Autoguidovie

10

ANNI DI VIAGGIO SOSTENIBILE

BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ 2025

AMBIENTE

MUOVIAMO IL PRESENTE
CONNETTIAMO IL FUTURO

COMUNITÀ

RESPONSABILITÀ

PERSONE

BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ 2025

Autoguidovie

Guidati da te.

Indice

Lettera del Presidente 4

Guida alla lettura 6

IL GRUPPO SI PRESENTA 8

Numeri chiave 11

Missione e valori 12

Oltre 110 anni di storia 14

Il Gruppo Autoguidovie 19

Servizi di mobilità e territori serviti 22

Le sfide della mobilità sostenibile 26

La flotta del Gruppo: moderna, sostenibile e sicura 28

Un Gruppo che punta all'innovazione 33

Governance 36

Andamento del Gruppo e investimenti 40

Catena del valore del Gruppo Autoguidovie 42

Rete di relazioni 46

IL NOSTRO IMPEGNO DI SOSTENIBILITÀ 50

Il percorso di sostenibilità del Gruppo 52

10 anni di premi, eventi e riconoscimenti 54

Governance ESG 58

Analisi di doppia materialità 59

Obiettivi ESG 63

Il contributo del Gruppo agli obiettivi di sviluppo sostenibile dell'agenda ONU 64

VALORE AMBIENTALE 70

Highlights 73

Cambiamenti climatici: adattamento e mitigazione 74

Cambiamenti climatici: energia 82

Inquinamento 88

Acqua 93

Uso delle risorse ed economia circolare 96
Performance di MOM: performance ambientali 103

CENTRALITÀ DELLE PERSONE E VIVIBILITÀ DEI TERRITORI 106
Il Gruppo e le sue persone 109
Composizione e profilo del personale 112
Diversità e pari opportunità 120
Formazione e sviluppo 123
Salute e sicurezza 128
Welfare aziendale 133
Remunerazione, crescita e sistemi di valutazione e incentivazione 135
Relazioni industriali 138
Performance di MOM: il Gruppo e le sue persone 140
Comunità e territori 142
Collettività 142
Performance di MOM 151
Clienti 152
I nostri passeggeri 156
Qualità e sicurezza dell'esperienza di viaggio 159
Accessibilità del servizio 168
Informazione e comunicazione per i viaggiatori 177
Performance di MOM: Clienti 182

CONDOTTA DI BUSINESS 184
Highlights 187
Condotta aziendale 188
La gestione delle forniture 198
Performance di MOM: condotta di business 205

Nota metodologica 206
Indice GRI e ESRS 214
Certificazione del bilancio di sostenibilità 222

Lettera del Presidente

La risposta di Autoguidovie all'inversione a E – ovvero alla mobilità sostenibile - oggi la possiamo trovare negli straordinari investimenti effettuati negli ultimi anni, in particolar modo nell'area di Pavia e nella controllata Mobilità di Marca (MOM) di Treviso.

Non solo Autoguidovie si distingue ora come il primo operatore privato in Italia, ma anche per l'età del parco e per i consistenti investimenti in autobus elettrici, a gas e a gasolio ecologico.

La visione di Autoguidovie in senso sostenibile è dimostrata dai dieci anni passati di impegno di tutta la struttura organizzativa e manageriale in questa direzione.

Gli investimenti in autobus, nelle strutture di ricarica e manutenzione sono stati molto elevati, in linea con gli indirizzi in materia di sostenibilità e decarbonizzazione dell'Italia e dell'Europa.

Nel deposito-officina di Pavia sono presenti autobus e postazioni di ricarica per bus elettrici, a gas liquefatto e a gasolio ecologico, rendendo più complessa la gestione del parco, ma rendendo molto più ecologico, silenzioso e sicuro il parco stesso.

La visione di Autoguidovie è pragmatica e orientata al futuro, coniugando nelle scelte e nei servizi sostenibilità, efficacia ed efficienza.

Un sistema di mobilità per i territori serviti, che orienti i cittadini verso l'uso di mezzi collettivi adeguati, puntuali, sicuri e puliti.

Un sistema di mobilità integrato che renda facile e veloce spostarsi nel territorio, verso la propria meta con diversi mezzi tutti sostenibili, collettivi ed economici.

Autoguidovie, proprio in questi giorni, ha avviato, a conferma della nostra volontà e della nostra visione, una maxi gara per

195 nuovi autobus con un mix tecnologico fra autobus elettrici, ibridi e alimentati a biocarburanti.

La scelta di diversificare le tecnologie risponde a una esigenza di diversificare i mezzi in funzione dei diversi servizi: non una unica tecnologia ma la migliore tecnologia per ogni esigenza di servizio.

Una scelta pragmatica e razionale, non ideologica, per coniugare l'efficienza e l'attenzione alla reale sostenibilità ambientale, sociale ed economica.

Una scelta che riguarda anche le infrastrutture di supporto e di ricarica che stiamo diversificando per evitare il pericolo di una richiesta e di un consumo insostenibile di energia, proveniente da un'unica fonte.

Fondamentale, nella visione strategica di Autoguidovie, il ruolo del personale sempre più formato e motivato e delle nuove tecnologie!

Nei prossimi anni i conducenti dovranno impegnarsi in una continua formazione, per adeguarsi alle nuove tecnologie di sicurezza del mezzo e di guida sempre più autonoma.

Da un'intelligenza centrata solo quasi sulla sicurezza del veicolo a un'intelligenza che offre al conducente l'opportunità di assumere un ruolo nuovo e diverso, non solo di guida del mezzo, ma sempre più di controllo e assistenza alla clientela e al servizio.

Un vero e proprio agente di Mobilità, di questo vi racconteremo nel prossimo bilancio!

Buona lettura

Camillo Ranza
Presidente Autoguidovie

Guida alla lettura

Con questa **decima edizione del Bilancio di Sostenibilità**, il Gruppo Autoguidovie conferma la volontà di far crescere in modo sistematico e rigoroso il proprio percorso di sostenibilità, rinforzando cultura interna, strategia e strumenti di misurazione e comunicazione del valore prodotto per comunità e territori.

Principali novità del Bilancio di sostenibilità 2025

- Formalizzazione di un sistema di **governance ESG** trasversale e multivello, rinforzando ulteriormente l'integrazione della sostenibilità nel business
- Adozione dei nuovi **Standard Europei ESRS** con progressivo superamento dello Standard GRI
- Ampliamento del **perimetro di rendicontazione**, che ora include Autoguidovie, Cavourese, STN, Adda bus, Dolomiti Bus e Veneziana
- **Prima analisi di doppia materialità** - con il coinvolgimento degli stakeholder esterni – e individuazione di impatti, rischi e opportunità rilevanti per il Gruppo con le relative politiche di gestione
- Definizione di un **Piano di Obiettivi e target ESG**, collegato al Piano decennale del Trasporto sostenibile dell'ONU
- **Prima misurazione della carbon footprint completa di organizzazione**, completando l'analisi delle emissioni di Scopo 1 e 2, già rendicontate negli anni precedenti, con le emissioni di Scopo 3.

Il documento è articolato in cinque sezioni.

Il Gruppo si presenta: illustra missione, visione, valori e le principali tappe della storia del Gruppo. Descrive servizi, clienti e territori gestiti, le caratteristiche della fotta e gli investimenti in innovazione per far fronte alle sfide della mobilità sostenibile. Presenta il sistema di governance - in termini di composizione e funzioni degli organi – l'andamento economico e le performance del Gruppo. Illustra la catena del valore e il sistema di relazioni con gli stakeholder.

Il nostro impegno di sostenibilità: descrive il percorso di sostenibilità di Autoguidovie con un focus dedicato a dieci anni di eventi, premi e riconoscimenti. Presenta la governance ESG del Gruppo, gli esiti dell'analisi di doppia materialità e gli obiettivi di sostenibilità definiti.

Valore Ambientale: rendiconta l'impegno del Gruppo per l'ambiente, illustrando le attività svolte in termini di riduzione degli impatti connessi a parco rotabile, sedi e siti operativi. Ven-

gono analizzati tutti i temi ambientali materiali: emissioni GHG in atmosfera, consumi energetici, consumi di materie prime, emissioni di inquinanti, consumi idrici e gestione dei rifiuti.

Centralità delle persone e vivibilità dei territori: fornisce un quadro sulla composizione e il profilo del personale, concentrandosi sulle tematiche di formazione e sviluppo, remunerazione e crescita, sistemi di valutazione e incentivazione, salute e sicurezza, welfare aziendale e relazioni con i sindacati. La sezione prosegue con i progetti di coinvolgimento della collettività, al fine di valorizzare i territori in cui il Gruppo opera. Dopo un breve accenno alle stazioni appaltanti e ai contratti di servizio in essere, si illustra il profilo dei passeggeri, approfondendo le distintività e la qualità dell'esperienza di viaggio, l'accessibilità del servizio offerto dal Gruppo e i canali e gli strumenti di comunicazione.

Condotta di business: presenta una breve descrizione delle tematiche relative a etica, integrità e compliance, presentando i sistemi di gestione e le certificazioni del Gruppo. La sezione si chiude con la presentazione delle politiche di gestione della catena di fornitura e le relative procedure di pagamento.

I **capitoli dedicati alla rendicontazione dei temi ESG** esplicitano:

- Impatti, rischi e opportunità rilevanti (IRO)
- Policy e modalità di gestione del tema e degli IRO
- Obiettivi e target definiti per questo primo anno con un orizzonte temporale di breve periodo (2026) trattandosi di un anno particolare per il Gruppo a causa delle gare di affidamento, il cui esito potrebbe cambiare in modo significativo le condizioni di contesto e le attività del Gruppo.
- Azioni e metriche con la rendicontazione di attività e progetti realizzati e performance ESG raggiunte.

La **rendicontazione è consolidata** a livello di Gruppo con **focus su progetti e iniziative distintive realizzate dalle singole società**. Le sezioni Valore ambientale, Centralità delle persone e vivibilità dei territori e Condotta di business si chiudono con la presentazione delle performance di MOM.

UN BUON BILANCIO RICHIEDE METODO

Rendersi conto per rendere conto® è il metodo Refe, società - tra le prime realtà in Italia ad occuparsi, dal 2006, di management della sostenibilità, misurazione delle performance ESG, comunicazione e coinvolgimento informato e consapevole di stakeholder, cittadini e consumatori – che affianca Autoguidovie nel suo percorso di sostenibilità.

L'analisi interna – **rendersi conto** – consente di esplicitare missione e valori, modello di business, obiettivi e policy, ruoli e responsabilità, sistemi di monitoraggio orientati alla misurazione puntuale non solo degli output, ma anche degli impatti ESG prodotti. La comunicazione esterna – **rendere conto** – permette di far conoscere in modo trasparente, verificabile e comprensibile anche ai non addetti ai lavori, scelte, azioni messe in campo e valore generato.

IL GRUPPO SI PRESENTA

NUMERI CHIAVE

Si presentano di seguito i numeri chiave del Gruppo Autoguidovie, completi di tutte le società controllate e collegate: Dolomiti Bus, Cavourese, STN, Girobus, Adda BUS, Venetiana, Veneziana Motoscafi GT e comprensivo di MOM.

58,1 MLN DI KM

PERCORSI E GARANTITI DAI SERVIZI TPL

11 CITTÀ E COMUNITÀ SOSTENIBILI

1.605 AUTOBUS

CON ETÀ MEDIA DI 8,52 ANNI, INFERIORE ALLA MEDIA ITALIANA (9,4 ANNI[1])

13 LOTTA CONTRO IL CAMBIAMENTO CLIMATICO

26 PROVINCE IN 5 REGIONI

SERVITE DALLE LINEE TPL

11 CITTÀ E COMUNITÀ SOSTENIBILI

99,3 MLN

PASSEGGERI HANNO UTILIZZATO I SERVIZI TPL DEL GRUPPO[2]

11 CITTÀ E COMUNITÀ SOSTENIBILI

1.958

PERSONE LAVORANO PER IL GRUPPO TRA PERSONALE VIAGGIANTE E NON VIAGGIANTE

8 LAVORO DIGNITOSO E CRESCITA ECONOMICA

95,3%

PERSONE ASSUNTE A TEMPO INDETERMINATO

8 LAVORO DIGNITOSO E CRESCITA ECONOMICA

93,3%

AUTOBUS A BASSO IMPATTO AMBIENTALE

13 LOTTA CONTRO IL CAMBIAMENTO CLIMATICO

93,4%

RIFIUTI PERICOLOSI RECUPERATI, DERIVANTI SOPRATTUTTO DALLO SMALTIMENTO DEGLI AUTOBUS CONSEGUENTE AI PIANI DI RINNOVO

12 CONSUMO E PRODUZIONE RESPONSABILI

205 MLN DI EURO

VALORE DELLA PRODUZIONE

8 LAVORO DIGNITOSO E CRESCITA ECONOMICA

9 IMPRESE, INNOVAZIONE E INFRASTRUTTURE

1. *Fonte*: ASSTRA-ISFORT-CNEL-AGENS: 21° Rapporto sulla mobilità degli italiani, novembre 2024.

2. Il dato relativo ai passeggeri della società MOM è stato calcolato sulla base dei T.D.V. venduti "per cassa" nel corso dell'esercizio 2022, moltiplicando le vendite per coefficienti prestabiliti e standard.

MISSIONE E VALORI

Autoguidovie, nata nel 1908 a Piacenza, è **la maggiore azienda a capitale privato italiano** che opera nel **settore della mobilità sostenibile** con **servizi di Trasporto Pubblico Locale su gomma, servizi turistici** e di **navigazione**.

La missione di Autoguidovie è muovere le persone in modo sostenibile, lavorando per lo sviluppo di ecosistemi di mobilità in grado di soddisfare i reali bisogni di spostamento sul territorio.

Autoguidovie ritiene che la mobilità collettiva sia strategica per dare risposte alle sfide sociali e ambientali del millennio. Per questo, è impegnata nella costruzione di **un sistema di mobilità moderno, integrato, accessibile, sicuro, rispettoso dell'ambiente, vicino ai bisogni delle persone**, capace di generare valore per i suoi stakeholder, migliorando la vivibilità e le opportunità di mobilità nelle città e nelle periferie.

Autoguidovie si è dotata di una **flotta con mezzi di ultima generazione**, operando con tecnologie d'avanguardia nel campo della sostenibilità ambientale, e attuando una politica di responsabilità sociale che **mette al centro le persone – dipendenti, clienti e collettività**.

Un Gruppo in continua crescita

La crescita di Autoguidovie è caratterizzata da una progressiva espansione, con l'acquisizione di servizi in nuovi territori, a partire dal bacino di origine.

Dal 2005 il Gruppo è cresciuto in Lombardia grazie a importanti gare vinte in Provincia di Cremona, Milano, Monza e Brianza. Nel 2018 ha raddoppiato le sue dimensioni grazie all'aggiudicazione della gara nella Provincia di Pavia e negli anni successivi il Gruppo è ulteriormente cresciuto con l'acquisizione delle Società STN - Società Trasporti Novaresi S.r.l. di Novara, Cavourese S.p.A. di Torino, Dolomiti Bus S.p.A. di Belluno, Adda Bus (già Autoservizi Zani Evaristo S.r.l.). Nel processo di crescita si inserisce l'acquisizione del 30% del capitale della società Mobilità di Marca - MOM di Treviso e il 49% della Società Brusutti S.r.l.

Oltre all'attività principale di gestione dei servizi di Trasporto Pubblico Locale su gomma, il Gruppo Autoguidovie – grazie alle società **Venetiana** S.r.l. (e della sua partecipata Veneziana Motoscafi GT S.r.l.) e **Girobus Viaggi** S.r.l. – esercita anche **attività di navigazione e tour operator**.

Guidati da te

In coerenza con il claim "Guidati da te", che mette le esigenze e la soddisfazione del cliente al centro delle strategie e delle scelte aziendali, Autoguidovie investe in sostenibilità, innovazione e formazione.

Ogni persona nel Gruppo Autoguidovie opera affinché la qualità del lavoro e la professionalità propria e dei colleghi siano orientati a offrire un servizio di mobilità sostenibile, sviluppato sulla base dell'**ascolto delle esigenze e delle istanze del territorio** perseguendo la soddisfazione dei clienti. I comportamenti di ciascuno sono guidati dai principi dell'onestà, legalità, integrità, massimo rispetto dell'altro, trasparenza, reciproca fiducia e uso responsabile di ogni risorsa per il raggiungimento degli obiettivi comuni.

I nostri valori

- **RESPONSABILITÀ INDIVIDUALE E SOCIALE**
- **TRASPARENZA**
- **PASSIONE PER IL PROPRIO LAVORO E DETERMINAZIONE**
- **INNOVAZIONE E DIGITALIZZAZIONE**
- **MOBILITÀ SOSTENIBILE**
- **QUALITÀ DEL SERVIZIO E ORIENTAMENTO AL CLIENTE**

OLTRE 110 ANNI DI STORIA

Autoguidovie viene **fondata nel 1908 da Alberto Laviosa**.

Coraggio, preparazione tecnica, visione del futuro, spirito imprenditoriale, unite al desiderio di interpretare in modo pionieristico le esigenze del trasporto collettivo, hanno caratterizzato **oltre un secolo di storia di una società che oggi è fra i più importanti *player* del Trasporto Pubblico Locale e della mobilità condivisa in Italia**.

In tutto il corso della sua storia, il confronto e la collaborazione con importanti realtà internazionali sono la dimostrazione dell'impegno nel **far crescere sempre più il Gruppo e realizzare le strategie di sviluppo promosse da Camillo Ranza**, nipote di Alberto Laviosa, **attuale Presidente**.

La nascita e lo sviluppo

1908

Alberto Laviosa - proprietario di un'officina di riparazione automezzi - costituisce la società **Autotrasporti Alberto Laviosa Piacenza**. Con **25 autobus**, la società collega le Province di **Piacenza**, **Genova**, **Milano** e **Cremona**.

1920

Al termine della Prima guerra mondiale la società riprende l'attività con il nome di "**Autovie Alta Italia**". L'azienda cresce grazie a nuove concessioni nella Provincia di Piacenza e al collegamento con Genova.

1922

Alberto Laviosa cura la progettazione, produzione e gestione del nuovo sistema di trasporto da lui inventato, la **guidovia**. Laviosa è l'ideatore anche della **Littorina** e della **Titina**.

1932 - LITTORINA
Una delle prime automotrici a trazione termica, in esercizio sulla linea ferroviaria Firenze-Pisa, ispirò le grandi industrie italiane FIAT e BREDA.

1941 - VETTURA DELLA GUIDOVIA DELLA GUARDIA
Veicolo con motore a scoppio e a ruote gommate che in 45 minuti copriva il dislivello di 700 metri tra Genova e il Santuario della Madonna della Guardia.

1954

La società vince la **concessione per il Trasporto Pubblico Locale di Piacenza**. È uno dei periodi più fecondi dell'azienda che inaugura anche una forte **attività di noleggio**.

1959

Il 4 maggio muore Alberto Laviosa. La conduzione della società è affidata agli eredi.

Una nuova prospettiva di innovazione

1992

Camillo Ranza, attuale **Presidente di Autoguidovie**, rileva le quote degli altri azionisti della famiglia e **amministra l'azienda puntando su innovazione, ammodernamento della flotta e nuovi servizi**.

2004

Miobus

Autoguidovie si aggiudica il servizio di trasporto pubblico della **Provincia di Cremona** con AddaTrasporti e del servizio urbano di **Crema** con la controllata **Crema Mobilità (ora MIOBUS)**.

2015

Autoguidovie acquisisce una partecipazione del 29,5% in **Dolomiti Bus di Belluno** e la gestione operativa della stessa; nel mese di luglio **entra in *City Sightseeing* Venezia**, società di navigazione.

DOLOMITIBUS

2018

Autoguidovie è il nuovo gestore del trasporto pubblico della **Provincia di Pavia** comprensivo dei servizi urbani dei ricompresi nel territorio provinciale: l'azienda raddoppia la produzione di servizi TPL raggiungendo i 30 milioni di bus*km annui.

2007

Autoguidovie si aggiudica il servizio di trasporto pubblico dell'**area Sud Est milanese e il servizio per l'area Nord di Milano** (ora Monza e Brianza).

Brianza trasporti

Adda trasporti

MilanoSudEst trasporti

2011

Autoguidovie **sottoscrive con ATM Servizi S.p.A. contratti di subaffidamento per servizi in *gross cost* dell'Area Metropolitana di Milano** (sottoreti Ovest e Sud-Ovest).

Autoguidovie diventa socia del Consorzio **TPB di Bologna** per la gestione dei servizi di Area Metropolitana bolognese e in tale ambito acquisisce la gestione di servizi suburbani.

2012

L'azienda si aggiudica la gara per il servizio della Provincia di Cremona e del Comune di Crema in ATI con le società Star S.p.A., Line S.r.l. e KM S.p.A.

2019

Autoguidovie acquisisce **STN Società Trasporti Novaresi S.r.l.**, società storica della Provincia di Novara che gestisce servizi extraurbani, aeroportuali per Malpensa e di noleggio ed entra nel capitale sociale della società **City Boat S.r.l. di Venezia** con una quota di minoranza.

stn

2020

Autoguidovie assume il controllo della società **City Boat S.r.l. di Venezia** acquisendo la quota di maggioranza.

2021

VENETIANA

Autoguidovie diviene azionista di maggioranza di **Dolomiti Bus** a seguito di aggiudicazione di gara a doppio oggetto e relativo aumento di capitale.

Nel mese di febbraio assume l'intero controllo della società **City Boat S.r.l. di Venezia** e delle controllate **Venetiana S.r.l.** e **Veneziana Motoscafi**.

2022

Autoguidovie acquisisce la Società **Cavourese S.p.A. di Torino** rafforzando la presenza in Piemonte.

Nel corso dell'anno si aggiudica la gara a doppio oggetto indetta dalla Provincia di Treviso per l'individuazione di un nuovo socio di **MOM S.p.A.**

La controllata **Dolomiti Bus** sottoscrive il nuovo Contratto di Servizio di 9 anni per i servizi TPL della Provincia di Belluno e dei Comuni di Belluno, Cortina, Feltre, Auronzo e Pieve di Cadore.

CAVOURESE
Turin Mobility Services

2023

MOM
mobilità di marca

Autoguidovie perfeziona l'aumento di capitale in **MOM** con ingresso di Autoguidovie con una quota pari al 30%, e completa il progetto di fusione della controllata City Boat mediante l'acquisizine del **controllo diretto di Venetiana S.r.l.**

2024

Nel 2024 Autoguidovie acquisisce il 100% della società Autoservizi Zani Evaristo S.r.l. - denominata successivamente **Adda Bus S.r.l.**

Addabus

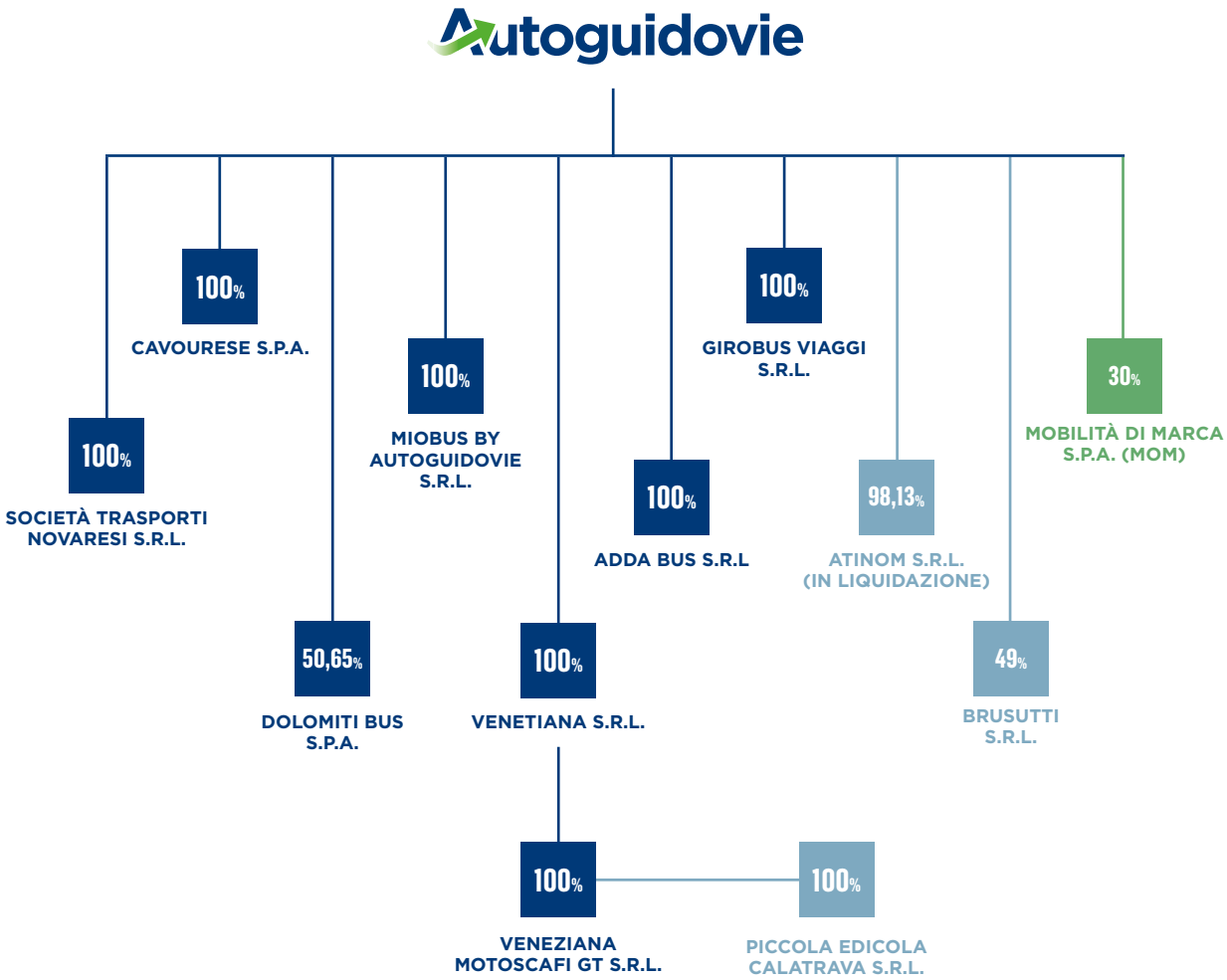
2025

BRUSUTTI

Autoguidovie acquisisce il 49% della società **Brusutti S.r.l.** mediante aggiudicazione di gara pubblica di vendita delle quote societarie da parte della Società A.T.V.O. S.p.A. **Venetiana S.r.l.** reindirizza la propria attività alla gestione di servizi di linea in subaffidamento da ACTV.

IL GRUPPO AUTOGUIDOVIE

Il Gruppo Autoguidovie è composto dalla Capogruppo Autoguidovie S.p.A. - Società a Socio Unico (Ranza S.p.A.) - e dalle società controllate e collegate di seguito rappresentate[3].



In aggiunta alle società presentate in organigramma rientrano nel Gruppo tre società collegate: ATP Esercizio S.r.l. – Carasco (GE) con una quota di partecipazione del 48,46%; Immobiliare Dolomiti Bus S.p.A. – Belluno con una quota di partecipazione del 29,50%; Ataf Gestioni S.r.l. con una quota di partecipazione del 5%.

La Società MOM, della quale Autoguidovie possiede il 30% delle quote e che redige un proprio Bilancio di Sostenibilità, viene integrata alla rendicontazione in quanto consolidata con metodo proporzionale nel Bilancio Consolidato di Autoguidovie.

3. In colore blu e verde le società - rispettivamente controllate e collegate - rendicontate all'interno di questo Bilancio di Sostenibilità. In azzurro le società controllate non rendicontate.

SOCIETÀ	ATTIVITÀ
Autoguidovie	**AUTOGUIDOVIE S.P.A.** Autoguidovie offre servizi di Trasporto Pubblico Locale nei territori della **Città Metropolitana di Milano e nelle provincie di Monza e Brianza, Cremona, Bergamo** - tramite la società consortile Bergamo Sud trasporti S.c.a.r.l. - **Pavia e Bologna** – tramite la società consortile TBP S.c.a.r.l.
Miobus	**MIOBUS BY AUTOGUIDOVIE S.R.L.** Servizio di Trasporto Pubblico Locale nel **Comune di Crema**. Nata nel 2005, come Crema Mobilità, da sempre interamente controllata da Autoguidovie S.p.A.
Addabus	**ADDA BUS S.R.L.** Servizio di Trasporto Pubblico Locale urbano di **Vimercate e Bussero** ed extra urbano **nell'area di Milano est, Bergamo e Lecco**. Azienda fondata nel 1951, è stata acquisita da Autoguidovie, come Autoservizi Zani Evaristo S.r.l., a settembre 2024 e successivamente ridenominata Adda Bus S.r.l.
DOLOMITIBUS	**DOLOMITI BUS S.P.A.** Servizio di Trasporto Pubblico Locale della **Provincia di Belluno** e per i comuni di Belluno, Auronzo di Cadore, Cortina, Feltre e Pieve di Cadore. Azienda storica attiva dal 1914. Autoguidovie è entrata nel capitale sociale di Dolomiti Bus nel 2015 con una quota di minoranza (29,5%) e ha successivamente acquisito la quota di maggioranza (50,65%) a luglio 2021.
CAVOURESE Turin Mobility Services	**CAVOURESE S.P.A.** Servizio di Trasporto pubblico nella **Città Metropolitana di Torino** e nei comuni di **Pinerolo** e **Giaveno** nell'ambito del Consorzio Extra.TO. Gestisce contratti in sub-affidamento per GTT - Gruppo Torinese Trasporti; gestisce contratti scuolabus e servizi di trasporto speciali. Azienda attiva dal 1946, è stata acquisita da Autoguidovie nel 2022.
STN	**SOCIETÀ TRASPORTI NOVARESI S.R.L.** Servizio di Trasporto pubblico extraurbano della **Provincia di Novara**, con le linee verso la provincia di Verbania Cusio Ossola, nonché del servizio di linea verso l'aeroporto di Malpensa. Azienda storica attiva sin dal 1925, è stata acquisita da Autoguidovie nel mese di luglio 2019.
VENETIANA	**VENETIANA S.R.L.** Servizio di **trasporto pubblico lagunare di Venezia** con servizi di linea in subaffidamento da ACTV, con contratto aggiudicato mediante gara pubblica con scadenza 2029. La società è attiva dal 2007 con la precedente denominazione City Sightseeing Venezia ed è stata acquisita interamente da Autoguidovie (come City Boat S.r.l.) nel 2022.
Veneziana Motoscafi	**VENEZIANA MOTOSCAFI GT S.R.L.** Servizio di noleggio imbarcazioni per trasporto privato di persone nella laguna di **Venezia**. Veneziana Motoscafi è controllata al 100% da Venetiana S.r.l.
GIROBUS VIAGGI	**GIROBUS VIAGGI S.R.L.** Tour operator, attivo dal 2002, specializzato in viaggi di Gruppo per scuole, CRAL e aziende, offre pacchetti di viaggio nazionali e internazionali, **da sempre interamente controllata da Autoguidovie.**
MOM mobilità di marca	**MOM S.P.A. (Società Collegata)** Servizio di Trasporto Pubblico Locale della Provincia di **Treviso**. Dal 2023, Autoguidovie è socia della Società, con quota pari al 30%.
BRUSUTTI	**BRUSUTTI S.R.L. (Società Collegata)** Servizio di Trasporto Pubblico locale tra Venezia e il bellunese e interregionale tra Venezia e il Trentino. Gestisce inoltre un servizio a noleggio e un parcheggio auto con relativo servizio navetta per l'aeroporto di Venezia. Autoguidovie è socia della Società, con quota pari al 49%, dal 2025.

Sedi e siti operativi

La **sede centrale del Gruppo** è a Milano, in Via Quintiliano 18, dove sono accentrate le funzioni di staff. La presenza sui territori serviti si articola in diverse sedi, siti operativi e officine per ciascuna società.

SOCIETÀ	SITI OPERATIVI	OFFICINE
AUTOGUIDOVIE **Milano - Via Quintiliano 18**	33	6
ADDA BUS **Vimercate - Via Po 6**	2	1
DOLOMITI BUS **Belluno - Via Col da Ren 14**	17	1
CAVOURESE **Torino - Strada del Drosso 77**	8	4
STN **Novara - Via Gibellini 40**	1[4]	
VENETIANA E VENEZIANA MGT **Venezia - Sestiere Santa Croce 504**	1	0
MOM **Treviso - Via Castellana 50**	5	5

All'interno delle officine, localizzate in modo funzionale alla logistica di servizio, vengono svolte una o più delle seguenti attività:

- manutenzione degli automezzi, comprese le attività di controllo e stoccaggio dei materiali
- lavaggio esterno degli automezzi con appositi impianti
- rifornimento di carburante
- rimessaggio degli automezzi nelle pause del servizio autostazione, con salita e discesa dei passeggeri e brevi soste degli automezzi
- attività di controllo in accettazione su fornitura di beni, materiali e servizi relativi a sostanze potenzialmente pericolose per l'ambiente
- attività di manutenzione ordinaria e straordinaria degli immobili, con particolare attenzione alla riduzione degli impatti ambientali
- attività di amministrazione.

4. Unica Sede che svolge la funzione di sede centrale amministrativa, officina e sito operativo.

SERVIZI DI MOBILITÀ E TERRITORI SERVITI

Il Gruppo Autoguidovie - presente in Lombardia, Piemonte, Veneto ed Emilia-Romagna - si distingue per la varietà dei servizi di mobilità offerti: dal Trasporto Pubblico Locale - urbano, suburbano, extraurbano e scuolabus - ai servizi di trasporto finalizzato e turistici.

GRUPPO

4 REGIONI
24 PROVINCE

TERRITORI CON SERVIZI GESTITI DIRETTAMENTE O INDIRETTAMENTE

42,3 MLN DI KM
PERCORSI DAI SERVIZI TPL SU GOMMA[6]

14,8 MILA ORE MOTO
REALIZZATE CON SERVIZI DI NAVIGAZIONE

71,4
MLN DI PASSEGGERI
DEI SERVIZI TPL[7]

MOM

2 REGIONI*
6 PROVINCE

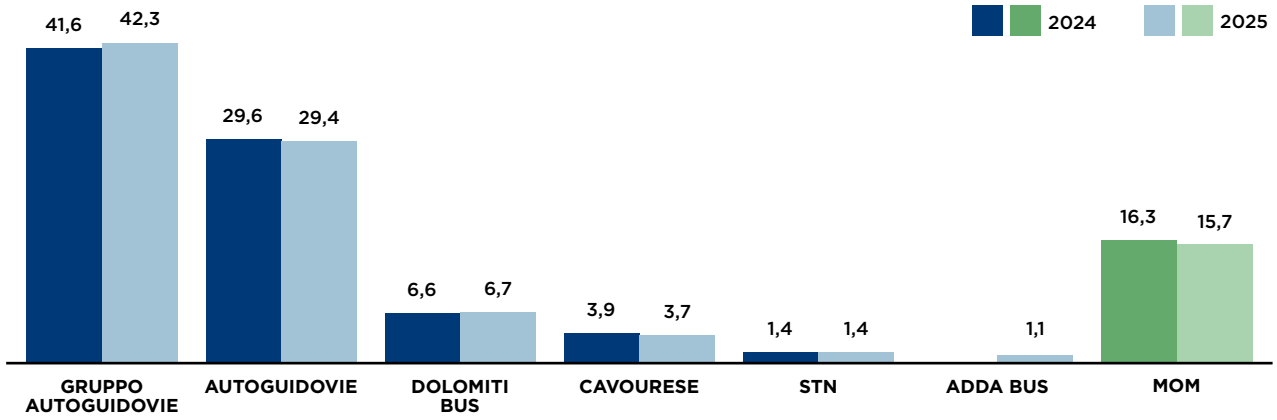
15,7
MLN DI KM[8] PERCORSI

27,9
MLN DI PASSEGGERI

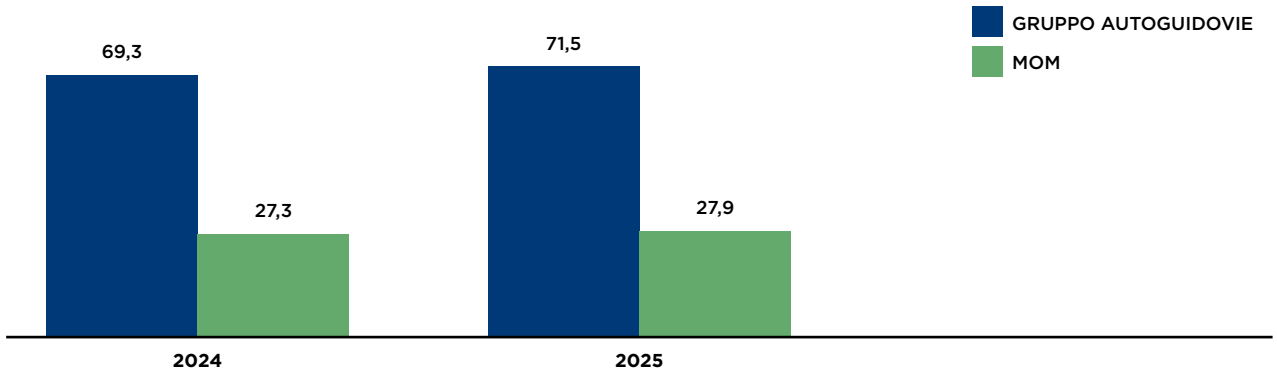
*Veneto e Friuli-Venezia Giulia

5. Lombardia, Piemonte, Veneto ed Emilia-Romagna. I servizi di Dolomiti Bus hanno estensioni anche in Trentino-Alto Adige e Friuli-Venezia Giulia limitatamente ad alcune corse. **6.** Km di servizio TPL svolti, relativi ai contratti di servizio sottoscritti con gli enti affidanti del Gruppo Autoguidovie e MOM. **7.** Non comprendono i passeggeri trasportati relativi ai servizi non TPL, atipici e da noleggio. **8.** Km di servizio TPL svolti, relativi ai contratti di servizio sottoscritti con gli enti affidanti del Gruppo Autoguidovie e MOM.

KM PERCORSI PER SOCIETÀ - SERVIZIO TPL (MLN)



PASSEGGERI DEI SERVIZI TPL (MLN)



TRASPORTO PUBBLICO LOCALE – TPL

Il servizio TPL urbano copre i percorsi all'interno delle città, il suburbano e l'extraurbano si concentrano su collegamenti che uniscono le aree periferiche e quelle extra-cittadine, rispondendo alle esigenze di chi si sposta da e verso le zone fuori dal centro cittadino.

- **Servizi di trasporto di linea** – servizi continuativi o periodici, con itinerari, orari, frequenze e tariffe prestabilite, ad accesso generalizzato o indirizzato a specifiche categorie di utenti. Il servizio include, in alcuni territori, lo **Scuolabus**.
- **Servizi a chiamata** – servizi che utilizzano mezzi pubblici di piccole dimensioni per spostamenti personalizzati in base alle richieste degli utenti, offrendo orari e itinerari flessibili. Sono prenotabili tramite telefono o App dedicata, con un'organizzazione dei viaggi in base alle effettive prenotazioni e notifiche in tempo reale per i clienti.

SERVIZI DI TRASPORTO FINALIZZATO E SERVIZI TURISTICI

Sono servizi volti al raggiungimento di una destinazione con specifica funzione come luoghi di lavoro, di istruzione, di cura, di svago, di aggregazione sociale. Sono offerti in maniera indifferenziata a diverse categorie di persone (studenti, lavoratori, anziani, ecc.). Le auto NCC (Noleggio Con Conducente) garantiscono un trasporto privato, ideale per trasferimenti individuali o di piccoli gruppi; gli autobus NCC offrono soluzioni per gruppi più numerosi, con itinerari personalizzabili.
I servizi di trasporto finalizzato comprendo anche i **servizi di trasporto turistico.**

Di seguito le informazioni principali relative ai servizi TPL gestiti dal Gruppo nei territori di competenza.

AUTOGUIDOVIE S.P.A. E MIOBUS S.R.L.		
AREA DI CREMONA E URBANA DI CREMA Servizi di Trasporto Pubblico Locale del Lotto Nord della Provincia di Cremona in ATI e Servizio urbano di Crema (linee ad orario e a chiamata) attraverso la controllata **Miobus** S.r.l. **Linea Bergamo - Crema** nell'ambito del Consorzio Bergamo Sud Trasporti S.c.a.r.l.		**Circa 4,3 milioni di km** di percorrenza annua
		17 linee extraurbane Cremona **5 linee urbane a Crema** **Servizio a chiamata** **1 linea extraurbana Bergamo**
AREA DI MONZA E BRIANZA E PADERNO DUGNANO Servizio di Trasporto Pubblico Locale di un lotto della Provincia di Monza e Brianza e del Comune di Monza. Servizio di TPL urbano del Comune di Paderno Dugnano (gestito in ATI con Air Pullman S.p.A.).		**Circa 3,9 milioni di km** di percorrenza annua
		17 linee extraurbane ed urbane a Monza **6 linee urbane a Paderno** **Servizio a chiamata a Paderno**
AREA DI MILANO SUD EST (MISE) Servizio di Trasporto Pubblico Locale del Lotto Sud-Est della Città Metropolitana di Milano. Servizi urbani di Melzo e San Donato Milanese.		**Circa 3,9 milioni di km** di percorrenza annua
		18 linee extraurbane **2 linee urbane a Melzo** **5 linee urbane a San Donato Milanese**
AREA DI PAVIA Servizio di Trasporto Pubblico Locale della Provincia di Pavia, inclusi i servizi urbani di Pavia, Voghera, Sannazzaro de' Burgondi e servizi a chiamata.		**Circa 13 milioni di km** di percorrenza annua
		71 linee extraurbane **28 linee urbane** **Servizio a chiamata Oltrepò** **Servizio a chiamata Noctibus a Pavia**
AREA DI MILANO SUD OVEST[9] Servizio di Area Metropolitana di Milano (sottoreti Ovest e Sud-Ovest) in sub-affidamento da ATM S.p.A.		**Circa 2,7 milioni di km** di percorrenza annua
		8 linee **Servizio Smartbus di Basiglio**
AREA DI BOLOGNA[10] Servizio di Area Metropolitana di Bologna nell'ambito del Consorzio TPB.		**Circa 1,2 milioni di km** di percorrenza annua
		15 linee extraurbane **1 linea urbana** **1 linea sostitutiva**

ADDA BUS S.P.A.		
AREE DI BERGAMO / BUSSERO / LECCO / VIMERCATE Servizio di Trasporto Pubblico Locale nelle aree di Bergamo, Bussero, Lecco e Vimercate e servizi a chiamata.		**Circa 1,1 milioni di km** di percorrenza annua
		10 linee extraurbane **5 linee urbane** **Servizio a chiamata a Vimercate**

9. La gestione del servizio è in carico ad ATM S.p.A., pertanto, i dati relativi a passeggeri, reclami, sinistri e percentuale di corse effettuate sul totale di corse programmate nell'area non sono disponibili per la rendicontazione all'interno del presente documento.
10. La gestione del servizio è in carico a TPB S.c.a.r.l., pertanto, i dati relativi a passeggeri, reclami, sinistri e percentuale di corse effettuate sul totale di corse programmate nell'area non sono disponibili per la rendicontazione all'interno del presente documento.

DOLOMITI BUS S.P.A.

AREA DI BELLUNO

Servizio di Trasporto Pubblico Locale urbano ed extraurbano della Provincia di Belluno e dei comuni di Belluno, Auronzo di Cadore, Cortina, Feltre e Pieve di Cadore.

6,7 milioni di km
di percorrenza annua

56 linee extraurbane
29 linee urbane
2 servizi a chiamata

CAVOURESE S.P.A.

AREA DI TORINO

Servizio di Trasporto Pubblico Locale della Provincia di Torino, nell'ambito del consorzio Extra.TO, e servizio urbano di Torino in subaffidamento da GTT S.p.A.

Circa 3,7 milioni di km
di percorrenza annua

36 linee extraurbane
3 linee urbane a chiamata
9 linee urbane in subaffidamento

STN S.R.L.

AREA DI NOVARA

Servizio di Trasporto Pubblico Locale extraurbano della Provincia di Novara in ATI.

1,4 milioni di km
di percorrenza annua

7 linee extraurbane

VENETIANA S.R.L.

LAGUNA DI VENEZIA

Servizio di navigazione commerciale mediante linee Hop on Hop off.

Servizi di TPL di rinforzo in subaffidamento da AVM/ACTV.

14.886 ore di moto
nell'anno

2 linee in subaffidamento

MOM

AREA DI TREVISO

Servizio di trasporto pubblico nella provincia di Treviso, con linee extraurbane che collegano le principali città del Veneto.

I servizi di MOM raggiungono l'aeroporto di Treviso, le spiagge di Jesolo e una parte della provincia di Pordenone, inclusa Sacile.

La società gestisce anche il trasporto urbano nelle città di Treviso, Vittorio Veneto, Conegliano e Montebelluna.

16 milioni di km
di percorrenza annua

92 linee extraurbane
26 linee urbane

LE SFIDE DELLA MOBILITÀ SOSTENIBILE

Il settore dei trasporti riveste un ruolo di rilievo in termini di impatto ambientale e sociale ed è al **centro delle strategie globali, europee e nazionali** volte a promuovere una transizione verso una mobilità più sostenibile.

MONDO

8,2 $GtCO_2$

EMISSIONI DI GHG PRODOTTE DAL SETTORE **TRASPORTI** (2024)[11]

12%

EMISSIONI DI GHG DERIVANTI DAL **TRASPORTO SU STRADA**, IL TERZO SETTORE PIÙ INQUINANTE (2023)[12]

4%

ENERGIA DA FONTI RINNOVABILI CONSUMATA DAL SETTORE DEI TRASPORTI, DI CUI IL 90% DA **BIOCARBURANTI**[13] (2022)

EUROPA

1,04 $GtCO_2$

EMISSIONI DI GHG PRODOTTE DAL SETTORE **TRASPORTI** (2022)[14]

73%

EMISSIONI[15] DERIVANTI DAL **TRASPORTO SU STRADA** SUL TOTALE DELLE EMISSIONI PRODOTTE COMPLESSIVAMENTE DAI TRASPORTI (2023)

11,3%

ENERGIA DA FONTI RINNOVABILI CONSUMATA DAL SETTORE DEI TRASPORTI (2024)[16]

ITALIA

108,9 MLN T

GAS CLIMALTERANTI PRODOTTI DAL SISTEMA DEI TRASPORTI (2023)

92,6%

EMISSIONI[17] DERIVANTI DAL **TRASPORTO SU STRADA** SUL TOTALE DELLE EMISSIONI PRODOTTE COMPLESSIVAMENTE DAI TRASPORTI (2023)

10,0%

ENERGIA DA FONTI RINNOVABILI CONSUMATA DAL SETTORE DEI TRASPORTI (2024)

11. Fonte: World Bank Group. **12.** Fonte: Statista. **13.** Fonte: United Nations - Department of Economic and Social Affairs.
14. Fonte: Agenzia Europea dell'Ambiente. **15.** Fonte: European Environmental Agency. **16.** Fonte: Gestore dei servizi energetici - GSE.
17. Fonte: ISPRA.

DECENNIO DEL TRASPORTO SOSTENIBILE DELL'ONU

A dicembre 2025, il *Dipartimento degli Affari Economici e Sociali delle Nazioni Unite* ha elaborato un **Piano di implementazione** per il ***Decennio del Trasporto Sostenibile*** (2026-2035) individuando l**e aree prioritarie** e i relativi **mezzi di attuazione** necessari per promuovere un'azione trasformativa da parte di tutti gli attori coinvolti nel settore dei trasporti. I pilastri di tale programma sono: **l'accessibilità, la decarbonizzazione, la vivibilità del territorio, la sicurezza, l'innovazione e l'efficienza logistica**.

Seguendo queste direttrici, il Decennio offre un'opportunità unica per trasformare i sistemi di trasporto in linea con più ampi obiettivi economici, sociali e ambientali. Le decisioni e gli investimenti compiuti oggi plasmeranno i sistemi di mobilità per i decenni a venire, ben oltre il 2035. La pianificazione di lungo periodo, la ricerca, la modellazione di scenari sono essenziali per gettare le basi per una mobilità sostenibile e resiliente, che risponda alle esigenze di un mondo in rapido cambiamento.

