;
- ▶ cortesia e professionalità del personale;
- ▶ facilità di reperimento dei titoli di viaggio;
- ▶ completezza e chiarezza delle informazioni.

Il questionario ha previsto inoltre sezioni dedicate a osservazioni qualitative a risposta libera, con l'obiettivo di raccogliere indicazioni utili ad approfondire i temi percepiti come prioritari dalla clientela.

I risultati delle survey sono stati analizzati in forma aggregata per ciascun bacino e confrontati con i dati storici, al fine di monitorare i trend e identificare aree di miglioramento. I dati sono stati oggetto di restituzione interna alle funzioni operative e al top management, e condivisi con i referenti territoriali per orientare le azioni di miglioramento e i piani di intervento operativo.

Parallelamente alle survey, nel 2024 Arriva Italia ha proseguito le **indagini Mystery Client** su tutti i bacini operativi, con mille osservazioni strutturate secondo la norma UNI EN 13816, per verificare la qualità erogata dal servizio e ridurre il divario tra qualità attesa, erogata e percepita dagli utenti.

Riepilogo osservazioni anno 2024

	Bordo mezzo	Fermate	Rivendite	Call center	web/app	Totale
Bergamo	105	78	29	20	4	236
Lecco	84	28	15	12	4	141
Brescia	105	56	21	20	4	206
Cremona	53	23	10	10	4	100
Torino	100	43	20	20	4	187
Aosta	76	35	8	10	4	133

Totale: 1.003

Il sistema di coinvolgimento della clientela si integra con i **canali ordinari di customer care (numero verde, e-mail, app)**, nonché con i reclami e le segnalazioni, che vengono monitorati in modo sistematico e valorizzati come parte integrante del processo di ascolto e miglioramento continuo del servizio.

Infine, Arriva Italia garantisce la trasparenza e la tutela dei diritti degli utenti anche in materia di protezione dei dati personali, rendendo disponibili in modo chiaro e accessibile tutte le **informative sulla privacy** in una sezione dedicata del sito web. In questa sezione, gli utenti possono trovare le informazioni relative alle finalità e modalità di trattamento dei dati, ai diritti esercitabili e ai riferimenti utili per eventuali richieste o segnalazioni, in coerenza con quanto previsto dal Regolamento UE 2016/679 (GDPR).

Consulta la Privacy Policy di Arriva:



S4-3 | Processi per porre rimedio agli impatti negativi e canali che consentono ai consumatori e agli utilizzatori finali di esprimere preoccupazioni

Arriva Italia gestisce un sistema strutturato di customer care finalizzato a garantire canali accessibili e uniformi attraverso i quali gli utenti possono presentare reclami, segnalazioni e suggerimenti. L'obiettivo è affrontare in maniera tempestiva eventuali impatti negativi connessi al servizio offerto e promuovere un dialogo costante con la clientela.

Il servizio clienti è organizzato in modo centralizzato con una gestione coordinata a livello nazionale e presidi territoriali dedicati, così da assicurare coerenza nelle procedure e uniformità nelle risposte su tutte le aree operative. Il **contact center** unico, raggiungibile al numero unico 035 289 000, fornisce informazioni e assistenza e supporto per la gestione delle segnalazioni. Il servizio è erogato da un team interno e da fornitori esterni incaricati dell'assistenza di primo livello; le richieste che richiedono un ulteriore approfondimento vengono invece gestite direttamente dal personale interno di Arriva Italia per l'assistenza di secondo livello e le verifiche operative.

Oltre al numero unico, gli utenti possono contattare il servizio clienti tramite portale web e, a partire dal 2024, un **chatbot**, rivelatosi particolarmente efficace nella gestione dei picchi di richieste durante il periodo di rinnovo abbonamenti.

Il processo di gestione dei reclami prevede la presa in carico delle segnalazioni attraverso un sistema digitale, la loro verifica puntuale da parte del servizio clienti e, laddove necessario, il coinvolgimento delle funzioni operative competenti per ulteriori approfondimenti. Ogni reclamo viene tracciato e concluso con una risposta all'utente. In caso di situazioni che evidenzino criticità operative, vengono attivati specifici interventi correttivi, che possono includere azioni formative o richiami al personale coinvolto.

Ai fini della presentazione del reclamo, il cliente è tenuto a specificare le proprie generalità e i dati di contatto, fornendo una descrizione chiara dell'accaduto o dell'oggetto della violazione, eventualmente corredata da documenti o informazioni utili a facilitare la ricostruzione della pratica da parte dell'ufficio competente.

Il sistema di customer care rappresenta inoltre uno strumento fondamentale di monitoraggio degli impatti potenzialmente negativi grazie all'analisi periodica delle segnalazioni ricevute e al confronto con i risultati delle indagini di Customer Satisfaction e Mystery Client. I feedback raccolti vengono utilizzati per orientare le decisioni operative e per pianificare azioni correttive, favorendo l'integrazione delle esigenze e delle aspettative degli utenti nei processi di miglioramento del servizio.