A che punto siamo in Italia

9,4

ETÀ MEDIA DEL PARCO AUTOBUS (2024)[18]

1°

PAESE IN EUROPA PER NUMERO DI AUTO IN RAPPORTO ALLA POPOLAZIONE, 701 AUTO PER 1.000 ABITANTI (2024)

40

AUTO IN MEDIA IN MENO PER OGNI AUTOBUS CIRCOLANTE

Il **modello di mobilità italiano** produce conseguenze sul piano ambientale, della salute delle persone e della sicurezza:

- il 53% delle città del campione del rapporto "Mal'Aria di città" di Legambiente ha registrato nel 2025 valori di inquinamento atmosferico da PM10 superiori a quelli previsti al 2030 dalla proposta di revisione della direttiva Europea sulla qualità dell'aria
- ogni anno muoiono circa 3.000 persone a causa di incidenti stradali, 3.030 nel 2024[19].

Il **trasporto pubblico** può giocare un **ruolo centrale nel supportare la transizione verso un modello più sostenibile**. Nel 2023 gli autobus hanno contribuito solo al 2,7% delle emissioni di CO_2 del traffico stradale, percentuale in calo grazie al rinnovamento dei mezzi[20]. Una leva importante per la **decarbonizzazione del settore** è rappresentata dal **PNRR**, che ha previsto uno stanziamento di oltre 8,5 miliardi di euro, a cui si è aggiunto il Piano Nazionale per gli investimenti complementari al PNRR, per un valore complessivo dei finanziamenti di oltre 32 miliardi di euro fino al 2033.

Un importante paradigma evolutivo per il settore è il **"Mobility as a Service" (MaaS)**, che promuove l'idea di un'organizzazione sempre più incentrata sul concetto di servizio di mobilità anziché sul mezzo di trasporto. Gli elementi chiave in questo modello sono l'integrazione, la condivisione, la flessibilità e l'ottimizzazione, sostenuti dall'ampio utilizzo di strumenti digitali come piattaforme, App e aggregatori che forniscono informazioni sulla mobilità.

18. Fonte: Le performance delle imprese di trasporto pubblico locale – 7° Rapporto Intesa Sanpaolo – ASSTRA 2025. **19.** Fonte: ISTAT.
20. Fonte: Conto Nazionale delle Infrastrutture e dei Trasporti – Anni 2022-2023 - Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti.

LA FLOTTA DEL GRUPPO: MODERNA, SOSTENIBILE E SICURA

Parco autobus

Il Gruppo Autoguidovie dispone di una delle flotte più moderne ed ecologiche in Italia. A garanzia della qualità offerta e dell'attenzione alla sostenibilità, il Gruppo ritiene prioritario mantenere elevati livelli di sicurezza, rispetto dell'ambiente e comfort a bordo dei propri bus.

GRUPPO

1.180
AUTOBUS

8,34
ANNI L'ETÀ MEDIA
9,4 L'ETÀ MEDIA IN ITALIA[21]

96,7%
A BASSO IMPATTO AMBIENTALE EURO 5, EEV, EURO 6 O ELETTRICI
+1,3 PUNTI PERCENTUALI DAL 2024

MOM

425
AUTOBUS

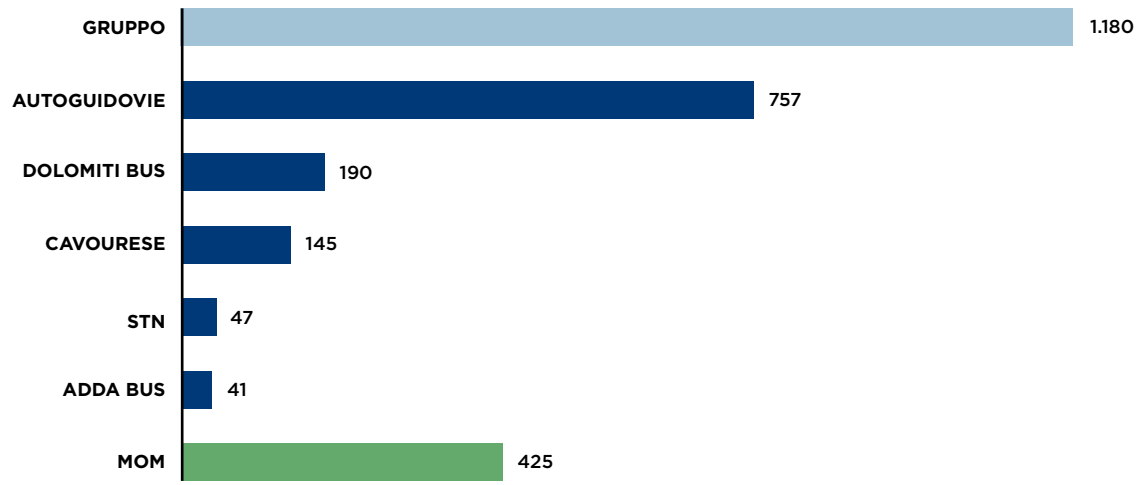
9,01
ANNI L'ETÀ MEDIA

84%
EURO 5, EEV, EURO 6 O ELETTRICI
+30 PUNTI PERCENTUALI DAL 2024

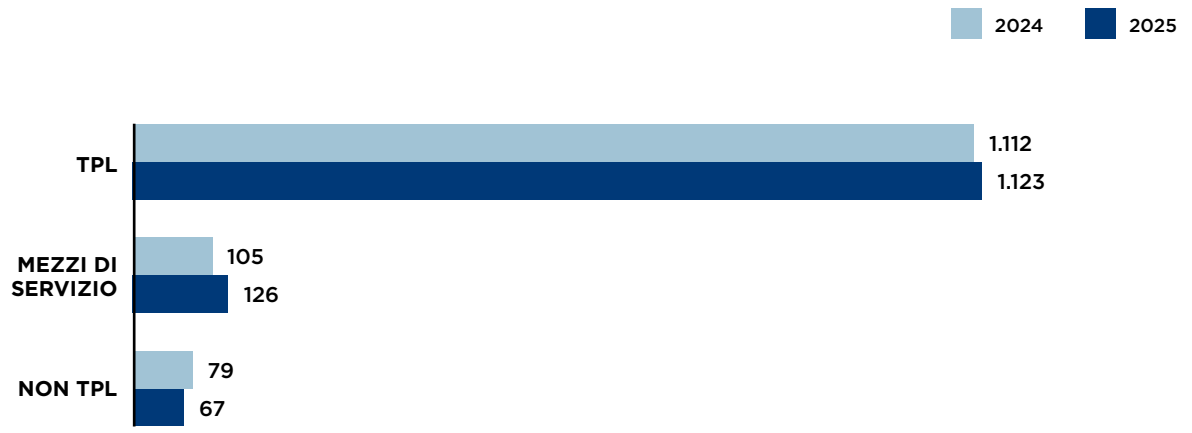
A fine 2025 la flotta TPL di Autoguidovie è costituita da **1.123 autobus** (+1% dal 2024), la flotta non TPL da **57 autobus** (-1,7% dal 2024), per un totale di **1.180 autobus** circolanti (-0,1% rispetto al 2024), a cui si aggiungono **10 auto** adibite al servizio di noleggio con conducente (-52,4% dal 2024).

21. Le performance delle imprese di trasporto pubblico locale – 7° Rapporto Intesa Sanpaolo – ASSTRA 2025.

FLOTTA AUTOBUS DEL GRUPPO AUTOGUIDOVIE PER SOCIETÀ - 2025



VEICOLI PER TIPOLOGIA DI SERVIZIO*



*La flotta non TPL include le auto NCC.

La transizione energetica è uno dei **principali *driver* che guida le politiche di rinnovo del parco autobus e delle infrastrutture**. Da diversi anni, Autoguidovie porta avanti attività di selezione, sperimentazione e valutazione di nuove soluzioni che hanno permesso di ottenere importanti risparmi di carburante e riduzioni di emissioni in atmosfera.

Con il **piano di rinnovo della flotta 2024-2025**, il Gruppo si è posto l'obiettivo di **sostituire tutti i veicoli delle classi ambientali Euro 3 ed Euro 4**, aumentando sensibilmente il numero dei veicoli a basso impatto e i relativi km percorsi.

Grazie al progetto strategico **Zero Emission**, Autoguidovie ha previsto l'introduzione di veicoli ad alimentazione alternativa (Elettrici, HVO, ibridi e CNG) in modo da ridurre l'emissione in atmosfera di gas climalteranti e altri inquinanti, quali monossido di carbonio (CO), ossidi di azoto (NO_x) e particolato atmosferico (PM10). Il piano è stato integrato con ulteriori gare per l'acquisto di diverse tipologie di mezzi, basate in gran parte sui finanziamenti pubblici del PSNMS e del PNRR, a cui si aggiungono nuovi veicoli acquistati in autofinanziamento. La politica di rinnovo non si limita ai bus ma si estende a **tutto il parco rotabile**, anche ai mezzi di servizio.

Nel 2025 sono stati introdotti **32 nuovi autobus**, di cui 4 veicoli ZEV in Cavourese e 28 veicoli Euro 6 (93% in Dolomiti Bus, il restante in STN), a fronte della **dismissione di 76 autobus** di vecchia generazione. Nel 2025, **il 96,7% degli autobus del Gruppo è di classe Euro 5, Euro 6, EEV e ZEV**. Rimangono nella flotta 39 veicoli di categoria inferiore all'EURO 5, pari al 3,3% della flotta del Gruppo e che incidono per l'1,9% del totale dei km percorsi nell'anno. I rallentamenti nel Piano di rinnovamento sono dovuti in parte a un ritardo nelle consegne dei nuovi mezzi, in parte alle tempistiche tecniche necessarie per integrare i veicoli dal punto di vista operativo nella flotta.

CLASSI AMBIENTALI DELLA FLOTTA TPL E NON TPL - 2025

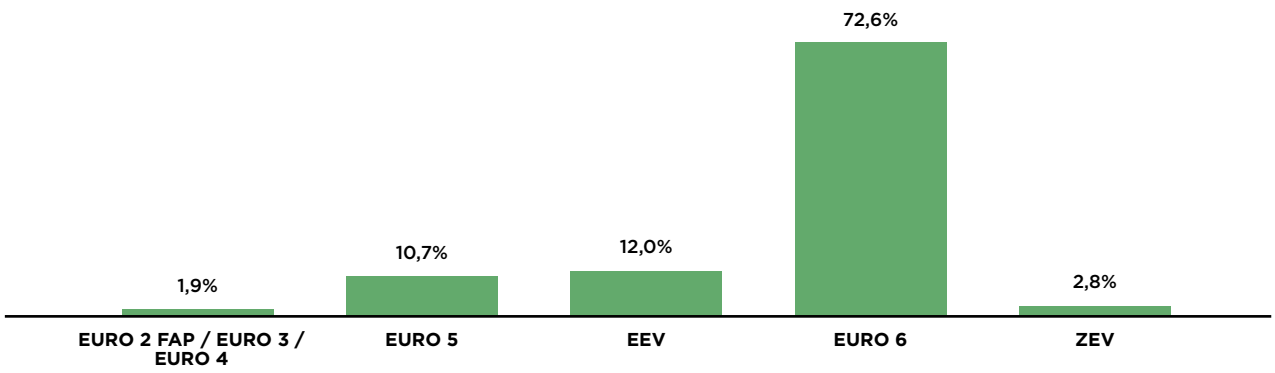
	EURO 2 FAP/ EURO 3/ EURO 4	EURO 5	EEV	EURO 6	ZEV	**TOTALE**
AUTOGUIDOVIE	4	87	147	499	20	**757**
CAVOURESE	25	28	0	82	10	**145**
STN	2	14	0	29	2	**47**
DOLOMITI BUS	1	19	10	155	5	**190**
ADDA BUS	7	13	9	12	0	**41**
TOTALE	**39**	**161**	**166**	**777**	**37**	**1.180**

PER SAPERNE DI PIÙ - LE CLASSI AMBIENTALI

Gli standard Euro regolano le emissioni dei veicoli in Europa e sono stati introdotti per ridurre l'inquinamento atmosferico e migliorare la qualità dell'aria. Ogni nuova versione dello standard ha imposto limiti più severi sulle emissioni di inquinanti come ossidi di azoto (NO_x), particolato (PM), monossido di carbonio (CO) e idrocarburi (HC). I più recenti standard sono:

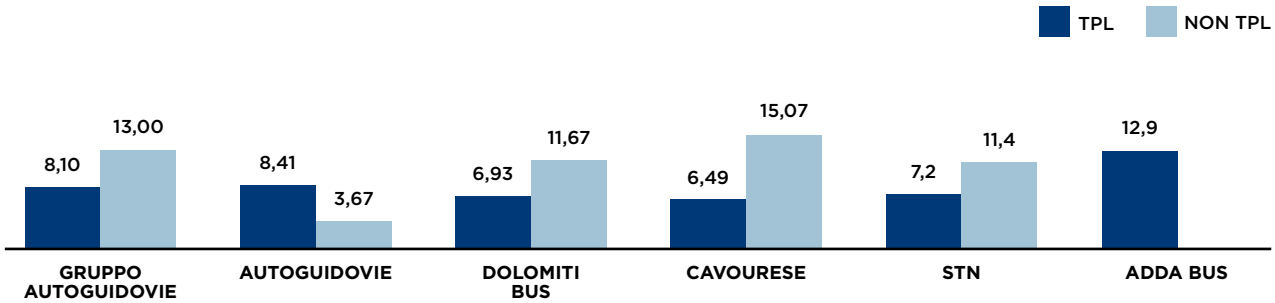
CATEGORIA	DESCRIZIONE
Euro 5	Standard europeo introdotto nel 2009 per ridurre le emissioni di particolato (PM) e ossidi di azoto (NO_x).
Euro 6	Standard europeo dal 2014, con limiti ancora più severi e test in condizioni reali (RDE).
EEV (Enhanced Environmentally Friendly Vehicle)	Categoria intermedia, pensata per veicoli più ecologici rispetto a Euro 5 ma meno rispetto a Euro 6.
ZEV (Zero-Emission Vehicle)	Veicoli che non emettono gas inquinanti, quindi a impatto zero sull'ambiente in fase di utilizzo.

KM PERCORSI PER CLASSE AMBIENTALE (FLOTTA TPL E NON TPL) - 2025



Grazie al piano di rinnovo, **l'età media degli autobus del Gruppo è pari a 8,34 anni**, in leggero aumento rispetto all'anno precedente (7,86) ma inferiore alla media italiana (9,4 anni nel 2024).

ETÀ MEDIA DEGLI AUTOBUS - 2025

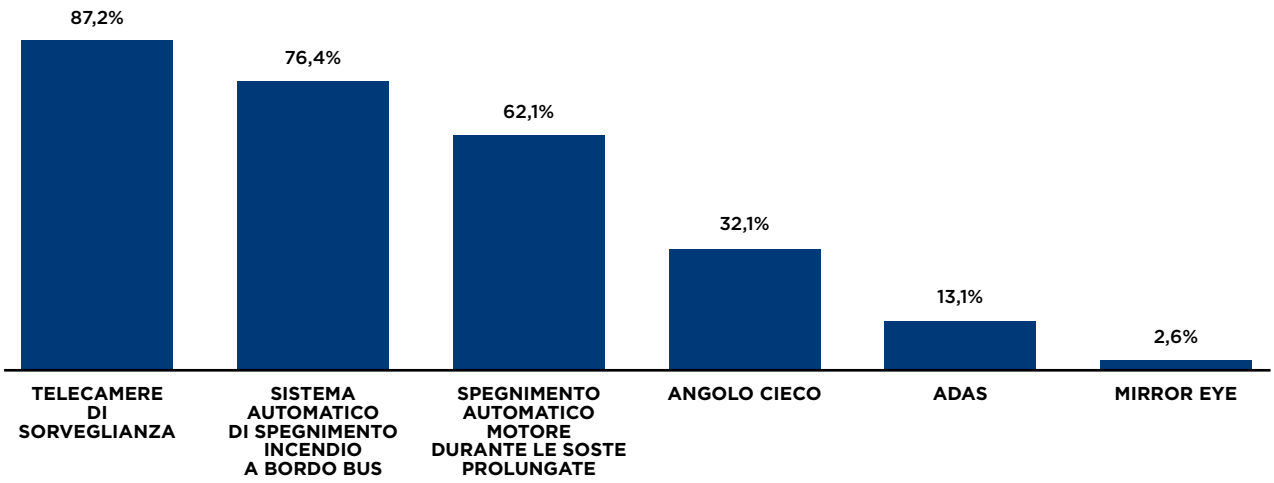


La sicurezza di conducenti, passeggeri e persone è uno degli obiettivi primari del Gruppo. I veicoli di nuova acquisizione sono forniti di sistemi avanzati di sicurezza attiva che assistono la guida dei conducenti per prevenire situazioni di pericolo e incidenti, come ad esempio:

- **Lane Departure Warning System (LDWS)** segnala acusticamente quando il veicolo esce dalle linee che delimitano la corsia di marcia
- **Advanced Emergency Breaking System (AEBS)** avverte il conducente del rischio di una collisione frontale e frena automaticamente
- **Adaptive Cruise Control (ACC)** combina le funzionalità del cruise control con una funzione di controllo tramite radar della distanza dal veicolo che precede
- **ADAS – Mobil Eye**, insieme di tecnologie elettroniche progettate per supportare il conducente, aumentare la sicurezza attiva e ridurre il rischio di incidenti (controllo corsia, radar anticollisione)
- **Angolo Cieco**: sistema tecnologico progettato per rilevare la presenza utenti vulnerabili sulla strada, come pedoni e ciclisti, in zone non visibili dal conducente.

Inoltre, dove possibile, i veicoli vengono dotati di ulteriori strumenti di sicurezza, tra cui **telecamere di videosorveglianza** collegati alla Centrale Operativa, **sistemi automatici per lo spegnimento di incendi a bordo, sistemi di spegnimento automatico del motore** durante le soste prolungate e **mirror eye**, che sostituiscono gli specchi laterali retrovisori con telecamere.

SISTEMI PRESENTI SUGLI AUTOBUS 2025 (% SUL TOTALE DELLA FLOTTA)



Mezzi di servizio

Il Gruppo dispone di un parco mezzi di servizio costituito da **126 vetture**, che si compone di **110 autovetture di servizio**, utilizzate per gli spostamenti dei dipendenti per esigenze di servizio; **11 veicoli di soccorso**, per fornire assistenza in linea agli autobus; **5 camion da traino**, per il rimorchio dei mezzi. Anche per i mezzi di servizio prosegue il **piano di rinnovo**: con le nuove immatricolazioni del 2025 - 27 auto Euro 6 e 8 auto elettriche - **il 27% delle auto di servizio è composto da auto elettriche**. Si prevede di rendere completamente elettrico il parco mezzi in ambito urbano o suburbano, mentre in ambito extraurbano sarà necessario mantenere alimentazioni diverse a causa delle lunghe distanze da percorrere.

Imbarcazioni

La flotta del Gruppo Autoguidovie comprende anche i battelli di Venetiana S.r.l., che offre un **servizio di navigazione di linea in subaffidamento a Venezia**. La flotta, a fine 2025, comprende 4 battelli, a cui se ne aggiungono 5 della controllata Venetiana GT, per un totale di **9 imbarcazioni** che garantiscono un servizio di trasporto marittimo efficiente. Le imbarcazioni variano per dimensioni, dalle 16 alle 24 tonnellate di stazza, con una **capacità dalle 50 alle 170 persone**.

UN GRUPPO CHE PUNTA ALL'INNOVAZIONE

Autoguidovie, nel costante impegno verso la trasformazione digitale e l'innovazione, ha sempre promosso progetti e sperimentazioni d'avanguardia, con l'obiettivo di generare valore condiviso per tutte le società del Gruppo.

Nel 2025 sono state consolidate e valorizzate diverse soluzioni digitali a supporto della gestione operativa e del monitoraggio del servizio e rilasciati in produzione quattro software proprietari che hanno contribuito a migliorare l'accesso ai dati, l'ottimizzazione dell'impiego del parco mezzi, la gestione delle perturbazioni del servizio e la comunicazione agli autisti e alla clientela.

Parallelamente, è stata avviata l'**evoluzione della Data Platform aziendale** per supportare in modo sempre più strutturato l'integrazione e la valorizzazione dei dati provenienti dalle principali aree aziendali.

Il **Cantiere di Innovazione**, ha continuato a operare come spazio strutturato di coordinamento, ascolto e sviluppo delle iniziative digitali, contribuendo a rafforzare la governance dei dati e a favorire un utilizzo sempre più diffuso delle informazioni nei processi decisionali e operativi del Gruppo.

Nel 2025, Autoguidovie è stata impegnata nella prosecuzione di diverse attività di innovazione e trasformazione digitale di seguito illustrate.

PROGETTAZIONE E GESTIONE DEL SERVIZIO

È proseguito il percorso di sperimentazione e valutazione di soluzioni evolute per la progettazione e la gestione del servizio di trasporto pubblico. Le attività hanno riguardato l'impiego di sistemi avanzati di **programmazione turni e gestione del movimento**, basati su algoritmi di ottimizzazione supportati da tecniche di intelligenza artificiale, con l'obiettivo di **migliorare l'allineamento tra offerta, domanda e vincoli operativi**. Le sperimentazioni avviate negli anni precedenti sono state approfondite tramite casi d'uso concreti su territori serviti, consentendo di valutare benefici e limiti delle soluzioni adottate, in particolare in termini di flessibilità operativa, supporto decisionale e gestione delle anomalie di esercizio.

SISTEMA DI PLANNING

La piattaforma adottata, specializzata nella pianificazione dei servizi di trasporto pubblico, rende possibile gestire **simulazioni di scenari e analisi territoriali** fino a dieci volte più velocemente dei sistemi tradizionali, simulando gli **effetti delle modifiche di servizio**. La velocità di elaborazione e la semplicità d'uso rendono questo **strumento data-driven** il più utilizzato per la comparazione di diversi scenari, sia per servizi di linea che a chiamata.

Nel 2025 Autoguidovie ha continuato a utilizzare strumenti digitali avanzati per la pianificazione del servizio e la gestione operativa, estendendone l'impiego anche a supporto delle attività di gestione delle deviazioni programmate. In particolare, la piattaforma di planning è stata utilizzata per agevolare il **coordinamento tra pianificazione del servizio e strutture operative territoriali**, supportando la predisposizione e la comunicazione delle modifiche programmate alla circolazione verso il personale viaggiante. L'utilizzo di soluzioni digitali integrate ha contribuito a **migliorare la coerenza informativa e la tempestività nella diffusione delle variazioni di servizio**, rafforzando presidio operativo e qualità della gestione del servizio.

SBE – DIGITAL TICKETING E SISTEMA DI BIGLIETTAZIONE ELETTRONICA

Nel 2025 Autoguidovie ha consolidato i sistemi di bigliettazione elettronica e digitale nei bacini di Milano, Pavia e Cremona, completando il passaggio alla piena operatività.

Nei bacini di **Milano e Cremona** il sistema è entrato in produzione con dispositivi di bordo, validatori, rete di vendita e sistema di tesseramento completamente attivi.
A **Pavia** il sistema è stato sviluppato in continuità tecnologica con gli altri bacini ed è pienamente integrato con App, portale web e sistemi aziendali. A Pavia sono stati anche attivati i biglietti con QR Code.

La bigliettazione ha incluso anche la **modalità di pagamento EMV**, che ha avuto un grande successo per la **semplicità** e la **convenienza** che garantisce. Con questa modalità il cliente valida a bordo la sua carta di credito e il sistema di ticketing garantisce l'addebito della tariffa più conveniente. Il pagamento EMV è attivo su Pavia e sul servizio urbano di Crema, verrà esteso nel 2026 anche al servizio extraurbano di Cremona.

Dal punto di vista del cliente, i **benefici sono stati rilevanti**: possibilità di acquistare titoli e richiedere la tessera direttamente online, ricevendola a domicilio, maggiore semplicità di utilizzo grazie alla validazione elettronica, accesso a un sistema interoperabile su più operatori. Le validazioni elettroniche dei titoli e il pagamento con EMV hanno consentito l'avvio di una raccolta dati strutturata sui comportamenti di viaggio, abilitando migliori capacità di analisi e pianificazione del servizio a supporto dell'implementazione di **modelli più avanzati di mobilità digitale**.

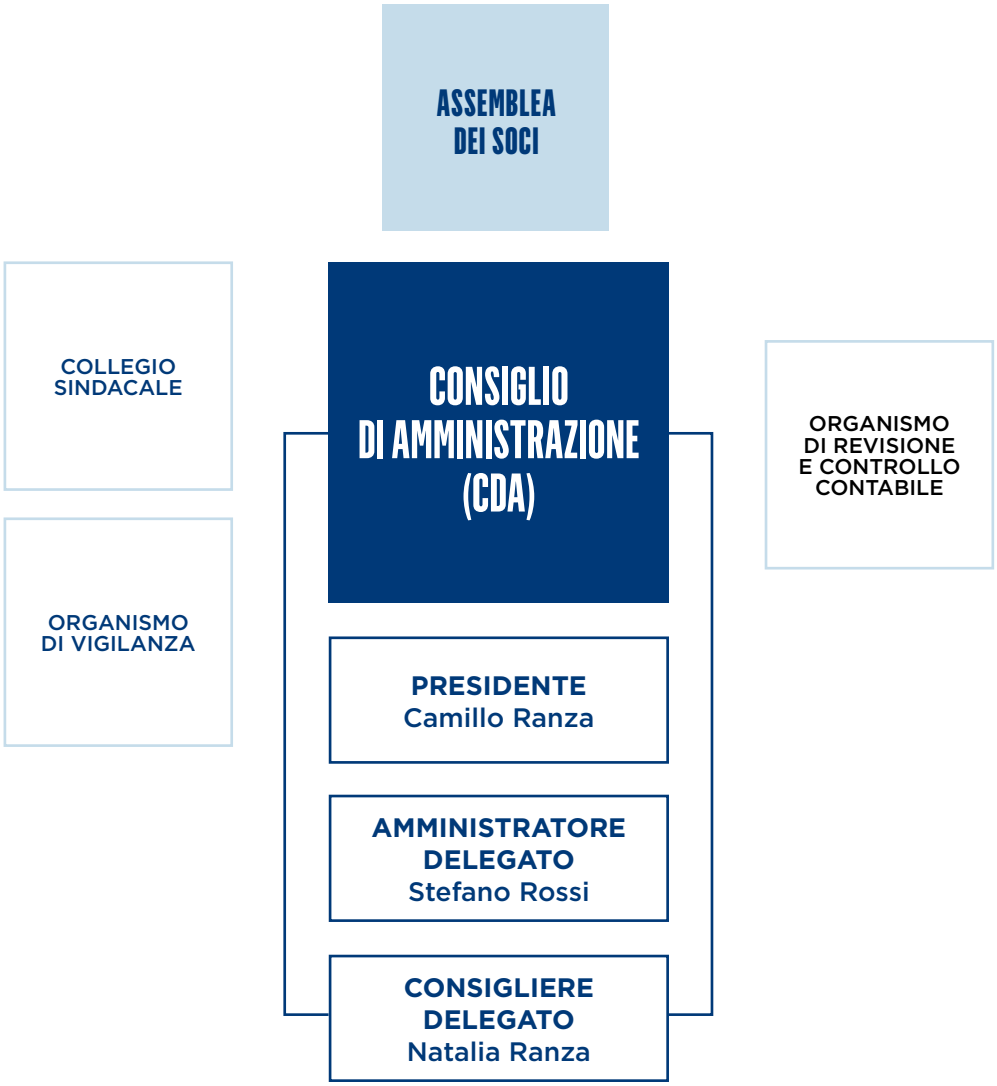
SECURITY OPERATIONS CENTER

Nel 2025 Autoguidovie ha ulteriormente rafforzato il presidio sulla **cybersecurity**, riconoscendo la sicurezza informatica come elemento essenziale per la continuità operativa e l'affidabilità del servizio.
È stato attivato un modello strutturato di **Security Operations Center (SOC)**, volto a garantire il monitoraggio continuo degli eventi di sicurezza, il tempestivo rilevamento di potenziali minacce e una gestione più efficace degli incidenti informatici. L'introduzione del SOC contribuisce a rafforzare la **resilienza digitale dell'organizzazione** e un utilizzo sempre più affidabile e sicuro dei sistemi informativi a supporto del servizio e dei processi aziendali.

AUTOGUIDOVIE
1719
Autoguidovie
3235
FX-304XG
FR-150FE

GOVERNANCE

Il sistema di governance interna di Autoguidovie S.p.A. è così articolato:



Assemblea dei soci

Autoguidovie è governata da un socio unico – Ranza S.p.A. L'Assemblea approva il bilancio; ha poteri di nomina e revoca del Presidente del Consiglio di Amministrazione, Amministratori, Sindaci, Presidente del Collegio sindacale e soggetto responsabile del controllo contabile, dei quali determina il compenso; delibera sulla responsabilità degli Amministratori e dei Sindaci e su altri oggetti attribuiti dalla Legge alle sue competenze; approva l'eventuale regolamento dei lavori assembleari; esercita gli ulteriori poteri ad essa conferiti dallo Statuto della Società o dalla Legge.

Consiglio di Amministrazione

3	1	3	9	100%
COMPONENTI	**DONNA**, IL 33% DEI COMPONENTI	**COMPONENTI >50,** IL 100% DEI COMPONENTI	RIUNIONI	TASSO DI PARTECIPAZIONE ALLE RIUNIONI

È composto da **3 membri** - incluso il Presidente - eletti dall'Assemblea che rimangono in carica per un periodo non superiore a tre esercizi con possibilità di rielezione. Nel 2025 sono state riconfermate le nomine, fino all'approvazione del bilancio 2027.

Il CdA è investito di tutti i poteri di ordinaria e straordinaria amministrazione che non siano riservati dalla Legge o dallo Statuto della Società ai Soci: definisce le politiche e l'indirizzo generale dell'azienda; approva gli acquisti di rilevante impegno finanziario quali immobili e materiale rotabile; riferisce periodicamente al Collegio sindacale sull'attività svolta e sulle operazioni di maggiore rilievo economico, finanziario e patrimoniale effettuate dalla società.

COMPETENZE DEI COMPONENTI DEL CDA

I membri del Consiglio di Amministrazione possiedono competenze diversificate e complementari che consentono di presidiare tutte le principali aree strategiche del Gruppo. In particolare, la direzione e le funzioni strategiche fanno capo direttamente al **Presidente Camillo Ranza**. Rientrano sotto la sua responsabilità la **Direzione Tecnica**, guidata dall'Amministratore Delegato e Direttore Tecnico Stefano Rossi, e la **Direzione Corporate**, affidata alla Consigliera Delegata **Natalia Ranza**. In capo al Presidente ci sono le attività di pianificazione strategica e sviluppo, le funzioni legali e di gestione delle riserve. All'Amministratore Delegato fanno riferimento tutte le funzioni dell'area tecnica. Tra queste la gestione delle gare, la progettazione, lo sviluppo e la gestione dei servizi, le attività operative, lo sviluppo del business, le relazioni industriali e la gestione del materiale rotabile.

Alla Direzione Corporate, infine, competono le funzioni dell'area organizzativa, dell'innovazione e della finanza. In questo ambito sono ricomprese le attività legate a sostenibilità, acquisti, amministrazione e finanza, People Transformation (risorse umane), controllo di gestione, infrastrutture, innovazione e sviluppo tecnologico, nonché marketing e comunicazione.

NOME	CAMILLO RANZA	STEFANO ROSSI	NATALIA RANZA
RUOLO	**Presidente**	**Amministratore Delegato**	**Consigliere Delegato – Manging Director**
PRIMA NOMINA	2005	2016	2008
ULTIMA NOMINA	2025-2027	2025-2027	2025-2027
ESPERIENZA	Camillo Ranza - Presidente di Ranza S.p.A. controllante di Autoguidovie - vanta una solida esperienza manageriale. Entra in Autoguidovie come Consigliere nel 1997, assumendo nello stesso anno la carica di Consigliere Delegato. Nel 2000 assume il ruolo di Amministratore Delegato della società, guidando strategia e operatività dell'organizzazione. Dal 2005 ricopre la carica di Presidente, consolidando la leadership e contribuendo alla visione di lungo periodo.	Stefano Rossi entra in Autoguidovie nel 2008 come Responsabile di funzioni di staff di Autoguidovie. Assume nel tempo incarichi di direzione nella società e nelle sue controllate tra cui: Amministratore Delegato di Ala Mobility, Ala Viaggi S.r.l., Beta Viaggi S.r.l., Autolinee dell'Emilia S.p.A., Busitalia Sita Nord S.r.l., Busitalia Veneto S.p.A.; Presidente di ATAF GESTIONI. Attualmente ricopre incarichi nelle società del Gruppo, tra cui: • Consigliere della società collegata MOM S.p.A. • Amministratore delegato della società controllata Dolomiti Bus S.p.A. dal 2021.	Natalia Ranza entra in Autoguidovie nel 2008 e assume nel tempo incarichi di direzione nella società e nelle sue controllate: Consigliera CTNM S.p.A., Autolinee dell'Emilia S.p.A., Consigliere Delegato di Miobus S.r.l.; Presidente di STN, Presidente di Cavourese. Attualmente nelle società del Gruppo ricopre i seguenti incarichi: • Consigliera Delegata della controllante di Autoguidovie, Ranza S.p.A., e Direttore Tecnico dal 1996 • Consigliera Delegata Responsabile della sostenibilità dal 2025 • Consigliera Delegata di Senato Hotel Milano dal 2013 • Consigliera della società controllata Dolomiti Bus dal 2016, società per la quale ha ricoperto a carica di Amministratore Delegato dal 2020 al 2021 • Presidente della società controllata Venetiana S.r.l. e della società Veneziana Motoscafi Gran Turismo S.r.l. dal 2021
ALTRI INCARICHI/ CARICHE RICOPERTI PRESSO ENTI PUBBLICI O PRIVATI		• Vicepresidente di AGENS[22] • Professore a contratto del corso di *Gestione dei Trasporti Pubblici* presso il Politecnico di Milano • Componente del gruppo Tecnico *Lavoro, Relazioni Industriali e Welfare* e membro del *Sounding Board for Artificial Intelligence* di Confindustria	

22. Agenzia Confederale dei Trasporti e Servizi – Confindustria.

Collegio sindacale

3
COMPONENTI EFFETTIVI, 2 SUPPLENTI

2
DONNE, IL 40% DEI COMPONENTI

3
COMPONENTI >50, IL 100% DEI COMPONENTI

14
RIUNIONI

93%
TASSO DI PARTECIPAZIONE ALLE RIUNIONI

È composto da **3 membri effettivi**, compreso il Presidente, e **2 supplenti**. È nominato dall'Assemblea, detiene la carica per un periodo non superiore a tre esercizi ed è rieleggibile. Le cariche sono state riconfermate nel 2025 con scadenza fino all'approvazione del bilancio 2027. Tutti i membri del Collegio Sindacale sono indipendenti.

Organismo di Vigilanza

3
COMPONENTI

3
UOMINI, IL 100% DEI COMPONENTI

3
COMPONENTI >50, IL 100% DEI COMPONENTI

5
RIUNIONI

100%
TASSO DI PARTECIPAZIONE ALLE RIUNIONI

L'Organismo di Vigilanza (OdV) si occupa del rispetto e dell'adeguatezza del Modello Organizzativo 231. L'OdV, nominato dal CdA, nella configurazione definita in occasione dell'ultima revisione del Modello, è composto da **3 membri**, tutti esterni e indipendenti.

L'Organismo di Vigilanza è deputato a ricevere e gestire - secondo canoni di rigore e riservatezza - segnalazioni circa eventuali condotte non conformi al Modello o eventuali deficit di presidio, e a sollecitare gli opportuni provvedimenti da parte degli organi della Società.

Organismo di revisione e controllo contabile

Per delibera dell'Assemblea, la revisione dei conti e il controllo contabile sono esercitati da una Società di revisione nominata dall'Assemblea in carica per tre esercizi, fino ad approvazione del bilancio 2027.

ANDAMENTO DEL GRUPPO E INVESTIMENTI

205
MLN DI EURO
VALORE DELLA PRODUZIONE

12,4
MLN DI EURO
UTILE DI ESERCIZIO

59,2
MLN DI EURO
INVESTIMENTI, IN GRAN PARTE DEDICATI AL RINNOVO DELLA FLOTTA

Nel 2025 si conferma il trend di ripresa del settore TPL, con un **recupero dei volumi della domanda complessiva di mobilità dei cittadini**, pubblica e privata, seppur con un percorso graduale e più lento del previsto. La ripartizione modale ha visto aumentare le quote relative alla mobilità privata e le forme di mobilità alternative come car-sharing, bici, e monopattino elettrico, con una prevalenza di spostamenti su tragitti medio-brevi.

Nel 2025, l'attività di Autoguidovie è stata ancora condizionata dalle **tensioni internazionali**, in continuità con il 2024, con conseguenti oscillazioni dei prezzi delle materie prime, in particolare dei carburanti e dell'energia elettrica. Il Gruppo ha continuato a soffrire della **carenza strutturale di personale di guida**, fenomeno consolidato per il settore del trasporto persone su gomma, sia a livello europeo che nazionale. In Italia, in particolare nelle regioni del Nord, la quasi totalità delle aziende segnala difficoltà significative nel reperire personale viaggiante.

Il Gruppo ha registrato un valore della produzione di oltre 205 milioni di euro (+1,3% dal 2024) e un utile di 12,4 milioni di euro (-27,3% dal 2024), con un aumento dei costi esterni del 2,6% dal 2024.

CONTO ECONOMICO	2024	2025
VALORE DELLA PRODUZIONE (A)	202.779.226 €	205.333.560 €
TOTALE COSTI ESTERNI (B)	88.114.044 €	90.436.965 €
VALORE AGGIUNTO (A – B)	114.665.182 €	114.896.595 €
MARGINE OPERATIVO LORDO (**EBITDA**)	39.280.992 €	36.535.723 €
REDDITO OPERATIVO (**EBIT**)	20.642.293 €	16.645.873 €
REDDITO PRIMA DELLE IMPOSTE	18.518.119 €	15.306.882 €
RISULTATO D'ESERCIZIO	**17.108.572 €**	**12.440.942 €**

Tra i principali eventi del 2025:

- **Cavourese** ha gestito il trasporto su gomma di due grandi eventi di carattere internazionale: i Giochi mondiali Universitari invernali e gli Special Olympics, svoltisi a Torino a gennaio 2025 e marzo 2025

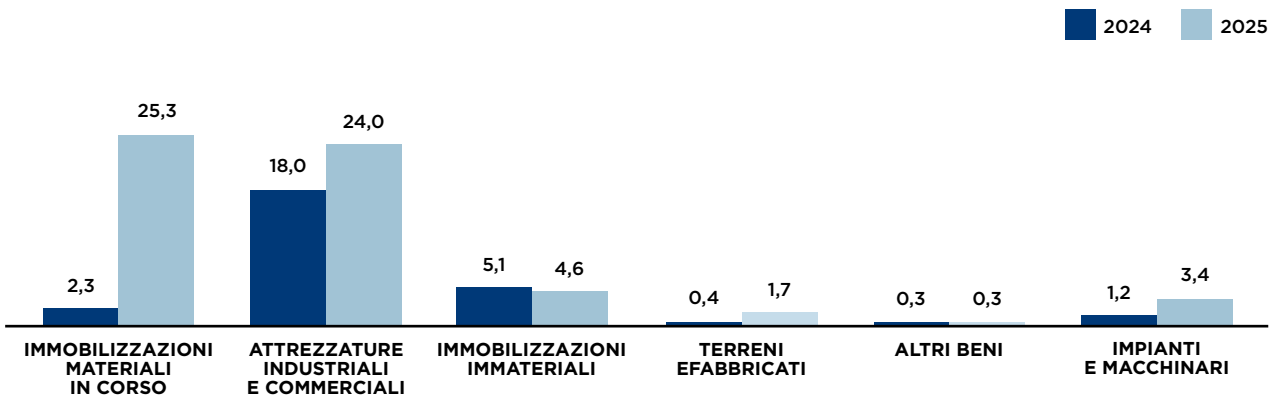
- **Venetiana** ha reindirizzato la propria attività focalizzandosi sui servizi di linea in subaffidamento da ACTV in seguito all'aggiudicazione della gara per un contratto di servizio da marzo 2025 a novembre 2029

- **Autoguidovie** si è aggiudicata - tramite gara ad evidenza pubblica - le quote del capitale sociale della società Brusutti S.r.l., detenute in precedenza dalla società ATVO S.p.A. di Venezia. A maggio 2025 è stato sottoscritto l'atto di acquisto del 49% delle quote della società Brusutti

- il **Gruppo** - nello spirito di continuo sviluppo e innovazione che lo caratterizza e in accordo con le previsioni di finanziamento previste dal PSNMS e dal PNNR - ha continuato la propria politica di investimenti, in particolare sul parco rotabile e le relative infrastrutture. In particolare, si è data continuità al progetto Zero Emission, per il rinnovo della flotta con l'introduzione di veicoli ad alimentazione alternativa (Elettrici, ibridi, a metano) e l'eliminazione progressiva di tutti i veicoli a gasolio di classe ambientale inferiore a Euro 5.

Tra le Immobilizzazioni Immateriali si annovera il completamento e la messa in esercizio dei **sistemi di bigliettazione elettronica**. Nella voce Immobilizzazioni materiali in corso sono indicati i valori degli investimenti già effettuati, in particolare per l'**acquisto di nuovi autobus** che, a seguito dei ritardi, saranno messi in esercizio nel 2026.

PRICIPALI INVESTIMENTI (MLN €)



59,2 MLN DI € INVESTITI NEL 2025, PIÙ DEL DOPPIO RISPETTO AL 2024

CATENA DEL VALORE

La catena del valore è **l'insieme integrato di attività, processi e relazioni che consentono la realizzazione di un prodotto o di un servizio, dalla materia prima fino allo smaltimento finale o al riutilizzo**. Coinvolge una pluralità di soggetti e competenze che contribuiscono a trasformare risorse e input iniziali generando valore economico, sociale e ambientale in ogni fase.

La catena del valore si sviluppa in due direzioni:

- **a monte (*upstream*)** – comprende i soggetti che forniscono materiali e servizi necessari allo svolgimento delle operazioni di business
- **a valle (*downstream*)**– comprende i soggetti che gestiscono la distribuzione, l'utilizzo del prodotto e del servizio da parte del cliente e il suo smaltimento finale.

Di seguito si rappresenta la catena del valore del Gruppo, focalizzando l'attenzione in particolare all'attività prevalente di Trasporto Pubblico Locale su gomma.

Le imprese che appartengono al settore del trasporto persone su gomma operano in un contesto complesso, caratterizzato dall'interazione tra molteplici attori e **dall'interconnessione di più catene del valore**. Oltre alla catena del valore del trasporto persone, è essenziale infatti considerare la **catena del valore dei veicoli** da cui dipende la realizzazione del servizio di trasporto.

Catena del valore del veicolo

La catena del valore del veicolo comprende diverse fasi che si intrecciano con le attività del servizio di trasporto in più momenti sia a monte che a valle.

Tra le attività **a monte** della fornitura del servizio **l'approvvigionamento del veicolo** riveste un ruolo essenziale, in quanto garantisce la disponibilità dell'asset principale per l'attività di trasporto. L'approvvigionamento può avvenire attraverso due modalità: l'**acquisto diretto o il noleggio**, che comportano obblighi differenti per il produttore e il noleggiatore e per il Gruppo.

Insieme al veicolo, è fondamentale la fornitura delle sue **componenti**, tra cui elementi **meccanici e idraulici** - necessari per il suo funzionamento - i sistemi hardware e software, tra cui AVM (Automatic Vehicle Monitoring), ADAS (Advanced Driver Assistance System), i dispositivi di bigliettazione elettronica e gli impianti di videosorveglianza. Queste componenti svolgono un ruolo cruciale nel garantire **la sicurezza dei passeggeri** e dei conducenti e ottimizzare la gestione operativa del servizio.

Durante l'erogazione del servizio di trasporto un'attività fondamentale è la **manutenzione**, che comprende la cura del veicolo e delle sue componenti, come la sostituzione degli pneumatici e il ricambio di parti meccaniche ed elettroniche, nonché la gestione degli impianti a bordo.

A valle della catena del valore del veicolo, si trovano tutte le attività relative alla **gestione del fine vita**, con particolare attenzione allo **smaltimento presso impianti specializzati** per favorire un riciclo responsabile. Con l'aumento del numero di autobus ibridi ed elettrici, assume crescente importanza anche la corretta gestione del fine vita di componenti specifiche, come le batterie di trazione, per ridurne l'impatto ambientale e favorire il recupero di materiali.

Catena del valore del trasporto persone su gomma

La catena del valore del servizio di trasporto persone su gomma può essere suddivisa in tre fasi principali:

- **approvvigionamento di risorse e fattori produttivi necessari per l'erogazione del servizio**
- **affidamento e regolazione del servizio** (in caso di Trasporto Pubblico Locale)
- **utilizzo del servizio da parte della collettività.**

APPROVVIGIONAMENTO DI RISORSE E FATTORI PRODUTTIVI NECESSARI PER L'EROGAZIONE DEL SERVIZIO

Il funzionamento del servizio di trasporto persone, oltre alla disponibilità dell'autobus, richiede una serie di risorse e servizi essenziali:

- **alimentazione e rifornimento**: in base alla tipologia di alimentazione dei veicoli, è necessaria una fornitura costante di carburante o energia elettrica per garantire la continuità del servizio
- **servizi finanziari**: il sistema finanziario, composto da banche e compagnie assicurative, svolge un ruolo chiave fornendo finanziamenti per l'acquisto dei veicoli e coperture assicurative per mezzi e persone
- **servizi di supporto**: una serie di attività accessorie necessarie allo svolgimento del servizio, tra cui: sicurezza e controlleria; customer care e gestione dei titoli di viaggio; pulizia dei veicoli per garantire un ambiente confortevole per i passeggeri; gestione dei flussi informativi e servizi ICT; ricerca, selezione e formazione del personale.

AFFIDAMENTO E REGOLAZIONE DEL SERVIZIO

Il servizio di Trasporto Pubblico Locale è un **servizio regolato, che viene affidato ai gestori** - tra cui il Gruppo Autoguidovie - tramite gare d'appalto pubbliche o sub-affidamento da parte di altre aziende di trasporto.

Questa fase coinvolge le **Pubbliche Amministrazioni territoriali, Agenzie per il TPL ed Enti pubblici locali** in qualità di soggetti affidatari dei servizi e le Società di trasporto.

Il Gruppo Autoguidovie, oltre a ricevere in sub-affidamento tratte da altre società di trasporto, può a sua volta sub-affidare parte del servizio ad altre aziende, garantendo l'erogazione del trasporto ai passeggeri.

Inoltre, in aggiunta al Servizio di Trasporto Pubblico Locale, fornisce anche **servizi di mercato** che comprendono servizi di trasporto commissionati da **aziende** o altri **clienti privati**.

UTILIZZO DEL SERVIZIO DA PARTE DELLA COLLETTIVITÀ

L'erogazione del servizio, sia direttamente sia tramite società sub-affidatarie, genera impatti positivi per gli utilizzatori e per la collettività in senso ampio. In un'ottica circolare, è proprio la collettività a richiedere servizi di trasporto generando una domanda che spinge i diversi attori pubblici e privati a cercare partner che garantiscano un servizio di mobilità sostenibile come nel caso del Gruppo Autoguidovie.