In questo ambito, le **Carte della Mobilità** adottate da Arriva Italia nei diversi bacini territoriali costituiscono un riferimento essenziale. Esse definiscono con chiarezza i diritti e i doveri dei viaggiatori, gli standard qualitativi del servizio offerto e le modalità di presentazione dei reclami e delle segnalazioni. Aggiornate periodicamente e disponibili online, assicurano trasparenza e uniformità nel trattamento delle istanze da parte dell'Azienda.

Di seguito si riportano i reclami ricevuti, tutti trattati in modo riservato e nel rispetto dei diritti alla riservatezza e alla protezione dei dati, relativi al 2024.

Numero di reclami	udm	2024
Ricevuti dai clienti ¹²	n	0
Ricevuti dagli utilizzatori finali	n	9.846
Totale (consumatori e utilizzatori finali)		9.846

¹² Nel caso specifico di Arriva Italia, i clienti sono gli enti affidatari del servizio. Al momento, Arriva Italia non dispone di un canale specifico per le segnalazioni di tali enti, con i quali comunque si svolgono interlocuzioni regolari.

In aggiunta a quanto già indicato, il Gruppo Arriva richiede che a livello nazionale venga condotta anche un'altra attività di monitoraggio che consiste nel misurare la soddisfazione dell'ente affidatario. Annualmente, la Direzione Operativa aziendale conduce sondaggi anonimi per misurare la soddisfazione degli enti (Net Promoter Score – NPS), basati su una scala da 1 a 5 e relativi a diversi aspetti del servizio come: affidabilità, qualità, sicurezza e professionalità. È inoltre possibile per l'ente lasciare suggerimenti, indicare le proprie priorità e suggerire delle strategie da attuare in materia di transizione ecologica. I risultati vengono poi analizzati per definire un piano strategico personalizzato (Key Account Management Plan).

S4-4 | Interventi su impatti rilevanti sui consumatori e gli utilizzatori finali, approcci per gestire rischi rilevanti e conseguire opportunità rilevanti in relazione ai consumatori e agli utilizzatori finali, e efficacia di tali azioni

Nell'ottica di prevenire e mitigare i potenziali impatti negativi sugli utenti finali del servizio, Arriva Italia ha attivato un insieme articolato di azioni che concorrono al miglioramento continuo della relazione con i clienti, alla tutela dei loro diritti e all'incremento della qualità del servizio offerto.

Per garantire la protezione dei dati personali degli utenti e prevenire eventuali rischi legati alla perdita o pubblicazione di informazioni sensibili, è stata implementata una **procedura privacy pienamente conforme al GDPR**. Questa misura è parte di un più ampio sistema di protezione che comprende protocolli avanzati di sicurezza, aggiornamenti regolari delle infrastrutture informatiche e rigorosi controlli sugli accessi. L'obiettivo di tale azione è mitigare gli effetti di eventuali incidenti informatici e garantire un livello elevato di tutela rispetto agli standard europei.

Arriva Italia ha inoltre avviato un percorso di utilizzo di un'assistente virtuale a supporto delle attività di customer care, con l'obiettivo di migliorare l'efficienza del servizio e ridurre i tempi di attesa per gli utenti. Nel 2024, l'introduzione del chatbot ha consentito di gestire un numero crescente di richieste in modo automatizzato, con un incremento del 20% nell'utilizzo da parte degli utenti e una conseguente riduzione del carico sui canali tradizionali. Questa innovazione ha permesso di garantire risposte più rapide e di migliorare la tracciabilità delle richieste, assicurando un monitoraggio costante delle stesse.

Contestualmente, Arriva Italia ha implementato nel 2024 attività mirate a migliorare l'esperienza dell'utenza, tra cui lo sviluppo di **sistemi di avvisi in tempo reale sull'app** e sul sito web, il miglioramento della leggibilità degli orari nelle località turistiche e l'ottimizzazione del processo di gestione degli oggetti smarriti. Tali interventi rispondono ai suggerimenti emersi dalle indagini di Customer Satisfaction e contribuiscono a rafforzare la fiducia degli utenti verso il servizio offerto.

Parallelamente, l'azienda ha continuato a garantire la **capillarità della rete di rivendite** sul territorio per facilitare l'acquisto dei titoli di viaggio da parte di tutte le tipologie di utenti, anche in aree periferiche o meno digitalizzate; Arriva Italia è infatti presente su tutti i territori e molti degli esercizi commerciali convenzionati operano anche durante i periodi di festività. Gli sportelli aziendali 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.

Per quanto riguarda il monitoraggio dei rischi, le attività di customer care sono costantemente supervisionate al fine di identificare tempestivamente eventuali criticità e adottare misure correttive. Le segnalazioni ricevute vengono analizzate periodicamente per individuare eventuali trend ricorrenti, consentendo all'azienda di intervenire in modo proattivo per ridurre gli impatti negativi e potenziare le opportunità di miglioramento del servizio.

Si segnala che, nel corso del 2024, non si sono riscontrate violazioni dei diritti umani a danno degli utenti e dei consumatori finali.

S4-5 | Obiettivi legati alla gestione degli impatti rilevanti negativi, al potenziamento degli impatti positivi e alla gestione dei rischi e delle opportunità rilevanti

Arriva Italia definisce obiettivi specifici per la gestione degli impatti negativi e il potenziamento di quelli positivi in relazione agli utenti finali, con un approccio incentrato sul miglioramento continuo della qualità del servizio, sulla gestione dei rischi e sulla valorizzazione delle opportunità generate dalle innovazioni introdotte.

Tra gli obiettivi prioritari rientrano il mantenimento di alti standard di sicurezza, regolarità e puntualità del servizio, la riduzione dei disservizi e l'aumento della soddisfazione dell'utenza, monitorati attraverso indagini di customer satisfaction e mystery client effettuate periodicamente. **L'obiettivo è garantire livelli di soddisfazione superiori all'85% nelle principali aree operative**, favorendo al contempo una maggiore diffusione dell'utilizzo del trasporto pubblico per contribuire alla riduzione dell'impatto ambientale e migliorare la qualità della vita urbana.

Arriva Italia si impegna inoltre a rafforzare la **digitalizzazione dei servizi**, sviluppando sistemi informativi in tempo reale e implementando soluzioni di intelligenza artificiale nel customer care, con l'obiettivo di incrementare l'efficienza delle risposte agli utenti, ridurre i tempi di attesa e migliorare l'accessibilità alle informazioni. Il chatbot introdotto ha già consentito un incremento del 20% delle interazioni automatizzate e il monitoraggio puntuale delle richieste, facilitando il tracciamento e la gestione delle problematiche. In termini di sviluppi futuri, l'azienda mira a digitalizzare ulteriormente il servizio per l'utenza, garantendo la possibilità di acquistare, ad esempio, biglietti ricaricabili e effettuare l'acquisto dei titoli di viaggio direttamente tramite carte o bancomat, anche a bordo dei mezzi.

La formazione continua per il personale è programmata anche sulla base delle esigenze che emergono dal confronto con la clientela; ad esempio, nel 2025 è previsto un corso dedicato alla Lingua dei Segni Italiana (LIS) rivolto agli operatori del servizio di Customer Care, con l'obiettivo di favorire una comunicazione sempre più inclusiva e accessibile.

Sul fronte della **protezione dei dati personali**, l'obiettivo di Arriva Italia è mantenere la piena conformità al GDPR e agli standard europei, riducendo al minimo i rischi di violazioni o perdite di dati sensibili degli utenti. A tale scopo, sono stati implementati protocolli avanzati di sicurezza informatica, aggiornamenti costanti delle infrastrutture e rigorosi controlli sugli accessi, con la finalità di mitigare eventuali incidenti e garantire un elevato livello di protezione dei dati personali degli utenti.

Questi obiettivi sono costantemente monitorati attraverso sistemi di controllo interno, analisi dei reclami e dei suggerimenti ricevuti e confronto con gli standard previsti nelle Carte della Mobilità, al fine di garantire il miglioramento progressivo delle prestazioni e la trasparenza nei confronti degli utenti e delle comunità servite.

04.



Informazioni sulla Governance

bilancio di sostenibilità.24

Informazioni sulla Governance

Una governance fondata su etica e trasparenza

Per Arriva Italia, la governance rappresenta il fondamento su cui costruire un'impresa solida, responsabile e orientata al lungo periodo. Appartenere al Gruppo Arriva significa condividere una cultura aziendale improntata alla legalità, alla trasparenza e al rispetto delle regole, che guida ogni decisione e relazione con stakeholder, istituzioni e comunità.

Le politiche di Gruppo – dalla gestione dei contratti alla condotta etica, dalle risorse umane alla comunicazione – assicurano coerenza, controllo e correttezza in tutte le aree operative. Agire in modo etico non è solo un obbligo, ma una scelta consapevole che tutela la reputazione, rafforza la fiducia e contribuisce alla creazione di valore sostenibile per le persone, i territori e il sistema economico in cui l'azienda opera.

Condotta delle Imprese [ESRS G1]

Il pilastro della governance rappresenta per Arriva Italia un ambito strategico per garantire integrità, trasparenza e correttezza nei rapporti con tutti gli stakeholder. L'analisi di materialità ha individuato **due temi prioritari: la protezione dei whistleblower e la gestione dei rapporti con i fornitori, comprese le prassi di pagamento** (vedi Disclosure su impatti, rischi e opportunità nel capitolo ESRS2).

La presenza di un sistema strutturato di **segnalazione anonima** favorisce l'emersione di situazioni non conformi, riducendo i rischi reputazionali e promuovendo una cultura di responsabilità diffusa.

Sul fronte della supply chain, la collaborazione con fornitori affidabili e virtuosi contribuisce al miglioramento dell'efficienza operativa e della qualità del servizio, mentre eventuali ritardi nei pagamenti possono generare effetti negativi sull'ecosistema economico locale, con ricadute sulla continuità delle relazioni.