UPSTREAM

SERVIZI FINANZIARI

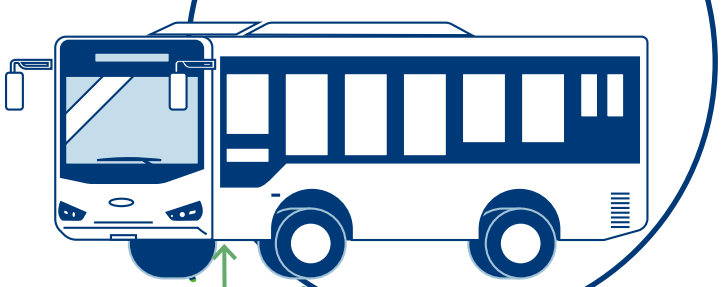
- BANCHE
- SERVIZI ASSICURATIVI

ALIMENTAZIONE E RIFORNIMENTO

- FORNITURA DI CARBURANTE
- FORNITURA DI ENERGIA ELETTRICA

SERVIZI DI SUPPORTO

- SICUREZZA E CONTROLLERIA
- RICERCA, SELEZIONE E FORMAZIONE
- CUSTOMER CARE
- PERSONALE ESTERNO
- INFRASTRUTTURE PER LA GESTIONE DEI FLUSSI INFORMATIVI
- SERVIZI PROFESSIONALI
- PULIZIE
- ICT
- TITOLI DI VIAGGIO
- PARTNER COMMERCIALI



CATENA DEL VALORE DEL VEICOLO

FORNITORI DEL VEICOLO

- PRODUTTORI DI AUTOBUS
- NOLEGGIATORI DI AUTOBUS
- FORNITORI DI COMPONENTI

SISTEMI HARDWARE E SOFTWARE

- SISTEMI HARDWARE E SOFTWARE DI BORDO

DOWNSTREAM

ENTI E STAZIONI APPALTANTI

- MINISTERO
- ASSOCIAZIONI DI CATEGORIA E SINDACATI
- AGENZIE PER IL TPL
- SOCIETÀ DI TRASPORTO
- ENTI PUBBLICI
- AZIENDE / CLIENTI PRIVATI

COLLETTIVITÀ

PASSEGGERI

AZIENDE SUB-AFFIDATARIE

SERVIZI DI MANUTENZIONE

- MANUTENZIONE VEICOLI (RICAMBI, PNEUMATICI)
- MANUTENZIONE IMPIANTI

GESTIONE DEL FINE VITA (VEICOLI E COMPONENTI)

- SMALTIMENTO VEICOLI E COMPONENTI
- RICICLO COMPONENTI (BATTERIE DI TRAZIONE)

RETE DI RELAZIONI

Di seguito si presentano i principali stakeholder del Gruppo Autoguidovie.

AGENS – AGENZIA CONFEDERALE DEI TRASPORTI E SERVIZI

Agens è l'associazione che dal 1992 rappresenta il sistema dei trasporti in Confindustria. Autoguidovie è entrata a far parte dell'associazione a luglio 2014, portando le proprie politiche di innovazione, buone pratiche imprenditoriali e attenzione al cliente in una realtà che ha come obiettivo primario l'integrazione del Trasporto nel sistema nazionale delle imprese. Agens, in particolare, anche in coerenza con la sua appartenenza a Confindustria, è soggetto deputato a creare strumenti contrattuali idonei per perseguire scelte strategiche, dalla politica del trasporto agli assetti societari, dalle liberalizzazioni alla centralità del cliente/utente.

Autoguidovie ha costruito e sviluppato negli anni relazioni solide e di qualità, improntate a un dialogo sistematico e costruttivo con i suoi *stakeholder*, in particolare con quelli maggiormente strategici per il *business*, quali **stazioni appaltanti**, **settore pubblico** in generale, **clienti** del servizio e **comunità finanziaria**.

La relazione con le **stazioni appaltanti** si sviluppa nell'ambito dei Contratti di Servizio e attraverso incontri periodici, comitati di monitoraggio e sistemi di rendicontazione delle performance. Le esigenze degli enti affidanti influenzano le scelte strategiche in termini di qualità del servizio, sicurezza, accessibilità e sostenibilità ambientale e gli obiettivi contrattuali orientano investimenti, organizzazione e modelli operativi.

Le priorità e i requisiti posti dai **finanziatori pubblici** incidono direttamente sulla strategia aziendale, indirizzando, come nel caso del PNRR, gli investimenti verso la transizione energetica, la digitalizzazione e il miglioramento del servizio.

Nella relazione con i **clienti**, il Gruppo da tempo utilizza in modo strutturato e continuativo strumenti di **analisi della *customer satisfaction*** per rilevare aspettative, bisogni e opinioni, con l'obiettivo di migliorare costantemente la qualità del servizio.

La Società mantiene un **dialogo strutturato e continuativo** anche con la **comunità finanziaria** tramite incontri periodici, flussi informativi e presentazioni sui risultati. Le aspettative degli investitori, in particolare in termini di equilibrio economico-finanziario, presidio dei rischi ESG e trasparenza informativa, orientano le scelte di investimento e le politiche finanziarie nel medio-lungo periodo del Gruppo. Inoltre, la crescente **attenzione ai criteri di sostenibilità** influenza l'accesso al capitale e la pianificazione degli investimenti.

Infine, nell'ambito del processo di rendicontazione di sostenibilità, dal 2016, viene condotta periodicamente l'**analisi di materialità** sulle tematiche ESG (ambientali, sociali e di governance) con il coinvolgimento degli stakeholder per l'individuazione dei temi rilevanti. In particolare, nel 2025, con il passaggio alla doppia materialità, il Gruppo ha coinvolto i rappresentanti delle seguenti categorie di *stakeholder*: clienti (stazioni appaltanti, agenzie TPL, EELL e altri), fornitori, partner strategici, rappresentanze sindacali, associazione di categoria e collettività (Istituti scolastici, Università, no profit, Società civile) e comunità finanziaria.

Per ciascuna categoria di *stakeholder* si presentano bisogni, aspettative, e canali di comunicazione.

STAKEHOLDER	BISOGNI E ASPETTATIVE	CANALI E STRUMENTI DI COMUNICAZIONE
PERSONALE	• Ambiente di lavoro sicuro e inclusivo • Retribuzione equa • Formazione e opportunità di crescita • Benessere • Conciliazione vita-lavoro • Coinvolgimento nella vita aziendale	• Intranet • Microsoft Teams • Newsletter interna • Bilancio di Sostenibilità • Canale di Whistleblowing
CLIENTI (PASSEGGERI E STAZIONI APPALTANTI)	• Qualità e affidabilità del servizio • Accessibilità del servizio • Informazioni chiare e tempestive • Tariffe adeguate • Sicurezza dei mezzi • Attenzione all'ambiente	• Biglietterie e Infopoint • Sito web e App • Social network • Call center • Indagini di Customer Satisfiction • Carte della Mobilità • Bilancio di Sostenibilità
FORNITORI E ISTITUTI DI CREDITO	• Rispetto dei requisiti contrattuali • Rispetto dei termini di pagamento • Relazioni commerciali continuative e trasparenti	• Relazioni commerciali • Policy e procedure di approvvigionamento • Bilancio finanziario • Bilancio di Sostenibilità
PARTNER STRATEGICI	• Continuità della relazione • Collaborazione e dialogo aperto tra le parti • Processi di *outsourcing* coerenti con gli standard aziendali (sub-affidatari del servizio TPL)	• Relazioni commerciali • Condivisione *know-how* anche tramite partnership didattiche • Bilancio di Sostenibilità
RAPPRESENTANTI SINDACALI E ASSOCIAZIONI DI CATEGORIA	• Tutela dei diritti dei lavoratori • Apertura al dialogo e coinvolgimento	• Incontri e assemblee
COMUNITÀ LOCALI E COLLETTIVITÀ	• Sensibilizzazione sui temi della mobilità sostenibile • Miglioramento della qualità della vita e della vivibilità dei territori • Rispetto dell'ambiente	• Campagne di comunicazione • Carte della Mobilità • Progetti e iniziative sul territorio • Bilancio di Sostenibilità
COMPETITOR	• Concorrenza leale • Correttezza nello svolgimento delle attività di business	• Incontri istituzionali di settore
MEDIA	• Accesso alle informazioni	• Conferenze stampa • Comunicati stampa • Eventi • Bilancio di Sostenibilità

STAKEHOLDER	BISOGNI E ASPETTATIVE	CANALI E STRUMENTI DI COMUNICAZIONE
PUBBLICA AMMINISTRAZIONE • Unione europea • Stato (Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti) • Regioni • Province e Enti di ambito provinciale e interprovinciale • Città metropolitane • Comuni • Agenzie per il Trasporto Pubblico Locale	• Rispetto della normativa di settore, di livello internazionale, nazionale e locale • Rispetto dei contratti di servizio • Erogazione di un servizio di qualità • Collaborazione per rendere sempre più sostenibile la mobilità	• Incontri istituzionali • Bilancio di Sostenibilità
AUTORITÀ DI CONTROLLO DI SETTORE • Autorità dei trasporti • Autorità garante della concorrenza del mercato	• Rispetto della normativa e delle indicazioni relative alla regolamentazione del servizio • Concorrenza leale	• Incontri istituzionali • Bilancio di Sostenibilità
AGENS	• Condivisione delle informazioni rilevanti • Partecipazione attiva alla vita del settore	• Incontri periodici e assemblee

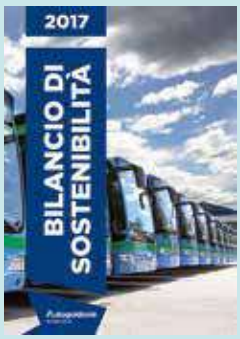
IL NOSTRO IMPEGNO DI SOSTENIBILITÀ

IL PERCORSO DI SOSTENIBILITÀ DEL GRUPPO

Nel 2026, il percorso di sostenibilità di Autoguidovie – fortemente voluto dal Presidente e dal Consiglio di Amministrazione – **compie 10 anni.**

Ogni anno il percorso si è sviluppato con elementi di miglioramento e innovazione continui, volti a rinforzare progressivamente il radicamento a tutti i livelli e in tutte le società del Gruppo di una **gestione etica, orientata ai principi della sostenibilità, della trasparenza e al miglioramento continuo della consapevolezza interna e della qualità relazionale con gli *stakeholder*.**

2016-17



Avvio del percorso di sostenibilità ed elaborazione del 1° Bilancio di Sostenibilità 2017, grazie a un processo – partecipato e condiviso con i principali stakeholder interni ed esterni – che ha permesso di analizzare identità e funzionamento dell'azienda e verificare come le strategie si traducono in performance ESG. Questa prima fase ha previsto anche una **formazione** rivolta trasversalmente a tutti i livelli di responsabilità aziendali.

2019

Il **Bilancio di Sostenibilità 2018**, integra il nuovo territorio di Pavia. Avvio di un nuovo percorso di **formazione e coinvolgimento del personale viaggiante** che ha dato impulso all'iniziativa **Autoguidovie Sostenibile. Partecipa anche tu!**

2020

Il **Bilancio di Sostenibilità 2019** è caratterizzato dall'integrazione degli **Obiettivi di Sviluppo Sostenibile dell'Agenda 2030 ONU** nella rendicontazione e dalla valorizzazione degli esiti del percorso di coinvolgimento del personale viaggiante e del Piano di comunicazione interna sui valori aziendali.

2021

Aggiornamento della matrice di materialità con la revisione dei temi di sostenibilità e l'aumento dei soggetti coinvolti. La survey ha indagato anche l'impatto del Covid-19 sui temi della sostenibilità. Pubblicazione del **Bilancio di Sostenibilità 2020**.

2023

Il Bilancio di Sostenibilità 2022 – settimana edizione – è caratterizzato dall'**ampliamento del perimetro di rendicontazione alle società Dolomiti Bus, Cavourese e Società dei Trasporti Novaresi** e da una conseguente **aggiornamento della matrice di materialità in una logica di Gruppo.**

2024

Con il **Bilancio di Sostenibilità 2023** prosegue l'allineamento del perimetro di rendicontazione a quello del bilancio consolidato, con l'**inclusione di Venetiana, Veneziana Motoscafi e Girobus**. Autoguidovie avvia la definizione di un **primo sistema di Obiettivi di Sostenibilità**.

2025

Avvio del percorso di progressivo allineamento alle novità introdotte dalla nuova **Direttiva Europea CSRD**: analisi e rappresentazione della **catena del valore**; prima mappatura di impatti, rischi e opportunità a supporto del processo di Analisi di Doppia Materialità.

2026

Le novità **sviluppate** nel 2026 e che trovano evidenza nel **Bilancio di sostenibilità 2025 – decima edizione** – sono: la conclusione della **prima Analisi di Doppia Materialità**; la definizione di un **Piano di obiettivi ESG completo di KPI e target** e la misurazione delle emissioni di Scopo 3, arrivando al calcolo della prima **Carbon Foortprint completa** di organizzazione.

10 ANNI DI PREMI, EVENTI E RICONOSCIMENTI

Dal 2016, Autoguidovie è protagonista di importanti eventi dedicati alla sostenibilità e ha ottenuto numerosi riconoscimenti, a conferma dell'**impegno costante nel promuovere una mobilità sostenibile, innovativa e orientata alla qualità del servizio.** I premi ricevuti testimoniano l'efficacia delle strategie adottate e confermano la capacità del Gruppo di porsi come punto di riferimento nel settore della mobilità sostenibile.

2016

PROGETTO SHAREPLACE
Autoguidovie guida uno dei sei casi pilota del progetto Europeo Shareplace. Nell'area di Crema avvia lo sviluppo di **soluzioni innovative di mobilità urbana** attraverso ricerca, coinvolgimento degli stakeholder e integrazione tecnologica per migliorare **efficienza e accessibilità dei servizi**.

2017

AUTOGUIDOVIE AL SALONE DELLA CSR E INNOVAZIONE SOCIALE
Autoguidovie è protagonista per la prima volta del **Salone della CSR e dell'Innovazione Sociale**, il più importante evento in Italia dedicato alla sostenibilità, portando la propria esperienza in tavole rotonde dedicate alla **mobilità sostenibile**.

PROGRAMMA ELITE
Autoguidovie entra nel programma ELITE del London Stock Exchange Group, promosso da Borsa Italiana, avviando un percorso di crescita, formazione manageriale e facilitazione all'accesso ai capitali. L'azienda ottiene da Moody's un **rating "A++ Qualità del credito eccellente"**, a conferma della solidità finanziaria e del basso rischio.

SETTIMANA EUROPEA DELLA MOBILITÀ
Il Gruppo Autoguidovie aderisce da un decennio alla Settimana Europea della Mobilità attraverso attività e azioni concrete a favore della mobilità e della sua affermazione rispetto all'utilizzo del mezzo privato, rilevante causa di aggravamento della crisi climatica del pianeta. L'obiettivo che si prefigge la società è di trasformare il viaggio in autobus in un'abitudine quotidiana, sempre più semplice e diffusa, capace di modificare positivamente movimenti e dinamiche di città e territori.

PREMIO EASY WELFARE 2019
Autoguidovie vince il Premio Welfare distinguendosi tra le aziende italiane per aver realizzato il miglior piano di conversione, registrando la massima partecipazione e dei dipendenti. Un riconoscimento importante che valorizza i migliori luoghi italiani in cui lavorare e che coinvolge oltre 700 aziende italiane. Il premio evidenzia l'attenzione verso i lavoratori attraverso piani di welfare con servizi e benefit sempre più ampi e capaci di determinare un incremento del potere di acquisto.

EASY WELFARE

2019

PREMIO BRIANZA SCUOLA-LAVORO
Autoguidovie è tra le aziende vincitrici del concorso nella categoria "Agenda 2030" grazie ai progetti realizzati sul territorio di Monza e Brianza. L'iniziativa è promossa dalla Consulta Provinciale degli Studenti e dalla Prefettura di Monza e della Brianza con il patrocinio di Assolombarda.

PREMIO MOBILITY INNOVATION AWARD
Autoguidovie è premiata con il **Mobility Innovation Award**, distinguendosi come **l'azienda italiana più innovativa del trasporto pubblico**. Transizione, digitalizzazione, inclusione sociale e valorizzazione dei territori i pilastri su cui si è poggiata la valutazione della giuria per incoronare la miglior azienda di trasporto italiana.

2022

PREMIO TOP JOB - BEST EMPLOYERS 2022/23
L'Istituto Tedesco Qualità Finanza (ITQF), in collaborazione con il media partner La Repubblica - Affari&Finanza, pubblica per il quinto anno consecutivo la ricerca "Italy's Best Employers 2022/23". Autoguidovie si classifica **tra i migliori 400 datori di lavoro italiani e tra i primi 10 del settore dei trasporti**, ottenendo il sigillo di qualità "Top Job - Best Employers 2022/23".

PREMIO VISIONARI D'IMPRESA
Autoguidovie si distingue come **unica azienda del settore del Trasporto Pubblico Locale** tra le eccellenze premiate. Il Premio, promosso da Scienze Imprenditoriali in collaborazione con l'istituto di ricerca economico scientifica I-AER e con il supporto del media partner Il Sole 24 Ore, valorizza le realtà che si distinguono per capacità innovativa, sostenibilità e risultati concreti, fornendo un esempio virtuoso per l'intero tessuto economico italiano. Questo risultato conferma la capacità di Autoguidovie di crescere e innovare, mantenendo un saldo legame con i territori serviti e ponendo al centro le persone, le comunità e la sostenibilità ambientale.

PREMIO BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ CORRIERE DELLA SERA
Autoguidovie si aggiudica il Premio nella categoria Grandi Aziende. Il riconoscimento, giunto alla sua quarta edizione, valorizza le migliori pratiche di rendicontazione ESG e premia l'impegno di lungo periodo del Gruppo nell'integrare la sostenibilità in ogni aspetto della propria strategia e operatività. La giuria ha sottolineato come Autoguidovie rappresenti un modello di sviluppo aziendale orientato alla qualità del servizio, alla centralità del passeggero e alla valorizzazione delle persone, attraverso un sistema di gestione fondato sulla responsabilità sociale.

2024

PREMIO IO MOBILITY AWARDS
Autoguidovie arriva tra i finalisti dell'autorevole premio con Miobus, l'innovativo servizio a prenotazione attivo in molteplici comuni in Lombardia, lanciato anche in Veneto da parte di Dolomiti Bus. Il riconoscimento ha lo scopo di individuare e premiare i migliori progetti innovativi oggi sul mercato. Il servizio Miobus ha suscitato attenzione per la flessibilità: tramite la App Miobus si può pianificare il viaggio in autobus senza vincoli di orario o giorno, in un periodo che va da 2 settimane a 30 minuti prima della partenza. La crescente possibilità di gestione autonoma dei viaggi, insieme all'impiego di autobus di nuova generazione, fanno di Miobus uno dei modelli di mobilità moderni, in grado di rispondere alle nuove necessità del presente e del futuro.

ITALY'S BEST CUSTOMER SERVICE 2023-2024
L'indagine, condotta da *L'Economia* del Corriere della Sera e Statista, classifica le realtà che offrono il miglior servizio clienti a livello nazionale, sulla base della disponibilità a raccomandare il servizio e su altri cinque criteri: disponibilità del servizio, orientamento al cliente, competenza professionale, qualità della comunicazione, varietà delle soluzioni offerte. Autoguidovie ottiene il **primo posto nella categoria trasporti urbani**.

2023

2025

CERTIFICATO DI SOSTENIBILITÀ ELITE
Autoguidovie ottiene l'importante riconoscimento conferito dal programma ELITE di Borsa Italiana, come testimonianza del percorso strutturato, avviato da 10 anni, per integrare i principi ESG all'interno della propria strategia aziendale, di cui il Bilancio di Sostenibilità rappresenta la più immediata espressione. Il certificato valorizza la trasparenza con cui la Società comunica i propri impatti e conferma l'impegno concreto verso un modello di mobilità sostenibile.

Autoguidovie
Autoguidovie Guidati da te.

GOVERNANCE ESG

Nel 2025 è stata formalizzata la governance ESG del Gruppo, esplicitando soggetti, deleghe e responsabilità dedicate al presidio delle tematiche di sostenibilità.

Il **Consiglio di Amministrazione** esercita un ruolo centrale di indirizzo, supervisione e controllo in relazione ai temi di sostenibilità e alla gestione di Impatti, Rischi e Opportunità materiali (IRO). In particolare:

- definisce l'assetto complessivo della governance ESG di Gruppo
- assegna deleghe e responsabilità formali in materia di sostenibilità
- garantisce la conformità alla normativa e agli standard internazionali
- approva gli output formali collegati alla Rendicontazione di Sostenibilità, in particolare ha responsabilità ultima sul presidio del processo di identificazione, valutazione e gestione degli IRO.

Il **Top Management** esercita un ruolo diretto nella gestione della sostenibilità grazie a un sistema strutturato di deleghe che consente un presidio continuo degli IRO ESG sia a livello strategico sia operativo:

- il **Responsabile della Sostenibilità** di Autoguidovie - individuato nel Consigliere Delegato - ha il compito di definire e aggiornare gli indirizzi strategici del percorso di sostenibilità, governare il processo di reporting ESG e pre-valida gli output prima dell'approvazione del CdA
- il **Responsabile Area Sostenibilità**, con ruolo operativo, riveste funzioni di esecuzione, coordinamento e delega sulla gestione dei processi ESG.

Tale sistema di deleghe prevede specifici controlli e presidi procedurali, tra cui il rispetto delle normative vigenti e delle procedure aziendali; la revisione e l'aggiornamento periodico delle procedure e dei sistemi ESG; il supporto ai processi di audit e revisione; poteri di rappresentanza, firma e gestione dei rapporti con *stakeholder* rilevanti (enti, fornitori, committenti), limitatamente alle materie ESG.

La governance si completa con Cabina di Regia e Gruppo di lavoro, formalmente costituiti dall'avvio del percorso di sostenibilità, nel 2026.

La **Cabina di Regia** - che coincide con il Management Board - partecipa, con il coordinamento del Responsabile Area Sostenibilità, a ogni fase del processo di reporting: individuazione e valutazione degli IRO tramite l'analisi di doppia materialità; presidio degli IRO materiali; aggiornamento e monitoraggio degli Obiettivi ESG; elaborazione della Rendicontazione di Sostenibilità.

Il **Gruppo di Lavoro** - costituito dai referenti delle diverse società e aree aziendali - è coinvolto nella raccolta di dati e informazioni a supporto della rendicontazione di sostenibilità e del monitoraggio del Piano degli Obiettivi ESG.

ANALISI DI DOPPIA MATERIALITÀ

Processo

Nel 2025, il Gruppo ha avviato, in una logica di avvicinamento alle richieste della nuova Direttiva europea CSRD – *Corporate Sustainability Reporting Directive* e degli Standard ESRS – *European Sustainability Reporting Standards*, la sua prima analisi di doppia materialità, punto di partenza della presente rendicontazione. L'analisi considera le interazioni tra il Gruppo e i suoi stakeholder secondo due prospettive complementari:

- **prospettiva inside-out** (*materialità d'impatto*) – gli **impatti** generati dalle attività di business e dalla catena del valore sugli *stakeholder* e sull'ambiente
- **prospettiva outside-in** (*materialità finanziaria*) – i **rischi** e le **opportunità** di natura economico-finanziaria prodotti dal contesto esterno sulle operazioni del Gruppo e sulle sue prospettive di crescita, derivanti sia dalle attività di business sia dalla catena del valore.

Il processo per la definizione dei temi materiali ha previsto **4 fasi**.

COMPRENSIONE DEL CONTESTO

Per selezionare gli impatti, i rischi e le opportunità (IRO) potenzialmente rilevanti per il Gruppo, da sottoporre successivamente a valutazione, è stata svolta un'analisi approfondita su contesto e macro-tendenze ESG, benchmark su un campione di competitors, attività del Gruppo e relazioni commerciali nell'ambito della catena del valore per ciascun tema di sostenibilità individuato dagli Standard ESRS.

IDENTIFICAZIONE DEGLI IMPATTI, RISCHI E OPPORTUNITÀ

L'identificazione degli impatti, rischi e opportunità è stata effettuata con la partecipazione del Gruppo di Lavoro. Gli **impatti** sono stati categorizzati come *positivi* o *negativi* ed *effettivi* o *potenziali*. Un impatto è stato considerato *positivo* solo se risultante da azioni che producono cambiamenti migliorativi, effettivi e riscontrabili; l'assenza o la riduzione di un impatto negativo non è stata considerata come impatto positivo. A partire dall'analisi d'impatto, sono stati identificati **rischi e opportunità**. I rischi ambientali, in particolare, sono stati classificati in rischi fisici e di transizione. Per i *rischi fisici* sono stati considerati gli eventi climatici estremi a cui il Gruppo è più esposto. Per i *rischi di transizione*, sono stati identificati rischi di natura politica, giuridica, tecnologica, rischi di mercato e rischi reputazionali. Nel definire gli IRO sono state considerate le operazioni dirette nonché i rapporti commerciali instaurati lungo la **catena del valore**, a monte e a valle.
Per gli impatti potenziali, i rischi e le opportunità sono stati considerati i seguenti **orizzonti temporali**: breve termine (entro 1 anno dalla rendicontazione), medio termine (tra 1 e 5 anni), lungo termine (oltre i 5 anni).

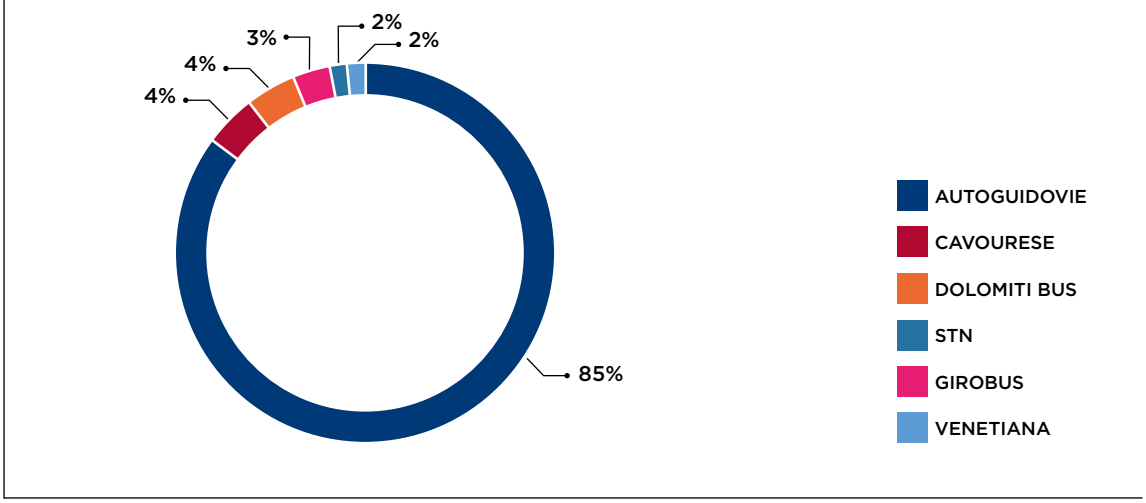
ANALISI DI COMPLETEZZA

Nell'ambito del processo è stato previsto il **coinvolgimento degli stakeholder esterni**, tramite questionari online, per raccogliere feedback e proposte di integrazione alla mappatura IRO, così da verificarne la **completezza**. La valutazione sulla completezza degli impatti ha coinvolto clienti (stazioni appaltanti, agenzie TPL, EELL e altri), fornitori, partner strategici, rappresentanze sindacali, associazione di categoria e collettività (Istituti scolastici, Università, no profit, Società civile); quella sui rischi e le opportunità ha coinvolto gli stakeholder appartenenti alla comunità finanziaria.
Il 73% dei rispondenti ha ritenuto la lista degli impatti completa, la restante parte ha proposto integrazioni, delle quali, a seguito di una valutazione da parte del Gruppo di Lavoro, 4 sono state prese in considerazione.

Per i **rischi e le opportunità, l'83% dei rispondenti ha ritenuto la mappatura completa**, tra i feedback ricevuti ne sono stati **integrati 3**, considerati più significativi.

VALUTAZIONE E DEFINIZIONE DEGLI IMPATTI RISCHI E OPPORTUNITÀ MATERIALI
Integrate le proposte degli *stakeholder* esterni, la lista di impatti, rischi e opportunità e dei relativi temi di sostenibilità è stata valutata da **65 *stakeholder* interni**, appartenenti a tutte le società del Gruppo.

RIPARTIZIONE PER SOCIETÀ DEL GRUPPO



La metodologia di valutazione adottata è stata definita in linea con gli Standard ESRS. In particolare, per determinare la materialità di ciascun IRO sono stati utilizzati i seguenti **criteri di valutazione**:

- per gli impatti positivi - **entità e portata** per gli effettivi e in aggiunta la **probabilità** per quelli potenziali
- per gli impatti negativi - **entità, portata e irrimediabilità** per gli effettivi, in aggiunta la **probabilità** per quelli potenziali
- per i rischi e le opportunità - **entità e probabilità**.

Le valutazioni per ogni criterio sono state espresse su una **scala** da 1 (valore minimo) a 5 (valore massimo). La **soglia di materialità** è stata fissata a 3, ciò significa che tutti gli IRO che hanno ottenuto un punteggio superiore a tale valore sono stati ritenuti materiali.

Temi di sostenibilità e IRO materiali

Per determinare se un tema o un sotto-tema fosse rilevante, si è proceduto con l'aggregazione dei risultati ottenuti dalla valutazione di impatti, rischi e opportunità di tutti i soggetti coinvolti. **L'analisi ha portato all'individuazione di 94 impatti, rischi e opportunità**. Un sotto-tema è stato considerato rilevante se almeno uno degli IRO associati è risultato rilevante.

Nella tabella seguente sono contrassegnati i **temi e sottotemi** che presentano, rispettivamente, almeno un impatto negativo, un impatto positivo, un rischio o un'opportunità rilevante.

		MATERIALITÀ D'IMPATTO		MATERIALITÀ FINANZIARIA	
TEMA	**SOTTOTEMA**	**IMPATTI NEGATIVI**	**IMPATTI POSITIVI**	**RISCHI**	**OPPORTUNITÀ**
CAMBIAMENTI CLIMATICI	Adattamento ai cambiamenti climatici			●	
	Mitigazione dei cambiamenti climatici	●		●	●
	Energia			●	
INQUINAMENTO	Inquinamento dell'aria	●		●	
	Microplastiche	●			
ECONOMIA CIRCOLARE	Afflussi di risorse			●	●
	Rifiuti			●	
FORZA LAVORO PROPRIA	Condizioni di lavoro	●	●	●	●
	Trattamento equo e pari opportunità per tutti		●	●	●

		MATERIALITÀ D'IMPATTO		MATERIALITÀ FINANZIARIA	
TEMA	**SOTTOTEMA**	**IMPATTI NEGATIVI**	**IMPATTI POSITIVI**	**RISCHI**	**OPPORTUNITÀ**
LAVORATORI NELLA CATENA DEL VALORE	Condizioni di lavoro		●		
	Trattamento equo e pari opportunità per tutti				●
COMUNITÀ INTERESSATE	Diritti economici, sociali e culturali delle comunità		●	●	●
CONSUMATORI E UTILIZZATORI FINALI	Impatti legati alle informazioni per i consumatori e/o per gli utilizzatori finali	●	●		
	Sicurezza personale dei consumatori e/o degli utilizzatori finali	●		●	●
	Inclusione sociale dei consumatori e/o degli utilizzatori finali	●	●	●	●
CONDOTTA DELLE IMPRESE	Cultura di impresa		●	●	●
	Impegno politico e attività di lobbying		●	●	●
	Gestione del rapporto con i fornitori, comprese le prassi di pagamento		●	●	
	Corruzione attiva e passiva		●		

OBIETTIVI ESG

Nel 2025, il Gruppo ha consolidato la prima versione del proprio Piano ESG, definendo gli obiettivi finalizzati a contribuire allo sviluppo sostenibile del settore del trasporto pubblico su gomma.

Gli obiettivi sono stati aggiornati sulla base dei risultati della prima Analisi di Doppia Materialità affinché l'impegno del Gruppo nella gestione dei propri impatti si traduca efficacemente in azioni concrete.

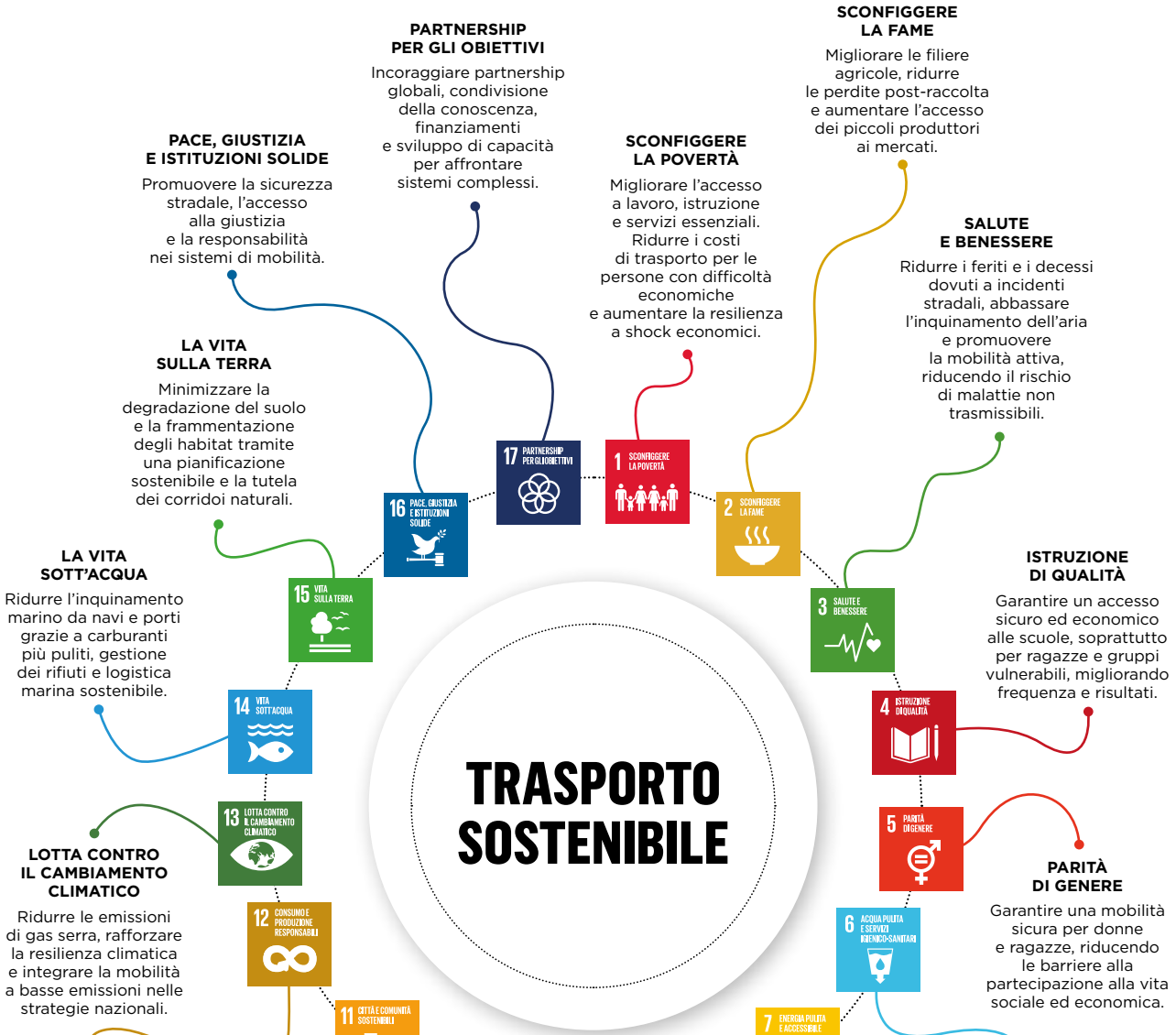
A tal fine, per ciascun obiettivo sono stati identificati uno o più Key Performance Indicator (KPI), con relativi target, in modo da consentire il monitoraggio delle performance nel tempo. Inoltre, per ogni obiettivo sono state definite specifiche azioni volte a supportare il raggiungimento dei target. Il dettaglio di KPI, target e azioni è riportato in ciascun capitolo tematico. Di seguito un'*overview* degli obiettivi.

TEMA	OBIETTIVI
CAMBIAMENTI CLIMATICI	• Offrire servizi di mobilità a basso impatto ambientale, riducendo le emissioni della flotta anche grazie all'elettrico • Efficientare i consumi energetici delle sedi, grazie all'utilizzo di energia da fonti rinnovabili
INQUINAMENTO	• Offrire servizi di mobilità a basso impatto ambientale, riducendo le emissioni della flotta anche grazie all'elettrico
ECONOMIA CIRCOLARE	• Ottimizzare la gestione dei rifiuti, riducendo le quantità prodotte e sviluppando processi di economia circolare
FORZA LAVORO PROPRIA	• Favorire benessere e commitment delle persone che lavorano per il Gruppo • Accompagnare la crescita professionale e personale delle persone che lavorano in Autoguidovie con attenzione alle pari opportunità • Promuovere il miglioramento continuo delle condizioni di salute e sicurezza
COMUNITÀ INTERESSATE	• Essere un player centrale per l'innovazione e la trasformazione dei servizi di mobilità • Promuovere la mobilità sostenibile come leva di crescita delle comunità servite
CONSUMATORI E UTILIZZATORI FINALI	• Offrire un'esperienza di viaggio sicura e di qualità, costruita sulle esigenze del cliente • Promuovere un maggior utilizzo della mobilità condivisa, favorendo l'accessibilità dei servizi per tutti
CONDOTTA DELLE IMPRESE	• Consolidare la governance della sostenibilità e potenziare processi e strumenti a supporto della gestione etica del business • Promuovere la sostenibilità lungo tutta la catena di fornitura

IL CONTRIBUTO DEL GRUPPO AGLI OBIETTIVI DI SVILUPPO SOSTENIBILE DELL'AGENDA ONU

Il *Dipartimento degli Affari Economici e Sociali delle Nazioni Unite* ha elaborato e pubblicato, a dicembre 2025, un **Piano di implementazione** per il **Decennio del Trasporto Sostenibile (2026-2035)**, individuando **sei aree prioritarie** e i relativi strumenti di attuazione necessari per promuovere un'azione trasformativa da parte di tutti gli attori coinvolti nel settore dei trasporti.

Il Piano si fonda sulla convinzione che i trasporti possano guidare lo sviluppo sostenibile sotto il profilo economico, sociale e ambientale ed **accelerare il raggiungimento dei 17 Obiettivi di Sviluppo Sostenibile (SDGs)**. Pur non essendo previsto un SDG dedicato, il settore dei trasporti contribuisce direttamente e indirettamente a molti traguardi e genera sinergie trasversali tra tutti gli obiettivi, influenzando l'accesso alle opportunità, la circolazione delle merci e il rapporto tra società e ambiente.



PARTNERSHIP PER GLI OBIETTIVI

Incoraggiare partnership globali, condivisione della conoscenza, finanziamenti e sviluppo di capacità per affrontare sistemi complessi.

SCONFIGGERE LA FAME

Migliorare le filiere agricole, ridurre le perdite post-raccolta e aumentare l'accesso dei piccoli produttori ai mercati.

PACE, GIUSTIZIA E ISTITUZIONI SOLIDE

Promuovere la sicurezza stradale, l'accesso alla giustizia e la responsabilità nei sistemi di mobilità.

SCONFIGGERE LA POVERTÀ

Migliorare l'accesso a lavoro, istruzione e servizi essenziali. Ridurre i costi di trasporto per le persone con difficoltà economiche e aumentare la resilienza a shock economici.

SALUTE E BENESSERE

Ridurre i feriti e i decessi dovuti a incidenti stradali, abbassare l'inquinamento dell'aria e promuovere la mobilità attiva, riducendo il rischio di malattie non trasmissibili.

LA VITA SULLA TERRA

Minimizzare la degradazione del suolo e la frammentazione degli habitat tramite una pianificazione sostenibile e la tutela dei corridoi naturali.

LA VITA SOTT'ACQUA

Ridurre l'inquinamento marino da navi e porti grazie a carburanti più puliti, gestione dei rifiuti e logistica marina sostenibile.

ISTRUZIONE DI QUALITÀ

Garantire un accesso sicuro ed economico alle scuole, soprattutto per ragazze e gruppi vulnerabili, migliorando frequenza e risultati.

LOTTA CONTRO IL CAMBIAMENTO CLIMATICO

Ridurre le emissioni di gas serra, rafforzare la resilienza climatica e integrare la mobilità a basse emissioni nelle strategie nazionali.

PARITÀ DI GENERE

Garantire una mobilità sicura per donne e ragazze, riducendo le barriere alla partecipazione alla vita sociale ed economica.

CONSUMO E PRODUZIONE RESPONSABILI

Favorire una logistica efficiente, ridurre il consumo di carburante e promuovere i principi di economia circolare nei veicoli e nelle infrastrutture.

ACQUA PULITA E SERVIZI IGIENICO-SANITARI

Supportare la distribuzione di acqua e servizi igienici e facilitare l'accesso alle infrastrutture idriche nelle aree remote.

CITTÀ E COMUNITÀ SOSTENIBILI

Rendere il trasporto pubblico sicuro, accessibile ed economico per tutti, riducendo congestione, inquinamento ed espansione urbana.

RIDURRE LE DISUGUAGLIANZE

Migliorare la mobilità per i gruppi vulnerabili, garantendo accesso equo e riducendo le disparità tra aree urbane e rurali.

IMPRESE, INNOVAZIONE E INFRASTRUTTURE

Costruire infrastrutture resilienti, inclusive e sostenibili e stimolare l'innovazione nelle tecnologie del settore della mobilità e dei sistemi logistici.

LAVORO DIGNITOSO E CRESCITA ECONOMICA

Connettere le persone alle opportunità di lavoro, migliorare la mobilità di merci e lavoratori e sostenere l'occupazione verde, la produttività e il commercio.

ENERGIA PULITA E ACCESSIBILE

Promuovere sistemi di trasporto efficienti dal punto di vista energetico e la transizione verso una mobilità elettrica e rinnovabile, riducendo la dipendenza dai combustibili fossili.

Le 5 aree prioritarie del piano di implementazione:

1. ACCESSIBILITÀ: Garantire l'accesso ai sistemi di trasporto sostenibile per tutti

- Adottare una **pianificazione realmente inclusiva** e attenta alle differenze di genere può migliorare l'accessibilità dei trasporti. Ciò implica **affrontare le molestie** che possono coinvolgere utenti e operatori, migliorando la sorveglianza e le politiche di prevenzione per rendere gli spazi e i servizi più sicuri e fruibili.

- **Integrare dati in real-time** nella pianificazione e nella gestione dei trasporti - traffico, flussi e condizioni operative - permette di offrire servizi più efficienti, accessibili e capaci di rispondere rapidamente ai **bisogni delle comunità**.

IL CONTRIBUTO DEL GRUPPO AUTOGUIDOVIE

Il Gruppo garantisce l'**accessibilità** del servizio, fisica ed economica, tramite interventi di **riqualificazione delle fermate e agevolazioni tariffarie**. In termini di **sicurezza**, il Gruppo collabora con le **forze dell'ordine** e promuove **progetti antiviolenza**, come le App Viola e Where Are U.

Dal punto di vista della **gestione dei dati real time**, Autoguidovie dispone di una piattaforma dedicata alla **pianificazione dei servizi di trasporto pubblico**, che grazie alla digitalizzazione e all'utilizzo dell'intelligenza artificiale consente di diffondere in modo rapido e tempestivo gli aggiornamenti relativi al servizio e aumentare la qualità delle informazioni disponibili.

SDG	TEMI ESG	KPI	2024	2025
5 PARITÀ DI GENERE	**S3 - Diritti economici, sociali e culturali delle comunità**	*Welcome to Italy* - nuovi Abbonamenti Annuali gratuiti per la popolazione ucraina	**70**	**37**
11 CITTÀ E COMUNITÀ SOSTENIBILI	**S4 – Accessibilità del servizio**	*UNIPASS* – abbonamento annuale studenti universitari (Pavia)	**10.000**	**11.000**
	S4 - Inclusione sociale dei consumatori e/o degli utilizzatori finali	Passeggeri donne	**56,5%**	**55,9%**
		Passeggeri abbonati che utilizzano il servizio per motivi di studio	**61%**	**58%**

2. DECARBONIZZAZIONE: Promuovere sistemi di trasporto a basse o zero emissioni, resilienti e rispettosi dell'ambiente

- Promuovere la decarbonizzazione dei trasporti significa sviluppare sistemi di mobilità capaci di ridurre drasticamente le emissioni. Ciò è possibile investendo in tecnologie e **flotte a basse o zero emissioni, puntando su soluzioni ad alta efficienza energetica** e includendo modalità elettriche, dal trasporto pubblico ai sistemi di micromobilità.

- Garantire continuità e sicurezza anche in condizioni di emergenza, dotando gli operatori delle competenze, degli **strumenti e dei protocolli necessari a rispondere a**

rischi naturali, emergenze sanitarie e attacchi informatici, così da rafforzare la resilienza dell'intero settore.

- Prestare attenzione al ciclo di vita delle tecnologie: dall'**approvvigionamento responsabile delle materie prime alla produzione a basse emissioni**, fino alla gestione del fine vita e alla circolarità di veicoli e batterie, fondamentali per ridurre l'impatto ambientale complessivo del sistema dei trasporti.

IL CONTRIBUTO DEL GRUPPO AUTOGUIDOVIE

Il Gruppo persegue la riduzione del proprio impatto ambientale attraverso un **piano pluriennale di rinnovo della flotta**, che prevede l'introduzione graduale di **autobus a basso impatto ambientale**. Parallelamente, si impegna a **ridurre la produzione dei rifiuti**, anche tramite piani di manutenzione programmata, e **gestire in modo responsabile gli acquisti di materie prime**.

SDG	TEMI ESG	KPI	2024	2025
7, 12, 13	**E1 - Adattamento ai cambiamenti climatici e mitigazione dei cambiamenti climatici ed Energia**	Autobus basso impatto ambientale	**95,1%**	**96,7%**
		Indice di intensità energetica complessivo per km percorso	**0,00380** MWh/km	**0,00368** MWh/km
		Consumo di gasolio e metano per 1.000 km percorsi dagli autobus	**3,6577** MWh	**3,5096** MWh
		Indice di intensità di emissioni di gas serra complessive - market based per 1.000 km percorsi	**1,044** tCO_2e	**1,020** tCO_2e
11	**E2 - Inquinamento dell'aria**	Emissioni di monossido di carbonio su 1.000 km percorsi dalla flotta	**46,43** tCO_2e	**42,94** tCO_2e
12	**E5 - Rifiuti**	Tonnellate di rifiuti prodotti per 1.000 km percorsi	**0,0265** tonnellate	**0,0140** tonnellate
		Rifiuti pericolosi recuperati dal Gruppo	**98,8%**	**93,4%**

3. VIVIBILITÀ DEL TERRITORIO: Promuovere una mobilità urbana incentrata sulle persone e città vivibili

- Sviluppare una **mobilità urbana** supportata da tecnologie intelligenti può migliorare la vivibilità delle città e rendere gli spostamenti più fluidi ed efficienti. La **mobilità condivisa e sistemi di bigliettazione integrata** contribuiscono ad esempio a costruire servizi connessi e facilmente accessibili.

- Contribuire alla **progettazione urbana resiliente al clima**, inclusi interventi nature-based - zone alberate, pavimentazioni permeabili nei depositi - permette di creare città più sostenibili e salubri.

IL CONTRIBUTO DEL GRUPPO AUTOGUIDOVIE

Il Gruppo si impegna per offrire alle comunità e ai territori in cui opera soluzioni di mobilità agili, come i **servizi a chiamata** e una gamma diversificata di **servizi multimodali**, grazie a progetti di *sharing mobility* e ***Mobility as a Service*** *(MaaS)*. Ciò permette agli utenti di accedere alla **bigliettazione integrata con altri operatori** di mobilità, come l'interscambio treno-bus in collaborazione con Trenitalia. Questi servizi agevolano la **mobilità condivisa sostenibile** e rispondono in modo sempre più mirato alle esigenze delle comunità e dei territori.

SDG	TEMI ESG	KPI	2024	2025
11 CITTÀ E COMUNITÀ SOSTENIBILI	**S3 - Diritti economici, sociali e culturali delle comunità**	Passeggeri trasportati con il servizio a chiamata Trillo	**33 mila**	**54,5 mila**
		Tasso riempimento dei mezzi con servizio a chiamata	**3,57**	**3,73**
		Numero di servizi a chiamata attivi sui territori serviti	**5**	**7**

4. SICUREZZA: Rendere il trasporto sicuro e protetto

- Adottare un approccio integrato che **unisca dati, competenze e qualità degli spazi** contribuisce a rendere i trasporti più sicuri. Migliorare la raccolta e l'analisi dei dati su incidenti, comportamenti e condizioni di rischio - disaggregati per genere, età e disabilità - consente infatti di **individuare pattern più precisi e guidare interventi mirati** e basati sull'evidenza.

- Rafforzare la **formazione** e la **certificazione dei conducenti**, insieme alla **sensibilizzazione sulle regole di sicurezza** - limiti di velocità tempi di guida e riposo - è essenziale per prevenire l'affaticamento e aumentare la sicurezza stradale complessiva.

- Migliorare la **sicurezza nel trasporto pubblico**, attraverso interventi come una migliore illuminazione che contribuiscono a rendere l'ambiente più sicuro per tutti.

IL CONTRIBUTO DEL GRUPPO AUTOGUIDOVIE

Il Gruppo si impegna a garantire la sicurezza dei conducenti e dei passeggeri attraverso **sistemi avanzati di sicurezza a bordo** dei mezzi e l'implementazione di **sistemi di segnalazione** delle situazioni di pericolo ed emergenza sia per il personale che per i clienti. Il Gruppo organizza **attività formative** per i dipendenti volte a diffondere la **cultura della sicurezza**, attraverso l'analisi di **comportamenti a rischio** e casi di infortunio, promuovendo una maggiore **consapevolezza** in materia di prevenzione e protezione.

SDG	TEMI ESG	KPI	2024	2025
3 SALUTE E BENESSERE 8 LAVORO DIGNITOSO E CRESCITA ECONOMICA	**S1 - Condizioni di lavoro - *Salute e sicurezza***	Feriti causati da incidenti stradali che hanno coinvolto i mezzi del Gruppo	**53**	**38**
		Indice di frequenza degli infortuni	**7,32**	**16,29**
		Indice di gravità degli infortuni	**0,21**	**0,56**
4 ISTRUZIONE DI QUALITÀ	**S1 - Trattamento equo e pari opportunità per tutti - *Formazione***	Ore di formazione pro capite	**6,95**	**4,98**
		Ore di formazione su salute e sicurezza	**5.411**	**5.608**

5. INNOVAZIONE: Sfruttare scienza, tecnologia e innovazione per un trasporto sostenibile

- **Utilizzare tecnologie intelligenti e soluzioni digitali** può migliorare sicurezza, accessibilità e resilienza.

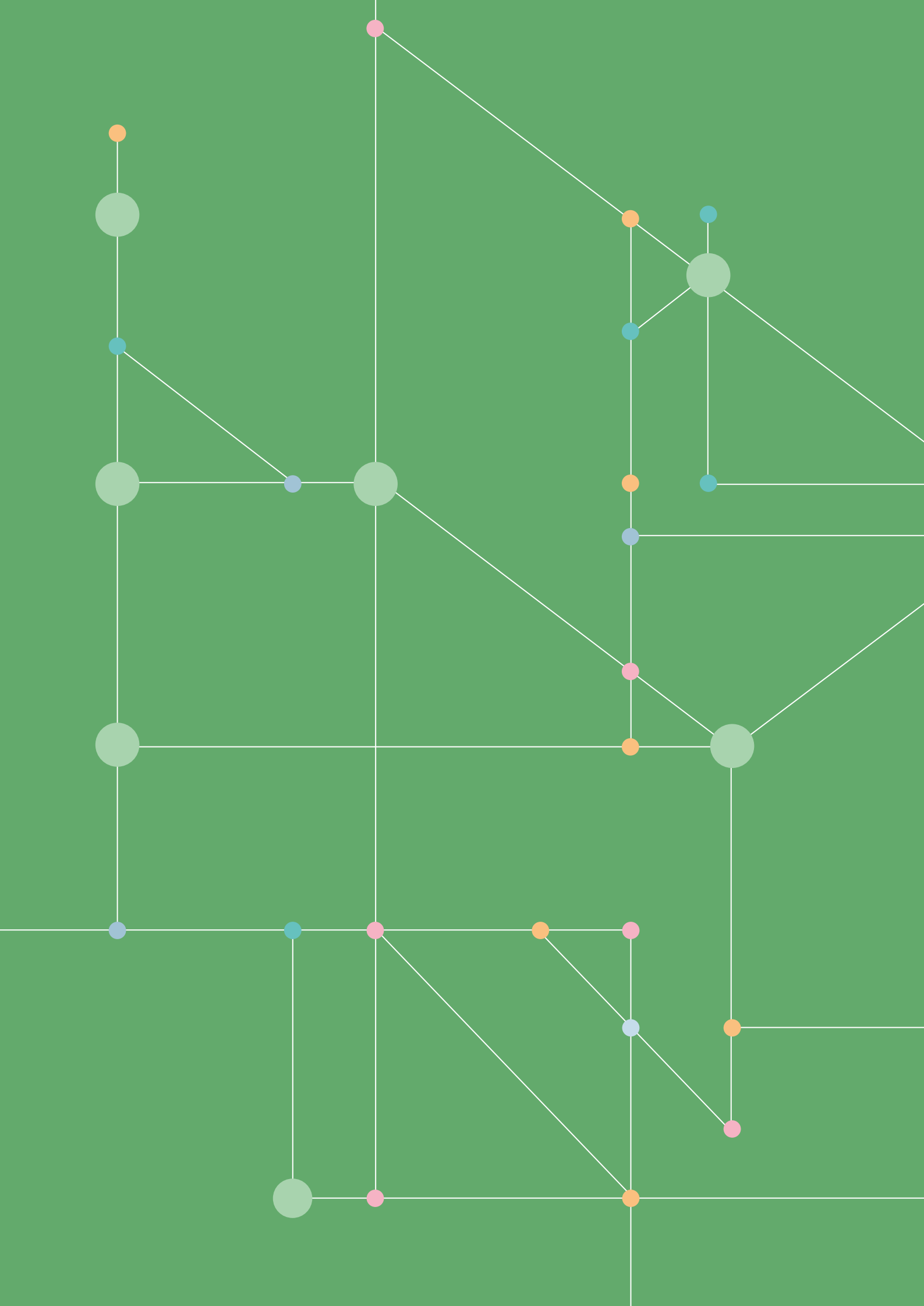
- **L'innovazione digitale nella progettazione dei servizi e nei sistemi tariffari** permette di rendere il trasporto più accessibile, sia dal punto di vista economico sia fisico, garantendo una maggiore capacità di risposta soprattutto per i gruppi più svantaggiati.

- Il miglioramento degli **strumenti di valutazione del rischio** – attraverso modelli climatici avanzati, stress test, pianificazione basata su scenari e sistemi di allerta precoce – può supportare la progettazione e la gestione di infrastrutture più resilienti, capaci di affrontare in modo efficace le sfide poste dal cambiamento climatico e dalle emergenze future.

IL CONTRIBUTO DEL GRUPPO AUTOGUIDOVIE

Il Gruppo progetta il proprio servizio in modo da soddisfare il più possibile le esigenze dei propri clienti, anche grazie alla **digitalizzazione dei titoli di viaggio**. Inoltre, nel suo costante impegno verso la trasformazione digitale e l'innovazione, promuove **progetti e sperimentazioni d'avanguardia**, come sistemi avanzati per la pianificazione dei trasporti pubblici o l'ottimizzazione dei turni tramite intelligenza artificiale, con l'obiettivo di generare valore per tutte le società del Gruppo e per i clienti.

SDG	TEMI ESG	KPI	2024	2025
8 LAVORO DIGNITOSO E CRESCITA ECONOMICA 11 CITTÀ E COMUNITÀ SOSTENIBILI	**S4 - Impatti legati alle informazioni per i consumatori e/o per gli utilizzatori finali**	Account registrati su sito e App Autoguidovie e App Miobus	**270 mila**	**336 mila**
		Biglietti emessi a bordo acquistati con pagamento digitale	**40%**	**43%**
		Traffico WebChat e WhatsApp Autoguidovie gestito dai BOT	**68%**	**70%**



VALORE AMBIENTALE

HIGHLIGHTS 2025

1.180
AUTOBUS
8,34 ANNI L'ETÀ MEDIA
-9,4 ANNI RISPETTO ALLA MEDIA ITALIANA[23]

96,7%
AUTOBUS
A BASSO IMPATTO AMBIENTALE EURO 5, EEV, EURO 6 O ELETTRICI
+1,3 PP DAL 2024

32 NUOVI AUTOBUS
35 NUOVE AUTO EURO 6 E ZEV (ZERO-EMISSION VEHICLES)

95,4%
CONSUMI ENERGETICI
PER AUTOTRASPORTO E IMBARCAZIONI SUL TOTALE DEI CONSUMI

-0,4%
EMISSIONI DI SCOPO 1 E SCOPO 2
LOCATION BASED PER 1.000 KM PERCORSI DAGLI AUTOBUS DAL 2024

-5,4%
EMISSIONI TOTALI DI NO_x
DAL 2024

3,98
MLN DI LITRI DI ACQUA RIUTILIZZATA
NEGLI IMPIANTI DI TRATTAMENTO

0,0140
TON
RIFIUTI PER 1.000 KM PERCORSI[24]

93,4%
RIFIUTI PERICOLOSI RECUPERATI
SUL TOTALE DEI RIFIUTI PERICOLOSI PRODOTTI

23. Le performance delle imprese di trasporto pubblico locale – 7° Rapporto Intesa Sanpaolo – ASSTRA 2025.
24. Dato consolidato al netto di Venetiana.

CAMBIAMENTI CLIMATICI
Adattamento e mitigazione

Impatti, rischi e opportunità materiali

L'analisi di doppia materialità ha identificato come rilevante il tema dei cambiamenti climatici, in tutti i suoi sotto-temi, sia da una prospettiva d'impatto che finanziaria.

IMPATTI, RISCHI E OPPORTUNITÀ			CATENA DEL VALORE
ADATTAMENTO AI CAMBIAMENTI CLIMATICI	**Rischio fisico** (medio termine)	Aumento dei costi di manutenzione di siti e mezzi per la maggior frequenza e portata di precipitazioni nel Nord Italia che causano eventi climatici estremi quali alluvioni e inondazioni delle strade	
	Rischio fisico (medio termine)	Aumento delle interruzioni del servizio per la maggior frequenza e portata di precipitazioni nel Nord Italia che causano eventi climatici estremi quali alluvioni e inondazioni delle strade	
	Rischio fisico (lungo termine)	Aumento dei costi assicurativi contro danni causati da eventi climatici estremi quali grandine e inondazioni	
MITIGAZIONE DEI CAMBIAMENTI CLIMATICI	**Impatto** ***Negativo effettivo***	Contributo all'aggravamento della crisi climatica tramite l'utilizzo di combustibili fossili e le relative emissioni in atmosfera di GHG	
	Rischio fisico (medio termine)	Aumento dei costi dovuti all'introduzione dell'ETS2 nel settore del trasporto su gomma pubblico e privato	
	Rischio fisico (medio termine)	Aumento dei costi per l'adattamento del parco mezzi e delle relative infrastrutture all'evoluzione delle richieste dei contratti di servizio	
	Rischio fisico (medio termine)	Aumento dei costi per il rinnovo del parco mezzi a causa del venir meno dei finanziamenti pubblici	
	Rischio fisico (medio termine)	Aumento dei costi di rinnovamento della flotta al fine di adeguarsi alla normativa in materia ambientale (ad esempio definizioni ZTL ambientali)	
	Rischio fisico (medio termine)	Aumento del costo dei mezzi a causa dei maggiori costi di produzione e/o manutenzione	
	Rischio fisico (medio termine)	Aumento del costo del servizio di trasporto pubblico dovuto alla necessità di ampliare la flotta/riorganizzare il servizio per via della maggior presenza di autobus ad alimentazione elettrica che hanno un'autonomia di servizio minore	

IMPATTI, RISCHI E OPPORTUNITÀ			CATENA DEL VALORE
MITIGAZIONE DEI CAMBIAMENTI CLIMATICI	**Rischio fisico** (medio termine)	Necessità di adattare il piano di rinnovo della flotta e le previsioni interne a ritardi nelle consegne dei mezzi di nuova immatricolazione a causa di inefficienze provenienti dalla catena produttiva (mezzi e infrastrutture)	
	Opportunità (breve termine)	Migliori condizioni dell'accesso al credito grazie ad un parco mezzi più giovane e con una performance ambientale migliore	
	Opportunità (breve termine)	Possibilità di usufruire di finanziamenti pubblici a copertura parziale o totale degli investimenti nel rinnovo del parco mezzi e nell'ammodernamento dei mezzi in circolazione	
	Opportunità (medio termine)	Miglioramento del posizionamento competitivo in gare pubbliche grazie ad operazioni di autofinanziamento, con importi maggiori rispetto a quelli dei contributi pubblici, per il rinnovo del parco mezzi	
	Opportunità (lungo termine)	Aumento della domanda di TPL grazie a una minore attrattività del mezzo privato e ad una maggiore richiesta di trasporto a basse emissioni di CO_2 (città)	

Obiettivi e target

Offrire servizi di mobilità a basso impatto ambientale, riducendo le emissioni della flotta anche grazie all'elettrico

KPI	PERIMETRO	BASELINE[25]	TARGET 2026	AZIONI
Indice di intensità di emissioni di GHG (Scopo1 e Scopo2) - Market Based (tCO_2e/1.000km)	Autoguidovie	1,048	-6,9%	• Progetto Zero Emission – Piano di rinnovo del parco rotabile • Estensione del progetto sperimentale sull'utilizzo di carburanti alternativi (HVO) alle altre società del Gruppo • Introduzione di autobus alimentati a metano • Ottimizzazione dei consumi energetici della flotta • Rinnovo del parco auto di servizio
	Gruppo[26]	1,032	-6,9%	
Indice di intensità energetica flotta autobus del Gruppo (MWh/km)	Autoguidovie	0,00369	-3,5%	
	Gruppo	0,00358	-3,4%	
Percentuale di carburanti a basse emissioni utilizzati dalla flotta	Autoguidovie	0%	5,5%	
	Gruppo	0%	5,5%	
Percentuale di km percorsi dalla flotta TPL con mezzi a emissioni zero	Autoguidovie	1,8%	9,3%	
	Gruppo	1,6%	Mantenimento	

25. Media 2024 – 2025.
26. Comprende Autoguidovie, Cavourese, STN, Dolomiti Bus, Adda Bus.

Policy e modalità di gestione

Il Gruppo attribuisce particolare rilevanza al monitoraggio e al controllo delle emissioni in atmosfera.

In particolare, Autoguidovie adotta una **procedura di gestione per il monitoraggio e il controllo delle emissioni in atmosfera degli automezzi**. Attraverso la pianificazione delle revisioni, la misurazione periodica dell'opacità dei fumi di scarico, la corretta gestione dei risultati e l'implementazione di azioni correttive in caso di non conformità, la procedura assicura il rispetto dei limiti di legge, la riduzione dell'impatto dei mezzi e la tracciabilità delle attività di controllo.

Autoguidovie, Cavourese e STN hanno adottato il Sistema di Gestione Ambientale secondo la norma **UNI EN ISO 14001:2015**, che consente di individuare e gestire gli aspetti ambientali più critici in modo strutturato.

Tra le altre società del Gruppo, Cavourese, dispone di un protocollo sulla **gestione delle emissioni in atmosfera**.

Lo spettro di emissioni generate dal Gruppo è costituito da due categorie:

- **Gas climalteranti** (GHG – Gas effetto serra) ovvero tutti i gas che hanno un effetto negativo sul cambiamento climatico come anidride carbonica (CO_2), metano (CH_4) e protossido di azoto (N_2O);

- **Emissioni di altre tipologie di inquinanti** che, seppure non abbiano un ruolo attivo nel contribuire ai cambiamenti climatici, inficiano negativamente sull'ambiente e/o sulla salute dell'uomo e degli animali, come particolato atmosferico (PM), ossidi di azoto (NO_X) e monossido di carbonio (CO).

Le emissioni in atmosfera prodotte dal Gruppo derivano principalmente dai **gas di scarico dei motori diesel del parco autobus e delle imbarcazioni**. In misura minore derivano dai gas di scarico delle auto di servizio, dagli impianti termici per il riscaldamento degli edifici e dagli impianti di climatizzazione.

Azioni e metriche

La mobilità sostenibile e l'incremento dell'utilizzo del Trasporto Pubblico Locale possono dare un **contributo significativo alla riduzione delle emissioni**: Autoguidovie in questo senso contribuisce attivamente al passaggio a un sistema di trasporto sostenibile, più efficiente dal punto di vista energetico ed emissivo.

Il Gruppo si impegna a ridurre tutte le tipologie di emissioni derivanti dallo svolgimento delle proprie attività, in particolare tramite il contenimento dei consumi energetici della flotta. A tal fine:

- identifica le attività che producono emissioni dirette e indirette di gas serra

- monitora e analizza a consuntivo le emissioni prodotte

- realizza progetti e azioni volti a una loro riduzione nonché alla misurazione della loro efficacia

- si impegna ad aggiornare il proprio parco veicoli con mezzi più moderni e con migliori performance ambientali

- sensibilizza, internamente e verso l'esterno, su tale tematica attraverso l'attività di rendicontazione e comunicazione ai propri *stakeholder*.

PER SAPERNE DI PIÙ - LE EMISSIONI

Il Gruppo ha scelto di rendicontare le emissioni di gas serra secondo quanto previsto dal *GHG protocol (Greenhouse Gas protocol)* che prevede la distinzione in tre categorie:

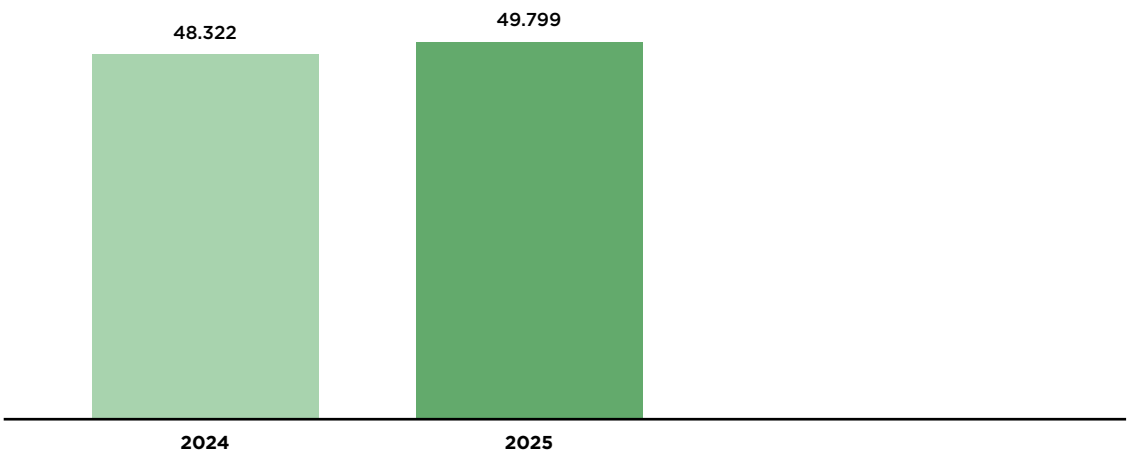
• **Scopo 1 – Emissioni dirette** derivanti dalla combustione di combustibili fossili in sorgenti fisse, come le caldaie per il riscaldamento delle sedi operative, e sorgenti mobili quali **parco autobus, parco imbarcazioni e parco auto**. Lo Scopo 1 include anche le emissioni derivanti dall'utilizzo di gas refrigeranti impiegati negli autobus. Il calcolo delle emissioni della flotta del Gruppo è stato realizzato utilizzando opportuni coefficienti di emissioni per km percorsi (autobus) distinti per classe ambientale e tipo di carburante utilizzato; mentre per le imbarcazioni è stato ideato un KPI specifico che correla le emissioni di CO_2e generate alle ore di moto compiute.

• **Scopo 2 – Emissioni derivanti dalla produzione di energia elettrica** prelevata dalla rete e consumata per il funzionamento di impianti e per l'illuminazione; l'azienda è **indirettamente responsabile** per le emissioni generate dal fornitore di energia per la produzione di quella richiesta. Per calcolare questo tipo di emissioni e avere una visione completa, si utilizza sia l'approccio market based – che si concentra sulle scelte individuali dell'azienda riguardo ai fornitori di energia – che l'approccio location based – che considera le emissioni medie della rete elettrica di una determinata area geografica.

• **Scopo 3 – Emissioni indirette**, diverse da quelle da consumo di energia elettrica, conseguenza delle attività dell'azienda, scaturiscono da sorgenti non di proprietà o controllate da altre organizzazioni. Il confine dello Scopo 3 è definito dall'organizzazione e generalmente include ciò che può essere quantificato e influenzato dall'azienda. A seguito di un processo di analisi approfondito avviato nel 2024, a partire dal presente bilancio le emissioni di Scopo 3 saranno rendicontate con riferimento all'anno 2025.

Nel 2025 le emissioni complessive di GHG di Scopo 1 e 2[27] sono pari a 49.799 tCO_2e – considerando le emissioni Scopo 2 location based – e 49.345 tCO_2e considerando l'approccio market based. In entrambi i casi con valori in leggero aumento rispetto al 2024 (+3,1% e +1,1%).

TOTALE EMISSIONI DIRETTE E INDIRETTE (SCOPO 1 E SCOPO 2) - LOCATION BASED (tCO_2e)



27. Autoguidovie non produce emissioni biogeniche ovvero quelle emissioni derivanti dalla combustione o dalla biodegradazione della biomassa non considerate nelle emissioni di Scopo 1 e nello Scopo 2.

Le **emissioni di Scopo** 1 (49.062,3 tCO_2e) sono, in valore assoluto, le più rilevanti per effetto della componente legata alla combustione di gasolio e metano relativa alla flotta e registrano un aumento del 2,5% dal 2024. Tale aumento è dovuto a:

- l'inclusione di Adda Bus nel perimetro di rendicontazione
- l'incremento del consumo di **gas fluorurati** (F-Gas) sia della flotta, per un maggior numero di manutenzioni realizzate, sia degli immobili, con una crescita del 33,1% delle emissioni da gas fluorurati
- l'aumento del **consumo di metano per impianti di riscaldamento**, imputabile al cambio di fornitore e a una miglior rilevazione del dato, con aumento del 18,6% delle emissioni collegate
- l'aumento dei **consumi di benzina e gasolio per i mezzi di servizio**, con un aumento del 9,2% delle emissioni prodotte, a fronte di una sostanziale stabilità delle emissioni derivanti dai consumi della flotta (+1,3%).

EMISSIONI DIRETTE SCOPO 1 (tCO_2e)

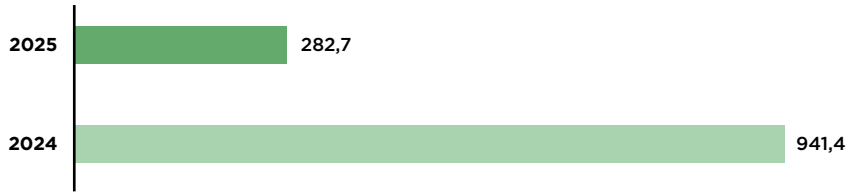
CAMPAGNA DI SPERIMENTAZIONE HVO

Nel 2025, è continuata la sperimentazione presso il deposito di Vigevano sull'impiego del combustibile HVO (Hydrotreated Vegetable Oil), un biocarburante paraffinico di origine rinnovabile, ottenuto tramite un processo di idrotrattamento di oli vegetali e residui lipidici. Questo carburante presenta proprietà chimico-fisiche analoghe a quelle del gasolio fossile, ma consente una **significativa riduzione delle emissioni climalteranti e del particolato**, rendendolo una valida alternativa per la transizione energetica. Il progetto ha previsto l'alimentazione con HVO di una **flotta di 35 autobus Euro 6, con oltre un milione di chilometri complessivamente percorsi**. Nel corso della sperimentazione sono stati monitorati con continuità i parametri operativi, tra cui consumi specifici, percorrenze e livelli emissivi. I dati raccolti indicano che il consumo di HVO è risultato superiore del 5,91% rispetto al diesel convenzionale. Sul piano ambientale, l'utilizzo dell'HVO ha permesso di **evitare l'emissione di circa 251[28] tonnellate di CO_2** equivalente, considerando l'intero ciclo di vita del carburante (*well-to-wheel*).

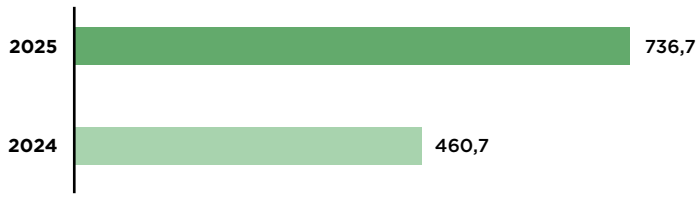
28. Le emissioni evitate restano invariate rispetto all'anno precedente, poiché il monte chilometrico percorso con utilizzo di HVO è rimasto stabile, pur in presenza di un aumento del numero di autobus.

Le **emissioni di Scopo 2**, secondo il metodo market-based, si sono ridotte del 70% grazie all'introduzione di energia rinnovabile con certificazione di origine sulle forniture di energia elettrica. Le emissioni secondo il metodo location-based hanno registrato invece un aumento del 60% rispetto all'anno precedente. Tale variazione è attribuibile ad un aumento dei consumi, dovuto anche alla strategia di rinnovo del parco veicoli aziendale, con l'introduzione di un numero maggiore di veicoli ad alimentazione elettrica.

TOTALE EMISSIONI INDIRETTE SCOPO 2 - MARKET BASED (tCO_2e)



TOTALE EMISSIONI INDIRETTE SCOPO 2 - LOCATION BASED (tCO_2e)



EMISSIONI GAS SERRA[29] (tCO_2e)	2024	2025	VAR. % 2024-2025
TOTALE SCOPO 1	**47.861,4**	**49.062,3**	**+2,5%**
DA IMPIANTI DI RISCALDAMENTO - METANO	610,2	723,6	+18,6%
DA FLOTTA (AUTOBUS, IMBARCAZIONI, NCC) - GASOLIO E METANO	45.548,6	46.135,2	+1,3%
DA MEZZI DI SERVIZIO (AUTO, VEICOLI, CAMION, BENEFIT) - GASOLIO E BENZINA	271,8	299,2	+9,2%
DA GAS FLUORURATI (FLOTTA + IMMOBILI)	1.430,8	1.904,3	+33,1%
SCOPO 2			
EMISSIONI DI SCOPO 2 CALCOLATE SECONDO IL METODO MARKET-BASED	941,4	282,7	-70%
Quota dell'energia acquistata coperta da strumenti contrattuali che ne garantiscono la fonte rinnovabile (%)	0%	0%	—
Contratti con Garanzie d'Origine (%)	0%	81%	—
Strumento contrattuale 2 (%)	0%	0%	—
EMISSIONI DI SCOPO 2 CALCOLATE SECONDO IL METODO LOCATION-BASED	460,7	736,7	+60%
TOTALE (*LOCATION BASED*)	**48.322**	**49.799**	**+3,1%**
TOTALE (*MARKET BASED*)	**48.803**	**49.345**	**+1,1%**

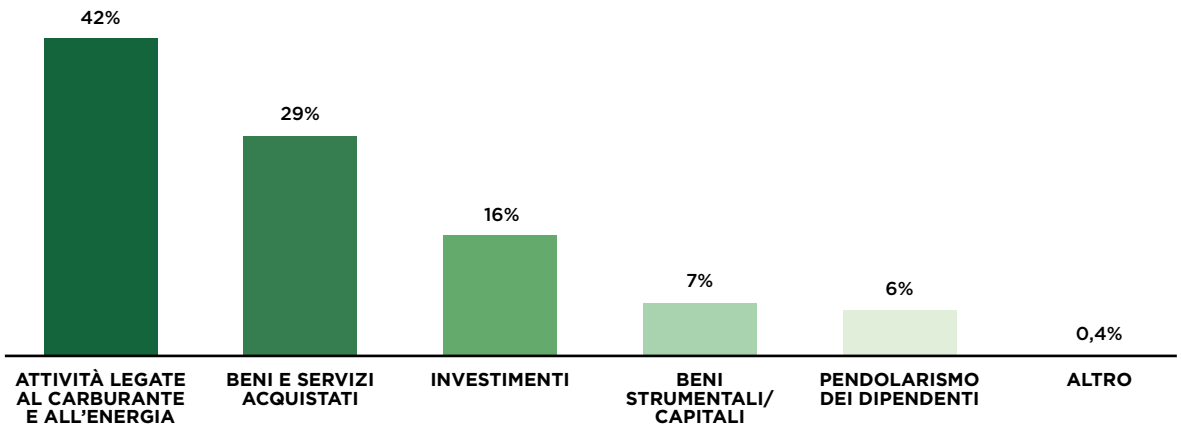
29. Tutti i valori in tabella sono stati aggiornati in base ai nuovi fattori di conversione applicati nel 2024 per garantire la comparabilità. Vedi nota metodologica.

EMISSIONI DI SCOPO 3 E PRIMA MISURAZIONE DELLA CARBON FOOTPRINT COMPLETA DI ORGANIZZAZIONE

Per la prima volta nel 2025, il Gruppo Autoguidovie ha effettuato il **calcolo delle emissioni di Scopo 3**, considerando le categorie di emissione più significative per le proprie attività. Le emissioni di Scopo 3 sono state calcolate in base alla disponibilità e qualità dei dati, privilegiando un approccio *quantity-based* fondato su dati operativi e, in assenza di informazioni primarie adeguate, un approccio *spend-based* basato su dati economici e fattori di emissione medi settoriali.

Nel 2025, il totale delle emissioni di Scopo 3 è pari a **25.892** tCO_2eq, di cui l'84% è riconducibile a emissioni a monte della catena del valore associate ad attività di approvvigionamento e processi produttivi. Tra le diverse categorie[30], quella relativa alle **attività legate al carburante e all'energia** – che include le emissioni generate lungo la catena di approvvigionamento delle fonti energetiche utilizzate sia per i mezzi sia per le sedi - è la maggiormente impattante, evidenziando il ruolo fondamentale che il carburante riveste nel modello di business del Gruppo.

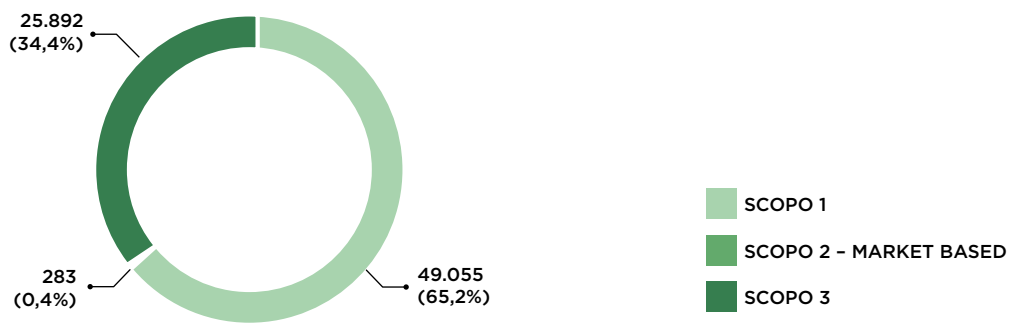
RIPARTIZIONE DELLE EMISSIONI DI SCOPO 3 PER CATEGORIA (%)



Escludendo la quota di emissioni attribuibile alla partecipazione del Gruppo nella società MOM, pari a 4.016 tCO_2eq e corrispondente alla totalità delle emissioni classificate come investimenti, il totale delle emissioni di Scopo 3 si attesta a **21.876** tCO_2eq.

Considerando anche le emissioni di scopo 3, il totale delle emissioni del Gruppo Autoguidovie nel 2025 è pari a **75.230** tCO_2eq, di cui il 65% è costituito da emissioni di Scopo 1.

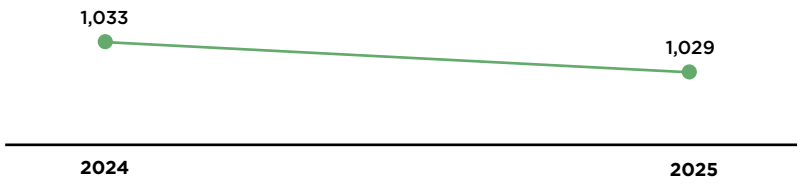
EMISSIONI DI GHG (tCO_2eq) – 2025



30. La voce Altro include le categorie: viaggi d'affari, rifiuti generati nelle operazioni, trasposto e distribuzione a monte, noleggio attrezzature/beni in upstream.

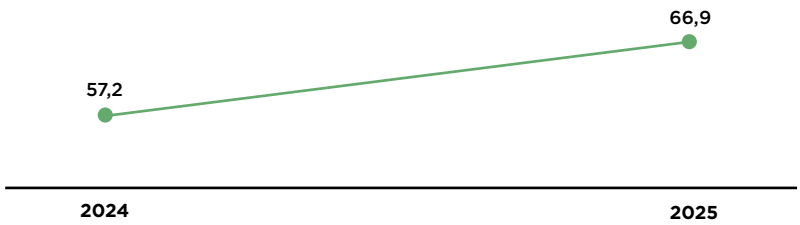
L'indice complessivo di intensità emissiva del Gruppo misura i gas serra prodotti in tonnellate di CO_2e per 1.000 km percorsi dalla flotta dedicata al trasporto su gomma. Le performance delle singole società sono strettamente collegate all'età della flotta, all'avanzamento tecnologico dei mezzi e alle diverse caratteristiche dei territori in cui operano. L'indice[31] scende da 1,033 nel 2024 a 1,029 nel 2025: nonostante l'aumento dei chilometri percorsi dagli autobus (+3%), infatti, i valori assoluti delle emissioni hanno registrato una crescita più contenuta (+2,5%).

INDICE COMPLESSIVO DI INTENSITÀ DELLE EMISSIONI DI GAS SERRA (tCO_2e/1000 KM)



Per quanto riguarda l'**indice di intensità emissiva relativo alle attività di navigazione**, il Gruppo adotta un KPI specifico basato sulle ore di moto anziché sui chilometri percorsi. Nel 2025, l'indice si attesta a 66,90 kg di CO_2e per ora di moto, con un aumento del 17% rispetto al valore registrato nel 2024, attribuibile all'ampliamento del servizio in seguito al passaggio dalla modalità hop-on hop-off stagionale ai servizi di linea in subaffidamento.

INDICE DI INTENSITÀ EMISSIVA DELLE ATTIVITÀ DI NAVIGAZIONE ($KGCO_2e$/h)



31. Indice di intensità delle emissioni di gas serra totale Scopo 1 + 2 metodo location based per 1.000 km (tCO2e/1.000km).

CAMBIAMENTI CLIMATICI
Energia

Impatti, rischi e opportunità materiali

L'analisi di doppia materialità ha identificato come rilevante il tema Consumi energetici, sia da una prospettiva d'impatto che finanziaria.

	IMPATTI, RISCHI E OPPORTUNITÀ		CATENA DEL VALORE
ENERGIA	**Rischio di transizione** (medio termine)	Aumento dei costi energetici per la compliance con l'evoluzione normativa	
	Rischio di transizione (medio termine)	Aumento del costo delle materie prime per trazione (energia / carburante / componenti elettronici dei mezzi)	
	Rischio di transizione (lungo termine)	Aumento dei costi per l'adozione di soluzioni per la riduzione dei consumi energetici, a causa di uno sviluppo tecnologico più difficoltoso/lento/costoso rispetto alle previsioni	
	Opportunità (medio termine)	Installazione impianti fotovoltaici nei depositi e nelle sedi per ridurre la dipendenza dalla rete di fornitura	
	Opportunità (breve termine)	Riduzione dei costi per energia e carburante grazie all'ottimizzazione della performance di viaggio tramite soluzioni digitali innovative	
	Opportunità (breve termine)	Diversificazione delle alimentazioni del parco mezzi (gasolio, metano ed elettrico) al fine di poter meglio contrastare l'aumento dei costi energetici e dei carburanti	
	Opportunità (breve termine)	Riduzione dei consumi energetici e dei relativi costi ed emissioni di CO_2 grazie all'innovazione del servizio offerto (es. trasporto a chiamata)	

CATENA DEL VALORE A MONTE GRUPPO CATENA DEL VALORE A VALLE

Obiettivi e target

Efficientare i consumi energetici delle sedi, introducendo l'utilizzo di energia da fonti rinnovabili

KPI	PERIMETRO	BASELINE[25]	TARGET 2026	AZIONI
Percentuale di energia elettrica proveniente da fonti rinnovabili sul consumo totale di energia elettrica delle sedi	Autoguidovie	100%	100%	• Mantenimento del 100% dell'energia elettrica acquistata con certificazione di garanzia d'origine per Autoguidovie, STN e Cavourese e ampliamento ad Adda Bus dal 2026 • Implementazione di sistemi di monitoraggio dell'energia elettrica utilizzata per la ricarica dei mezzi
	Gruppo[33]	41%	83%	

Policy e modalità di gestione

Il Gruppo presidia il tema dell'energia attraverso un attento monitoraggio dei propri consumi. Autoguidovie adotta una **procedura di gestione dell'energia** che definisce le modalità operative per un uso efficiente dell'energia. In particolare, la procedura individua le responsabilità del Gruppo Gestione Energia rispetto alle attività connesse all'approvvigionamento energetico, tra cui: garantire che il Sistema di Gestione dell'Energia (SGE) sia conforme ai requisiti della certificazione UNI CEI EN ISO 50001, definire i criteri di controllo del SGE, attuare piani di miglioramento delle prestazioni energetiche, comunicare all'Alta Direzione le prestazioni e i miglioramenti apportati al SGE.

Azioni e metriche

I consumi energetici del Gruppo derivano in massima parte dal gasolio per autobus, per questo il Gruppo è impegnato a ridurne il consumo tramite il rinnovo della flotta, le attività di **manutenzione** e il **miglioramento dello stile di guida**.

Oltre ai consumi della flotta - che includono sia gli autobus, auto, mezzi di servizio sia imbarcazioni – il Gruppo monitora i consumi di energia elettrica, metano e gasolio sia per il riscaldamento dei **siti operativi** che come carburante. Nelle fasi di ristrutturazione o nel caso di nuove realizzazioni, **il Gruppo sostituisce i corpi illuminanti con lampade a tecnologia LED**, risparmiando circa il 60% di energia, migliorando gli standard di illuminazione e aumentando la sicurezza percepita dal personale attraverso la riduzione delle aree buie. Tale impegno si estende anche alla sostituzione dei corpi illuminanti degli immobili destinati ad uffici e sale di permanenza degli autisti, oltre che dei piazzali di sosta dei bus durante le attività di manutenzione. Alla fine del 2024, tutte le officine di Autoguidovie e l'officina di STN a Novara sono dotate di illuminazione LED. Inoltre, nel 2025 è stato concluso il rifacimento completo dell'impianto elettrico dell'officina di Dolomiti Bus a Belluno, con la sostituzione dei corpi illuminanti con corpi a tecnologia LED.

32. Media 2024 – 2025.
33. Comprende Autoguidovie, STN e Cavourese.

GASOLIO

Nel 2025 i **consumi di gasolio degli autobus**, TPL e non TPL, **pari a 13.808 tonnellate registrano una diminuzione dell'1,2% dal 2024**, grazie al rinnovo della flotta. Per continuare a ridurre i consumi - oltre a una gestione efficiente della flotta e al piano di sostituzione annuale - Autoguidovie **responsabilizza il personale viaggiante**, anche tramite iniziative di formazione sullo **stile di guida Eco Drive** e il **simulatore di guida**.

CONSUMO DI GASOLIO PER AUTOBUS (t)

METANO

Il consumo di metano è utilizzato **per il 76% come combustibile negli impianti termici per il riscaldamento delle sedi**, comprese le foresterie affittate agli autisti, e **per il 24% come carburante per gli autobus** della sola società Autoguidovie. Il consumo per autotrazione è aumentato del 9,1% dal 2024, nonostante il minor numero di km percorsi dai bus a metano (-6,2% dal 2024), presumibilmente per un maggiore impiego di veicoli da 12 metri rispetto ai veicoli da 7 metri utilizzati nel 2024. Il consumo di metano per riscaldamento è aumentato del 17,3% principalmente per effetto dell'incremento dei consumi in alcuni depositi di Autoguidovie.

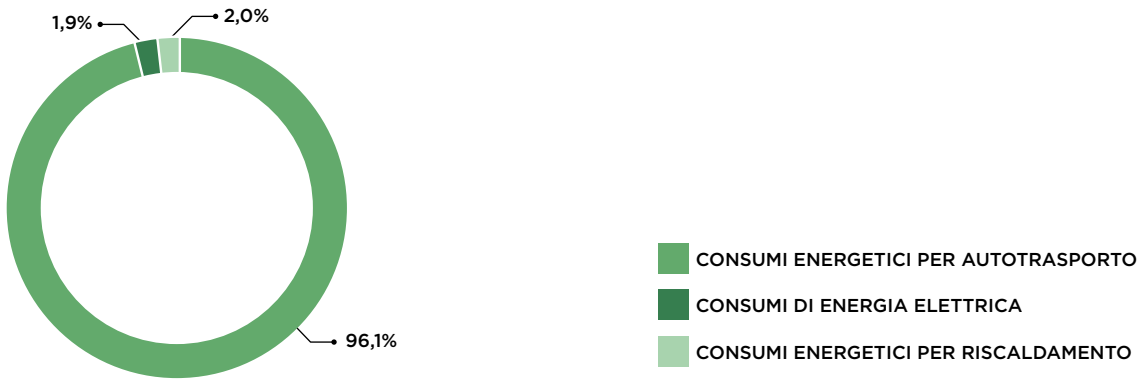
CONSUMO DI METANO PER AUTOBUS (KG)

CONSUMO DI METANO PER RISCALDAMENTO (m³)

CONSUMI ENERGETICI TOTALI

Nel 2025 i consumi energetici totali[34] del Gruppo sono pari a 178.390,6 MWh (+0,5% dal 2024) e sono quasi totalmente imputabili (96,1%) all'attività di autotrasporto.

RIPARTIZIONE CONSUMI ENERGETICI - 2025



Come nel 2024, il vettore principale nei consumi energetici è il gasolio utilizzato per l'autotrazione degli autobus **(92,5%)**. La riduzione più significativa rispetto al 2024 si osserva sui consumi di **energia elettrica proveniente da fonti fossili (-70%)**; mentre gli aumenti più rilevanti si registrano sul **gasolio per imbarcazioni (+37%)** e il **metano per il riscaldamento (+18,5%)**.

CONSUMI ENERGETICI DA FONTI FOSSILI	UM	2024	2025	VAR ASSOLUTA 24-25	VAR % 24-25
Energia elettrica (immobili e foresterie)	MWh	2.039,8	610,5	-1.429,2	-70,1%
Gasolio per riscaldamento	MWh	—	—	—	—
Metano per riscaldamento (immobili e foresterie)	MWh	3.009,7	3.567,9	+558,2	+18,5%
Gasolio per autobus (TPL e non TPL)	MWh	166.994,5	165.036,8	-1.957,7	-1,2%
Gasolio per imbarcazioni	MWh	2.694,4	3.691,1	+996,7	+37,0%
Gasolio per NCC	MWh	422,0	251,0	-171,0	-40,5%
Metano per autobus	MWh	1.031,6	1.128,1	+96,5	+9,4%
Gasolio e benzina per mezzi di servizio	MWh	696,6	806,4	+109,7	+16%
Gasolio e benzina per auto benefit	MWh	523,8	497,1	-26,6	-5%
Consumo totale di energia da fonti fossili	**MWh**	**177.412,4**	**175.588,8**	**-1.823,6**	**-1%**

34. I valori relativi al 2024 sono stati aggiornati in seguito all'adozione di nuovi fattori di emissione.

CONSUMI ENERGETICI TOTALI	UM	2024	2025	VAR ASSOLUTA 24-25	VAR % 24-25
Consumo di combustibile da carbone e prodotti del carbone	MWh	0	0	0	0%
Consumo di combustibile da petrolio grezzo e prodotti petroliferi	MWh	171.331,4	170.282,4	-1.049	-0,6%
Consumo di combustibile da gas naturale	MWh	4.041,3	4.696	+654,7	+16,2%
Consumo di combustibili da altre fonti non rinnovabili	MWh	0	0	0	0%
Consumo di energia elettrica, calore, vapore e raffrescamento da fonti fossili, acquistati o acquisiti	MWh	2.039,8	610,5	-1.429,2	-70,1%
Consumo totale di energia da fonti fossili	**MWh**	**177.412,4**	**175.588,8**	**-1.823,6**	**-1%**
Quota di fonti fossili sul consumo totale di energia	%	99,95%	98,43%	—	—
Consumo da fonti nucleari*	**MWh**	**93,9**	**30,3**	**-63,6**	**-68%**
Quota di fonti nucleari sul consumo totale di energia	%	0,053%	0,017%	—	—
Consumo di combustibili da fonti rinnovabili	MWh	0	0	0	0%
Consumo di energia da fonti rinnovabili acquistati	MWh	0	2.771,5	+2.771,5	+100%
Consumo di energia rinnovabile autoprodotta	MWh	0	0	0	0%
Consumo totale di energia da fonti rinnovabili	**MWh**	**0**	**2.771,5**	**+2.771,5**	**+100%**
Quota di fonti rinnovabili sul consumo totale di energia	%	0%	1,55%	—	—
Consumo totale di energia	**MWh**	**177.506,3**	**178.390,6**	**+884,3**	**+0,5%**

***Il consumo di energia nucleare è calcolato sulla base del mix energetico nazionale, pari al 4,7%. Fonte AIB**

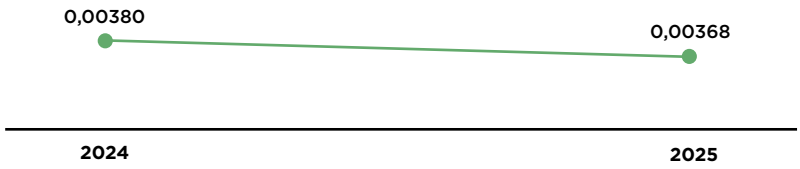
35. La società Venetiana non viene considerata in questo calcolo poiché, occupandosi di trasporto di persone su imbarcazione, non monitora i km percorsi ma le ore di moto.

Il Gruppo monitora tre indici di intensità energetica:

- l'**indice complessivo di intensità energetica**[35], calcolato come **consumo energetico totale per ogni chilometro percorso dagli autobus**. Nel 2025 l'indice **diminuisce del 3%** rispetto al 2024, grazie al miglioramento delle performance ambientali della flotta

- l'**indice di intensità energetica della flotta autobus**[35], calcolato rapportando i soli consumi degli autobus – a gasolio e metano – con il totale dei km percorsi, che evidenzia una riduzione del 4% rispetto al 2024.

INDICE DI INTENSITÀ ENERGETICA (MWh) / KM PERCORSI



INDICE DI INTENSITÀ ENERGETICA DELLA FLOTTA (MWh) / KM PERCORSI

Autoguidovie rientra nei settori ad alto impatto climatico, per i quali è necessario il calcolo dell'**indice di intensità energetica rapportato ai ricavi derivanti da tali attività. L'indice - pari nel 2025 a 0,00104 - registra una diminuzione del 5,1%** dal 2024, grazie a una crescita dei ricavi proporzionalmente superiore rispetto a qu ella dei consumi energetici.

INTENSITÀ ENERGETICA IN SETTORI AD ALTO IMPATTO CLIMATICO	2024	2025	VAR. % 2024-2025
CONSUMO ENERGETICO ASSOCIATO A SETTORI AD ALTO IMPATTO CLIMATICO [MWH] - *TRASPORTO DI PASSEGGERI (DI LINEA E NON DI LINEA) (SEZIONE H)*	177.506,3	178.390,6	+0,5%
RICAVI TOTALI DA ATTIVITÀ ASSOCIATE A SETTORI AD ALTO IMPATTO CLIMATICO [€] - *TRASPORTO DI PASSEGGERI (DI LINEA E NON DI LINEA) (SEZIONE H)*	162.440.780	171.891.877	+5,8%
INDICE DI INTENSITÀ ENERGETICA	**0,00109**	**0,00104**	**-5,1%**

INQUINAMENTO

Impatti, rischi e opportunità materiali

L'analisi di doppia materialità ha identificato come rilevante per Autoguidovie il tema dell'Inquinamento, con particolare riferimento ai sotto-temi di inquinamento dell'aria e da microplastiche.