In questa prospettiva, le opportunità per Arriva Italia risiedono nella capacità di rafforzare **meccanismi di tutela e ascolto interni, consolidare partnership responsabili lungo la catena di fornitura e garantire prassi contrattuali eque**, in linea con i propri standard di etica e integrità.

G1-1 | Politiche in materia di cultura d'impresa e condotta delle imprese

Le politiche in materia di cultura d'impresa e condotta delle imprese definiscono il quadro valoriale e normativo con cui Arriva Italia promuove un modello di governance etico, trasparente e responsabile nei confronti di tutti gli stakeholder.

In questo contesto, l'Amministratore Delegato e, nei casi relativi al Modello 231 e al Codice Etico, l'Organismo di Vigilanza rivestono il ruolo di organi di amministrazione e controllo responsabili della condotta aziendale.

Si tratta di persone che operano con competenze ed esperienza nel settore dei trasporti, garantendo così adeguata professionalità e continuità nell'attuazione di tali politiche.

Come l'impresa stabilisce, sviluppa, promuove e valuta la propria cultura d'impresa

I principali documenti che definiscono i valori e la cultura d'impresa di Arriva Italia sono il Codice Etico e lo Standard of Business Conduct (il Codice di condotta), oltre che il Code of Conduct for Business Partners (Codice di condotta per i partner commerciali), incluso nei contratti di fornitura e approvato dal Consiglio di Amministrazione nel 2024.

Tutti questi documenti si ispirano ai valori aziendali (**We do the right thing We make the difference We care passionately**) e descrivono i comportamenti attesi in relazione a stakeholder interni ed esterni.

I responsabili dell'attuazione di queste policy sono l'Amministratore Delegato (nel caso del Codice di Condotta in qualità di Compliance Officer) e l'Organismo di Vigilanza.

Il Codice Etico

Raccoglie l'insieme dei valori fatti propri da Arriva Italia nello svolgimento della propria attività e nei rapporti con gli stakeholder. Costituisce parte integrante dell'assetto di corporate governance e del sistema di cui Arriva si è dotata, volto a mitigare il rischio di impresa connesso, in generale, al verificarsi di qualsiasi illecito o irregolarità nello svolgimento dell'attività d'impresa, nonché alla commissione dei reati previsti dal D.lgs. 231/2001. È vincolante per amministratori, sindaci, dirigenti, dipendenti e per tutti i soggetti che operano in nome o per conto di Arriva Italia, e ne sancisce l'obbligo di osservanza, espresso anche in specifiche clausole contrattuali.

Ecco in che modo viene riservata attenzione agli stakeholder chiave nella definizione di questa policy:

Verso i CLIENTI	Verso i rappresentanti della PUBBLICA AMMINISTRAZIONE	Verso i FORNITORI
<p>Il personale deve intrattenere rapporti all'insegna della correttezza e della trasparenza.</p> <p>Ogni dipendente ha come obiettivo primario il conseguimento della piena soddisfazione del cliente.</p>	<p>In tutte le interazioni con esponenti della P.A. (pubblici ufficiali o incaricati di pubblico servizio) il personale deve:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ rispettare le disposizioni legislative vigenti; ▶ rispettare le norme e i principi del Codice Etico aziendale; ▶ preservare la legittimità dell'operato di Arriva Italia e tutelare la sua immagine. <p>È fatto esplicito divieto a tutti i dipendenti di influenzare impropriamente le decisioni della P.A.</p>	<p>Il personale che ha contatto con i fornitori deve sempre agire con la massima trasparenza e correttezza.</p> <p>In nessun caso possono essere accordati trattamenti di favore né discriminazioni tra i fornitori.</p> <p>Tutte le scelte e le decisioni di acquisto devono basarsi su criteri oggettivi di qualità, costo e compliance</p>

Il Codice Etico è disponibile sul sito corporate nella sezione **Etica, Compliance, Integrità** e l'obbligo di rispettarlo (unitamente al Modello 231 e allo Standard of Business Conduct) è espressamente citato in apposite clausole contrattuali inserite in tutti i contratti che disciplinano i rapporti commerciali tra Arriva Italia e i terzi.

Il Codice di condotta (Standard of Business Conduct)

È rivolto ai dipendenti e traduce i principi del Codice in comportamenti operativi e copre aree quali anticorruzione, leggi sulla concorrenza, rapporti con i pubblici ufficiali, conflitti di interesse, antifrode, antiriciclaggio e acquisti.

Pubblicato su intranet e sito corporate e affisso su bacheche aziendali, si conclude con un set di domande esemplificative che aiutano il dipendente a verificare di "fare la cosa giusta".

Tale policy mira a garantire che gli stakeholder si interfaccino sempre con una società rispettosa di tutte le leggi, i regolamenti e gli standard applicabili, che mette la salute e la sicurezza al primo posto, che evita i conflitti di interesse, che rispetta le diverse culture nei Paesi in cui opera, che promuove i diritti umani, che prende decisioni sostenibili per l'ambiente, che tutela i dati personali, che assume un approccio di tolleranza zero verso casi di corruzione e crede nella concorrenza leale e sana.