IMPATTI, RISCHI E OPPORTUNITÀ			CATENA DEL VALORE
INQUINAMENTO	**Impatto** ***Negativo effettivo***	Contributo all'inquinamento dell'aria tramite le emissioni in atmosfera di inquinanti non GHG (NO_x, PM10, CO)	
	Rischio di transizione (medio termine)	Aumento dei costi per modifiche o introduzione di nuove normative che regolino in maniera più stringente l'emissione di determinati inquinanti	
MICROPLASTICHE	**Impatto** ***Negativo effettivo***	Contributo alla dispersione di microplastiche provenienti dal deterioramento degli pneumatici	

CATENA DEL VALORE A MONTE · GRUPPO · CATENA DEL VALORE A VALLE

Obiettivi e target

Offrire servizi di mobilità a basso impatto ambientale, riducendo le emissioni della flotta anche grazie all'elettrico

KPI	PERIMETRO	BASELINE[37]	TARGET 2026	AZIONI
Emissioni di ossidi di azoto per km percorsi dagli autobus	Autoguidovie	0,0028	-7,1%	• Progetto Zero Emission – Piano di rinnovo del parco rotabile • Consolidamento del progetto sperimentale sull'utilizzo di carburanti alternativi (HVO) alle altre società del Gruppo • Introduzione di autobus alimentati a metano • Ottimizzazione dei consumi energetici della flotta • Rinnovo del parco auto di servizio
	Gruppo[38]	0,0031	-6,5%	
Emissioni di ossidi di azoto per km percorsi dagli autobus	Autoguidovie	0,1400	-6,9%	
	Gruppo[38]	0,1455	-6,9%	

37. Media 2024 – 2025.
38. Comprende Autoguidovie, Cavourese, STN, Dolomiti Bus, Miobus, Adda Bus e Venetiana.

Policy e modalità di gestione

Il Gruppo attribuisce particolare rilevanza al monitoraggio e al controllo degli inquinanti emessi in atmosfera. Come per le emissioni di GHG, per Autoguidovie il documento di riferimento è la **procedura di gestione per il monitoraggio e il controllo delle emissioni in atmosfera degli automezzi**, che prevede la misurazione periodica dell'opacità dei fumi di scarico, la corretta gestione dei risultati delle misurazioni e l'attuazione di azioni correttive in caso di non conformità, assicurando il rispetto dei limiti di legge. Tra le società del Gruppo, Cavourese fa riferimento alla procedura relativa alle **emissioni in atmosfera**.

Il Gruppo, inoltre, pone attenzione all'inquinamento del suolo connesso alla presenza di cisterne interrate. Autoguidovie ha adottato una procedura per il **controllo delle cisterne** che definisce le attività di verifica svolte dal personale interno, gli interventi di manutenzione periodica affidati a personale esterno qualificato, nonché le modalità di gestione delle situazioni di emergenza in caso di perdite. Tra le altre società del Gruppo, Cavourese dispone di un protocollo dedicato alla **protezione del suolo**.

Azioni e metriche

Le emissioni di inquinanti generate dal Gruppo derivano principalmente dal parco rotabile. Nel 2025, il 97,7% della flotta autobus TPL è costituito da veicoli Euro 5, EEV (Enhanced Environmentally-friendly Vehicle), Euro 6 o ZEV, percentuale in aumento rispetto al 95,7 % del 2024, grazie ai 72 nuovi autobus entrati in servizio. Per i veicoli del servizio non TPL la percentuale è inferiore ma sale all'80,6% rispetto al 76,3% del 2024.

La flotta circolante viene sottoposta a **periodici interventi di manutenzione programmata**, per garantire la piena efficienza dei mezzi e dei relativi impianti di bordo. Come previsto dalla normativa, ogni veicolo viene revisionato annualmente dagli uffici della Motorizzazione Civile, per verificare il rispetto dei diversi parametri di emissione in atmosfera. In caso di particolari guasti che pregiudichino gravemente la qualità delle emissioni in atmosfera è previsto il fermo degli autobus, seguito da interventi manutentivi per garantire il ripristino del normale funzionamento dei mezzi.

EMISSIONI COMPLESSIVE

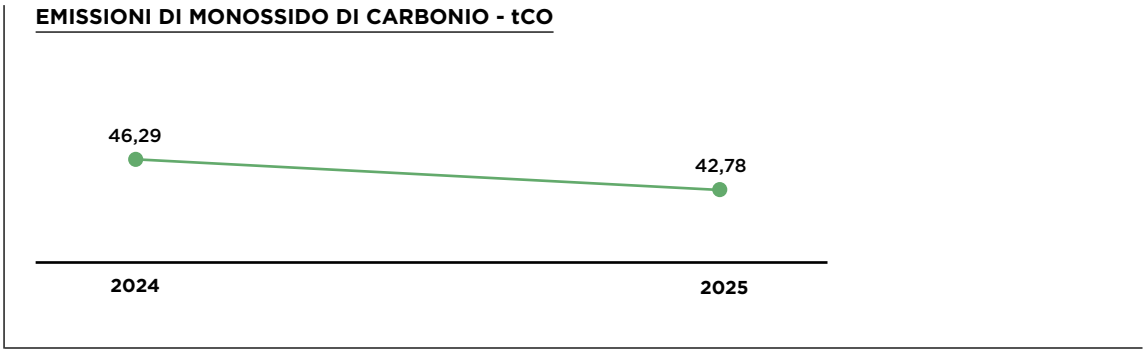
I valori degli indici[39] relativi agli inquinanti risultano tutti in miglioramento, grazie alla crescente presenza in flotta di autobus appartenenti a classi emissive a minore impatto ambientale.

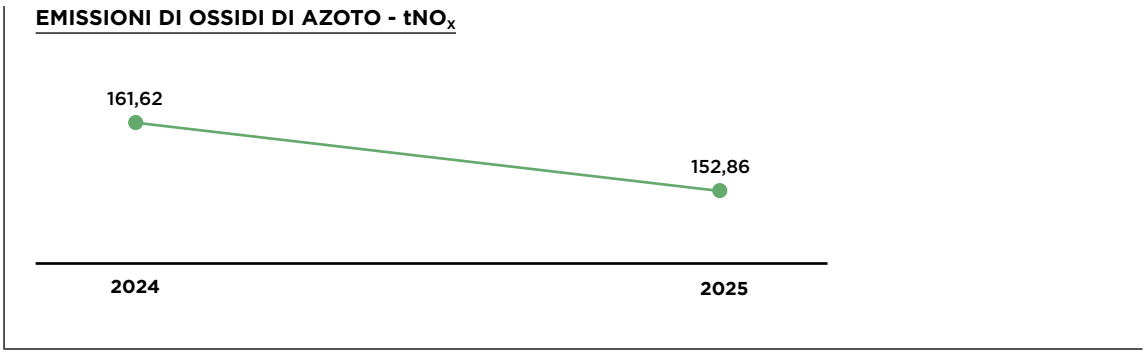
EMISSIONI COMPLESSIVE DI INQUINANTI IN ATMOSFERA[40]	2024	2025	VAR. % 2024-2025
EMISSIONI DI NO_x [tNO_x]	162,45	153,74	**-5,4%**
NO_x PER KM PERCORSI [tNO_x / 1000 KM PERCORSI]	0,003527	0,003243	**-8,1%**
EMISSIONI DI PM10 [tPM10]	6,87	6,70	**-2,6%**
PM10 PER KM PERCORSI [tPM10 / 1000 KM PERCORSI]	0,000149	0,000141	**-5,4%**
EMISSIONI DI CO [tCO]	46,43	42,94	**-7,5%**
CO PER KM PERCORSI [tCO / 1000 KM PERCORSI]	0,001008	0,000906	**-10,2%**

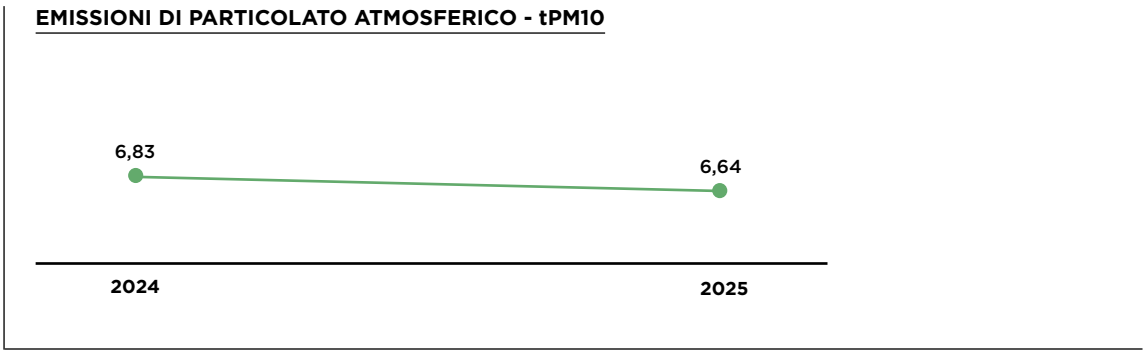
39. Si segnala che a differenza dell'anno scorso, per aderenza ai nuovi standard tutte le tipologie di inquinanti sono state esplicitate in tonnellate.
40. Si segnala la tabella non riporta le emissioni di ossidi di zolfo (SO_x), inquinanti organici persistenti (POP), composti organici volatili (VOC) e altri inquinanti atmosferici pericolosi (HAP) in quanto ritenute non significative.

EMISSIONI DELLA FLOTTA

Nel 2025 in continuità con il 2024, diminuiscono, in termini assoluti, tutti i valori relativi alle emissioni di inquinanti monitorati[41]: monossido di carbonio (CO), ossidi di azoto (NO_x) e particolato atmosferico (PM10). In particolare, rispetto al 2024, si registrano riduzioni pari a -7,6% per il monossido di carbonio, -5,4% per gli ossidi di azoto, -2,7% per il particolato atmosferico.







La riduzione è attribuibile principalmente all'**incremento dell'impiego di autobus alimentati a gasolio Euro 6, metano ed energia elettrica** nei servizi TPL e non TPL, nonché alla diminuzione dell'utilizzo di Autobus appartenenti a classi più datate. Nonostante tali veicoli presentino una performance energetica sostanzialmente equivalente a quelli a combustione tradizionale, determinano una performance migliorativa in termini di emissioni atmosferiche.

41. I valori relativi al 2024 sono stati aggiornati in seguito all'adozione di nuovi fattori di emissione.

Per ottenere un quadro più significativo, è necessario confrontare i valori delle emissioni ponderati rispetto al totale dei km percorsi. Di seguito, sono considerati tutti gli autobus del Gruppo a esclusione delle imbarcazioni, su cui il monitoraggio di performance viene calcolato sulle ore di moto e non sui km percorsi[42].

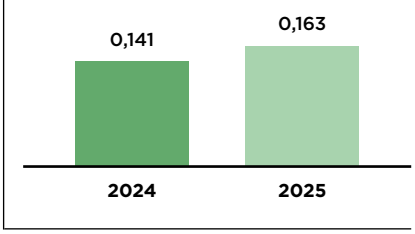
EMISSIONI DI INQUINANTI IN ATMOSFERA DELLA FLOTTA	2024	2025	VAR. % 2024-2025
tCO/1.000 KM	0,001005	0,000902	**-10,2%**
tNO_x/1.000 KM	0,00351	0,00322	**-8,1%**
tPM10/1.000 KM	0,000148	0,000140	**-5,5%**

Anche nel 2025 le emissioni per km percorso diminuiscono, evidenziando un'attenta politica di gestione della flotta e dei consumi energetici e sottolineando l'importanza del piano di rinnovo che consente di utilizzare autobus con performance ambientali migliori.

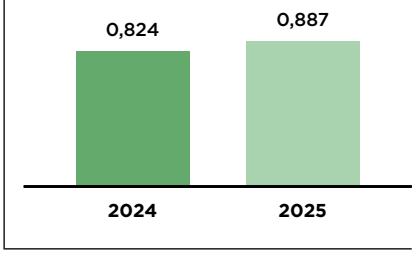
EMISSIONI DI AUTO, MEZZI DI SERVIZIO E AUTO BENEFIT

Nel 2025 **i trend di emissioni[43] per tutti gli inquinanti hanno registrato un leggero aumento**. In particolare, rispetto al 2024, si rilevano variazioni pari a: 14,9% per il monossido di carbonio, 7,6% per gli ossidi di azoto, 12,3% per il particolato atmosferico. Questo incremento è riconducibile alla maggiore incidenza, sul totale dei chilometri percorsi, dei veicoli alimentati a benzina rispetto al 2024.

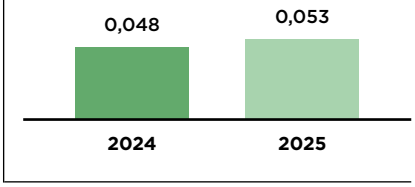
EMISSIONI DI MONONOSSIDO DI CARBONIO - tCO



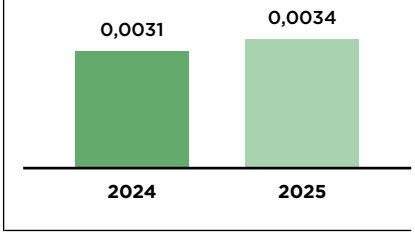
EMISSIONI DI OSSIDO DI AZOTO - tNO_x



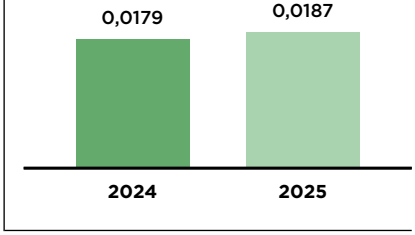
EMISSIONI DI PARTICOLATO ATMOSFERICO - tPM10



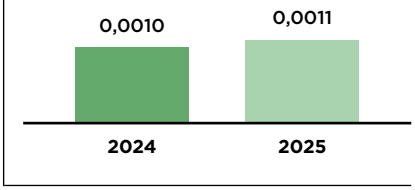
EMISSIONI DI MONOSSIDO DI CARBONIO SU 1.000 KM PERCORSI (KgCO/1.000KM)



EMISSIONI DI OSSIDI DI AZOTO SU 1.000 KM PERCORSI ($KgNO_x$/1.000KM)



EMISSIONI DI PARTICOLATO ATMOSFERICO SU 1.000 KM PERCORSI (KgPM10/1.000KM)



42. I valori relativi al 2024 sono stati aggiornati in seguito alla revisione della metodologia di calcolo che ha consentito di correggere inesattezze/disallineamenti presenti nella versione precedente. **43.** I valori relativi al 2024 sono stati aggiornati in seguito all'adozione di nuovi fattori di emissione e alla revisione della metodologia di calcolo. Tali interventi hanno consentito di migliorare la coerenza complessiva dei risultati e di correggere inesattezze/disallineamenti presenti nella versione precedente.

In questo caso, anche per gli indici si rileva un lieve aumento fisiologico delle emissioni per tutti gli inquinanti: +11,6% il monossido di carbonio, +4,5% gli ossidi di azoto e +9,0% il particolato atmosferico.

PREVENZIONE DELLA CONTAMINAZIONE DEL SUOLO

La contaminazione del suolo in condizioni di emergenza può verificarsi in caso di sinistri dei mezzi con rottura della coppa dell'olio o del serbatoio del carburante, per effetto di percolazione dovuta a rottura di cisterne interrate e rottura di impianti di erogazione del gasolio, guasti o malfunzionamenti degli impianti di depurazione, rottura degli impianti di lavaggio oppure alterazione delle condizioni di deposito temporaneo dei rifiuti o di stoccaggio dei materiali.

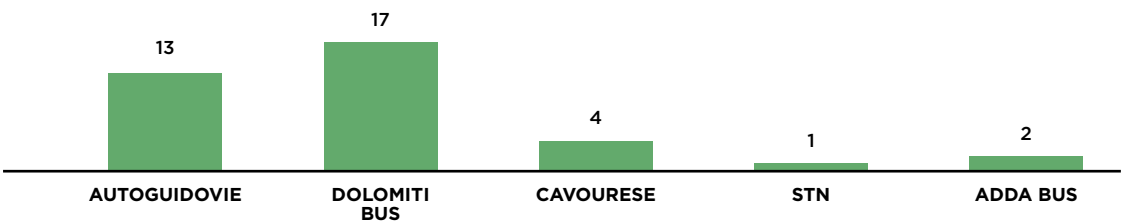
Al fine di prevenire queste situazioni, il Gruppo forma e sensibilizza il personale per prevenire ed eventualmente gestire le emergenze, effettua sopralluoghi periodici per verificare il rispetto delle condizioni di utilizzo prefissate e ha individuato aree, sistemi e procedure di prevenzione e gestione delle emergenze.

Durante l'attività di rimessaggio possono avvenire micro-perdite (olio, carburante, o altre sostanze) in modo localizzato. La realizzazione di pavimentazione con materiali impermeabili e l'utilizzo di materiali assorbenti (sepiolite) per contenerli, garantisce la minimizzazione dell'impatto.

Le **attività di controllo periodiche** garantiscono il buono stato di manutenzione delle cisterne e delle tubazioni collegate. Il personale è formato sul comportamento da tenere negli eventuali casi di emergenza.

Nei siti operativi del Gruppo sono presenti 51 cisterne, di cui 25 a camera doppia e 26 a camera singola. Le cisterne a camera doppia sono tutte interrate, mentre le cisterne posizionate al di fuori del terreno sono tutte provviste di una vasca di contenimento. In particolare, le cisterne interrate per lo stoccaggio di gasolio per autotrazione, riscaldamento e oli sono a parete doppia con sistema di monitoraggio continuo dell'intercapedine e dotate di allarme.

CISTERNE INTERRATE PER IL CONTENIMENTO DEL GASOLIO - 2025



PRODUZIONE DI MICROPLASTICHE

Data la specificità del business del trasporto su gomma, che comporta la dispersione di microplastiche in ambiente dovuta al consumo degli pneumatici, nel 2025, è stato avviato un primo processo di misurazione del contributo di Autoguidovie a tale fenomeno.

ACQUA

Nonostante il tema Acqua non sia risultato materiale dall'analisi di doppia materialità, il Gruppo ha deciso di darne disclosure volontaria in quanto l'utilizzo responsabile della risorsa idrica, in particolare in relazione all'attività di lavaggio dei mezzi, rientra tra gli aspetti gestiti per mitigare gli impatti prodotti dalle proprie attività sull'ambiente.

Policy e modalità di gestione

Il Gruppo supervisiona il processo di scarico delle acque di scarico, con particolare attenzione a quelle risultanti dal lavaggio dei mezzi. In particolare, Autoguidovie adotta una procedura per gli **scarichi idrici e la sorveglianza delle infrastrutture fognarie** in cui definisce responsabilità e modalità di esecuzione del monitoraggio delle acque di scarico, che vengono periodicamente campionate da un laboratorio di analisi esterno qualificato. Autoguidovie, inoltre, ha implementato una procedura di **gestione degli impianti di depurazione**, che definisce le modalità di controllo e manutenzione, la gestione dei fanghi e dei materiali assorbenti, nonché le azioni da intraprendere in caso di emergenza.

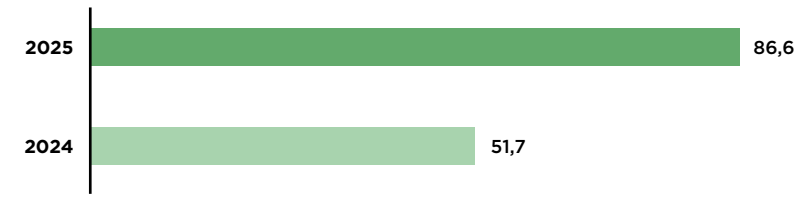
Tra le altre società del Gruppo, Cavourese gestisce il tema della gestione idrica tramite il protocollo dedicato a **Risorse e scarichi idrici**.

Azioni e metriche

CONSUMI IDRICI

L'utilizzo di **acqua** avviene prevalentemente per **alimentare gli impianti di lavaggio degli autobus**, la pulizia delle imbarcazioni e delle sedi e, in parte minore, per gli scarichi igienici. Nel complesso, nel 2025, i consumi idrici sono pari a 86,6 milioni di litri, in aumento rispetto al 2024 (+68%) principalmente a causa di due eventi straordinari: un guasto alla rete antincendio presso il sito di Besana Brianza della società Autoguidovie e delle perdite in un impianto di lavaggio di Cavourese e nella sede di Belluno di Dolomiti Bus. Tutti gli impianti sono stati prontamente riparati. In misura minore, l'aumento è legato a un maggior numero di cicli di lavaggio e operazioni di reintegro degli impianti, con relativo svuotamento e riempimento degli stessi, nelle sedi di Autoguidovie.

CONSUMO IDRICO (MLN DI LITRI)



IMPIANTI DI DEPURAZIONE E RICICLO

Per **migliorare la qualità degli scarichi idrici** derivanti dal lavaggio degli automezzi, che possono contenere sostanze inquinanti quali ad esempio idrocarburi, oli e polveri, il Gruppo:

- si è dotato di impianti e sistemi di depurazione adeguati e provvede alla loro manutenzione
- monitora il funzionamento degli impianti mediante analisi delle acque
- provvede alla formazione e alla sensibilizzazione degli autisti e degli addetti alle pulizie.

Per ridurre il consumo di acqua sono presenti **impianti di depurazione e riciclo** nelle seguenti sedi di Autoguidovie:

- **Milano** (via Marignano 77) - **impianto chimico-fisico** con vasche di cemento interrate per decantazione e disoleazione e filtro finale di carboni attivi e sabbia. L'impianto è dotato di **un sistema di riciclo dell'acqua** che convoglia le acque di lavaggio e quelle di dilavamento delle aree di rifornimento in una vasca di 10 m^3, in modo da poterle riutilizzarle nella prima parte del nuovo ciclo di lavaggio degli autobus. I fanghi prodotti vengono trattati e gestiti come rifiuti pericolosi.

- **Lacchiarella e Desio - impianti di tipo biologico**, privi di prodotti chimici, che funzionano con una carica batterica autoalimentata grazie a un sistema di areazione che stimola il processo aerobico di digestione degli inquinanti. Il sedimento derivante dalla decantazione delle acque viene aspirato e regolarmente smaltito come rifiuto non pericoloso. A **Lacchiarella** è presente un **sistema di riciclo**: dall'impianto escono acque che vengono stoccate in una vasca da 3 m^3 e riutilizzate per il lavaggio delle autovetture. A **Desio** è presente un **sistema di riciclo** delle acque di lavaggio con un impianto biologico che depura le acque e le deposita in vasche di raccolta utilizzate per il pescaggio delle acque.

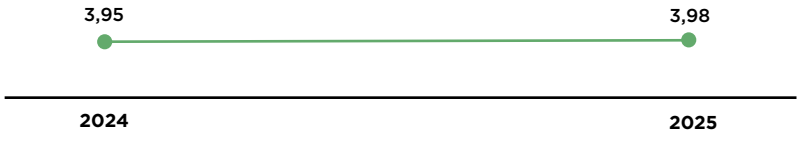
- **Pavia e Voghera - impianti di depurazione biologici** per il lavaggio di carrozzerie e motori. Il **ciclo totalmente chiuso** – stoccaggio, depurazione e riutilizzo - consente di effettuare solo minimi reintegri di acqua, con una **riduzione dei consumi idrici e degli sprechi.**

- **Crema - impianto dissabbiatore-disoleatore** che tratta le acque di scarico provenienti dall'impianto di lavaggio prima del conferimento in fognatura. Dal 2022, con l'efficientamento dell'impianto di lavaggio, sono state inserite due vasche interrate di raccolta delle acque.

- **Vigevano** - nuovo impianto di lavaggio, dimensionato per circa 50 lavaggi a settimana, dotato di **impianto di depurazione biologico a ciclo chiuso**.

Nel 2025, complessivamente, il volume di acqua riutilizzata negli impianti di trattamento di Autoguidovie è stato pari a **3,98 milioni di litri**, stabile rispetto al 2024.

TOTALE ACQUA RIUTILIZZATA (MLN DI LITRI)



ACQUA RIUTILIZZATA NELLE SEDI DI AUTOGUIDOVIE (m^3/ANNO)	2024	2025	VAR. % 2024-2025
CREMA (CICLO APERTO - RECUPERO DEL 13%)	81,25	140,00	**+72,3%**
DESIO (CICLO APERTO - RECUPERO DEL 70%)	805,00	800,00	**-0,6%**
LACCHIARELLA (CICLO APERTO - RECUPERO SOLO SU AUTO)	20,00	20,00	**—**
MARIGNANO (CICLO APERTO - RECUPERO DEL 75%)	843,75	481,25	**-43%**
PAVIA (CICLO CHIUSO)	1.250,00	1.437,50	**+15%**
VIGEVANO (CICLO CHIUSO)	200,00	300,00	**+50%**
VOGHERA (CICLO CHIUSO)	750,00	800,00	**+6,7%**
TOTALE	**3.950**	**3.979**	**+0,7%**

I **controlli periodici** degli impianti vengono effettuati direttamente da Autoguidovie, mentre la **manutenzione ordinaria programmata e quella straordinaria** - in caso di guasto o malfunzionamento dei sistemi di depurazione - è eseguita da ditte esterne. In caso di situazioni di criticità di un impianto, tutte le attività che producono acque da depurare destinate all'impianto interessato sono sospese fino al ripristino. I fanghi prodotti dai depuratori e il materiale assorbente degli impianti, estratti nel corso dei controlli e delle manutenzioni, sono stoccati negli impianti stessi o in contenitori etichettati presenti in ciascun sito e smaltiti secondo le indicazioni contenute nella procedura di gestione dei rifiuti.

Proseguono le azioni volte ad incrementare i volumi di acqua riutilizzata nelle diverse sedi del Gruppo: nel corso del 2025 sono state messe in atto le operazioni per poter attivare, a partire dal 2026, **un nuovo depuratore di riciclo** presso la sede di **Cavourese**.

ACQUE DI DILAVAMENTO DA PIAZZALE

Le acque meteoriche di dilavamento, che derivano da superfici scolanti destinate al carico e distribuzione di carburanti, sono **convogliate agli impianti per il trattamento**, come previsto dalla normativa, e tutti i siti del Gruppo sono dotati di sistemi di contenimento. Inoltre, in alcuni siti sono predisposte vasche per la raccolta di eventuali sversamenti.

Per **evitare possibili contaminazioni delle acque** di dilavamento, vengono applicate diverse procedure:

- le attività di officina avvengono tutte in aree coperte prive di pozzetti
- lo stoccaggio dei rifiuti avviene in aree e contenitori coperti
- le aree di rimessaggio sono monitorate
- lo stoccaggio dei materiali per i rabbocchi avviene in contenitori chiusi
- i pozzetti e le vasche di raccolta sono visionati periodicamente e puliti una volta all'anno.

La qualità delle acque è monitorata a garanzia del rispetto dei limiti previsti.

USO DELLE RISORSE ED ECONOMIA CIRCOLARE

12 CONSUMO E PRODUZIONE RESPONSABILI

Impatti, rischi e opportunità materiali

L'analisi di doppia materialità ha identificato come rilevante il tema dell'uso delle risorse ed economia circolare.

IMPATTI, RISCHI E OPPORTUNITÀ			CATENA DEL VALORE
AFFLUSSI DI RISORSE	**Rischio di transizione** (medio termine)	Aumento dei costi per l'approvvigionamento delle materie prime necessarie per lo svolgimento delle attività del Gruppo e dei suoi fornitori	
	Opportunità (lungo termine)	Riduzione dei costi/materiali utilizzati grazie all'implementazione di soluzioni digitali e IA per la manutenzione dei mezzi e smaltimento	
	Opportunità (lungo termine)	Ottimizzazione dei costi energetici e riduzione della dipendenza dalla rete grazie al riutilizzo delle batterie di trazione degli autobus elettrici per applicazioni di stoccaggio energetico	
RIFIUTI	**Rischio di transizione** (medio termine)	Aumento dei costi per la gestione dei rifiuti a seguito dell'entrata in vigore di normative più stringenti	

CATENA DEL VALORE A MONTE · GRUPPO · CATENA DEL VALORE A VALLE

Obiettivi e target

Ottimizzare la gestione dei rifiuti, riducendo le quantità prodotte e sviluppando processi di economia circolare

KPI	PERIMETRO	BASELINE[44]	TARGET 2026	AZIONI
Rifiuti prodotti per 1.000 km percorsi	Autoguidovie	0,011	< 0,011	• Miglioramento della manutenzione preventiva al fine di allungare la vita utile dei mezzi • Miglioramento della raccolta differenziata negli uffici, tramite la diffusione di appositi cestini e la sensibilizzazione del personale • Monitoraggio dell'uso della carta e disincentivazione della stampa
	Gruppo[45]	0,020	< 0,020	

44. Media 2024 – 2025.
45. Comprende Autoguidovie, Cavourese, STN, Dolomiti Bus, Adda Bus.

Policy e modalità di gestione

La gestione dei rifiuti è regolata da procedure volte a garantire il pieno rispetto della normativa vigente. Autoguidovie adotta una procedura per la gestione dei rifiuti speciali, che assicura il corretto controllo, la raccolta, la movimentazione e il deposito temporaneo, prima della consegna a ditte esterne autorizzate per lo smaltimento. I rifiuti urbani sono smaltiti conformemente alla normativa vigente.

Tra le altre società del Gruppo, anche Dolomiti Bus e Cavourese sono dotate di una **procedura di gestione dei rifiuti**.

RISORSE IN ENTRATA

Il Gruppo agisce con l'obiettivo di contenere **l'impiego di materie prime e materiali** e, in particolare per quelli non rinnovabili, si impegna a ridurne il consumo anche tramite sistemi di riciclo, rigenerazione e riutilizzo. Il rinnovo dei mezzi assume un ruolo particolarmente rilevante in termini di risorse in entrata, in quanto l'ingresso di nuovi autobus, auto e veicoli di soccorso costituisce una componente predominante degli acquisti. L'impiego di tali risorse si inserisce nel percorso di ammodernamento della flotta, volto a ridurre progressivamente l'impatto operativo delle attività mediante l'introduzione di mezzi più efficienti sotto il profilo energetico, caratterizzati da minori consumi e minori emissioni inquinanti.

Nel 2025, il peso[46] stimato dei principali asset in ingresso, ovvero di tutti i nuovi veicoli immatricolati è pari a quasi 685 mila kg contro i 2,6 milioni di kg nel 2024. Tale valore è strettamente collegato all'implementazione del Piano di rinnovo della flotta.

PESO VEICOLI IMMATRICOLATI	2024 [n]	2025 [n]	2024 (KG)	2025 (KG)
NUOVI AUTOBUS	128	32	2.510.500	626.000
NUOVE AUTO	28	35	44.700	54.900
NUOVI VEICOLI DI SOCCORSO	1	2	2.000	4.000
TOTALE NUOVI VEICOLI IMMATRICOLATI	**157**	**69**	**2.557.200**	**684.900**

46. Il peso dei veicoli immatricolati nel 2024 e nel 2025 è stato calcolato come il totale di autobus (Euro6 e ZEV), auto (Euro6 e ZEV) e veicoli di soccorso acquistati rispettivamente nei due anni, moltiplicato per la stima del peso unitario (kg) di ciascuna tipologia di veicolo.

Nella tabella seguente sono riportate le tipologie di materiali e prodotti di consumo utilizzate in relazione alle attività svolte[47] e alle diverse tipologie di servizio.

SERVIZIO DI TRASPORTO SU GOMMA			
AUTOBUS IN MOTO	**MANUTENZIONE AUTOBUS**	**LAVAGGIO AUTOMEZZI**	**RIMESSAGGIO E SOSTA AUTOMEZZI**
• Urea (AD-Blue) • Liquido protettivo • Lubrificanti • Antigelo • Pneumatici	• Materiali vari, come pezzi di ricambio meccanici ed elettrici	• Risorse idriche • Detergenti e materiali vari (es. stracci)	• Suolo
SERVIZI DI TRASPORTO LAGUNARE			
IMBARCAZIONI IN MOTO			
• Lubrificanti • Antigelo • Detergenti			
ATTIVITÀ DI SUPPORTO			
AMMINISTRAZIONE		**GESTIONE IMMOBILI (UFFICI)**	
• Carta e materiali vari di ufficio • Gas refrigeranti • Suolo		• Materiali vari	

SERVIZIO DI TRASPORTO SU GOMMA

Durante la fase di **esercizio degli autobus** in moto vengono utilizzati diversi materiali tecnici fondamentali per il funzionamento efficiente e sostenibile dei veicoli.

L'**urea**, commercialmente nota come Ad-Blue, è impiegata per la riduzione delle emissioni nocive prodotte dai motori diesel conformi alle normative Euro 4, 5, EEV e 6, contribuendo in modo significativo al rispetto degli standard ambientali. Il **liquido protettivo** viene utilizzato per preservare le componenti meccaniche ed elettroniche più sensibili da fenomeni di corrosione o da danni causati da condizioni operative e climatiche sfavorevoli. I **lubrificanti** svolgono un ruolo essenziale nella lubrificazione del motore e degli organi in movimento, assicurando una riduzione dell'attrito e dell'usura e prolungando la durata dei componenti. L'**antigelo** è impiegato per proteggere i circuiti idraulici e di raffreddamento dal rischio di congelamento, soprattutto nei periodi invernali. Gli **pneumatici**, infine, rappresentano un elemento chiave per la sicurezza e l'efficienza su strada, garantendo aderenza, stabilità e prestazioni adeguate in ogni condizione di marcia.

Per quanto riguarda le attività di **manutenzione degli autobus**, si fa ricorso a materiali di vario tipo, in particolare a **pezzi di ricambio meccanici ed elettrici**, indispensabili per la sostituzione e la riparazione delle parti soggette a usura o danneggiamento, assicurando la continuità e l'affidabilità del servizio.

Nella fase di **lavaggio degli automezzi**, vengono impiegate **risorse idriche** per la pulizia approfondita delle superfici esterne e interne dei veicoli, mentre **detergenti** specifici e **materiali di consumo**, come gli stracci, sono utilizzati per la rimozione di sporco e residui, per il mantenimento di adeguate condizioni igienico-sanitarie.

47. Nel 2025 si è optato per una disclosure qualitativa dei consumi di materie prime, prodotti e materiali, in linea con l'anno precedente.

Infine, durante le **operazioni di rimessaggio e sosta degli autobus**, presso i depositi e le autostazioni, si registra l'impiego del **suolo** inteso come utilizzo delle superfici fisiche destinate alla sosta, al ricovero e alla gestione logistica dei mezzi.

SERVIZIO DI TRASPORTO LAGUNARE

Le **imbarcazioni in moto** richiedono l'impiego di specifici materiali tecnici necessari al corretto funzionamento dei battelli e alla loro manutenzione ordinaria.

I **lubrificanti** sono utilizzati per assicurare la piena efficienza dei motori navali, riducendo l'attrito tra le componenti meccaniche e contribuendo al mantenimento di prestazioni ottimali durante la navigazione. L'**antigelo** viene impiegato per proteggere i circuiti refrigeranti e idraulici delle imbarcazioni dal rischio di congelamento, un'esigenza particolarmente rilevante durante la stagione invernale. I **detergenti**, infine, sono utilizzati per la pulizia delle imbarcazioni garantendo adeguati standard igienici e contribuendo alla conservazione dei materiali e delle superfici esposte agli agenti atmosferici.

ATTIVITÀ DI SUPPORTO

Le attività amministrative comportano l'utilizzo di diversi materiali funzionali al regolare svolgimento delle operazioni d'ufficio. Tra questi, la **carta** e materiali di consumo che comprendono **cancelleria**, **modulistica** e **altri strumenti** necessari per le attività quotidiane di gestione, comunicazione e archiviazione. Gli impianti di climatizzazione degli ambienti di lavoro fanno uso di **gas refrigeranti**, fondamentali per garantire il comfort termico degli spazi destinati al personale, contribuendo al benessere e all'efficienza operativa. Il **suolo** si riferisce all'uso delle superfici fisiche destinate agli uffici amministrativi, agli archivi e agli spazi collegati alle attività gestionali.

Per quanto riguarda la gestione degli immobili, vengono impiegati materiali vari destinati alla manutenzione ordinaria degli edifici. Questi includono **prodotti per la pulizia, materiali per piccoli interventi tecnici** e altri beni essenziali al corretto funzionamento delle strutture, assicurando condizioni adeguate di igiene, sicurezza e funzionalità degli ambienti di lavoro.

GESTIONE DEI RIFIUTI

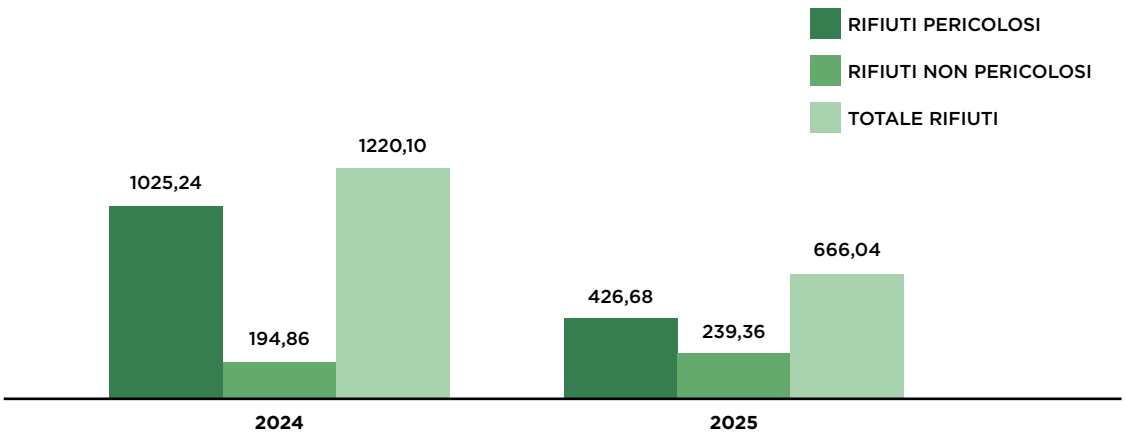
La produzione di rifiuti[48] è originata principalmente dall'attività di **demolizione** degli autobus dismessi, oltre che dalle attività di **manutenzione** e di **lavaggio degli autobus**. Le altre attività aziendali contribuiscono alla produzione di rifiuti assimilabili agli urbani. Gli autobus dismessi – 76 nel 2025– vengono classificati come **rifiuti pericolosi** e smaltiti con **completo recupero** dei materiali.

Le fasi di trasporto, deposito intermedio e smaltimento dei rifiuti sono affidate a società esterne. Il Gruppo verifica il possesso delle **autorizzazioni** necessarie e la ***compliance*** dei suoi fornitori per la gestione dei rifiuti.

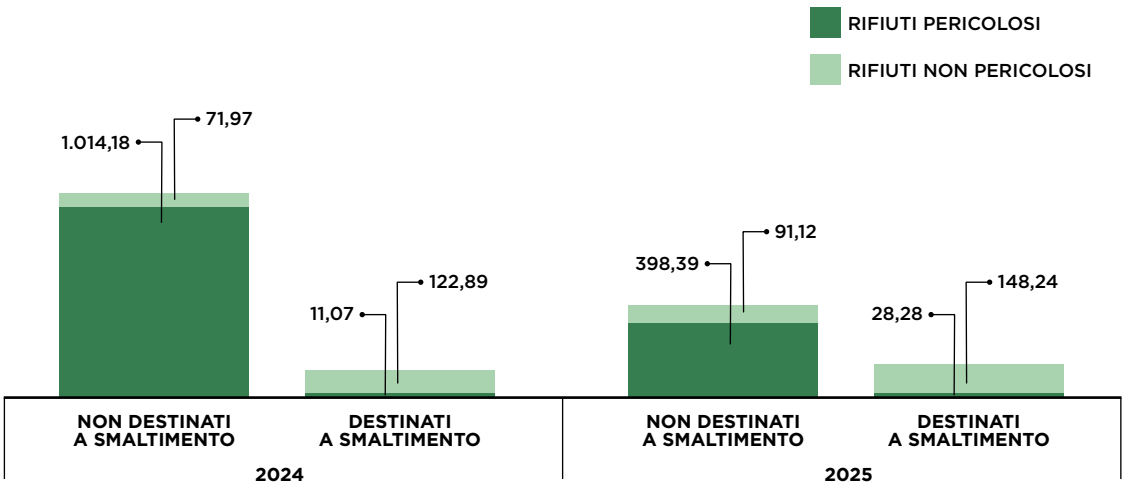
Nel 2025 il Gruppo Autoguidovie ha prodotto **666 tonnellate di rifiuti**, di cui 239,4 tonnellate di rifiuti non pericolosi (il 35,9%) e 426,7 tonnellate di rifiuti pericolosi (64,1%). I rifiuti generati dalla demolizione di autobus rappresentano nel 2025 il 53% del totale, in diminuzione rispetto al 2024, in coerenza con il piano di rinnovo della flotta.

48. Le informazioni sulla gestione dei rifiuti non includono la società Venetiana, che, per via della gestione esterna del servizio, non dispone dei dati relativi alla quantità di rifiuti prodotti.

RIFIUTI TOTALI PRODOTTI (t)



PERICOLOSITÀ E SMALTIMENTO DEI RIFIUTI (t) - 2025



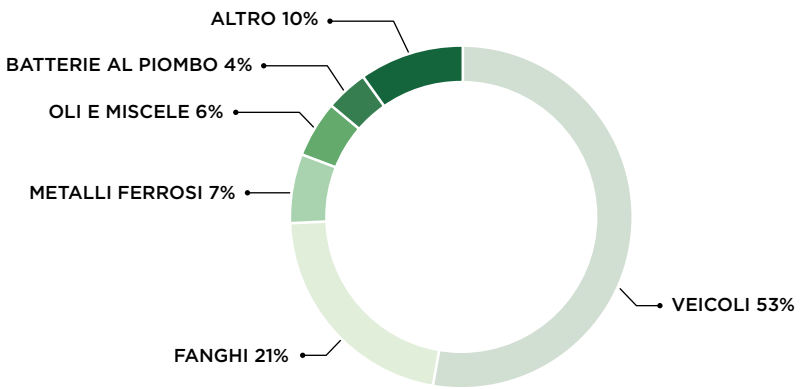
Nel 2025 il 26,5% dei rifiuti – la maggior parte rifiuti non pericolosi - è destinato a smaltimento, percentuale in un aumento rispetto al 2024 (+32%). Il restante 73,5% è avviato a recupero, di questi l'81,4% è costituito da rifiuti pericolosi.

RIFIUTI DESTINATI A SMALTIMENTO		2024	2025
NON PERICOLOSI	RIFIUTI INCENERITI	0	0
	RIFIUTI DIRETTI IN DISCARICA	0	0
	ALTRE OPERAZIONI DI SMALTIMENTO	122,89	148,24
	TOTALE	**122,89**	**148,24**
PERICOLOSI	RIFIUTI INCENERITI	0	0
	RIFIUTI DIRETTI IN DISCARICA	0	0
	ALTRE OPERAZIONI DI SMALTIMENTO	11,07	28,28
	TOTALE	**11,07**	**28,28**

RIFIUTI NON DESTINATI A SMALTIMENTO		2024	2025
NON PERICOLOSI	PREPARAZIONE AL RIUTILIZZO	0	0
	RICICLAGGIO	0	0
	ALTRE OPERAZIONI DI RECUPERO	71,97	91,12
	TOTALE	**71,97**	**91,12**
PERICOLOSI	PREPARAZIONE AL RIUTILIZZO	0	0
	RICICLAGGIO	0	0
	ALTRE OPERAZIONI DI RECUPERO	1.014,18	398,4
	TOTALE	**1.014,18**	**398,4**

La quota principale dei rifiuti prodotti dal Gruppo è costituita dalla **dismissione dei veicoli** (53%), seguita dai **fanghi** (21%), dai **metalli ferrosi** (7%), da **carburanti, oli e miscele** (6%). Completano il quadro le **batterie al piombo** (4%) e le altre categorie di rifiuti (10%)[49]. Si segnala l'assenza di rifiuti radioattivi tra le tipologie di rifiuti trattati dal Gruppo.

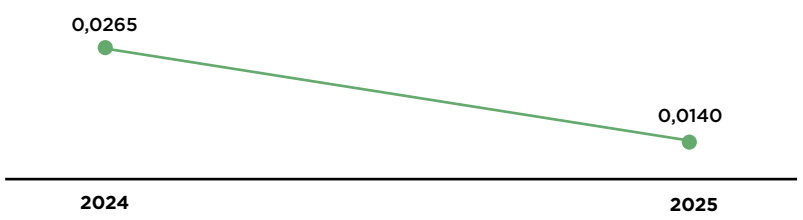
RIFIUTI PER CATEGORIA - 2025



RIFIUTI PERICOLOSI E RADIOATTIVI (t)	2024	2025
RIFIUTI PERICOLOSI PRODOTTI	1.025,2	426,7
RIFIUTI RADIOATTIVI PRODOTTI	0	0

L'indicatore che misura le **tonnellate di rifiuti totali prodotti ogni 1.000 km percorsi dal parco autobus** è pari nel 2025 a 0,0140, con una riduzione del 47% dal 2024, grazie alla diminuzione del volume dei veicoli dismessi, in coerenza al piano di rinnovo della flotta.

RIFIUTI TOTALI PRODOTTI OGNI 1.000 KM (t/1.000KM)



49. La categoria include 25 voci tra cui: imballaggi in legno, plastica, carta e cartone; componenti e apparecchiature.

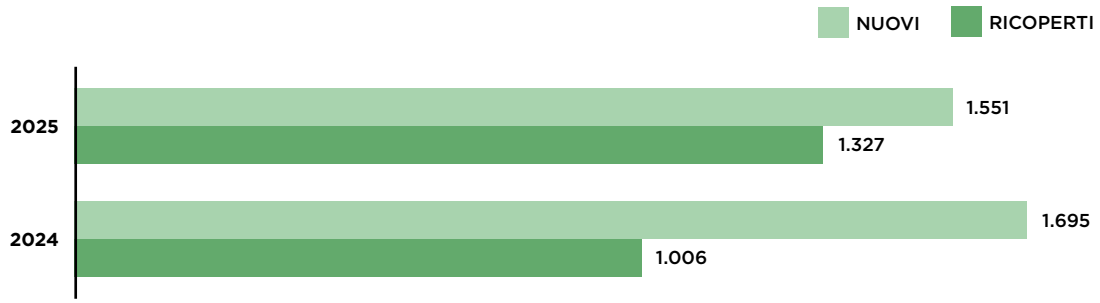
PNEUMATICI

Il Gruppo implementa azioni per favorire la rigenerazione e il riutilizzo dei materiali, come il noleggio e la rigenerazione degli stracci per la pulizia, riducendo la quantità di rifiuti speciali da smaltire in discarica.

Da tempo il Gruppo diversifica il rifornimento degli pneumatici andando **ad acquistare sia pneumatici nuovi che facendo rigenerare, ove consentito, lo pneumatico usato**. Per ogni pneumatico rivestito si riesce a salvare circa il 70% del peso totale (uno pneumatico di autobus pesa circa 70 kg), con importanti benefici ambientali, compreso l'abbattimento delle emissioni di CO_2, rispetto all'utilizzo di pneumatici nuovi.

Nel 2025 il Gruppo ha registrato un aumento del 7% dell'acquisto di pneumatici[50] dal 2024. Si è ridotto l'utilizzo di nuovi pezzi (-8%) a fronte di un sensibile aumento di pneumatici ricostruiti (+32%). La variazione complessiva dell'acquisto degli prenumatici è strettamente legata al rinnovo della flotta aziendale, che può influire in modo significativo sulla domanda.

GESTIONE DEGLI PNEUMATICI - 2025



LA GESTIONE DEI RIFIUTI NEGLI UFFICI E I RAPPORTI CON I FORNITORI

Autoguidovie promuove la **raccolta differenziata negli uffici**, diffondendo appositi cestini e sensibilizzando il personale, e ha avviato progetti per **ridurre la plastica monouso** negli uffici, incoraggiando l'utilizzo dell'acqua di rete e riducendo il *packaging* dei distributori automatici.

Inoltre, tra le politiche adottate dal Gruppo, è stato introdotto come **criterio premiante nelle gare ad evidenza pubblica per l'acquisto di autobus il possesso di certificazioni ambientali**, che includono la tracciabilità dei rifiuti e relative modalità di gestione.

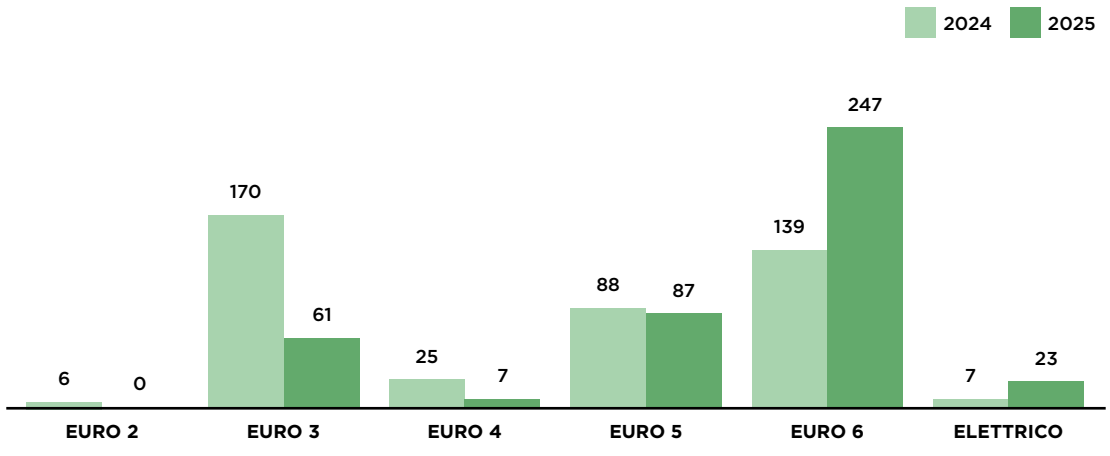
50. Nel caso della sola società Autoguidovie S.p.A., il consumo di pneumatici gestiti è stato azzerato dal 2020, a seguito della completa esternalizzazione della manutenzione in full service del veicolo. I dati consolidati si riferiscono quindi agli pneumatici gestiti esternamente della società Autoguidovie e degli pneumatici gestiti internamente dalle altre società.

PERFORMANCE DI MOM

PERFORMANCE AMBIENTALI

AZIONI E KPI	2024	2025
AUTOBUS	435	425
PERCENTUALE AUTOBUS EURO 5, EURO 6 O ELETTRICO	53,8%	84%
CONSUMI DI ENERGIA ELETTRICA	997.081 kWh	1.428.955 kWh
CONSUMI DI GASOLIO PER AUTOBUS	4,94 mln di litri	4,46 mln di litri
CONSUMI DI GAS PER AUTOTRAZIONE	1,41 mln di m^3	1,59 mln di m^3
CONSUMO IDRICO	0,006407 mln di litri	0,011115 mln di litri
RIFIUTI PRODOTTI	885,3 ton	1.021,7 ton
RIFIUTI PERICOLOSI RECUPERATI	84,4%	85,3%

AUTOBUS PER CLASSE DI EMISSIONE

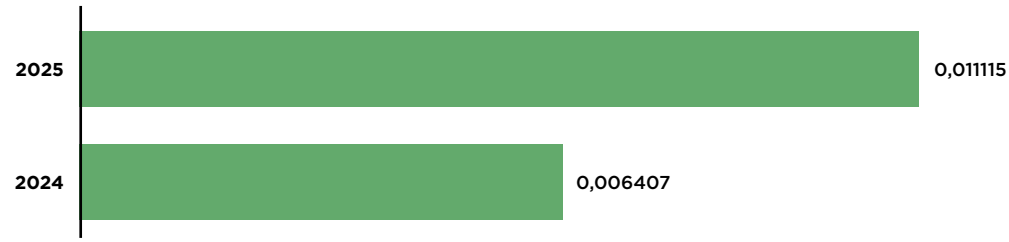


+52,6% AUTOBUS EURO 5, EURO 6 O ELETTRICI DAL 2024

CONSUMI DI ENERGIA ELETTRICA (kWh)

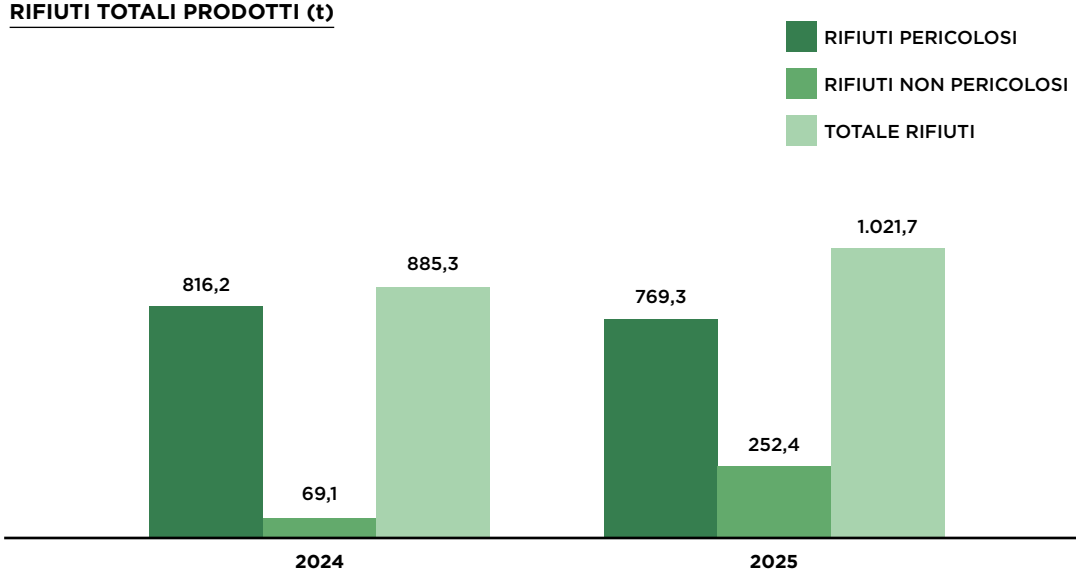
+43,3% CONSUMI DI ENERGIA ELETTRICA DAL 2024[51]

CONSUMO IDRICO (MLN DI LITRI)



+73,5% LITRI DI ACQUA CONSUMATI DAL 2024

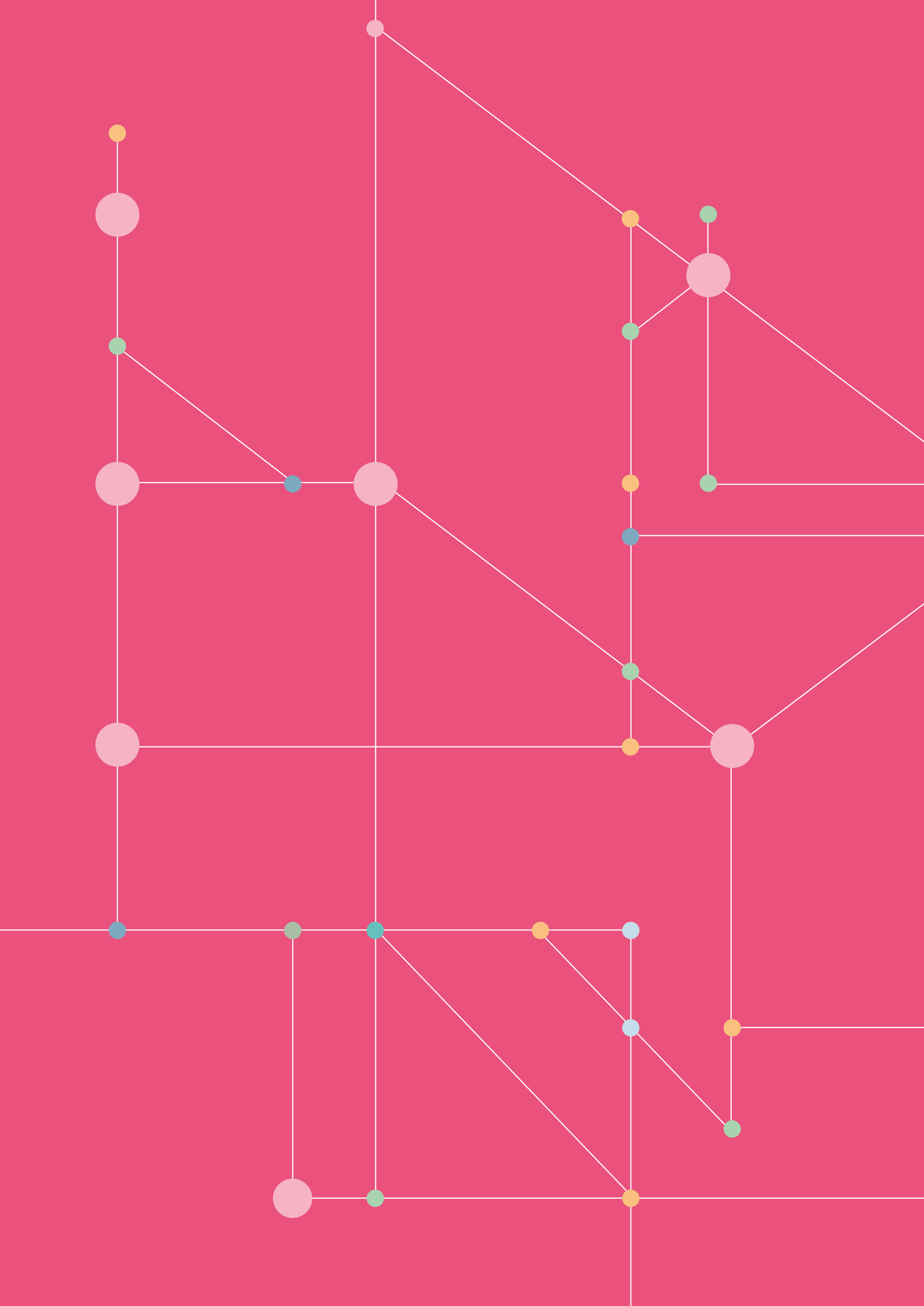
RIFIUTI TOTALI PRODOTTI (t)



-5,7% RIFIUTI PERICOLOSI PRODOTTI DAL 2024

51. Rispetto al Bilancio di Sostenibilità 2024, il valore 2024 presente nella tabella "Consumi di energia elettrica (kWh)" è stato revisionato, a seguito di un aggiornamento della metodologia di calcolo. Il valore presente nel precedente bilancio di sostenibilità era difatti per il 2024 "992.909".

Autoguidovie
Lombardia in movimento
Autoguidovie
INTOURO



CENTRALITÀ DELLE PERSONE E VIVIBILITÀ DEI TERRITORI

IL GRUPPO E LE SUE PERSONE

1.417
PERSONE LAVORANO PER IL GRUPPO

82%
PERSONALE VIAGGIANTE

94%
PERSONALE ASSUNTO A TEMPO INDETERMINATO

9,9%
DONNE SUL TOTALE DEL PERSONALE

5.608
ORE DI FORMAZIONE SU SALUTE E SICUREZZA

16,29
TASSO DI INFORTUNI REGISTRABILI SUL LAVORO

0,56
TASSO DI GRAVITÀ DEGLI INFORTUNI

76
ALLIEVI ASSUNTI IN AUTOGUIDOVIE GRAZIE AL PROGETTO ACADEMY DAL 2021

People strategy

Per raggiungere la sua missione, il Gruppo Autoguidovie riconosce il **ruolo fondamentale delle persone** che lavorano a tutti i livelli e in tutte le funzioni. Il Gruppo è consapevole che il successo dipenda dalle competenze, dalla motivazione, dal benessere e dalla fidelizzazione dei collaboratori, che rappresentano il principale vantaggio competitivo.

Per questo motivo, è stata elaborata una **People Strategy** che definisce linee guida, azioni e indicatori per gestire e sviluppare il capitale umano, in linea con la visione, la missione e i valori aziendali. Gli obiettivi della **People Strategy**:

- **Attrarre**, selezionare e inserire i migliori talenti disponibili sul mercato, valorizzando la **diversità** e **l'inclusione**, anche tramite lo sviluppo di una strategia di *employer branding* che comunichi identità, visione e valori in modo efficace

- **Sviluppare le competenze e le potenzialità**, attraverso percorsi formativi di sviluppo del capitale umano, anche di *coaching* e di *mentoring* personalizzati in base ai bisogni e alle aspettative di ciascuno

- **Motivare e coinvolgere**, offrendo opportunità di crescita professionale e personale, un clima organizzativo positivo, un sistema di retribuzione e di welfare equo e meritocratico, una cultura del *feedback* e del riconoscimento

- **Garantire il benessere e la sicurezza**, promuovendo la salute fisica e mentale, conciliazione tra vita lavorativa e privata, rispetto delle norme e dei comportamenti etici e prevenzione di rischi e incidenti

- **Fidelizzare, creando senso di appartenenza e orgoglio**, stimolando la partecipazione e il contributo alle decisioni e ai risultati aziendali.

La generazione di valore: competenze, responsabilità e collaborazione

Autoguidovie sta portando avanti un percorso di profonda **trasformazione del proprio modello organizzativo**, da una struttura tradizionale, verticale e gerarchica verso un'**organizzazione fluida e collaborativa**. L'obiettivo è favorire il dialogo tra le diverse funzioni aziendali e promuovere una cultura basata sulla responsabilizzazione e sul contributo attivo delle persone. Al centro di questa evoluzione si colloca il passaggio **dal concetto di ruolo a quello di *area di responsabilità e di obiettivi di ruolo***, con un forte riconoscimento del valore delle competenze individuali come leva strategica per la crescita dell'organizzazione. L'impegno verso la sostenibilità organizzativa è ulteriormente rafforzato da un approccio innovativo alla gestione del personale non viaggiante, con un **focus strategico sulla generazione di valore**.

Questo modello accompagna ogni persona lungo l'intero ciclo di vita professionale – dalla selezione all'*onboarding*, dalla crescita al momento dell'uscita – promuovendo coerenza, inclusione e partecipazione.

La fase di **selezione** è stata sistematizzata con la riformulazione del processo di analisi del fabbisogno di personale, secondo una nuova metodologia che valorizza il contributo atteso dalle risorse fin dall'inserimento, richiedendo agli *hiring manager* di identificare obiettivi di ruolo e risultati attesi e condividerli con il candidato già durante il processo di selezione, in un quadro che garantisce equità, trasparenza e pari opportunità.

L'***onboarding*** si conferma un momento chiave per l'integrazione efficace e consapevole delle nuove risorse, grazie a un accompagnamento strutturato che favorisce l'autonomia e l'allineamento ai valori aziendali, supportato da un successivo processo di feedback.

Nel 2025 è stato avviato un **ripensamento dei percorsi di sviluppo e carriera**, orientato a valorizzare sia i risultati raggiunti che il potenziale espresso dalle persone, in un'ottica di crescita sostenibile e condivisa.

Il processo è stato integrato con iniziative mirate a rafforzare:

- **leadership trasformativa**: sono stati avviati percorsi di coaching individuale dedicati ai ruoli apicali, per supportare i leader nell'affrontare le sfide del cambiamento e della complessità organizzativa

- **cultura del valore**: è stato implementato un progetto formativo per il *middle management*, con l'obiettivo di stimolare la creazione di valore attraverso la collaborazione tra team cross-funzionali e di favorire l'innovazione nel servizio.

I progetti illustrati di seguito rappresentano alcune delle iniziative più significative in corso nel 2025 per promuovere una ***employee experience*** **sempre più consapevole, sostenibile e di qualità**.

PROGETTO ASCOLTO

Il **progetto ascolto**, rivolto al personale viaggiante di Autoguidovie, ha previsto nel 2025 una survey che ha coinvolto oltre **800 conducenti**, con tasso di partecipazione del **34%**. Dall'analisi dei risultati sono emersi i temi chiave sui quali l'azienda è chiamata a intervenire: l'**organizzazione dei turni**, la **sicurezza**, il **riconoscimento del ruolo** e del **contributo individuale**. Inoltre, è emerso come le reti personali, e in particolare il passaparola, rivestano un ruolo significativo nel processo di reclutamento.

LEADERSHIP ISPIRATA AL CAMBIAMENTO

Nel 2025 sono proseguiti in Autoguidovie i **percorsi di *coaching* dedicati alle figure apicali** che hanno manifestato esigenze di supporto e accompagnamento. L'iniziativa è un efficace strumento per valorizzare il potenziale dei ruoli chiave aziendali, offrendo soluzioni personalizzate, utili ad affrontare con efficacia le sfide legate all'innovazione e alla gestione del cambiamento.

LEADERSHIP DIFFUSA, PROGETTUALITÀ TRASVERSALI E GENERAZIONE DI VALORE

Nel 2025 si è concluso il **progetto formativo rivolto al *middle management***, focalizzato su tema centrale per il futuro dell'organizzazione: la **generazione di valore**. Il percorso, destinato a figure selezionate del Gruppo, ha l'obiettivo di promuovere una **cultura manageriale orientata all'innovazione e alla collaborazione trasversale**. Il programma ha favorito la costituzione di **team cross-funzionali**, composti da professionisti di elevato profilo tecnico provenienti da diverse aree aziendali, coinvolti nella co-progettazione di iniziative finalizzate al rinnovamento e al miglioramento del servizio offerto. I team hanno sviluppato proposte concrete per l'evoluzione delle attività aziendali, integrando competenze e prospettive eterogenee. Tra questi, il **Progetto Assago** è stato selezionato per la fase di implementazione. La proposta prevede l'introduzione di un servizio di collegamento tra Milano e Assago, con l'obiettivo di competere con soluzioni alternative, come l'auto privata, intercettando un ampio bacino di **lavoratori del distretto di Assago** e di **pendolari dall'area del pavese**.

COMPOSIZIONE E PROFILO DEL PERSONALE

Impatti, rischi e opportunità materiali

L'analisi di doppia materialità ha identificato come rilevante per Autoguidovie i seguenti Impatti Rischi e Opportunità con particolare riferimento al sotto-tema "**Condizioni di lavoro**".

IMPATTI, RISCHI E OPPORTUNITÀ			CATENA DEL VALORE
CONDIZIONI DI LAVORO	**Impatto** ***Positivo effettivo***	Creazione di posti di lavoro sicuri, flessibili e stabili grazie alla proposta di contratti a tempo indeterminato per il personale viaggiante e non viaggiante	
	Impatto ***Negativo effettivo***	Riduzione della soddisfazione dei lavoratori, con peggioramento del clima aziendale e dell'equilibrio tra vita lavorativa e privata, a causa di una turnazione lavorativa gravosa, anche conseguente a carenze di personale	
	Rischio di transizione (breve termine)	Riduzione dei livelli di *attraction* e *retention* per le condizioni di lavoro legate alle caratteristiche organizzative del settore (ad esempio lunghezza del nastro)	

CATENA DEL VALORE A MONTE · GRUPPO · CATENA DEL VALORE A VALLE

Obiettivi e target

Favorire benessere e commitment delle persone che lavorano per il Gruppo

KPI[52]	PERIMETRO	BASELINE[53]	TARGET 2026	AZIONI
Tasso di Turnover - personale non viaggiante (solo dimissioni)	Autoguidovie	5,51%	<5,50%	• Miglioramento del processo di *onboarding* • Formazione dei people manager di area a supporto di una cultura e un modello di leadership coerente agli obiettivi di benessere • Attivazione di uno sportello di counseling psicologico e attività di ascolto organizzativo • Progetto Fuoriclasse per il monitoraggio dei segnali di malessere/disingaggio
	Gruppo[54]	5,43%	<5,50%	
Tasso di Turnover - personale viaggiante (solo dimissioni)	Autoguidovie	10,99%	<10,5%	
	Gruppo	12,26%	<11,6%	

52. Ai fini della verifica della soddisfazione dei lavoratori, il calcolo è relativo alle dimissioni volontarie, al netto dei pensionamenti.
53. Media 2024 – 2025.
54. Comprende soltanto Autoguidovie e Dolomiti Bus.

Policy e modalità di gestione

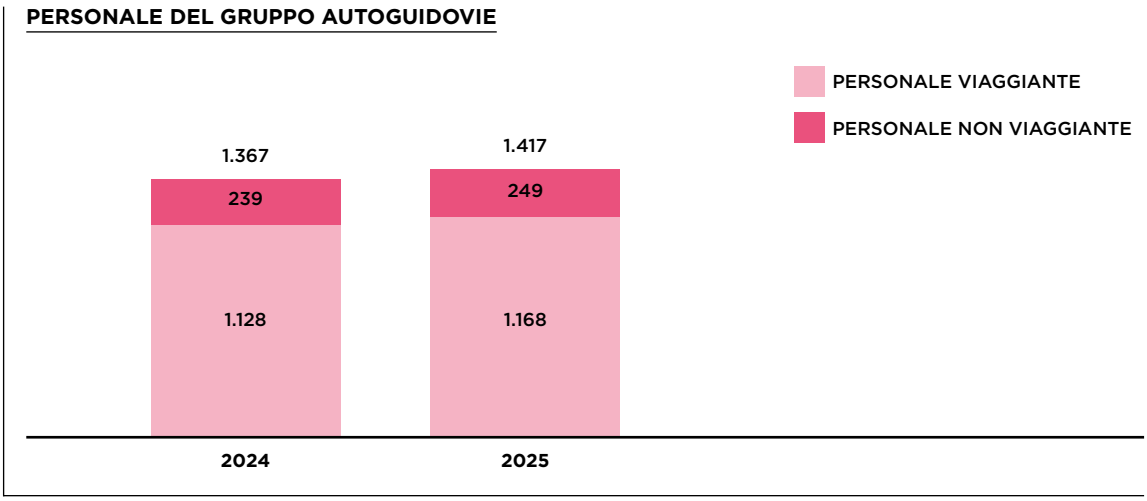
Autoguidovie dispone di una procedura sulla **Gestione del personale** che descrive e regola le norme comportamentali, le modalità e i criteri di **selezione, assunzione e gestione del personale** nel rispetto dei principi meritocratici, di trasparenza, imparzialità, oggettività, correttezza e di tracciabilità del processo decisionale, in conformità con la normativa nazionale e comunitaria sulle pari opportunità nell'accesso dell'impiego, e senza alcuna forma di discriminazione.

Tra le altre società del Gruppo, Dolomiti Bus è dotata di una procedura per il **reclutamento e la selezione da mercato esterno del personale**.

Azioni e metriche

Nel 2025 le persone che lavorano per il Gruppo Autoguidovie sono 1.417, di cui l'82% è rappresentato da **personale viaggiante**. Il personale **aumenta di 50 unità** dal 2024, di cui 32 in seguito all'acquisizione di Adda Bus. Ai dipendenti del Gruppo si aggiungono 4 stagisti assunti tramite agenzia interinale[55].

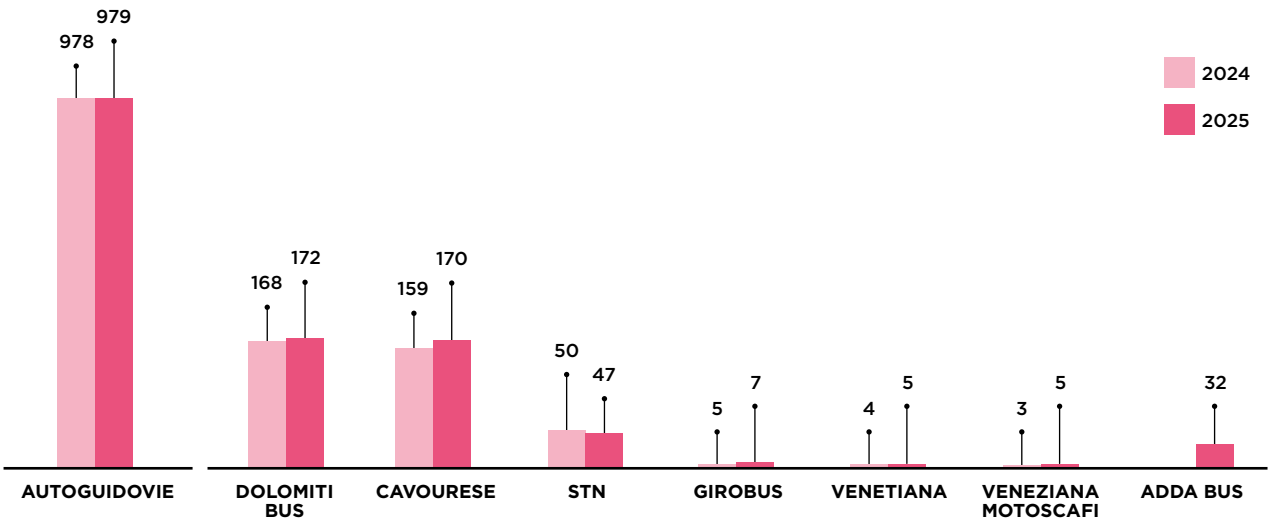
PERSONALE DEL GRUPPO AUTOGUIDOVIE



Il personale viaggiante è in aumento in tutte le società del Gruppo, ad eccezione che in STN. In leggero aumento anche il personale non viaggiante che lavora negli uffici e nelle officine, garantendo **continuità operativa** e **supporto** alle attività del Gruppo.

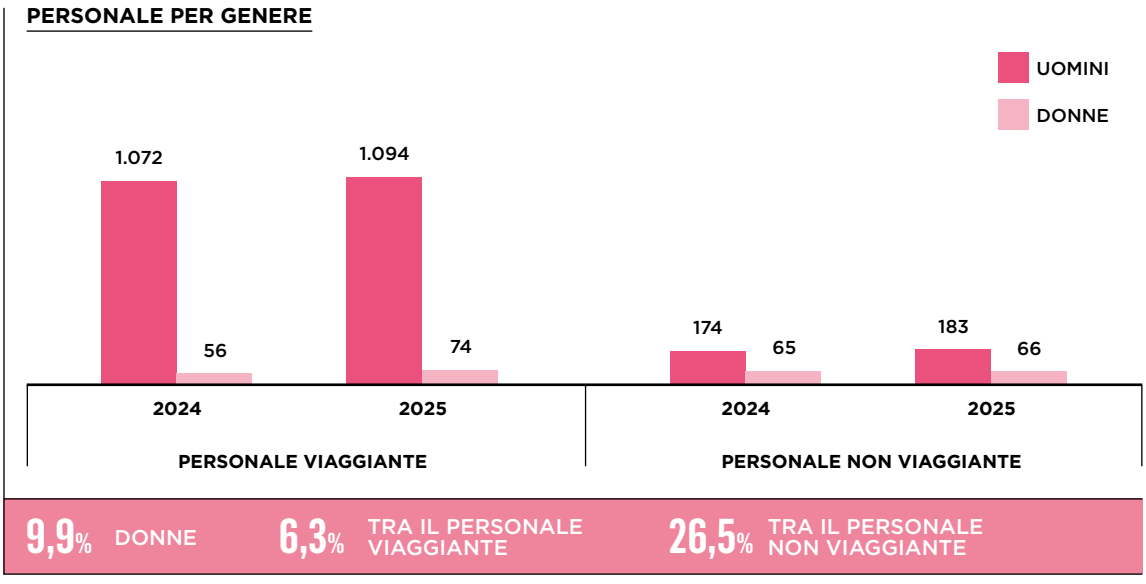
55. Nell'edizione del Bilancio di Sostenibilità 2024, gli stagisti erano inclusi tra i dipendenti. Nell'edizione di quest'anno, in considerazione della loro assunzione tramite società di recruiting, sono stati riclassificati come non dipendenti.

PERSONALE PER SOCIETÀ DEL GRUPPO

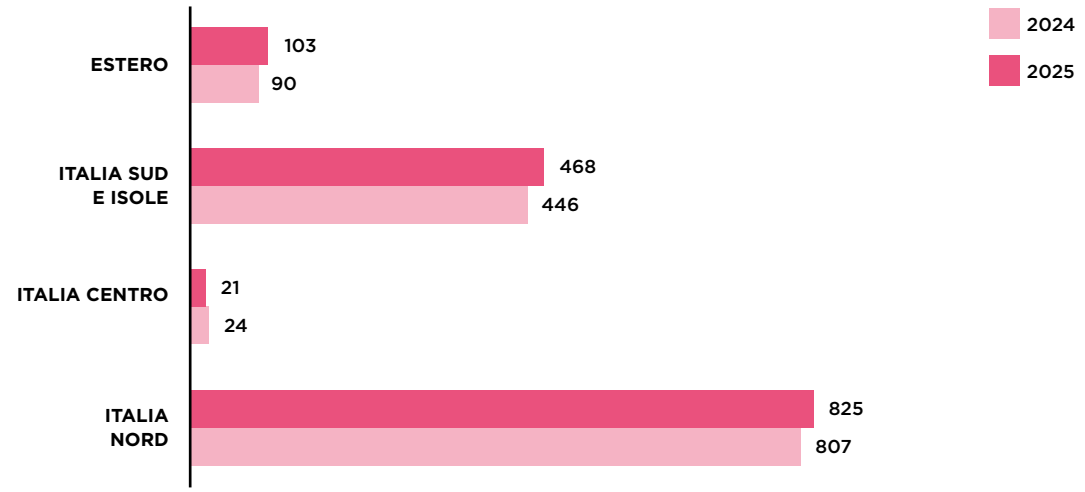


Le **donne** rappresentano il **10%** del personale complessivo, la percentuale varia in modo significativo tra personale viaggiante (6,3%) e non viaggiante (27%). L'**età media** dei dipendenti è pari a **46,3** anni con una percentuale di dipendenti *under* 30 pari a 7,6%. Il **94%** del personale è assunto a **tempo indeterminato**.

PERSONALE PER GENERE

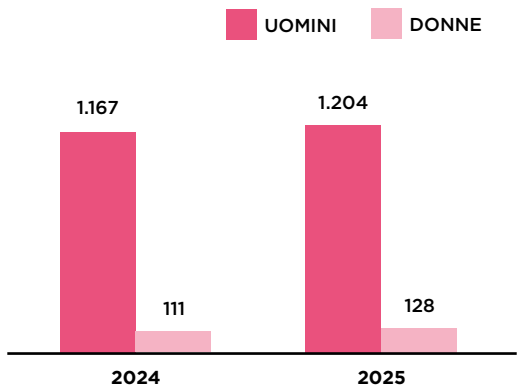


PROVENIENZA GEOGRAFICA

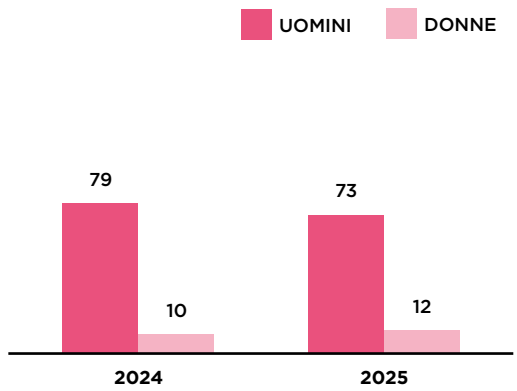


58,2% PERSONALE CHE PROVIENE DAL NORD ITALIA

CONTRATTI A TEMPO INDETERMINATO

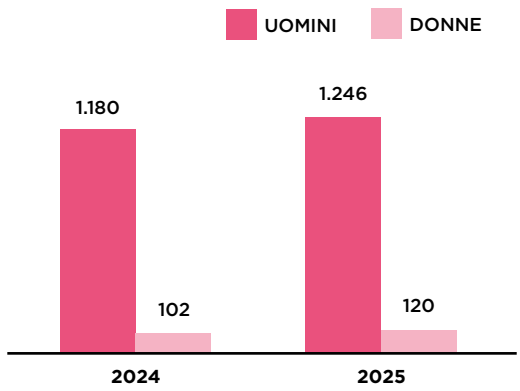


CONTRATTI A TEMPO DETERMINATO

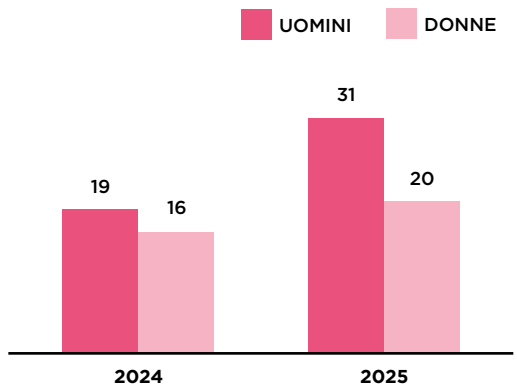


94% PERSONALE ASSUNTO CON CONTRATTO A TEMPO INDETERMINATO

CONTRATTI FULL-TIME



CONTRATTI PART-TIME

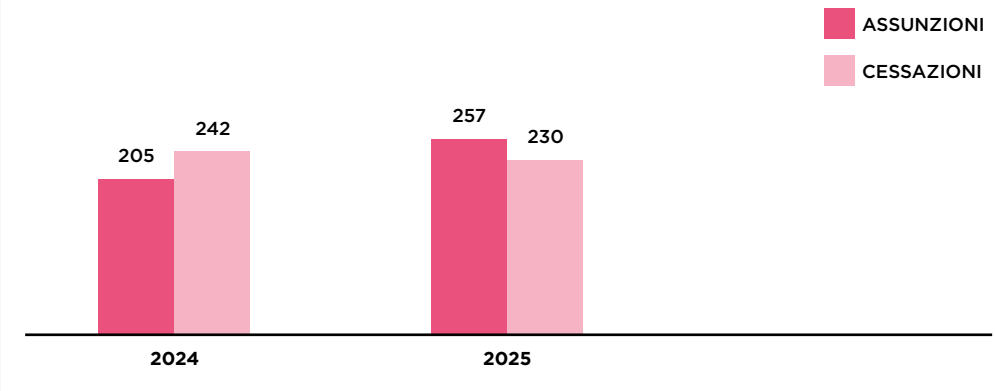


96,6% PERSONALE CON CONTRATTO FULL-TIME

La natura stagionale dell'attività svolta da Venetiana la distingue dalle altre società del Gruppo. Accanto al personale con contratto a tempo indeterminato, l'azienda ricorre a **contratti a tempo determinato stagionali**, privilegiando – ove possibile – la **continuità occupazionale con le risorse già impiegate** negli anni precedenti.

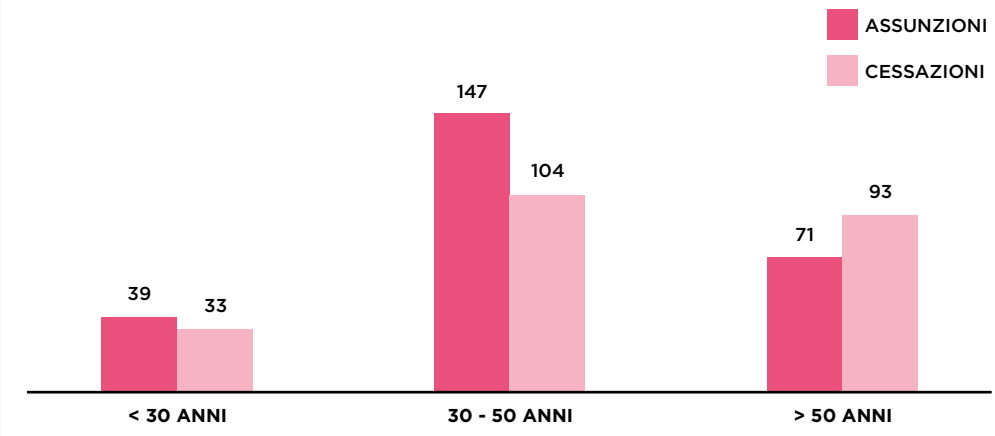
Nel 2025 il Gruppo ha registrato **257 assunzioni a fronte di 230 cessazioni** con un tasso di turnover in entrata[56] pari a 18,1% (15,6% nel 2024) e un tasso di turnover in uscita[57] pari a 16,2% (17,7% nel 2024). L'anzianità aziendale media è pari a 7,6 anni.

ASSUNZIONI E CESSAZIONI[58]



+25% ASSUNZIONI RISPETTO AL 2024 **-4,9%** LE CESSAZIONI

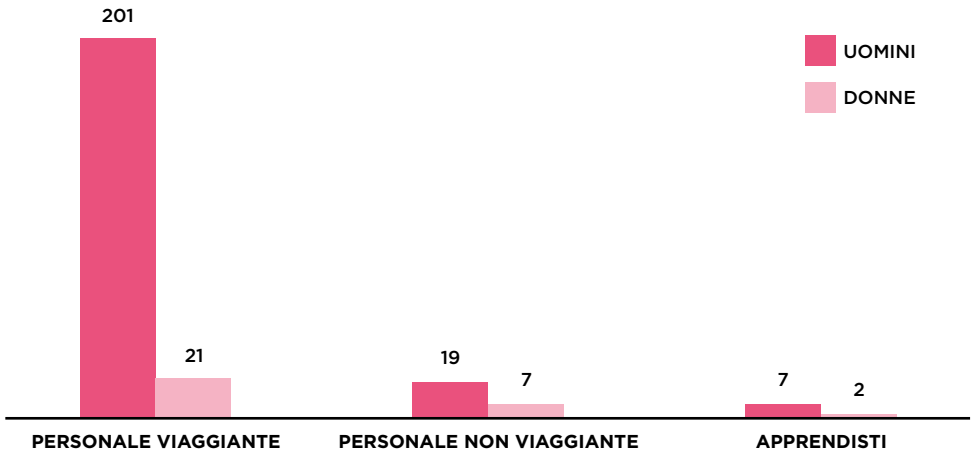
ASSUNZIONI E CESSAZIONI PER FASCIA D'ETÀ - 2025[58]



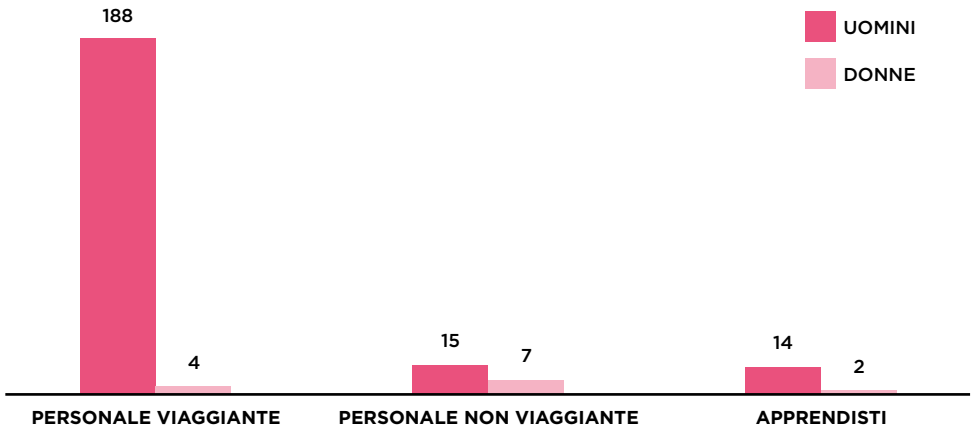
57% ASSUNZIONI DI PERSONALE CON ETÀ TRA 30 – 50 ANNI

56. Tasso di turnover in entrata: (Assunzioni nel periodo / Organico a fine periodo) x 100.
57. Tasso di turnover: (Cessazioni nel periodo / Organico a fine periodo) x 100.
58. I valori relativi alle assunzioni e alle cessazioni del 2024 presentano lievi scostamenti rispetto ai valori riportati nel bilancio 2024, dovuti dal fatto che nelle rielaborazioni fatte nel 2025 gli stagisti sono stati riclassificati come non dipendenti.

ASSUNZIONI PER TIPOLOGIA PERSONALE - 2025

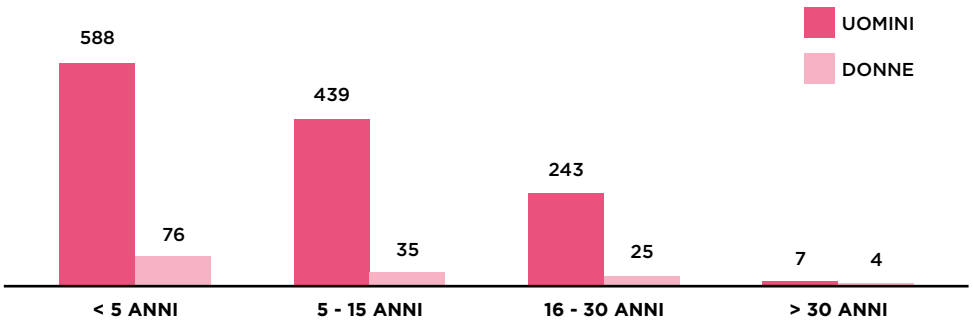


CESSAZIONI PER TIPOLOGIA PERSONALE - 2025



OLTRE 80% DELLE ASSUNZIONI (83%) E DELLE CESSAZIONI (83,5%) RIGUARDA PERSONALE VIAGGIANTE

ANZIANITÀ AZIENDALE PER GENERE - 2025



ANZIANITÀ AZIENDALE MEDIA (ANNI)

7,6 ANNI L'ANZIANITÀ AZIENDALE MEDIA **7,5 ANNI** PER GLI UOMINI E **8,1 ANNI** PER LE DONNE

Iniziative di recruiting per il personale viaggiante

Secondo l'ultimo rapporto IRU[59], **la carenza di autisti è un problema strutturale a livello sia europeo che italiano**, con un deficit di oltre 105 mila conducenti di autobus, di cui 10 mila in Italia. Per far fronte a questa difficoltà, il Gruppo ha lanciato - in aggiunta all'**Academy** - una campagna di comunicazione ad hoc e un programma di *referral*. Inoltre, è stato previsto un **bonus di trasferimento di 3.000 euro** a sostegno degli autisti neoassunti che si trasferiscono da altre regioni, con erogazione di 17 bonus nel 2025, e il lancio della **pagina Facebook "Autoguidovie – Lavora con noi"**, interamente dedicata al recruiting.

Il futuro è nelle tue mani

LA CAMPAGNA DEI CONDUCENTI PER I CONDUCENTI

Nel 2025, Autoguidovie ha proseguito l'innovativa campagna di recruiting e rafforzamento della strategia di ***employer branding*** dedicata al personale viaggiante. Alcuni conducenti dell'azienda hanno contribuito alla campagna, collaborando per l'individuazione dei messaggi più efficaci e degli **elementi valoriali che caratterizzano l'esperienza professionale in Autoguidovie**.
La campagna si è contraddistinta per la **trasparenza**, l'**inclusività della comunicazione** e il **legame con il territorio**.

RISULTATI

Nuova campagna mirata a un target di autisti dai 24 ai 35 anni, con impatto positivo, in termini di:

- forte condivisione dei valori proposti e apprezzamento per il linguaggio autentico e inclusivo
- alto livello di engagement sui social e sui portali di recruiting, con un aumento significativo di visualizzazioni, interazioni e richieste di informazioni
- incremento delle candidature spontanee, soprattutto da parte di giovani, segno dell'efficacia del messaggio nel raggiungere i profili più in linea con le esigenze aziendali.

Chi trova un collega trova una sorpresa

PROGRAMMA DI *REFERRAL*

Nel 2025 è proseguito il **coinvolgimento del personale** per affrontare la carenza di autisti. Il programma di *referral* offre un **bonus** a tutti gli autisti che presentano all'azienda un candidato, a seguito dell'assunzione e del superamento del periodo di prova. I dipendenti delle società Autoguidovie, Dolomiti Bus, Cavourese e STN sono diventati così ***recruiter***, candidando persone che conoscono e rispecchiano i valori dell'azienda. Il progetto è stato attivato in via sperimentale nel 2024 con un buono *welfare* di 200 euro, successivamente aumentato a **1.000 euro**. Nel 2025 è stata prevista l'introduzione di un bonus in denaro della stessa cifra.

RISULTATI 2025

22 persone assunte grazie al programma di *referral*:
17 in Autoguidovie, **3** in Cavourese e **2** in STN

59. *International Road Transport Union. IRU Annual Report 2023.* (2024). IRU. https://www.iru.org/resources/iru-library/iru-annual-report-2023

Progetto Academy

UN PERCORSO DI FORMAZIONE PER I CONDUCENTI DI DOMANI

Il Progetto è un'iniziativa nata per colmare il gap strutturale di autisti in Italia, tramite un percorso formativo rivolto a nuovi professionisti. Il progetto si basa su un **modello di apprendimento innovativo, orientato alla vicinanza al ruolo e all'esperienza pratica diretta**, in grado di facilitare l'accesso alla professione del conducente, reso complesso da percorsi abilitativi lunghi e onerosi. Il **Gruppo finanzia interamente il percorso abilitante**, coprendo i costi per l'ottenimento delle patenti superiori (D e CQC), e offre un **piano formativo strutturato di 320 ore**, volto allo sviluppo professionale, caratteriale e comportamentale dei partecipanti.

Il progetto, iniziato in Autoguidovie, è stato esteso alle altre società del Gruppo – Dolomiti Bus, Cavourese e STN – rafforzando un impegno condiviso nella valorizzazione delle risorse del territorio.

La formazione si articola in **sessioni teoriche** su sicurezza sul lavoro, codice della strada, norme di comportamento, valori aziendali, sistemi tariffari e vendita a bordo, unite a momenti di **formazione *on the job***. I partecipanti possono esercitarsi con un **simulatore di guida all'avanguardia**, il primo in Italia, che consente di sperimentare manovre complesse in totale sicurezza.

Accanto all'Academy, Autoguidovie ha sviluppato un percorso pensato per chi è già occupato e non può interrompere l'attività lavorativa. Il programma prevede il conseguimento della patente D e della CQC presso autoscuole convenzionate, i cui costi sono sostenuti da Autoguidovie. Al termine della formazione è prevista l'assunzione con contratto a tempo indeterminato.

RISULTATI

30 persone disoccupate di ogni età e provenienza, interessate a intraprendere un nuovo percorso professionale beneficiarie di percorsi Academy grazie alla **collaborazione strategica con Enaip**

19 persone inserite in Autoguidovie, a supporto degli Uffici Movimento durante il percorso formativo, e **6 in Cavourese**

114 persone formate e inserite nel Gruppo dall'avvio del progetto nel 2021

Stage universitari e progetti con scuole superiori e istituti militari

Il forte legame tra Autoguidovie e il mondo universitario si traduce in collaborazioni concrete che offrono agli studenti opportunità di crescita e sperimentazione sul campo.

Nel 2025, **studenti universitari hanno scelto di svolgere tirocini curricolari o sviluppare tesi all'interno del Gruppo**, approfondendo temi strategici legati alla gestione delle ricariche degli autobus elettrici, all'invecchiamento delle batterie e all'analisi delle corse anomale. A queste si sono affiancate **esperienze di tirocinio extracurricolare**, pensate come veri percorsi di avvicinamento al mondo del lavoro, tutte con prospettive concrete di inserimento.

Infine, Autoguidovie ha proseguito la **collaborazione con scuole superiori e istituti militari**, con l'obiettivo di avvicinare le nuove generazioni al mondo del trasporto pubblico, promuovendo conoscenze, competenze tecniche e una cultura della mobilità sostenibile.

RISULTATI

3 studenti hanno intrapreso il percorso di tirocinio curricolare e tesi in Autoguidovie. Di questi, **2** hanno ricevuto una **proposta di assunzione**

6 esperienze di tirocinio extracurricolare

5 tirocini curricolari per studenti di scuole superiori e istituti militari

DIVERSITÀ E PARI OPPORTUNITÀ

Impatti, rischi e opportunità materiali

L'analisi di doppia materialità ha identificato i seguenti Impatti, Rischi e Opportunità rilevanti.