Il Codice di Condotta per partner commerciali

Questo documento – approvato dal Consiglio di Amministrazione nel maggio 2024 – estende “all'esterno” i principi di responsabilità sociale, integrità, tutela dell'ambiente e sicurezza sul lavoro, richiedendo la loro integrazione nei contratti di fornitura e la firma di adesione formale.

I documenti sopra elencati fanno riferimento a tematiche e principi alla base dell'impegno di Arriva Italia:

- ▶ mantenere tutti al sicuro e in salute
- ▶ essere un luogo di lavoro inclusivo
- ▶ promuovere i diritti umani
- ▶ proteggere i dati personali
- ▶ evitare i conflitti di interesse

Questi valori vengono maggiormente dettagliati all'interno di altre policy, quali:

- ▶ la **Policy in materia di Conflitti di Interesse** (che promuove l'agire sempre con integrità e indipendenza, nel solo interesse dell'azienda e che è supportata da un modello di segnalazione standardizzato disponibile su OneArrivaNet, che consente ai dipendenti e agli amministratori di dichiarare potenziali situazioni di conflitto e di attivare un iter di verifica e approvazione formale);
- ▶ la **Policy in materia di leggi sulla Concorrenza** (che promuove i valori di una concorrenza sana e leale, a tutela degli utenti);
- ▶ la **Policy in materia di Approvvigionamenti** (che definisce gli standard minimi per la selezione dei fornitori e impone un comportamento equo nei confronti dei medesimi, al fine di evitare ingiustificati favoritismi);
- ▶ la **Policy sul rispetto dei Diritti Umani** (Arriva mira a essere un luogo di lavoro inclusivo e un'azienda in cui tutti abbiano le stesse opportunità di lavoro, promozione e carriera);
- ▶ la **Policy in materia di Diversità e Inclusione** (in tema di rispetto dei valori quali diversità, inclusione e parità e repressione di ogni forma di discriminazione);
- ▶ la **Policy in materia di impegni esterni con i Pubblici Ufficiali** (in tema di integrità e neutralità nei rapporti con le Pubbliche Amministrazioni);
- ▶ la **Policy in materia di Social Media** (per la definizione delle modalità di utilizzo degli strumenti informatici, nel rispetto dell'immagine aziendale);
- ▶ la **Politica in materia di Ambiente e Sicurezza** (che definisce gli standard minimi in materia di Salute e Sicurezza dei lavoratori, quali valori da considerare sempre al primo posto per Arriva);
- ▶ la **Politica in materia di tutela dei Dati Personali** (attraverso la quale Arriva promuove il corretto e lecito trattamento e conservazione dei dati personali).

Alle policy sopra elencate si aggiunge la **Politica di responsabilità sociale** collegata alla certificazione SA8000:2014, 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, questa certificazione 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

Arriva Italia ha anche una Politica anticorruzione, di cui parliamo nel paragrafo G1-3 Prevenzione e individuazione della corruzione, coerente con la Convenzione delle Nazioni Unite contro la Corruzione.

Meccanismi di individuazione, segnalazione e indagine

Lo Standard of Business Conduct prevede la possibilità di segnalare eventuali non conformità e/o illeciti al proprio line manager, oppure contattando il responsabile locale della compliance, il responsabile dell'ufficio legale locale o un membro del team compliance.

Le segnalazioni di violazioni del Codice Etico e del Modello 231 sono gestite dall'Organismo di Vigilanza, nel rispetto della riservatezza e senza rivelare l'identità del segnalante senza consenso.

Gli incidenti di condotta, inclusi casi di corruzione e tangenti, vengono investigati tempestivamente, in modo indipendente e oggettivo.

Protezione dei whistle-blowers

La procedura interna “Speaking Up at Arriva” definisce modalità e tutele per le segnalazioni di illeciti, garantendo il divieto di ritorsioni, sanzioni o discriminazioni nei confronti del segnalante e di eventuali soggetti collegati. La policy, che si applica a tutti i dipendenti, è conforme al D.lgs. 24/2023 e alla Direttiva (UE) 2019/1937; la documentazione e il modulo di segnalazione sono disponibili sul sito aziendale nella sezione “Etica, Compliance, Integrità”. Nella stessa pagina è disponibile anche il QR Code per accedere alla “Integrity Line”, lo strumento di segnalazione messo a disposizione dal Gruppo, che si affianca agli strumenti adottati a livello locale.

G1-2 | Gestione dei rapporti con i fornitori

Politica per prevenire i ritardi di pagamento, con particolare attenzione alle PMI

Per garantire solidità finanziaria e tutelare in particolare le piccole e medie imprese nella propria filiera, Arriva Italia ha adottato un sistema di controllo rigoroso che assicura la tempestiva emissione degli ordini di acquisto e il puntuale rispetto dei termini contrattuali di pagamento. Adotta, infatti, la cosiddetta politica “No PO, no Pay”: tutti gli acquisti sono preceduti dall'emissione di un ordine d'acquisto (PO, dall'inglese Payable Outstanding) che deve essere validato prima di qualsiasi erogazione di liquidità.