IMPATTI, RISCHI E OPPORTUNITÀ		CATENA DEL VALORE
Impatto ***Positivo effettivo***	Aumento della tutela e prevenzione di episodi di discriminazione in azienda grazie ai processi messi in atto per la Certificazione sulla Parità di Genere	
Opportunità (medio termine)	Espansione del mercato del lavoro potenziale grazie all'aumento dell'attrattività del ruolo del conducente anche per le donne, i giovani e personale in ricollocamento (proveniente da settori che hanno subito un maggiore impatto tecnologico)	
Opportunità (lungo termine)	Miglioramento della *reputation* e del posizionamento strategico grazie al rafforzamento dei programmi di diversità e inclusione	

CATENA DEL VALORE A MONTE GRUPPO CATENA DEL VALORE A VALLE

Policy e modalità di gestione

La *diversity* rappresenta per il Gruppo un fattore chiave di crescita, che contribuisce a rafforzare una cultura manageriale più inclusiva, solida e capace di interpretare la complessità. Il Gruppo si impegna a promuovere **le pari opportunità** e a sostenere la diversità e l'inclusione. Dal 2024 Autoguidovie è dotata di un sistema di gestione della **Parità di Genere UNI/PDR 125** e di un Manuale sulla Parità di Genere, che descrive e diffonde le misure adottate per garantire la parità retributiva, l'accesso equo alle opportunità di carriera e formazione, e politiche a supporto della genitorialità e della conciliazione vita-lavoro.

Autoguidovie, inoltre, è certificata da diversi anni secondo la norma **SA8000** i cui requisiti sono regolamentati e tradotti in procedure dal Manuale di responsabilità sociale, che disciplina:

- **Lavoro infantile e minorile** - Autoguidovie non si avvale di tale forma di lavoro e non espone bambini o giovani lavoratori a situazioni rischiose o nocive per la loro salute fisica e mentale
- **Lavoro obbligato e forzato** - l'azienda, né alcun altro ente che gli fornisca manodopera, in nessun caso trattiene salario, indennità retributive, proprietà o documenti del personale al fine di obbligarlo a lavorare per l'azienda stessa
- **Discriminazione** - non viene attuata alcuna discriminazione nell'assunzione, retribuzione, accesso alla formazione, promozioni, licenziamento e pensionamento.

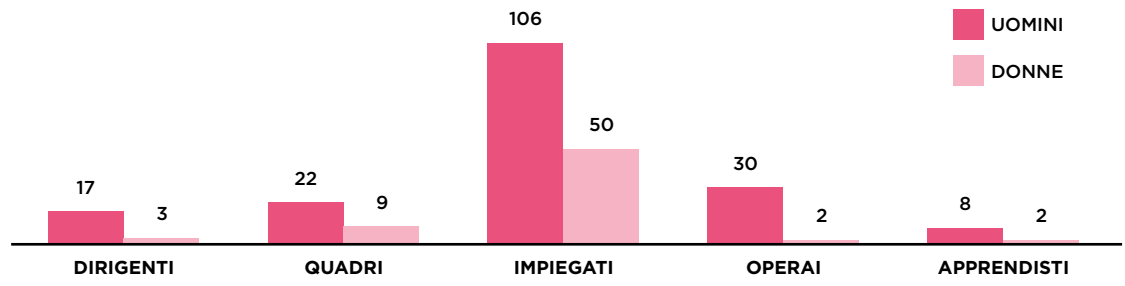
È attiva una procedura interna di segnalazioni SA8000 per la denuncia anonima di casi di violazioni nel rapporto di lavoro in merito a lavoro forzato e minorile, discriminazione, salute e sicurezza, retribuzione.

Azioni e metriche

Nel 2025 le **donne tra il top management**[60] sono aumentate del 67% rispetto al 2024, passando da 3 a 5. In Autoguidovie il top management corrisponde al Management Board e include **25 top manager** del Gruppo. In termini di **fasce d'età**, la più rappresentata tra il personale non viaggiante è quella compresa **tra 30 e 50 anni** (58%), tra il personale viaggiante invece è quella con **più di 50 anni** (53%).

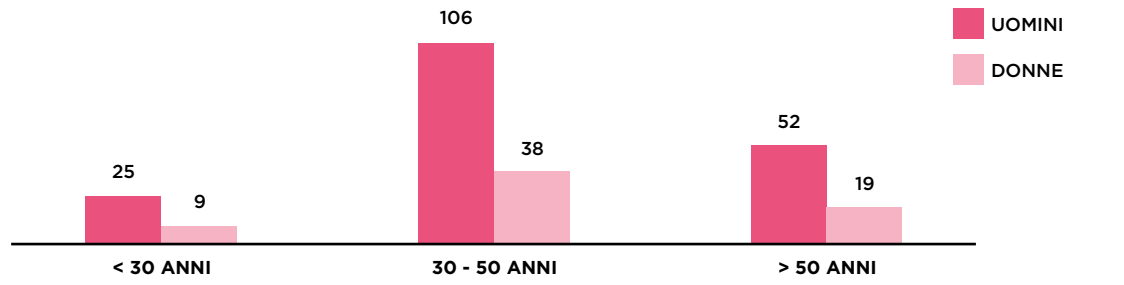
Il Gruppo ha impiegato **6 dipendenti con disabilità**, 4 uomini e 2 donne, tra il personale non viaggiante (2,7%)[61].

PERSONALE NON VIAGGIANTE PER GENERE E QUALIFICA PROFESSIONALE – 2025

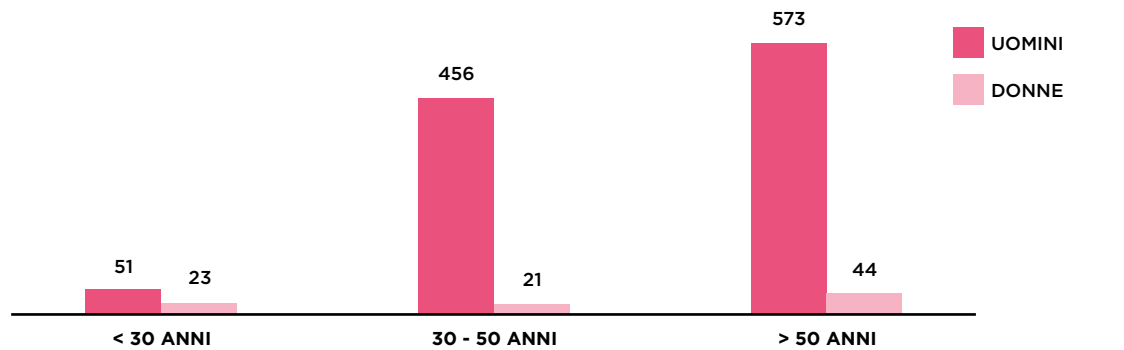


67% DONNE TRA IL TOP MANAGEMENT

ETÀ DEL PERSONALE NON VIAGGIANTE - 2025



ETÀ DEL PERSONALE VIAGGIANTE - 2025



7,6% PERSONALE *UNDER 30*, -0,3pp DAL 2024

60. Il Top management è formato dai membri del Management Board del Gruppo. **61.** Da normativa italiana, il calcolo esclude i conducenti, i dirigenti e gli apprendisti. Inoltre, Autoguidovie ha attivato una convenzione ai sensi dell'art. 14 con la cooperativa sociale Equalis e corrisponde un esonero retributivo, risultando così in linea con la normativa italiana vigente.

Nel 2025 non sono stati registrati casi di gravi violazioni dei diritti umani o episodi di discriminazione o molestie. Non è stata presentata nessuna denuncia tramite i canali di comunicazione interna o presso enti terzi e non è stata registrata alcuna richiesta di risarcimento in seguito a incidenti di discriminazione.

In seguito al conseguimento da parte di Autoguidovie della certificazione sulla Parità di Genere UNI/PdR 125, è stata fornita formazione specifica sul tema, in modalità **e-learning**, a tutto il personale che opera al videoterminale. Inoltre, sono stati introdotti specifici moduli informativi durante il processo di *onboarding* e nell'ambito di ogni percorso formativo dedicato al personale viaggiante, con l'obiettivo di coprire progressivamente l'intera popolazione aziendale.

La tua voce per un ambiente di lavoro più equo e inclusivo

Nel 2025 Autoguidovie, in linea con quanto previsto dalla certificazione Uni/PdR 125, ha realizzato una **survey anonima per valutare il livello di inclusività** dell'ambiente lavorativo, raccogliendo il punto di vista dei propri dipendenti. Il questionario ha permesso di misurare i progressi raggiunti e individuare le principali aree di miglioramento, con l'obiettivo di rendere l'ambiente di lavoro sempre più inclusivo e in linea con le esigenze delle persone.

RISULTATI

3 studenti hanno intrapreso il percorso di tirocinio curricolare e tesi in Autoguidovie. Di questi, **2** hanno ricevuto una **proposta di assunzione**

6 esperienze di tirocinio extracurricolare

5 tirocini curricolari per studenti di scuole superiori e istituti militari

FORMAZIONE E SVILUPPO

Impatti, rischi e opportunità materiali

L'analisi di doppia materialità ha identificato i seguenti Impatti, Rischi e Opportunità rilevanti.

	IMPATTI, RISCHI E OPPORTUNITÀ		CATENA DEL VALORE
CONDIZIONI DI LAVORO	**Opportunità** (breve termine)	Aumento della produttività del personale non viaggiante grazie all'introduzione di tecnologie innovative che facilitano lo svolgimento delle attività lavorative (semplificazione della gestione e analisi dei dati)	
TRATTAMENTO EQUO E PARI OPPORTUNITÀ	**Impatto** ***Positivo effettivo***	Crescita personale e professionale e aumento delle competenze dei lavoratori con conseguente miglioramento delle performance individuali e aziendali	
	Rischio di transizione (breve termine)	Aumento del costo della formazione per il personale a causa della riduzione dell'offerta di personale abilitato (per il personale viaggiante)	
	Opportunità (medio termine)	Aumento della produttività della forza lavoro grazie al maggior uso di processi digitali	
	Opportunità (breve termine)	Aumento della capacità di *attraction* grazie alla presenza nel mondo universitario	
	Opportunità (breve termine)	Aumento della capacità di *attraction* grazie ad iniziative sui territori e di copertura del costo dei titoli abilitanti, come nel caso del Progetto Academy	

CATENA DEL VALORE A MONTE GRUPPO CATENA DEL VALORE A VALLE

Obiettivi e target

Obiettivo: Accompagnare la crescita professionale e personale delle persone che lavorano in Autoguidovie, con attenzione alle pari opportunità

KPI	PERIMETRO	BASELINE[62]	TARGET 2026	AZIONI
Ore di formazione non obbligatoria pro-capite - personale viaggiante	Autoguidovie	3,79	4	• Individuazione e coinvolgimento di *ambassador* per lo sviluppo professionale del personale • Implementazione di un modello di sviluppo professionale basato sulle competenze • Evoluzione e adattamento continuo dei piani di formazione • Implementazione di strumenti di valutazione delle performance • Ampliamento alle società del Gruppo degli obiettivi definiti per la PdR 125 in Autoguidovie
	Gruppo (Autoguidovie e Dolomiti Bus[63])	4,76	5	
Ore di formazione non obbligatoria pro-capite - personale non viaggiante	Autoguidovie	13,50	15	
	Gruppo (Autoguidovie e Dolomiti Bus)	12,80	14	
Formazione sulla Parità di Genere - personale non viaggiante (tasso di copertura)	Autoguidovie	n.d.	100%	
	Gruppo	n.d.	73,0%	

Policy e modalità di gestione

Per il Gruppo Autoguidovie la formazione riveste un ruolo importante al fine di aggiornare, accrescere e facilitare l'acquisizione di conoscenze e competenze necessarie alla crescita personale e lavorativa di ogni dipendente, oltre che all'innovazione e allo sviluppo.

Autoguidovie dispone di una **procedura sulla formazione** che descrive le modalità per individuare le necessità di formazione del personale, pianificare la formazione in base alle esigenze, svolgere le attività formative valutandone l'efficacia e documentare l'esperienza del personale. Il documento definisce le responsabilità delle diverse aree aziendali preposte alla gestione e organizzazione delle attività formative, identificando tra gli attori principali l'area People Transformation e il Servizio di Prevenzione e Protezione (SPP) e Qualità Ambiente e Sicurezza (QAS).

Le esigenze di formazione del personale, in particolare quello di nuova assunzione o destinato a nuove mansioni, sono individuate e segnalate dai responsabili di area in collaborazione con QAS. Tali esigenze possono fare riferimento a:

- formazione obbligatoria in ambito salute e sicurezza (art. 37 D.Lgs. 81/08 e smi)
- capacità tecnica necessaria al corretto svolgimento delle attività di competenza relative a nuove tecniche/tecnologie

62. Media 2024 – 2025.
63. Le ore di formazione del personale viaggiante di Dolomiti Bus non includono le ore di formazione CQC.

- conoscenza dei criteri e delle modalità applicative del Sistema di Gestione integrato e relativi aspetti gestionali.

Cavourese dispone di una procedura su **ruoli, competenze e formazione** che include, tra gli altri, Piano e Registro di formazione e il sistema di valutazione delle competenze acquisite.

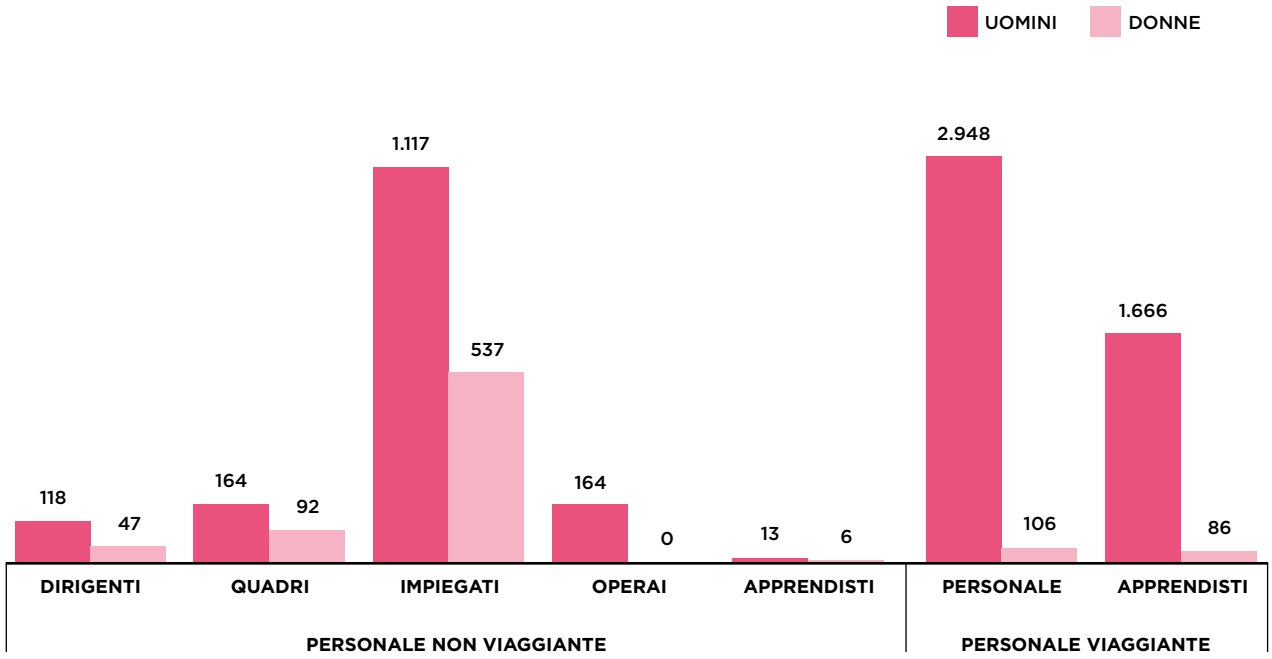
Tra le altre società del Gruppo, **STN e Dolomiti Bus** sono dotate di proprie procedure sulla **gestione del personale** che regolano la pianificazione della formazione.

Azioni e metriche

Nel 2025, la formazione si è sviluppata in continuità con il piano formativo 2024, con una riduzione delle ore di formazione riconducibile principalmente alla ciclicità delle iniziative formative e alla fase di riorganizzazione in corso nell'area HR.

FORMAZIONE[64]	2024			2025			VAR. % 2024-2025
	UOMINI	DONNE	TOTALE	UOMINI	DONNE	TOTALE	
ORE DI FORMAZIONE	7.398	2.098	9.496	6.190	873	7.063	-25,6%
ORE MEDIE DI FORMAZIONE PRO CAPITE[65]	5,94	17,34	6,95	4,85	6,24	4,98	-28,2%

PERSONALE PER GENERE E QUALIFICA PROFESSIONALE – 2025

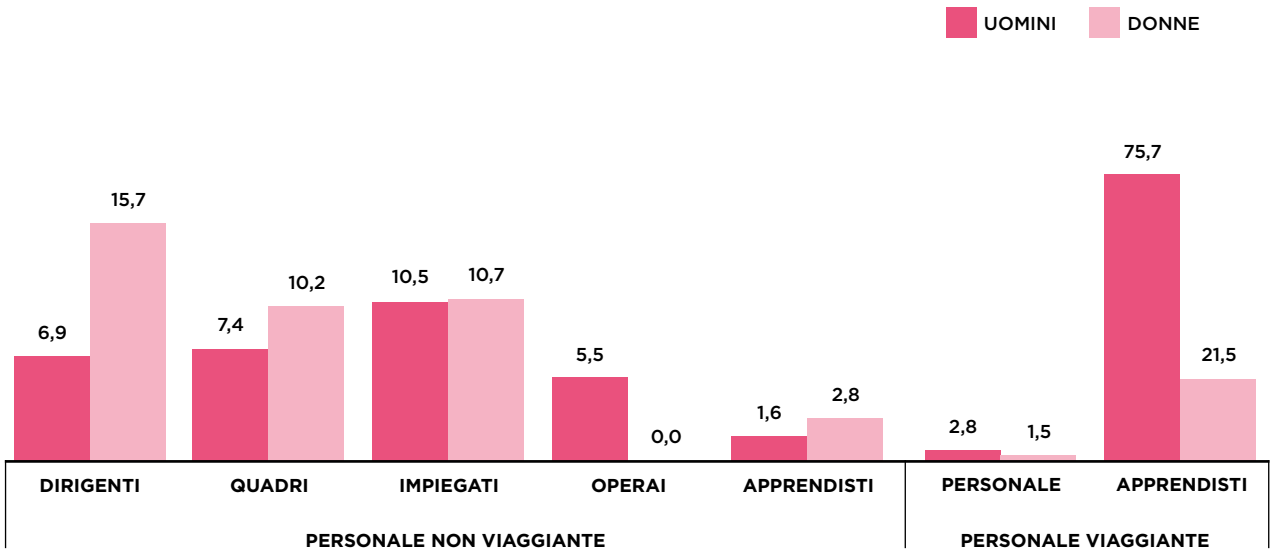


2.257 ORE DI FORMAZIONE PER IL PERSONALE NON VIAGGIANTE

4.806 ORE DI FORMAZIONE PER IL PERSONALE VIAGGIANTE

64. Le ore di formazione rendicontate in questo capitolo comprendono tutte le società del Gruppo appartenenti al perimetro di rendicontazione e non comprendono la formazione su temi di salute e sicurezza, in quanto rendicontata separatamente all'interno del capitolo Salute e Sicurezza. **65.** Le ore medie di formazione sono calcolate come rapporto tra il totale delle ore di formazione rendicontate da tutte le società del Gruppo e il numero complessivo dei dipendenti del Gruppo.

ORE MEDIE DI FORMAZIONE PER GENERE E QUALIFICA PROFESSIONALE - 2025



Attività formative del Gruppo

SIMULATORE DI GUIDA

Autoguidovie è **il primo Gruppo**, nel settore del Trasporto Pubblico Locale, con uno strumento così innovativo per la formazione e l'aggiornamento del personale viaggiante. È un dispositivo idoneo sia per la formazione dei neoassunti, sia per perfezionare le performance degli autisti già in servizio, **riproponendo in dettaglio l'abitacolo di un autobus e tutti i suoi componenti standard**. Il simulatore consente l'apprendimento e la memorizzazione di situazioni tipiche, anche complesse, cambiando il paradigma della formazione del personale viaggiante, al quale vengono affidate, ogni giorno, la sicurezza e l'incolumità dei passeggeri.

PROGETTO AMBASSADOR

Nel 2025, il Progetto Ambassador si è confermato uno strumento strategico per **accompagnare i processi di innovazione e trasformazione digitale** nei territori in cui il Gruppo opera. I 15 Ambassador nominati sul territorio pavese nel 2024, hanno proseguito le attività di diffusione e formazione sulle tematiche della EMV e Bigliettazione Elettronica, specialmente nell'Oltrepo Pavese.

Autoguidovie

Nel 2025 Autoguidovie ha portato avanti il Piano di Formazione rivolto al personale non viaggiante, delineato nel 2024 tramite il percorso di **People Transformation**, con tre obiettivi principali:

- superare i silos organizzativi e favorire **team collaborativi** e **cross-funzionali**
- promuovere un ***mindset* orientato all'innovazione** e alla gestione di progetto
- potenziare le **competenze tecniche, digitali** e di gestione del dato.

I percorsi di formazione hanno previsto approfondimenti, dal punto di vista tecnico (*hard-skills*) e trasversale (*soft-skills*), riguardanti: l'utilizzo delle tecnologie di **intelligenza artificiale** nel settore dei trasporti; attività di team building per lo sviluppo degli **High performance Team**; lo sviluppo di competenze di gestione agile dei progetti, tramite corsi per i **Project Leader**, e lo stimolo all'innovazione tramite percorsi di **Design thinking** e **Pensiero creativo**. Per i membri del Management Board, sono stati attivati ulteriori corsi per sviluppare competenze di **leadership trasformativa**.

Nel 2025 l'attenzione si è concentrata principalmente sul rafforzamento delle competenze tecniche e digitali, tramite percorsi formativi sul corretto utilizzo di Swing, Power BI e altri strumenti digitali.

GO ELECTRIC – LA FORMAZIONE SUI NUOVI E-BUS

In vista dell'introduzione dei nuovi autobus elettrici nelle aree di Pavia e Crema, dal 2024 Autoguidovie ha avviato un percorso formativo dedicato in collaborazione con IVECO. I corsi per gli **autisti** hanno approfondito le caratteristiche dei veicoli elettrici E-WAY, la guida in sicurezza e l'approccio pratico alla gestione del mezzo. Quelli per i **meccanici** sono stati focalizzati su manutenzione e sicurezza specifiche per i veicoli elettrici. Il percorso si è concluso con un **modulo *e-learning***, pensato per consolidare i contenuti appresi e rendere la formazione accessibile a tutto il personale, favorendo una transizione tecnologica efficace e responsabile.

77 conducenti formati in modalità e-learning per garantire un'adeguata preparazione tecnica e operativa

CONTROLLORI FREELANCE

Nel 2025, è proseguito l'impegno di Autoguidovie nel contrasto all'evasione tariffaria anche grazie ai *freelance*. Si tratta di conducenti che, su base volontaria e al di fuori del proprio turno di guida, assumono la funzione di agenti accertatori, con la possibilità di **verificare i titoli di viaggio ed emettere sanzioni in caso di irregolarità**. L'accesso a questa funzione è subordinato alla partecipazione a un **corso interno di formazione** della durata di 4 ore, con test finale di verifica. L'iniziativa è volta a **potenziare la capillarità dei controlli, coinvolgendo in modo attivo i conducenti** anche durante lo svolgimento del servizio ordinario. Allo stesso tempo, promuove un modello di presidio partecipato, che rafforza il senso di **responsabilità diffusa** e contribuisce a tutelare la **sostenibilità economica del servizio**.

31 autisti *freelance* hanno partecipato ai corsi di formazione

ONBOARDING DEI CONDUCENTI

Nel 2025 è stata pianificata una **riorganizzazione del processo di *onboarding*** dei nuovi conducenti assunti da Autoguidovie. Il nuovo percorso prevede **tre giornate di formazione in presenza** dedicate all'approfondimento dei principali temi della sicurezza e alla conoscenza della cultura e dei processi aziendali. Inoltre, è stato introdotto l'utilizzo di una **checklist per la formazione on the job**, finalizzata a monitorare e tracciare l'avanzamento delle attività formative svolte dai maestri di mestiere.
Anche i nuovi assunti delle società controllate seguono un processo di *onboarding*, focalizzato principalmente sui temi della sicurezza.

100% nuovi assunti da settembre 2025 inseriti nel processo di *onboarding*

SALUTE E SICUREZZA

Impatti, rischi e opportunità materiali

L'analisi di doppia materialità ha identificato i seguenti impatti, rischi e opportunità rilevanti.

	IMPATTI, RISCHI E OPPORTUNITÀ		CATENA DEL VALORE
CONDIZIONI DI LAVORO	**Impatto** ***Positivo effettivo***	Sviluppo di una cultura della salute e sicurezza tramite attività di formazione e prevenzione	
	Impatto ***Negativo effettivo***	Aumento della preoccupazione e della percezione di insicurezza a bordo per il personale viaggiante causato dal rischio di aggressioni a cui sono esposti durante la loro attività	
	Rischio di transizione (medio termine)	Aumento dei costi per assicurare la copertura delle richieste delle stazioni appaltanti a causa della carenza di autisti	
	Rischio di transizione (lungo termine)	Aumento dei costi legati a malattie (maggiore assenteismo) e potenziali inidoneità dovute all'invecchiamento della forza lavoro	
	Rischio di transizione (medio termine)	Costi legati all'aumento di infortuni / aggressioni registrati con potenziali ricadute legali e contenziosi	
	Rischio di transizione (breve termine)	Aumento dei costi per le infrastrutture di sicurezza (ad esempio telecamere di sorveglianza dei depositi e delle sedi) dovuto a un aumento della insicurezza percepita	
TRATTAMENTO EQUO E PARI OPPORTUNITÀ	**Impatto** ***Positivo effettivo***	Aumento della sicurezza percepita da parte dei dipendenti grazie a sistemi quali valutazione dei rischi, procedure SA8000 e Certificazione della Parità di Genere e relativa formazione in itinere	
	Impatto ***Positivo effettivo***	Riduzione dei casi di aggressione verso i conducenti grazie all'implementazione di sistemi di sicurezza di bordo	

CATENA DEL VALORE A MONTE · GRUPPO · CATENA DEL VALORE A VALLE

Policy e modalità di gestione

Autoguidovie dispone di un **Sistema di gestione Salute e Sicurezza sul lavoro** conforme alla certificazione UNI EN ISO 45001 e ha definito delle specifiche procedure di sicurezza:

- **Gestione aspetti di sicurezza** - monitora i controlli operativi messi in atto dall'azienda in materia di sicurezza
- **Gestione dispositivi di protezione individuale (DPI)** - definisce criteri e modalità di scelta, distribuzione e utilizzo dei DPI o presidi di sicurezza al personale, al fine di assicurarne adeguata protezione contro i rischi che possono minacciare la sicurezza e/o la salute
- **Valutazione dei rischi** - definisce le modalità per la corretta gestione della valutazione dei rischi e di tutti gli adempimenti conseguenti.

A queste si aggiunge la procedura sul **Sistema di gestione della Sicurezza stradale**, secondo la UNI EN ISO 39001, che definisce i metodi per la prevenzione e la corretta gestione di sinistri stradali, atti vandalici, furti e incendi in cui sono coinvolti i mezzi di Autoguidovie e regolamenta le responsabilità della Funzione Sinistri, tra cui il supporto al personale viaggiante in caso di incidente e la formazione per la prevenzione.

Infine, Autoguidovie ha redatto le **Norme di comportamento del personale viaggiante e degli addetti al movimento**, che stabiliscono le regole di condotta e le procedure operative al fine di prevenire incidenti alla guida o nella gestione della circolazione.

Tra le altre società del Gruppo, **Cavourese** dispone di una politica sulla valutazione dei rischi per la salute e sicurezza dei lavoratori e di un protocollo su ruoli, competenze e formazione che include l'organigramma sicurezza sul lavoro e il registro personale e mansioni per la sicurezza. **Dolomiti Bus** e **STN** hanno adottato procedure per la gestione dei sinistri. Inoltre, Dolomiti Bus dispone di un manuale e di una politica su qualità, salute e sicurezza e sicurezza stradale, corredati da specifiche procedure.

Obiettivi e target

Promuovere il miglioramento continuo delle condizioni di salute e sicurezza

KPI	PERIMETRO	BASELINE[66]	TARGET 2026	AZIONI
Infortuni	Autoguidovie	3,36	0	• Sensibilizzazione sull'importanza della segnalazione dei *near miss* e delle non conformità in ambito salute e sicurezza, con implementazione di un sistema strutturato di monitoraggio interno • Implementare un sistema dedicato ai conducenti che consenta il contatto tempestivo e diretto con gli enti di soccorso in caso di emergenza, al fine di garantire una gestione rapida ed efficace delle situazioni critiche • Istituzione di una Commissione Infortuni, con funzioni di analisi, monitoraggio e proposta di azioni correttive e preventive in materia di salute e sicurezza sul lavoro • Sviluppo di un sistema di valutazione dell'efficacia della formazione in ambito salute e sicurezza, in grado di monitorare nel tempo i risultati dell'attività formativa e di supportare il miglioramento continuo
	Gruppo[67]	5,32	0	

66. Media 2024 – 2025.
67. Comprende tutte le controllate eccetto Venetiana.

Azioni e metriche

Il Gruppo Autoguidovie pone grande attenzione alla gestione della sicurezza, adottando un approccio basato sulla **prevenzione, la responsabilizzazione e l'innovazione continua**. La capogruppo Autoguidovie S.p.A. ha definito le linee guida e le strategie per tutte le società del Gruppo. Ogni società si sta allineando progressivamente in termini di procedure e modalità di gestione, con l'obiettivo di creare un sistema omogeneo e coerente che promuova un ambiente di lavoro protetto.

Sono stati **introdotti sistemi certificati per la gestione della salute e sicurezza sul lavoro (UNI ISO 45001)**, che permettono di monitorare e ridurre i rischi, migliorando l'efficacia delle misure di prevenzione soprattutto in un servizio in cui è fondamentale essere strutturati per garantire la sicurezza e la salute delle persone coinvolte. È stato implementato un sistema per la **segnalazione di situazioni di pericolo, incidenti o necessità di intervento**, accessibile a tutto il personale tramite diversi canali digitali e di comunicazione interna. Il Gruppo investe nella **formazione** avanzata del personale e nell'uso di **strumenti digitali per il monitoraggio della sicurezza**, anche tramite la sperimentazione di soluzioni innovative.

La **sicurezza** è fondamentale e tutto il personale si impegna ad assicurarla nelle diverse attività lavorative: dalla selezione, alla formazione e sorveglianza sanitaria, alla scelta, verifica e manutenzione dei mezzi, dei depositi e delle autostazioni.

Tutti i dipendenti sono tutelati da un sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro. Le certificazioni[68] fondamentali per un controllo completo sul tema salute e sicurezza sono:

UNI EN ISO 9001:2015	UNI EN ISO 45001:2018
Sistema di gestione per la qualità	**Sistema di gestione della sicurezza e della salute sul luogo di lavoro**
Autoguidovie, Dolomiti Bus, Cavourese, STN, Girobus, Adda Bus	Autoguidovie, Dolomiti Bus, Cavourese, STN, Adda Bus

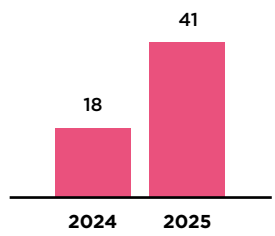
In un'ottica di sempre maggiore integrazione tra le realtà e miglioramento delle *performance*, sia Cavourese che STN hanno implementato le **linee guida** e il **modello organizzativo per la sicurezza** di Autoguidovie. STN, inoltre, condivide con Autoguidovie la società di consulenza per la gestione della salute e sicurezza e il RSPP.

Nel 2025 il numero degli **infortuni** del personale del Gruppo, pari a 41, registra un aumento rispetto al 2024 con un conseguente peggioramento degli indici di gravità e frequenza. Tale incremento è attribuibile in parte all'aumento degli infortuni in itinere, in parte alla presenza di alcuni infortuni di lunga durata che hanno determinato un innalzamento della durata media complessiva degli infortuni. Ogni infortunio viene gestito in modo puntuale secondo la procedura interna vigente, con un'analisi puntuale delle possibili cause, al fine di individuare eventuali azioni correttive e preventive. È stato registrato un unico caso di malattia professionale, riconosciuta al dipendente prima dell'assunzione in Adda Bus e non sono stati registrati casi di decessi legati a lesioni.

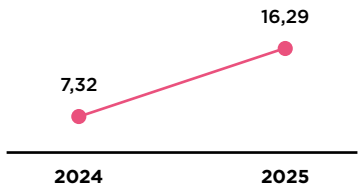
68. Per avere una panoramica di copertura all'interno del Gruppo delle diverse Certificazioni rimandiamo al paragrafo dedicato *I sistemi di gestione e le certificazioni* presente nel capitolo **Etica, integrità e compliance** di questo documento.

INFORTUNI E MALATTIE CONNESSE AL LAVORO	2024	2025
CASI DI MALATTIE CONNESSE AL LAVORO	0	1
NUMERO DI INFORTUNI SUL LAVORO	18	41
NUMERO DI INFORTUNI CON GRAVI CONSEGUENZE	0	0
GIORNI DI CALENDARIO PERSI A CAUSA DI MALATTIE E INFORTUNI CONNESSI AL LAVORO	511	1.408

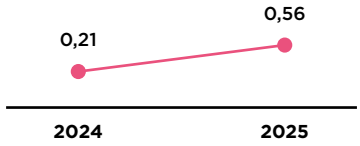
INFORTUNI REGISTRATI



TASSO DI FREQUENZA DEGLI INFORTUNI[69]



TASSO DI GRAVITÀ DEGLI INFORTUNI[70]



La **partecipazione** è una delle parole chiave della gestione della sicurezza per il Gruppo Autoguidovie. Tutto il personale è invitato a **segnalare situazioni di pericolo**, incidenti, mancati incidenti, osservazioni sulle procedure e sulle macchine e necessità di verifiche sui fornitori. Le segnalazioni possono essere effettuate tramite cellulare aziendale, piattaforma Teams e contatti del **Servizio di Prevenzione e Protezione**. Ogni dipendente riceve tramite i canali aziendali, tutte le comunicazioni inerenti ai temi della salute e della sicurezza e le norme di comportamento.

I siti aziendali sono dotati di apposito **Piano di Emergenza**, aggiornato periodicamente e che stabilisce le norme di comportamento dei dipendenti e le relative modalità di abbandono dei luoghi di lavoro in situazioni di pericolo. Vengono periodicamente eseguite riunioni di coordinamento e addestramento, esercitazioni, prove di evacuazione, di primo soccorso, di carattere ambientale e di soccorso in linea mediante traino del mezzo. Il sistema di gestione integrato aziendale comprende **procedure di sicurezza** condivise, un **Piano di miglioramento**, aggiornato periodicamente e basato su sopralluoghi presso i luoghi di lavoro e adempimenti programmati, un database riferito alle segnalazioni ricevute in tema di sicurezza, ambiente e *near-miss* e un archivio relativo alle aggressioni e agli episodi di vandalismo subite dal personale interno ed esterno.

Le attività di prevenzione e protezione

Il Servizio di Prevenzione e Protezione[71] collabora con il datore di lavoro nell'**individuazione e valutazione dei rischi** e nella loro **eliminazione o riduzione**, valutando nuovi processi e procedure, strumentazioni, aggiornamenti delle modalità di lavoro, introduzione di sistemi o dispositivi di protezione collettiva o individuale. La valutazione dei rischi viene effettuata con rilievi strumentali, coinvolgendo il più possibile i lavoratori e i loro rappresentanti. Gli esiti sono presentati in azienda per assicurare informazione, confronto, consapevolezza e miglioramento e sono argomento delle attività di formazione.

69. Tasso di infortuni sul lavoro registrabili: (N. infortuni / Tot. Ore lavorate) x 1.000.000. **70.** Tasso di gravità degli infortuni sul lavoro registrabili: (N. di giorni persi / Tot. Ore lavorate) x 1.000. **71.** Individuato da Autoguidovie come previsto dal D.Lgs. 81/2008 e dalle successive integrazioni.

Nell'ambito della prevenzione, l'**analisi degli infortuni e dei mancati infortuni** viene eseguita dal Gruppo secondo una procedura strutturata e documentata. È valorizzata nei corsi di formazione, dove sono analizzati i comportamenti sbagliati per diffondere **consapevolezza** in termini di **prevenzione**.

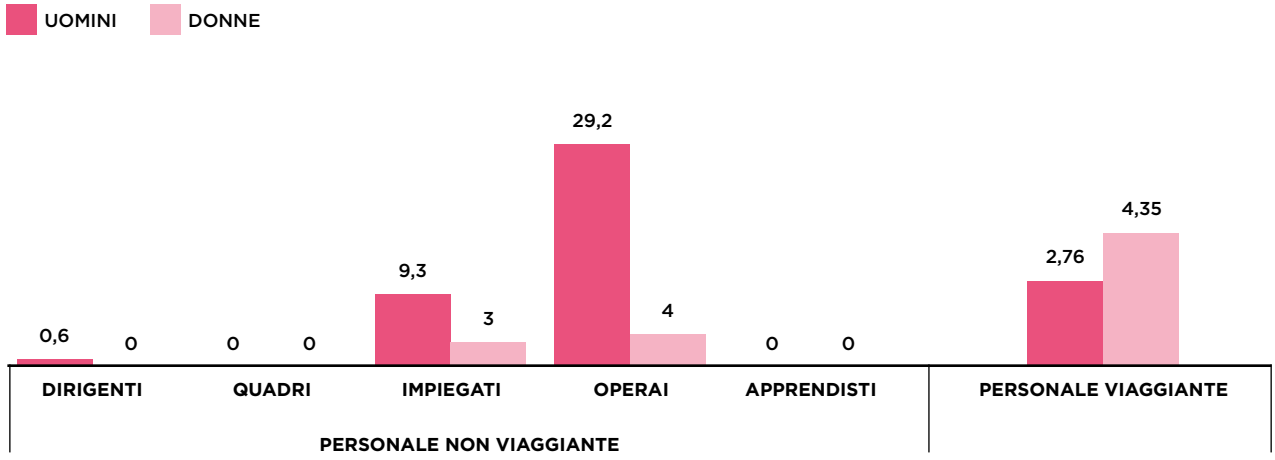
Tutti i dipendenti hanno la possibilità di scrivere direttamente al Servizio di Prevenzione e Protezione, mediante i vari canali aziendali o mail dedicata. Il Servizio svolge attività di **comunicazione costante**, tramite i corsi di formazione e le sessioni di *on-boarding* aziendale, il canale aziendale Teams e altre forme di sensibilizzazione. Tutti i lavoratori di Autoguidovie, inoltre, hanno la possibilità di consultare, in qualsiasi momento sul gestionale interno, i documenti inerenti alla sicurezza aziendale (es. piani di emergenza, organigramma sicurezza, istruzioni operative dedicate ecc.).

Nel caso di fornitori che lavorano in modo continuativo presso le sedi aziendali - in particolare per attività delle officine dei sub-affidamenti - **è previsto un controllo che va oltre a quanto previsto dalla legge** e che comprende la richiesta e la verifica dei corsi di formazione e ulteriore documentazione, quali lo svolgimento di visite mediche e il possesso delle patenti.

Nel 2025 sono state realizzate **5.608 ore di formazione e aggiornamento in materia di salute e sicurezza** sul lavoro, pari al 44,3% delle ore complessive di formazione. Il dato è in aumento rispetto al 2024 principalmente a causa della ciclicità della formazione in materia.

FORMAZIONE SALUTE E SICUREZZA	2024			2025			Δ 2024 2025
	UOMINI	DONNE	TOTALE	UOMINI	DONNE	TOTALE	
ORE DI FORMAZIONE	4.946	465	5.411	5.120	487	5.608	+3,6%
ORE MEDIE DI FORMAZIONE PRO CAPITE	3,97	3,84	3,96	4,01	3,48	3,96	—

ORE MEDIE DI FORMAZIONE SU SALUTE E SICUREZZA PER RUOLO E GENERE - 2025



5.608 ORE DI FORMAZIONE SU SALUTE E SICUREZZA TOTALI

1.168 ORE RIVOLTE AL PERSONALE VIAGGIANTE

Nel corso dell'anno, **particolare attenzione** è stata dedicata alle società del Gruppo dotate di **autobus a trazione elettrica** – Autoguidovie, Dolomiti Bus, Cavourese e STN – per le quali sono stati realizzati corsi specifici in presenza volti a illustrare i **rischi e le caratteristiche operative** di questa tipologia di veicoli. In aggiunta, è stato progettato un modulo formativo in modalità *e-learning*, sviluppato internamente con il supporto di aziende specializzate, con l'obiettivo di garantire una formazione capillare e accessibile a tutto il personale.

WELFARE AZIENDALE

Impatti, rischi e opportunità materiali

L'analisi di doppia materialità ha identificato i seguenti impatti, rischi e opportunità materiali con particolare riferimento al sotto-tema Condizioni di lavoro.

IMPATTI, RISCHI E OPPORTUNITÀ		CATENA DEL VALORE
Impatto ***Positivo effettivo***	Aumento della soddisfazione dei lavoratori grazie alla flessibilità nella gestione dei turni per la forza lavoro viaggiante	
Impatto ***Positivo effettivo***	Aumento di consapevolezza da parte dei dipendenti dell'esistenza di processi e iniziative volti ad aprire e instaurare un dialogo tra azienda e lavoratore	
Impatto ***Positivo effettivo***	Maggiore equilibrio tra vita lavorativa e privata per il personale non viaggiante, grazie alla flessibilità nelle fasce orarie di ingresso/uscita e all'agevolazione allo smartworking	

CATENA DEL VALORE A MONTE GRUPPO CATENA DEL VALORE A VALLE

Policy e modalità di gestione

Autoguidovie, ha sviluppato il **Manuale sulla Parità di Genere**, che dedica particolare attenzione alle politiche a sostegno della genitorialità e alle misure di conciliazione tra vita privata e vita professionale. L'azienda si impegna a definire le modalità di gestione di congedi di materialità e paternità, pianificare iniziative specifiche per supportare i dipendenti al loro rientro da un congedo genitoriale e promuovere accordi specifici per consentire il lavoro part-time a chi ne faccia richiesta.

Azioni e metriche

Il Gruppo Autoguidovie promuove una gestione del personale orientata al **benessere**, alla tutela e alla valorizzazione delle persone, attraverso un articolato sistema di misure contrattuali e iniziative di welfare.

Tutti i dipendenti sono iscritti al **Fondo di previdenza complementare** previsto dal CCNL di settore, con un contributo aggiuntivo a carico aziendale per il personale a tempo indeterminato. Per le società che applicano il CCNL Autoferrotranvieri e Noleggio, è garantita l'iscrizione al **Fondo Sanitario TPL Salute**, che consente l'accesso a prestazioni sanitarie in forma diretta o rimborsata.

L'attenzione al benessere si riflette anche nell'introduzione nel 2025 di accordi di premialità a cui si aggiungono **convenzioni dedicate**, *ticket compliments* e *ticket restaurant* erogati in base alla presenza, spazi attrezzati per la pausa e il pasto, e iniziative specifiche attivate a livello di singola società.

Le attività di seguito descritte si rivolgono alla totalità dei dipendenti del Gruppo Autoguidovie, viaggiante e non viaggiante, a tempo determinato e indeterminato, così come agli apprendisti.

BENEFIT	
Previdenza complementare	Da luglio 2017, il Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro (CCNL) di settore prevede l'iscrizione obbligatoria di tutti i dipendenti al Fondo diprevidenza complementare. Inoltre, per il personale con contratto a tempo indeterminato, è previsto un contributo aggiuntivo a carico dell'Azienda pari a 90 euro annui. L'adesione alla previdenza complementare è disciplinata dalle disposizioni della contrattazione collettiva applicata a ciascuna società del Gruppo.
Fondo Sanitario TPL Salute	Come previsto dall'Accordo Nazionale di rinnovo del CCNL del 28/11/2015, nel 2020 è stato istituito il Fondo Sanitario TPL Salute, al quale è iscritto, a partire dal 1° gennaio 2021, tutto il personale delle società del Trasporto Pubblico Locale in possesso dei requisiti previsti. Dal 2025 la possibilità di iscrizione è stata estesa, su base volontaria, anche ai familiari dei dipendenti iscritti, con contribuzione a totale carico dell'iscritto. Grazie alla contribuzione aziendale, i lavoratori possono accedere alle prestazioni sanitarie incluse nel piano, usufruendo dei servizi in regime diretto presso le strutture convenzionate oppure in modalità di rimborso presso altre strutture. L'adesione al Fondo è prevista esclusivamente per le società del Gruppo che applicano il CCNL Autoferrotranvieri e Noleggio.

Congedo per motivi familiari

Nel rispetto dei diritti previsti dalla normativa, il Gruppo riconosce pienamente l'accesso ai congedi per **motivi familiari** previsti per legge, promuovendo il rientro e il reinserimento lavorativo delle persone al termine dei periodi di assenza. I congedi sono **assicurati a tutti i dipendenti che ne fanno richiesta**. L'elevato numero di uomini che utilizzano il congedo, rispetto alle donne, è legato alla composizione prevalentemente maschile del personale aziendale. Nel 2025 sono **297** i dipendenti che hanno usufruito dei congedi, il 21% del totale dei dipendenti.

CONGEDI PER MOTIVI FAMILIARI	2024			2025		
	UOMINI	DONNE	TOTALE	UOMINI	DONNE	TOTALE
DIPENDENTI CHE HANNO DIRITTO A CONGEDI	1.246	121	1.367	1.277	140	1.417
DIPENDENTI CHE HANNO USUFRUITO DI CONGEDI	169	8	177	277	20	297
PERCENTUALE SUL TOTALE DEI DIPENDENTI	14%	7%	13%	22%	14%	21%

REMUNERAZIONE, CRESCITA E SISTEMI DI VALUTAZIONE E INCENTIVAZIONE

Impatti, rischi e opportunità materiali

L'analisi di doppia materialità ha identificato i seguenti impatti, rischi e opportunità rilevanti.

IMPATTI, RISCHI E OPPORTUNITÀ			CATENA DEL VALORE
CONDIZIONI DI LAVORO	**Rischio di transizione** (breve termine)	Riduzione dei livelli di *attraction* e *retention* a causa di un'offerta contrattuale che non incontra le richieste dei dipendenti rispetto ai competitor del settore TPL e di altri settori affini	
TRATTAMENTO EQUO E PARI OPPORTUNITÀ	**Impatto Positivo effettivo**	Soddisfazione e *retention* del personale grazie alla garanzia di equità retributiva tra uomini e donne del personale viaggiante, in relazione a condizioni contrattuali standardizzate	

CATENA DEL VALORE A MONTE
GRUPPO
CATENA DEL VALORE A VALLE

Policy e modalità di gestione

Autoguidovie regolamenta gli aspetti legati alla retribuzione dei dipendenti nel **Manuale di responsabilità sociale** conforme alla norma internazionale SA8000. In particolare, garantisce che salari benefits siano conformi a tutte le leggi in vigore. La procedura sulla **Gestione del personale** disciplina, inoltre, che le valutazioni del personale d'ufficio vengano programmate individualmente con cadenza periodica e che, sulla base degli esiti, la Direzione abbia la facoltà di individuare eventuali proposte di promozione o adeguamento retributivo per il personale.

Azioni e metriche

Il Gruppo Autoguidovie adotta un approccio orientato alla gestione trasparente di **remunerazione, crescita e sistemi di valutazione**, basata su linee guida generali definite dalla capogruppo Autoguidovie che garantiscono un'applicazione uniforme delle politiche di gestione del personale.

PORTALE HR AL SERVIZIO DEI LAVORATORI AUTOGUIDOVIE

Il Portale HR è la piattaforma digitale dedicata alla gestione e alla fruizione dei principali servizi legati alle risorse umane della società Autoguidovie, della sua controllata Miobus e, a partire dal 2025, anche per la società Dolomiti Bus. Attraverso un accesso semplice e personalizzato, i dipendenti possono consultare documenti personali (come cedolini, CUD, attestati formativi, certificazioni di idoneità alla mansione), ricevere comunicazioni aziendali e aggiornamenti, oltre che gestire in autonomia le proprie informazioni anagrafiche, incluse variazioni di indirizzo, coordinate bancarie e dati fiscali. Uno strumento pensato per semplificare l'accesso alle informazioni, favorire l'autonomia dei lavoratori e rafforzare la trasparenza nei processi HR.

Parità retributiva

Sul piano retributivo, il Gruppo assicura condizioni economiche competitive, garantendo **retribuzioni pari o superiori ai minimi previsti dal CCNL** e promuovendo l'**equità retributiva tra uomini e donne**.