I termini di pagamento sono definiti contrattualmente e vengono monitorati mensilmente tramite report di “Days Payable Outstanding” (DPO), con l'obiettivo di rispettare sempre le scadenze concordate, in particolare per le piccole e medie imprese.

Eventuali eccezioni sistematiche alla policy “No PO, no Pay” devono essere documentate e approvate dal Direttore Finanziario, garantendo che nessun ritardo diventi prassi consolidata.

Approccio alle relazioni con i fornitori: gestione dei rischi di filiera e impatti sulla sostenibilità

L'approvvigionamento in Arriva Italia segue i principi del Procurement Policy del Gruppo, basati su:

- ▶ **Aggiudicazione competitiva**, con procedure trasparenti e criteri oggettivi di valutazione.
- ▶ **Valutazione e qualificazione dei fornitori**, secondo standard minimi (stabilità finanziaria, assenza di sanzioni, conformità alle leggi locali, accettazione del Codice di Condotta per i Partner Commerciali) e, se necessario, approfondita con una valutazione formale del rischio (criteri di “make or buy”, localizzazione, gestione dati, compliance ambientale e sociale).
- ▶ **Sistema di controllo interno e segregazione dei compiti** per tutte le fasi procure-to-pay, al fine di prevenire errori e frodi.

- ▶ **Screening continuo**, tramite database internazionali e aggiornamenti giornalieri delle banche dati di compliance di Gruppo.

Arriva Italia implementa dettagliate politiche locali in linea con i principi di Gruppo.

Criteri sociali e ambientali nella selezione dei partner contrattuali a monte

Nella fase di selezione e valutazione le offerte vengono attribuite non solo in base al prezzo e ai costi del ciclo di vita, ma anche su:

- ▶ **sostenibilità del prodotto e della filiera** (riduzione CO₂, uso di carburanti alternativi, disponibilità di piani di transizione energetica: in particolare, si tiene conto del Life Cycle Cost per l'acquisto di autobus in modo da favorire concretamente l'economia circolare);
- ▶ **certificazioni ESG** (ad esempio, SA8000, EMAS, ISO 14001, ISO 50001);
- ▶ **impatto sociale** (rispetto dei diritti umani, pari opportunità, salute e sicurezza sul lavoro);
- ▶ **parità di genere e inclusione**, in linea con i criteri PNRR (minimo 30% di presenza femminile e giovanile nell'organico dei fornitori).

Questi criteri vengono pesati all'interno della parte tecnica dell'offerta (generalmente 70 punti su 100), garantendo che il partner scelto contribuisca concretamente agli obiettivi di sostenibilità di Arriva Italia e che ogni aggiudicazione rifletta un "maggior vantaggio economico" in senso ampio.

G1-3 | Prevenzione e individuazione della corruzione

In un'ottica di massima trasparenza e integrità, Arriva Italia adotta e mantiene aggiornata una Politica anticorruzione allineata ai principali riferimenti internazionali, sottoposta a periodica revisione per garantire standard etici e di compliance sempre elevati.

La **Politica anticorruzione**, di cui Arriva Italia è dotata, viene periodicamente revisionata e aggiornata per essere al passo con l'evoluzione legislativa sulla base di riferimenti internazionali: in particolare, il Bribery Act 2010¹², una legge del Parlamento britannico che ha giurisdizione quasi universale. Al momento non si fa riferimento alla Convenzione delle Nazioni Unite contro la corruzione.

Ogni aggiornamento significativo della policy viene approvato dal Consiglio di Amministrazione e in seguito divulgato a tutti i dipendenti mediante canali di comunicazione ufficiali. Segue la pubblicazione sulla Intranet aziendale dove il documento è sempre disponibile, in tutte le lingue ufficiali dei Paesi in cui Arriva opera, nella sua versione più aggiornata poiché la pagina è direttamente collegata a quella gestita dal Gruppo, che si occupa degli aggiornamenti.

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.

La Anti-Bribery policy di Arriva Italia impone a ciascun dipendente di rifiutare (se eccessivi) o notificare (se di valore inferiore a importi predeterminati) regali e/o ospitalità (sono ricompresi anche gli inviti a pranzi, cene, ecc.). Anche le sponsorizzazioni e le donazioni devono rispettare determinati requisiti di approvazione per poter essere effettuate. I regali, le offerte di ospitalità e le sponsorizzazioni devono essere approvati e notificati all'area Compliance, che tiene traccia di tutto ciò che viene segnalato all'interno del Registro Anti-Bribery, approvato almeno una volta all'anno dal Compliance Officer e illustrato in occasione dei Gruppi Consultivi Compliance.

Il comitato di indagine è indipendente rispetto alla catena di gestione coinvolta nella prevenzione e nel rilevamento di corruzione e concussione.

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 di 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.

Formazione sulla condotta aziendale e sulla corruzione

Arriva Italia eroga ogni anno il programma "Corporate Confidence", che copre Standard of Business Conduct, Competition Law, normativa anticorruzione, diritti umani e tutela dei dati personali.

Il ciclo formativo 2024 si è concluso a novembre, mentre per il 2025 sono già attivi moduli su Information Security & Data Protection e Competition (H1) e sono pianificati quelli su Diritti Umani e Anticorruzione (H2).

Ai neoassunti viene inoltre somministrato un percorso ad hoc su compliance, Impegno Etico, Politica anticorruzione e Sistema di Controllo Interno.

Il 100% delle figure a rischio segue annualmente programmi di formazione sulle tematiche di anticorruzione e anti-concussione.

La formazione si rivolge a tutti dipendenti che, per il proprio ruolo, hanno contatti con terzi e/o fornitori, e quindi sono ritenuti potenzialmente esposti ai rischi per i quali vengono formati in materia di Financial Crime.

La formazione si svolge mediante la piattaforma e-learning di Gruppo e i contenuti sono definiti e validati a livello di Gruppo. Si prevede una formazione di base per tutti i nuovi assunti e una formazione di refresh annuale da erogarsi a tutti i dipendenti entrati da +6mesi all'avvio della finestra di formazione.

I moduli formativi in materia di Financial Crime hanno la durata di circa 15 minuti e la formazione è obbligatoria per tutti i dipendenti in target.

Gli argomenti trattati sono comuni a tutti i ruoli e includono: la definizione di corruzione, le policy aziendali in materia e le procedure da seguire in caso di sospetto o rilevamento.

Di seguito il dettaglio per il 2024 che evidenzia il coinvolgimento di manager e organi di amministrazione e controllo.

Copertura della formazione	udm	Funzioni a rischio	Manager	Organi di amministrazione, direzione e controllo	Altri lavoratori propri ¹³
Totale funzioni a rischio	n	207	83	5	119
Totale che riceve formazione	n	207	83	5	119

¹³ In questa sezione, a differenza di quanto considerato nella sezione S1, vengono indicati come:
 Organi di amministrazione, direzione e controllo: i 5 dirigenti che fanno parte del CDA
 Manager: i 17 dirigenti non in CDA + i 66 dipendenti con inquadramento >=205
 Altri lavoratori propri: gli altri dipendenti inclusi nella formazione
 Funzioni a rischio: la somma delle 3 categorie sopracitate.

¹² Per il testo completo: <https://www.legislation.gov.uk/ukpga/2010/23/contents>

Metodo di erogazione e durata

Formazione in aula	ore	0	0	0	0
Formazione computer-based	ore	51,75	20,75	1,25	29,75
Formazione computer-based volontaria	ore	0	0	0	0

Funzioni a maggior rischio di corruzione

Le funzioni più esposte a rischi di corruzione e tangenti sono quelle in contatto con terzi, in particolare Procurement (acquisti), Operations, EHS e Business Development. Queste aree sono soggette a controlli di due diligence sui fornitori, verifiche sulle blacklist e analisi semestrali di eventuali rischi di Financial Crime.

G1-4 | Casi di corruzione attiva o passiva

Nel 2024 Arriva Italia non ha registrato né condanne né ammende per casi di corruzione attiva o passiva.

Inoltre, non si sono neanche registrati episodi di corruzione accertati né cause legali legate alla corruzione intraprese contro l'organizzazione o i suoi dipendenti, di conseguenza, non vi è stato alcun procedimento legale in materia di corruzione attiva o passiva intentato verso l'impresa.

G1-6 | Prassi di pagamento

Arriva Italia si impegna a garantire il rispetto degli impegni di pagamento verso i propri fornitori: circa l'85 % delle fatture viene liquidato entro i termini concordati.

Le modalità di pagamento più diffuse sono a 30 giorni e a 60 giorni; quindi, per una media di regolamento pari a 45 giorni.

Nel 2024 non risultano contenziosi legali in corso per ritardi nei pagamenti.

Si precisa che i pagamenti ai fornitori vengono generalmente effettuati 2 volte al mese (a metà e a fine mese).

Per alcune categorie di fornitori vengono applicate specifiche tempistiche di pagamento, in base alla tipologia di bene o servizio:

- ▶ per quanto riguarda gli **autobus**, indipendentemente dalle condizioni pattuite, le fatture vengono saldate dopo la consegna e il collaudo del mezzo;
- ▶ nel caso dei **carburanti** si paga a vista fattura;
- ▶ i **noleggi** vengono pagati a 30 gg dalla fattura.

Gli altri fornitori vengono pagati in media a 60 gg dalla fattura.



Relazione della Società di Revisione Indipendente sul Bilancio di sostenibilità

I P L U S

Sustainability
to Business

Verona, 24/10/2025

Relazione indipendente sul Report di Sostenibilità di Arriva Italia S.r.l. al 31-12-2024

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

Siamo stati incaricati di effettuare un esame limitato ("limited assurance engagement") del Report di Sostenibilità di **Arriva Italia S.r.l.** (di seguito anche "La Società") relativo all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2024.

Responsabilità degli Amministratori per il Bilancio di Sostenibilità

Gli Amministratori di Arriva Italia s.r.l. sono responsabili della predisposizione della Rendicontazione di Sostenibilità con riferimento agli *European Sustainability Reporting Standards* (ESRS), emessi dalla Commissione europea, così come da loro individuati nella sezione "Esrs 2 (informazioni Generali)" della stessa.

Gli Amministratori sono inoltre responsabili per quella parte del controllo interno da essi ritenuta necessaria al fine di consentire la redazione di una Rendicontazione di Sostenibilità che non contenga errori significativi dovuti a frodi o a comportamenti o eventi non intenzionali.

Gli Amministratori sono altresì responsabili per la definizione degli obiettivi della Società in relazione alle 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 alle norme e ai principi in materia di etica e di indipendenza dell'International Code of Ethics for Professional Accountants (including International Independence Standards) (IESBA Code) 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 il Principio internazionale sulla gestione della qualità (ISQM Italia 1) in base al quale è tenuta a configurare, mettere in atto e rendere operativo un sistema di gestione della qualità che includa direttive o procedure sulla conformità ai principi etici, ai principi professionali e alle disposizioni di legge e regolamentari applicabili.

Studio Scappini Società Benefit Sas Via Carmelitani Scalzi 20 37122 Verona (VR) P.IVA 02920150238 SDI W7YVJK9 studioscappinisas@pec.it T. 045 800 15 61 info@i-plus.it www.i-plus.it

I P L U S

Sustainability
to Business

Responsabilità della società di revisione

È nostra la responsabilità di esprimere, sulla base delle procedure svolte, una conclusione circa la conformità della Rendicontazione di Sostenibilità ai criteri di rendicontazione previsti dagli ESRS selezionati. 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 la Rendicontazione 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 esame completo secondo l'ISAE 3000 Revised ("reasonable assurance engagement") e, conseguentemente, non ci consente di avere la sicurezza di essere venuti a conoscenza di tutti i fatti e le circostanze significativi che potrebbero essere identificati con lo svolgimento di tale esame.

Le procedure svolte sulla Rendicontazione 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 nella Rendicontazione di Sostenibilità, nonché analisi di documenti, ricalcoli ed altre procedure volte all'acquisizione di evidenze ritenute utili.

In particolare, abbiamo svolto le seguenti procedure:

1. comprensione del processo di valutazione della rilevanza delle informazioni incluse nella Rendicontazione di Sostenibilità attraverso l'analisi dell'approccio adottato dall'impresa in merito all'identificazione e alla valutazione degli impatti, dei rischi e delle opportunità rilevanti relativi alle questioni di sostenibilità e verifica della relativa informativa rendicontata nella Rendicontazione di Sostenibilità;
2. comprensione dei processi che sottendono alla generazione, rilevazione e gestione delle informazioni qualitative e quantitative significative incluse nella Rendicontazione 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 di natura qualitativa e quantitativa alla funzione responsabile della predisposizione della Rendicontazione di Sostenibilità.

Studio Scappini Società Benefit Sas Via Carmelitani Scalzi 20 37122 Verona (VR) P.IVA 02920150238 SDI W7YVJK9 studioscappinisas@pec.it T. 045 800 15 61 info@i-plus.it www.i-plus.it

I P L U S

Sustainability
to Business

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

- a) con riferimento alle informazioni qualitative contenute nella Rendicontazione di Sostenibilità abbiamo effettuato interviste e svolto riscontri documentali, su base campionaria, in merito alla coerenza delle stesse con le evidenze disponibili;
- b) con riferimento alle informazioni quantitative, abbiamo svolto procedure analitiche e, ove ritenuto necessario, limitate verifiche, su base campionaria, sull'aggregazione dei dati e sui criteri e sulle metodologie di calcolo utilizzati.

Conclusioni

Sulla base del lavoro svolto, non sono pervenuti alla nostra attenzione elementi che ci facciano ritenere che il Bilancio di Sostenibilità di **Arriva Italia s.r.l.** relativo all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2024 non sia stato redatto, in tutti gli aspetti significativi, con riferimento agli European Sustainability Reporting Standards (ESRS), come descritto nel paragrafo "ESRS 2 (Informazioni Generali)" del Bilancio di Sostenibilità.

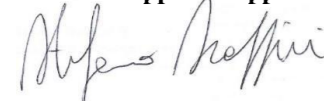
Verona, 24/10/2025

IPLUS

Studio Scappini Società Benefit s.a.s.

Via Carmelitani Scalzi n.20,
37122, Verona (VR)
P.IVA 02920150238

Stefano Scappini - Rappresentante Legale, Dott. Commercialista e Revisore legale



Paola Pizzetti - Dott. Commercialista e Revisore legale