Nel 2025, con l'obiettivo di promuovere un ambiente sempre più inclusivo, Autoguidovie ha ottenuto la **Certificazione della Parità di Genere** secondo la UNI/PdR 125:2022 e ha istituito un Comitato per la Parità di Genere, con l'obiettivo di favorire un miglioramento continuo sui temi dell'equità.

Un indicatore significativo delle pari opportunità nel Gruppo è rappresentato dal **divario retributivo di genere**. Nel 2025, il *gender pay gap* per il personale non viaggiante - calcolato come la differenza tra le retribuzioni medie di donne e uomini, espressa in percentuale della retribuzione media degli uomini - si è attestato al 15%, in diminuzione di 2 punti percentuali dal 2024.[72] Per il personale viaggiante il calcolo del KPI non è significativo, in quanto le retribuzioni sono standardizzate ai parametri di settore, strettamente legati all'anzianità aziendale.

	2024		2025	
GENDER PAY GAP	UOMINI	DONNE	UOMINI	DONNE
PERSONALE NON VIAGGIANTE				
MEDIA DELLA RETRIBUZIONE ORARIA LORDA	19,06	15,81	20,28	17,14
GENDER PAY GAP	17%		15%	

Un altro indicatore significativo è il **tasso di remunerazione totale annua** - il **rapporto di retribuzione** annua tra il dipendente con la retribuzione più alta e la retribuzione mediana di tutti gli altri dipendenti – pari, nel 2025, a **10,6** per il Gruppo Autoguidovie.

72. In linea con quanto definito per la certificazione sulla Parità di Genere UNI/PDR 125, è stato riportato solo il valore del gender pay gap relativo al personale non viaggiante.

Sistemi di valutazione e di incentivazione

In materia di **valutazione e incentivazione**, il Gruppo ha adottato sistemi basati su **criteri trasparenti e misurabili**, che premiano la qualità del servizio, l'attenzione al cliente e la trasparenza nelle relazioni interne ed esterne, favorendo la crescita professionale e valorizzando il merito.

LA VALUTAZIONE DEL PERSONALE VIAGGIANTE

Per il personale viaggiante la premialità è definita a seguito del confronto con le Organizzazioni Sindacali. La **premialità è declinata nelle diverse società del Gruppo secondo modalità differenti**, anche in funzione delle specificità proprie di ciascuna realtà aziendale. Gli Accordi sindacali sottoscritti hanno sempre avuto come principio ispiratore il **riconoscimento del maggiore impegno, della produttività e della redditività**, pur non traducendosi, in tutte le realtà, nella forma di un Premio di Risultato.

LA VALUTAZIONE DEL PERSONALE NON VIAGGIANTE

Ogni anno i **responsabili di area realizzano la valutazione di tutto il personale** non viaggiante, che viene riportata al CdA, che si occupa a sua volta della valutazione dei responsabili di area.

Per il personale non viaggiante è in corso una revisione completa del sistema di valutazione volta a garantire criteri di valutazione trasparenti a tutti i livelli, coinvolgendo sia i responsabili sia i singoli lavoratori. In questo contesto di riorganizzazione, nel 2025, non sono state effettuate le valutazioni periodiche delle competenze.

RELAZIONI INDUSTRIALI

Impatti, rischi e opportunità materiali

L'analisi di doppia materialità ha identificato i seguenti impatti, rischi e opportunità rilevanti, con particolare riferimento al sotto-tema **Condizioni di lavoro**.

IMPATTI, RISCHI E OPPORTUNITÀ		CATENA DEL VALORE
Impatto ***Positivo effettivo***	Miglioramento delle condizioni di lavoro dei dipendenti, anche grazie al dialogo positivo e alla chiusura di accordi con le parti sociali	
Rischio di transizione (breve termine)	Aumento delle ore di sciopero a causa di criticità del settore nelle relazioni sindacali	
Opportunità (lungo termine)	Stabilizzazione della forza lavoro e garanzia della continuità del servizio grazie al soddisfacimento delle richieste dei lavoratori da parte del datore di lavoro	

CATENA DEL VALORE A MONTE GRUPPO CATENA DEL VALORE A VALLE

Policy e modalità di gestione

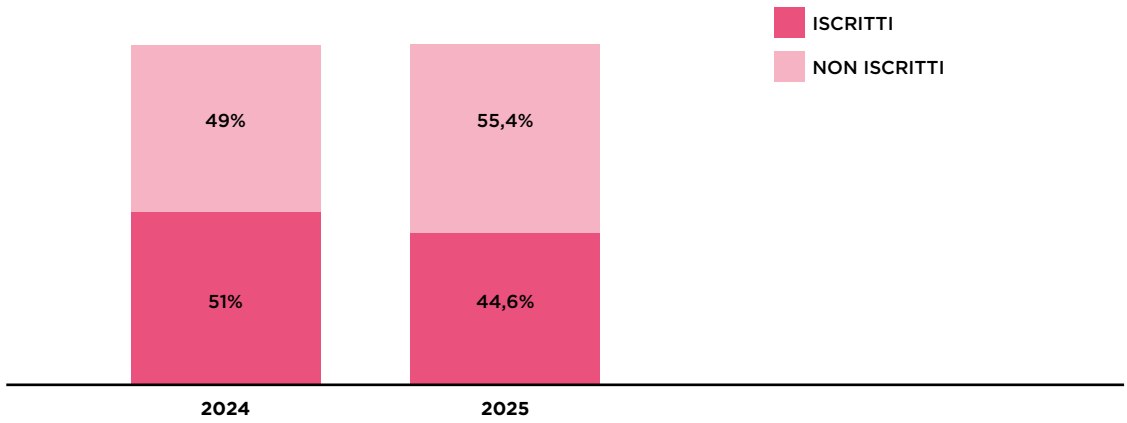
Autoguidovie regolamenta la libertà di associazione e il diritto alla contrattazione collettiva nel **Manuale di responsabilità sociale** conforme alla norma internazionale SA8000. Autoguidovie rispetta il diritto dei propri lavoratori a dare vita o a iscriversi ai sindacati di loro scelta, nel rispetto di quanto stabilito dal CCNL applicabile e non interferisce in nessun modo sul funzionamento e gestione delle organizzazioni dei lavoratori.

Azioni e metriche

Anche nel 2025, in tutte le Società del Gruppo, si è confermato **un clima di relazioni industriali corrette e costruttive**, che ha consentito di **proseguire o avviare confronti atti all'aggiornamento della contrattazione aziendale** in essere, al fine di coniugare il riconoscimento del maggior impegno lavorativo e l'apporto dei dipendenti con le specifiche esigenze di organizzazione del servizio di ciascuna Società. Gli accordi si inseriscono in una strategia orientata alla **valorizzazione delle persone e dei territori**, con l'obiettivo di rafforzare le politiche di *retention* e *attraction*.

Tutti i dipendenti di Autoguidovie sono coperti da contrattazione collettiva e percepiscono un salario adeguato. Nel 2025, i dipendenti del Gruppo **iscritti ai sindacati** sono il **44,6**% del totale.

DIPENDENTI ISCRITTI AI SINDACATI



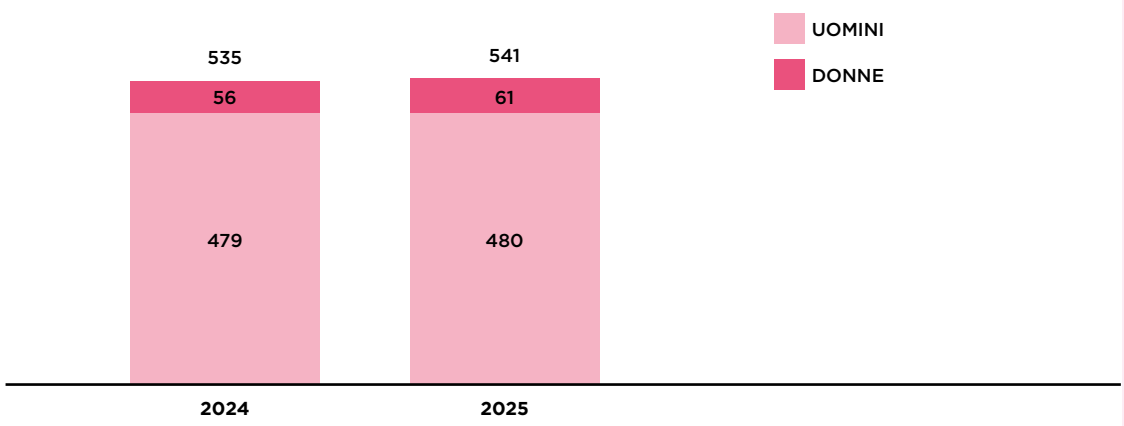
44,6% DIPENDENTI ISCRITTI AI SINDACATI

48 RAPPRESENTANTI SINDACALI

PERFORMANCE DI MOM
IL GRUPPO E LE SUE PERSONE

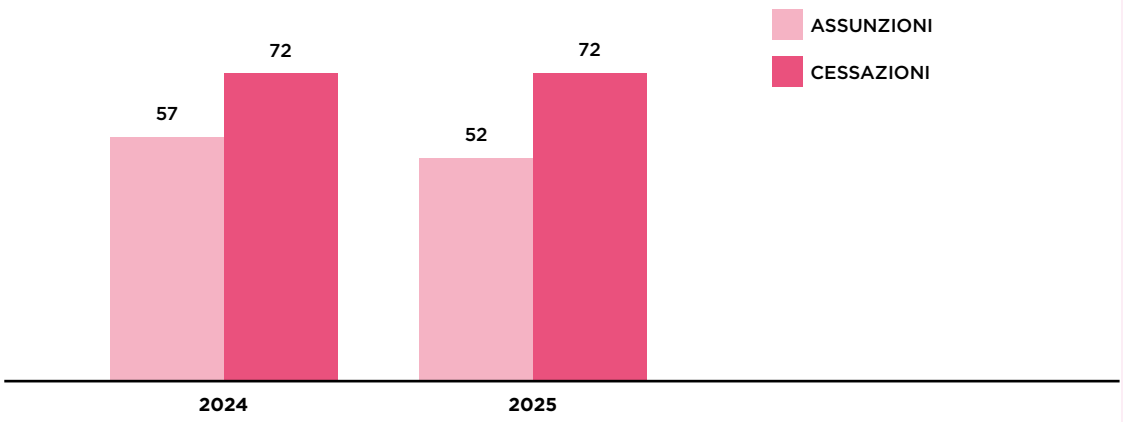
AZIONI E KPI	2024	2025
PERSONALE	535	541
DIPENDENTI CON CONTRATTO A TEMPO INDETERMINATO	99,1%	98,5%
DONNE	10,5%	11,3%
INFORTUNI REGISTRATI	39	30
ORE DI FORMAZIONE PRO-CAPITE	9,7	13,8
LAVORATORI ISCRITTI AI SINDACATI	66,0%	65,6%
ORE DI ASSEMBLEE SINDACALI	496	779

TREND DEL PERSONALE



541 PERSONE LAVORANO PER MOM, +1,1% DAL 2024

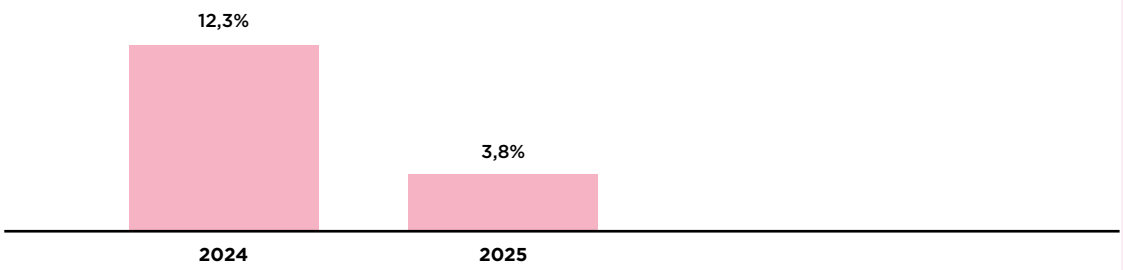
ASSUNZIONI E CESSAZIONI



52 ASSUNZIONI, -8,8% DAL 2024

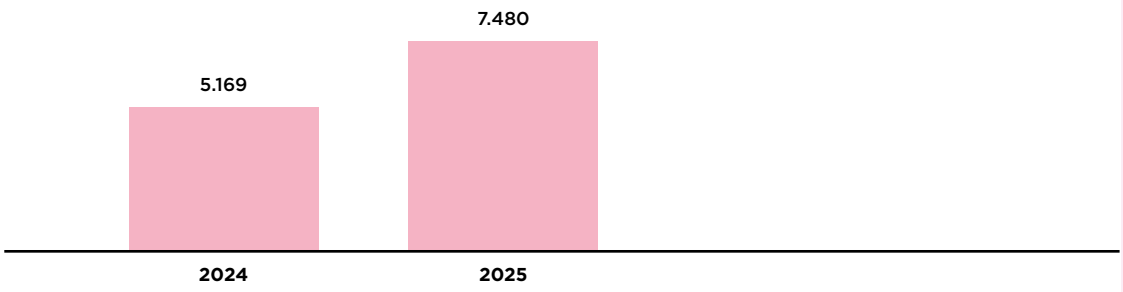
72 CESSAZIONI, IN LINEA CON IL 2024

PERCENTUALE DI UNDER 30 ASSUNTI NELL'ANNO



2 NUOVI ASSUNTI UNDER 30

ORE DI FORMAZIONE COMPLESSIVE



7.480 ORE DI FORMAZIONE COMPLESSIVE, +44,7% DAL 2024

Autoguidovie
Autoguidovie Guidati da te.
Autoguidovie

COMUNITÀ E TERRITORI

CIRCA
54.500
PASSEGGERI CHE HANNO UTILIZZATO IL SERVIZIO TRILLO NELLE AREE DI BELLUNO E FELTRE

60%
EMISSIONI RISPARMIATE
GRAZIE AL SERVIZIO TRILLO RISPETTO AL TRASPORTO TRADIZIONALE

PIÙ DI
130
STUDENTI
PARTECIPANTI AL CORSO DI PUBLIC TRANSPORT MANAGER DAL 2023

COLLETTIVITÀ

Impatti, rischi e opportunità materiali

L'analisi di doppia materialità ha identificato i seguenti impatti, rischi e opportunità rilevanti, con particolare riferimento al sotto-tema Diritti economici, sociali e culturali delle comunità.

IMPATTI, RISCHI E OPPORTUNITÀ		CATENA DEL VALORE
Impatto ***Positivo effettivo***	Creazione di opportunità di lavoro nel territorio in cui Autoguidovie opera (gli autisti spesso appartengono alla stessa comunità che riceve il servizio che svolgono)	
Impatto ***Positivo effettivo***	Aumento dell'accessibilità ai servizi essenziali per la persona tramite l'erogazione di servizi di mobilità che rispondano alle necessità dei cittadini, come ad esempio i servizi a chiamata	
Impatto ***Positivo effettivo***	Supporto all'inclusione sociale delle categorie più fragili tramite agevolazioni economiche sull'acquisto dei titoli di viaggio e sistemi di accesso al veicolo	
Impatto ***Positivo effettivo***	Aumento dell'attrattività turistica grazie alla presenza di linee apposite e partnership con altre aziende di mobilità	
Impatto ***Positivo potenziale*** (medio termine)	Miglioramento della fruizione del servizio grazie alla costruzione di dashboard digitali condivise costruite con i Comuni su passeggeri, viaggi, e CO_2 emessa	
Impatto ***Positivo potenziale*** (medio termine)	Contributo alla diminuzione della congestione del traffico grazie ad un servizio di TPL capillare che offre un'alternativa alla mobilità privata	
Impatto ***Positivo potenziale*** (lungo termine)	Riduzioni di incidenti e violazioni del codice stradale dovuti alla presenza di un'offerta di TPL che, offrendo un'alternativa sicura alla mobilità privata, contribuisce a diminuire il numero di veicoli in circolazione	
Rischio di transizione (medio termine)	Mancanza di convenienza economica per lo sviluppo di un sistema integrato di trasporto pubblico in territori di piccole dimensioni, a causa della bassa domanda	
Opportunità (lungo termine)	Miglioramento della sicurezza stradale grazie all'implementazione e allo sviluppo nel settore dei trasporti di sistemi tecnologici di assistenza guida per tutti i veicoli in circolazione	

CATENA DEL VALORE A MONTE GRUPPO CATENA DEL VALORE A VALLE

Obiettivi e target

Essere un player centrale per l'innovazione e la trasformazione dei servizi di mobilità

KPI	PERIMETRO	BASELINE[73]	TARGET 2026	AZIONI
Tasso di riempimento dei mezzi con servizio a chiamata (Passeggeri/ veicolo * ora)	Autoguidovie	2,83	2,96	• Partecipazione a tavole rotonde e workshop a carattere nazionale istituzionali/b2c • Partecipazione a progetti di ricerca con Università (Politecnico di Milano - bando CARIPLO INEQUALITY 2026) nell'ambito Lomellina Pavese come campo di studio e di sperimentazione • Implementazione di servizi a chiamata per Dolomiti Bus, Mom+ e Cavourese
	Gruppo[74]	3,65	3,72	

Promuovere la mobilità sostenibile come leva di crescita delle comunità servite

KPI	PERIMETRO	BASELINE[75]	TARGET 2026	AZIONI
Posizioni coperte grazie all'assunzione di personale proveniente da progetti di qualificazione professionale	Autoguidovie	8	30	• Sviluppo di partnership con le università • Docenze in corsi di laurea e interventi come relatori in corsi di laurea e master • Creazione di nuove professionalità (Progetto Academy)
	Gruppo[74]	25	50	

Policy e modalità di gestione

Il Gruppo Autoguidovie tramite la promozione della mobilità sostenibile, l'innovazione nell'offerta dei servizi e iniziative di sensibilizzazione gioca un ruolo sempre più strategico all'interno delle comunità locali. Pur non disponendo di specifiche politiche in tal senso, il Manuale di Responsabilità Sociale è utilizzato come strumento di diffusione delle procedure di responsabilità sociale non solo internamente ma anche all'esterno, coinvolgendo e informando gli stakeholder interessati tra cui le comunità.

Azioni e metriche

MOBILITÀ INTEGRATA, SERVIZI A CHIAMATA E SERVIZI TURISTICI

L'integrazione tra i servizi di trasporto, dalla mobilità pubblica alla condivisione di mezzi, rappresenta una **risposta concreta alle sfide della sostenibilità**, migliorando la qualità del servizio e facilitando gli spostamenti quotidiani, promuovendo l'efficienza, la convenienza e la riduzione dell'impatto ambientale. Anche nel **2025**, la collaborazione tra i diversi attori della mobilità sostenibile si è confermata fondamentale per creare un sistema di trasporto integrato ed efficiente, capace di **rispondere alle esigenze della comunità**.

73. Media 2024 – 2025.
74. Comprende solo Dolomiti Bus e Addabus.
75. Media 2024 – 2025.

Autoguidovie

Autoguidovie gestisce diversi servizi di mobilità, inclusi servizi integrati di *sharing mobility*, con l'obiettivo di offrire all'utente un'**esperienza di spostamento semplice, continua e orientata al bisogno**. Negli ultimi anni, l'azienda è impegnata a sviluppare un'offerta di **servizi a chiamata** in alcuni territori, come quello dell'OltrePò e mette a disposizione **collegamenti di linea potenziati** verso zone di interesse come l'autodromo di Monza.

PROGETTO DREAM – PACE: SERVIZIO A CHIAMATA DELL'OLTREPÒ

Il **progetto Dream - Pace**, progetto europeo a cui Autoguidovie partecipa insieme ad altri 12 soggetti di 5 Paesi europei – Italia, Germania, Ungheria, Austria, Croazia - è volto a **sviluppare azioni pilota per migliorare i collegamenti delle regioni rurali e periferiche tramite servizi a chiamata**. Il progetto è stato ammesso a finanziamento **INTERREG** nel 2022 e ha preso avvio nel corso del 2023 con l'obiettivo di svilupparsi fino al 2026.

Autoguidovie è stata scelta per la sua **capacità di operare su mercati diversi**, garantendo all'iniziativa un potenziale di **replicabilità e scalabilità** su bacini differenti, oltre che per l'esperienza consolidata nei **servizi a chiamata**. Per l'azienda questa partecipazione non solo è un modo per **far crescere la professionalità**, sviluppando e mettendo alla prova le proprie competenze in contesti internazionali, ma significa anche **portare le idee e il *brand* di Autoguidovie in tutta Europa**, raccontando e facendo conoscere l'azienda e il suo modello di servizio.

Lo sviluppo del progetto nell'area di Stradella è iniziato con una prima fase di studio e ricerca per l'individuazione di nuove soluzioni di mobilità urbana con l'obiettivo di aumentare l'efficienza dei servizi, grazie alle nuove tecnologie e all'integrazione delle informazioni, migliorando l'accessibilità e l'utilizzo del sistema nel suo complesso. Il sistema di gestione e prenotazione dei servizi a chiamata tramite App è stato avviato in fase sperimentale a partire da settembre 2019, sul servizio **Miobus Oltrepò** – in parte sostitutivo del servizio di linea – e sul **servizio Noctibus Urbano di Pavia**, un'evoluzione dell'offerta di trasporto a chiamata già esistente.

Nel 2025, sono state testate le **nuove soluzioni tecnologiche** previste dal progetto, con l'obiettivo di implementare un modello di mobilità innovativo, efficiente e al passo con le esigenze dei cittadini.

5 Nazioni coinvolte nel progetto

12 Partner di progetto

2,82 milioni di euro stanziati in totale come budget di progetto

223,3 mila euro il budget destinato ad Autoguidovie nell'ambito del progetto, di cui l'80% finanziato dal programma INTERREG e il 20% coperto da un cofinanziamento nazionale a valere sul Fondo di Rotazione

GRAN PREMIO FORMULA 1 A MONZA: AUTOGUIDOVIE PARTNER STRATEGICO PER IL TRASPORTO PUBBLICO

Da diversi anni, Autoguidovie partecipa all'organizzazione e alla realizzazione del più prestigioso **evento di motorsport** in Italia. Durante i giorni del Gran Premio d'Italia, Autoguidovie mette a disposizione **collegamenti di linea potenziati** verso l'Autodromo Nazionale di Monza, offre un **servizio navetta gratuito** da e per i parcheggi ai tifosi e garantisce il **trasporto verso la pista per i commissari di gara**.

Dolomiti Bus

Dal 2024 Dolomiti Bus opera come ***MaaS - Mobility as a Service operator***, un passo importante verso la creazione di una rete di trasporto che consenta ai cittadini di accedere a **soluzioni di mobilità interconnesse e facilmente fruibili**, come il **servizio a chiamata Trillo**, l'acquisto di parcheggi e biglietti di treni e numerosi **servizi turistici** integrati con l'offerta TPL e orientati **all'intermodalità**.

Nel corso del 2025 Dolomiti Bus è stata impegnata nella preparazione dell'**Evento Olimpico e Paralimpico Milano Cortina 2026**. In particolare:

- in collaborazione con Fondazione Milano Cortina, Regione Veneto, Provincia di Belluno e Trenitalia, ha preso parte ai **tavoli di coordinamento** per la pianificazione e organizzazione del **Servizio di trasporto spettatori** e il **potenziamento delle linee e dei servizi** per il trasporto dei visitatori sul territorio
- ha lavorato alla predisposizione di **due villaggi volti a ospitare i conducenti** esterni durante il periodo Olimpico e Paralimpico
- ha completato l'acquisto di **15 nuovi autobus**, previsti in parte anche per i servizi Olimpici, finanziandone il 70% del valore.

TRILLO: INCLUSIONE, ACCESSIBILITÀ E SOSTENIBILITÀ NEL BELLUNESE

L'avvio del servizio Trillo, nel 2024, ha rappresentato una svolta importante nel panorama della mobilità del Bellunese, puntando a garantire l'inclusione di tutti i target di utenti attraverso un **servizio accessibile, economico e sostenibile**. Trillo contribuisce a limitare il numero di autobus vuoti in circolazione, ottimizzando le tratte e migliorando l'efficienza del servizio, con un impatto positivo sulla **riduzione dell'inquinamento e della congestione**, offrendo una **soluzione di mobilità agile e mirata**.

Nel 2025 sono state introdotte nuove soluzioni di pagamento del servizio, come un biglietto giornaliero e un abbonamento mensile, e sono stati prolungati gli orari serali anche grazie alla presenza di un nuovo mezzo dedicato.

Circa **45.000** passeggeri trasportati nell'area di Belluno e **9.500** nell'area di Feltre

3.800 media mensile di passeggeri nell'area di Belluno

4,6 su 5 valutazione media del servizio

- 60% emissioni prodotte rispetto al servizio di trasporto tradizionale[76]

DEGREE4ALPS - DIGITALISED AND GREEN MOBILITY FOR ALPINE SPACE COMMUNITIES

Il progetto **Degree4Alps** è un'iniziativa europea che mira a favorire la **transizione verso sistemi di mobilità sostenibile nelle aree alpine** grazie allo sviluppo di soluzioni innovative basate sulla **digitalizzazione** e sui **servizi flessibili**. Il progetto, avviato nel 2025, favorisce l'integrazione tra trasporto pubblico elettrico, infrastrutture di ricarica e produzione di energia da fonti rinnovabili, con particolare attenzione alle Comunità Energetiche Rinnovabili (CER). L'iniziativa si concentra in particolare sui **territori montani e rurali**, nei quali i modelli tradizionali di trasporto pubblico sono meno efficaci, promuovendo l'introduzione di servizi di Demand Responsive Transport (DRT) e l'utilizzo di strumenti digitali per migliorare accessibilità ed efficienza del servizio.

Nell'ambito del progetto, Dolomiti Bus prevede l'attivazione, a partire da giugno 2026 per dodici mesi, del servizio di trasporto a chiamata **Trillo Centro Cadore**, organizzato secondo modalità operative flessibili e prenotabili, con punti di salita e discesa presso le fermate del trasporto pubblico esistenti. Parallelamente, in collaborazione con Andyamo, sono in fase di sviluppo **soluzioni digitali per la progettazione di percorsi pedonali accessibili nell'area urbana di Belluno**. L'obiettivo è migliorare la fruibilità del territorio da parte di persone con mobilità ridotta e utenti vulnerabili. Infine, è previsto lo **sviluppo di un software dedicato all'analisi dei consumi energetici delle infrastrutture di ricarica dei mezzi elettrici**, con l'obiettivo di ottimizzare il monitoraggio, aumentare l'efficienza energetica e supportare la pianificazione operativa, in una prospettiva di futura estensione dell'utilizzo all'interno del Gruppo Autoguidovie.

10 Partner nel progetto

137.000 € stanziati come budget

76. Questa stima è stata calcolata mettendo in rapporto le emissioni prodotte con quelle che si sarebbero dovute emettere trasportando l'equivalente numero di passeggeri - relativi all'area di Belluno e Feltre - con le precedenti linee tradizionali.

ALTRI SERVIZI TURISTICI DI DOLOMITI BUS

Dolomiti Bus offre una gamma diversificata di servizi turistici, pensati per agevolare la mobilità sostenibile e **valorizzare il territorio**. Tra questi:

- servizio **per raggiungere le Tre Cime di Lavaredo** con pagamento contactless Tap&Go, attivo dal 2023
- servizio **Treno-bici bus**, sviluppato in collaborazione con Trenitalia, permette un'esperienza intermodale ai cicloturisti grazie a biglietti integrati
- Servizi a valenza turistica Cortina - Venezia
- **Linea mare**, servizio pullman da Feltre e Belluno per Jesolo
- servizio **Skibus**, dedicato a tutti gli sciatori per raggiungere le principali piste da sci dei più grandi comprensori delle Dolomiti.

In occasione della stagione invernale 2025, Dolomiti Bus ha **potenziato il servizio di Skibus**, raddoppiando le corse per garantire collegamenti più frequenti ed efficienti verso le principali località sciistiche del territorio. L'intervento risponde all'aumento della domanda turistica e punta a **promuovere una mobilità più sostenibile**, incentivando l'uso del trasporto pubblico nel raggiungimento delle aree montane.

A queste iniziative si affiancano **convenzioni e titoli di viaggio mirati**: la **Carta turistica** e la **Tessera d'Argento** per il servizio urbano di Auronzo, valide rispettivamente per **turisti** e **residenti over 60**; la **Guest Card**, destinata ai non residenti della provincia di Belluno, che consente l'accesso illimitato ai servizi urbani ed extraurbani su tutto il territorio, con alcune eccezioni per tratte a tariffa differenziata.

Cavourese e STN

STN, in qualità di ***MaaS* - Mobility as a Service operator**, e Cavourese sviluppano soluzioni di mobilità integrate e intermodali, rafforzando il collegamento tra **trasporto pubblico, turismo e infrastrutture strategiche**. Le iniziative portate avanti valorizzano il territorio attraverso servizi sostenibili, accessibili e orientati alle esigenze del viaggiatore e del territorio.

CAVOURESE

Cavourese propone un'**ampia gamma di servizi turistici** pensati per valorizzare il territorio e offrire esperienze di viaggio confortevoli. Il ***Turin Eco City Tour*** consente di **esplorare il cuore di Torino a bordo di un veicolo elettrico**, attraversando in circa 50 minuti le principali piazze e vie del centro storico. Durante il periodo estivo, da metà giugno a fine agosto, è attivo il ***Liguria Shuttle***: un collegamento diretto tra Torino, oltre 30 comuni dell'area metropolitana, e la riviera ligure di ponente, pensato per **facilitare l'accesso alle località balneari**.

Dal 2022, Cavourese **collabora con Trenitalia per promuovere l'interscambio treno-bus** lungo la linea che collega la stazione di Avigliana con due tra le principali attrazioni turistiche del territorio: il servizio TPL per i **laghi di Avigliana**, situati nel suggestivo contesto del Parco Naturale omonimo, e il servizio di intermodalità per la **Sacra di San Michele**, simbolo storico e culturale del Piemonte. Grazie a questo accordo, è possibile acquistare un **biglietto unico integrato treno-bus** presso qualsiasi biglietteria Trenitalia o direttamente sul sito trenitalia.com. Il biglietto consente di usufruire di uno sconto del 25% sul biglietto d'ingresso all'Abbazia. Il servizio è attivo ogni fine settimana e nei giorni festivi, da aprile a ottobre, con cinque coppie di corse giornaliere.

Infine, Cavourese, in collaborazione con STN, gestisce un servizio navetta nei fine settimana e in alcune giornate straordinarie verso ***Vicolungo The Style Outlets***. La navetta parte da Torino (servizio gratuito) e da Milano (servizio a pagamento con fermata a Novara). La prenotazione comprende una *Shopping Card* che garantisce uno sconto del 10% presso i punti vendita aderenti all'iniziativa.

STN

STN garantisce un servizio di **collegamento aeroportuale attivo tutti i giorni dell'anno da Novara**, con 8 coppie di corse giornaliere, assicurando continuità e affidabilità negli spostamenti da e verso **l'aeroporto di Malpensa**. Dal 2024 è attiva la partnership commerciale con la **società Flibco** per lo sviluppo e la promozione del servizio. L'accordo prevede la realizzazione di campagne di marketing dedicate e l'integrazione dei canali digitali di Flibco per l'acquisto dei biglietti, con l'obiettivo di ampliare la visibilità e l'accessibilità del collegamento aeroportuale.

Iniziative e collaborazioni locali

Il legame con il territorio rappresenta per il Gruppo un elemento centrale del proprio impegno in termini di responsabilità sociale d'impresa. In quest'ottica vengono promosse iniziative e collaborazioni locali volte a **sostenere l'educazione, l'inclusione e il benessere, rafforzando il dialogo con istituzioni, studenti e comunità**.

RELAZIONI CON LE UNIVERSITÀ

Autoguidovie crede che per sensibilizzare la comunità sul tema dei trasporti, occorra far conoscere l'azienda e i suoi valori, **stimolare l'interesse per il settore del trasporto pubblico e supportare la crescita di professionalità allineate alla visione di una mobilità moderna, sostenibile ed innovativa**.

Autoguidovie collabora dal 2019 con il *Master in Pianificazione e Controllo* dell'**Università Cattolica ALTIS**. Dal 2020 è stata costruita una partnership con il **Politecnico di Milano**, mirata al Corso di Laurea Magistrale in *Mobility Engineering*, primo corso centrato sul settore, che favorisce sinergie, ricerche, progetti e scambio di conoscenze. Dall'anno accademico 2021/22, **l'Amministratore Delegato di Autoguidovie Stefano Rossi** è docente di *Public Transport Management*.

Nell'ambito del corso di *Mobility Engineering*, nel 2024, è stata attivata una **Summer School** rivolta agli studenti del corso e a ex studenti che lavorano nel settore, tra i quali alcune persone di Autoguidovie. La Summer School si articola in cinque giornate di lezioni teoriche e pratiche sull'**impatto dell'intelligenza artificiale nel settore dei trasporti**. Dal 2025, la formazione è stata arricchita con una giornata presso l'Oasi Zegna, dedicata ad attività orientate alla riflessione personale e allo sviluppo individuale.

Più di 130 studenti hanno partecipato al corso *Public Transport Management* negli anni accademici del triennio 2021-2024

RINNOVATO L'IMPEGNO A SOSTEGNO DELLA POPOLAZIONE UCRAINA

Anche nel 2025 Autoguidovie ha confermato il proprio impegno a favore delle persone colpite dal conflitto in Ucraina, proseguendo un **percorso di solidarietà** avviato nel 2023 con l'iniziativa **Welcome to Italy**: un **abbonamento annuale gratuito** che consente ai profughi ucraini di viaggiare su tutte le linee gestite dall'azienda. Per garantire un'accoglienza più strutturata, visibile e accessibile, l'azienda ha collaborato attivamente con gli **istituti scolastici**, veicolando le informazioni necessarie per facilitare l'accesso degli **studenti ucraini** al servizio.

37 nuovi abbonamenti attivati nel 2025, che si aggiungono ai 490 attivi dal 2023, a testimonianza concreta di un impegno che continua nel tempo

CREMA ON THE MOVE

Nell'autunno 2025 Autoguidovie ha partecipato al progetto **Crema on the Move**. L'iniziativa è stata promossa da **Step4 Impresa Sociale**, realtà specializzata nell'educazione alla cittadinanza globale, con il sostegno di **Fondazione punto.sud**, ed è stata sviluppata nell'ambito del programma europeo ***Noplanetb*** *- Bridging Science and Society to Foster Inclusive Transition Strategies*, cofinanziato dall'Unione Europea e da Fondazione Cariplo. Il progetto si è articolato in una serie di **laboratori e attività** finalizzati a far **riflettere sulle abitudini quotidiane di spostamento e sul loro impatto**. L'evento è stato rivolto in particolare agli studenti, in una logica di **formazione civica**, ma ha previsto anche percorsi formativi per gli insegnanti interessati a integrare questi temi nelle attività didattiche.

7 classi partecipanti, che hanno coinvolto circa **250 studenti**

CORPORATE PET RESPONSABILITY PROGRAM

Autoguidovie promuove il **Corporate Pet Responsability**, un'iniziativa volta a **contrastare il randagismo e favorire le adozioni responsabili di cani e gatti**. Il progetto si è concretizzato nella **creazione del rifugio diffuso Autoguidovie**, sviluppato attraverso una rete di strutture nei territori di Cremona, Monza e Pavia, integrata da una piattaforma online che consente alle persone di conoscere virtualmente gli animali prima dell'adozione. Il rifugio diffuso è stato lanciato con la campagna **PORTAMI A CASA – sarà il viaggio più bello**, volta a far conoscere l'iniziativa al grande pubblico e generare un impatto positivo sia sul benessere animale sia sulle comunità locali in termini di salute e sicurezza pubblica, contribuendo alla **riduzione dei costi pubblici** legati alla gestione del randagismo.

Questo progetto di Autoguidovie è nato anche grazie alla collaborazione con la **start-up Empethy**, una realtà che si occupa adozioni sostenibili.

43 cani e gatti adottati

Premiata la Campagna PORTAMI A CASA – sarà il viaggio più bello, come campagna più creativa

DOLOMITI BUS – EDUCAZIONE ALLA MOBILITÀ SICURA E SOSTENIBILE

A febbraio 2025, Dolomiti Bus ha accolto un gruppo di bambini di 4 e 5 anni della **Scuola dell'Infanzia di Mier** per un'attività educativa dedicata alle **buone pratiche da adottare in strada e sui mezzi pubblici**. Durante la visita, i piccoli hanno avuto l'opportunità di esplorare la sede aziendale e partecipare a una presentazione interattiva, accompagnata da attività pratiche e simulazioni, focalizzata sulle principali **regole della sicurezza stradale**. L'iniziativa ha rappresentato anche un momento di apprendimento su temi più ampi, come la convivenza civile e il rispetto delle regole, aiutando i bambini a comprendere come i **comportamenti quotidiani**, anche i più semplici, possano contribuire a rendere gli spostamenti più sicuri e piacevoli per tutti.

3 classi coinvolte, per un totale di circa **60 bambini**

PERFORMANCE DI MOM

Le comunità locali

Nel corso dell'anno MOM ha partecipato a tavoli di concertazione a diversi livelli: presso Regione del Veneto, Prefettura, Provincia di Treviso, Comuni. Particolare riguardo è riservato al mondo della scuola: costante è il dialogo con istituzioni scolastiche di ogni grado, i Consigli d'Istituto e le associazioni dei genitori. Con la Consulta degli Studenti il dialogo si è approfondito nel 2025 creando un canale diretto di segnalazioni di eventuali disservizi o richieste di miglioramento sui servizi scolastici.

INTEGRAZIONE TRENO-BUS

Prosegue l'intermodalità **treno+bus grazie all'accordo con Trenitalia**. Nel 2025, i clienti abbonati MOM hanno continuato a poter utilizzare anche i servizi Trenitalia per le seguenti tratte:

- **Treviso-Portogruaro** (linea a tariffazione speciale approvata dalla Regione Veneto)
- **Treviso-Lancenigo** (Villorba)

MOM PER IL SOCIALE, LA CULTURA E L'AMBIENTE

- **"6 Insuperabile" e Campus Inclusivo di Pet Therapy**: supporto tecnico a due iniziative dedicate all'inclusione sociale, artistica e sportiva di giovani e ragazzi con disabilità.
- **Trasporto per pazienti oncologici con LILT**: fornitura in comodato d'uso di mezzi per il trasporto di persone bisognose di cure.
- **Giovani lettori Vittoriesi – Foreste di Libri**: libera circolazione sui mezzi urbani per 4 giorni nel mese di aprile per i partecipanti alla manifestazione culturale rivolta ai ragazzi.
- **Cooperativa sociale "Solidarietà"**: collaborazione per la produzione di materiali stampati e dei pacchi dono natalizi aziendali.
- **Palestre digitali e accompagnamento all'innovazione:** collaborazione con InnoTV – Palestra Digitale, per accompagnare i cittadini meno digitalizzati nell'utilizzo dei servizi di mobilità.
- **Partnership con App Viola**: collaborazione che testimonia l'importanza degli strumenti digitali per i temi di sicurezza, nata con l'obiettivo di promuovere un utilizzo del trasporto pubblico fondato sulla fiducia, sulla prevenzione e sulla consapevolezza.

PARTNERSHIP BENETTON RUGBY

È proseguita la partnership tra MOM e Benetton Rugby, scegliendo come testimonial i giovani atleti della società sportiva. La campagna, denominata **"Vai in meta con l'annuale"** ha l'obiettivo di sensibilizzare, soprattutto l'utenza studentesca, sull'importanza di viaggiare sempre con un abbonamento regolare, valorizzando al contempo le opportunità offerte dalle agevolazioni tariffarie e della rateizzazione. La campagna è stata diffusa tramite sociale e rafforzata anche da contenuti video a bordo, finalizzati a promuovere il corretto utilizzo del servizio.

Autoguidovie

CLIENTI

21
CONTRATTI DI SERVIZIO
CON 11 STAZIONI APPALTANTI

71,8
MILIONI
PASSEGGERI CHE HANNO UTILIZZATO I SERVIZI DEL GRUPPO

7,9/10[77]
SODDISFAZIONE COMPLESSIVA
RILEVATA TRAMITE CUSTOMER SATISFACTION

6,97 GIORNI
TEMPO MEDIO DI GESTIONE DEI RECLAMI

-23,03 GIORNI
RISPETTO AI 30 GIORNI MASSIMI PREVISTI[78]

11 MILA
UNIPASS
EMESSI PER GLI STUDENTI DELL'UNIVERSITÀ DI PAVIA

336 MILA
ACCOUNT REGISTRATI
SU SITO, APP AUTOGUIDOVIE E APP MIOBUS, DI CUI 67 MILA NUOVI ACCOUNT NEL 2025

0,65
SINISTRI
REGISTRATI OGNI 100.000 KM PERCORSI DAL SERVIZIO TPL

77. Il valore è frutto di una media ponderata tra le valutazioni complessive del servizio di Autoguidovie, Dolomiti Bus, STN e Adda Bus.
78. Norma UNI 10600.

Enti e stazioni appaltanti

I contratti di servizio prevedono impegni volti a **promuovere un trasporto capace di rispondere ai bisogni di mobilità dei cittadini, orientato alla qualità e alla sostenibilità ambientale**, tramite la definizione di requisiti minimi del servizio. Il Gruppo Autoguidovie si adopera per garantire nei propri territori **standard più elevati rispetto ai requisiti minimi richiesti** come, ad esempio, una migliore età media e qualità ambientale dei mezzi o il sistema di controllo satellitare della flotta.

I CONTRATTI DI SERVIZIO

Il Trasporto Pubblico Locale è regolato da appositi contratti di servizio, all'interno dei quali sono definiti:

- periodo di validità
- caratteristiche dei servizi offerti e programma di esercizio
- standard qualitativi minimi del servizio, in termini di età, manutenzione, confortevolezza e pulizia dei veicoli e regolarità delle corse
- struttura tariffaria e criteri di aggiornamento e importo eventualmente dovuto dall'ente pubblico all'azienda di trasporto per le prestazioni oggetto del contratto e le modalità di pagamento
- modalità di modifica del contratto
- garanzie che devono essere prestate dall'azienda di trasporto e sanzioni in caso di mancata osservanza del contratto
- ridefinizione dei rapporti, con riferimento ai lavoratori dipendenti e al capitale investito
- obbligo dell'applicazione, per le singole tipologie del comparto dei trasporti, dei rispettivi contratti collettivi di lavoro.

Per incentivare il superamento di assetti monopolistici e introdurre regole di concorrenzialità nella gestione dei servizi di trasporto regionale e locale, il decreto Burlando[79] ha previsto che, per l'affidamento dei servizi, le Regioni e gli Enti Locali debbano fare ricorso a procedure a evidenza pubblica per la scelta del gestore, conformemente alla normativa comunitaria e nazionale sugli appalti pubblici di servizio.

Il Gruppo Autoguidovie ha in affidamento **21 contratti di servizio** in corso di validità (di cui 5 subaffidamenti) con **11 Stazioni appaltanti, Enti o Società**, a cui si aggiunge il contratto di servizio della società MOM di Treviso.

ENTE AFFIDANTE E CONTRATTI DI SERVIZIO	INFORMAZIONI SUL CONTRATTO
AUTOGUIDOVIE	
AGENZIA DEL TPL DI MILANO, MONZA E BRIANZA, PAVIA E LODI AREA DI MILANO SUD EST (MISE)	• **Contratto di Servizio Milano (ex Lotto 4) in proroga**; servizio TPL extraurbano nell'area Sud Est di Milano, effettuato dal 2007. • **Contratto di Servizio urbano di San Donato Milanese** in proroga: **servizio** effettuato dal 2007 in continuità con un precedente contratto. • **Contratto di Servizio urbano di Melzo** in proroga; servizio effettuato dal 2011 in continuità con un precedente contratto.
AREA DI MONZA E BRIANZA	• **Contratto di Servizio interurbano Brianza Centrale** in proroga; **servizio TPL extraurbano dell'area Monza e Brianza** effettuato dal 2008 in continuità con un precedente contratto. • **Contratto di servizio Comune di Monza e comuni confinanti** in proroga; **Servizio TPL urbano** effettuato dal 2008 in continuità con un precedente contratto.
AREA DI PAVIA	• **Contratto di Servizio di Trasporto Pubblico Locale extraurbano e dei centri urbani della provincia di Pavia** con scadenza al 30 settembre 2028 per il **servizio di TPL extraurbano e dei centri urbani della provincia di Pavia**, effettuato dal 2018. Da dicembre 2019 ricomprende il servizio urbano di Voghera.

79. D.Lgs. 422/97 - Conferimento alle Regioni e agli Enti locali di funzioni e compiti in materia di Trasporto Pubblico Locale, a norma dell'Articolo 4, comma 4 della Legge 15 marzo 1997, n.59.

COMUNE DI PADERNO DUGNANO	• **Contratto di Servizio urbano Comune di Paderno Dugnano in ATI** in proroga; **servizio** effettuato dal 2009.
AGENZIA DEL TPL DI MANTOVA E CREMONA	• **Contratto di Servizio Provincia di Cremona in ATI** (Autoguidovie Mandataria; Miobus e altre società mandanti) in proroga; **servizi TPL extraurbani** della provincia di Cremona e servizio urbano della città di Crema (Miobus) effettuati dal 2013 in continuità con un precedente contratto.
AGENZIA DEL TPL DI BERGAMO BERGAMO SUD SCARL	• **Contratto di Servizio Sottorete Sud della Provincia di Bergamo**, in proroga; **Servizi TPL extraurbani** tra Bergamo e Crema, effettuati dal 2013.
A.T.M. S.P.A.	• **Contratti di subaffidamento per Servizi TPL dell'area Metropolitana di Milano**, in proroga; servizi della Rete Ovest e della rete Sud-Ovest, effettuati dal 2011.
AGENZIA SRM BOLOGNA TPB SCARL	• **Contratto di Servizio dell'area Metropolitana di Bologna** con scadenza 2026; servizi resi nell'ambito del Consorzio TPB effettuati dal 2012.
ADDA BUS	
AGENZIA DEL TPL DI MILANO, MONZA E BRIANZA, PAVIA E LODI AGENZIA DEL TPL DI COMO, LECCO E VARESE AGENZIA DEL TPL DI BERGAMO NET S.R.L.	**Contratti di Servizio** per: • **Servizi TPL urbani di Vimercate e Bussero** (Agenzia TPL Milano) • **Servizi TPL extraurbani di Lecco** come socia della Scarl Lecco Trasporti • **Servizi TPL extraurbani di Bergamo** come socia delle relative Scarl (Bergamo Trasporti Ovest e Sud) • **Servizi TPL in subaffidamento** da NET S.r.l. nell'area est della Città metropolitana di Milano.
DOLOMITI BUS	
ENTE DI GOVERNO DEL TPL DEL BACINO DI BELLUNO	• **Contratto di Servizio per il Servizio TPL extraurbano nella Provincia di Belluno** e i **servizi urbani** nei Comuni di Belluno, Feltre, Auronzo di Cadore, Pieve di Cadore e Cortina d'Ampezzo con scadenza 2031, effettuati dagli anni '80 con precedenti forme di affidamento.
CAVOURESE	
AGENZIA DELLA MOBILITÀ PIEMONTESE - AMP CONSORZIO EXTRA.TO	• **Contratto di Servizio per la gestione dei servizi Extraurbani dell'Area Metropolitana di Torino nell'ambito del Consorzio Extra.To** con scadenza 2026; **servizi extraurbani e servizio urbano di Pinerolo e di Giaveno** ed effettuati dal 2012 in continuità con un precedente contratto.
GTT S.P.A.	• **Contratto di subaffidamento per Servizi TPL urbani della città di Torino**, con scadenza 2027; servizi effettuati dal 2023.
STN	
AGENZIA DELLA MOBILITÀ PIEMONTESE – AMP	• **Contratto di servizio TPL della provincia di Novara in ATI** (STN Mandataria), con scadenza 2026; servizi effettuati dal 2012 in continuità con un precedente contratto.
VENETIANA	
AVM SPA VENEZIA	• **Contratto di subaffidamento primaverile ed estivo di linee di navigazione**, con scadenza 2028; servizi effettuati dal 2025.

Dal 2023, Autoguidovie possiede il 30% delle quote della società **MOM**. In virtù delle deleghe operative conferite, tale partecipazione è oggetto di **consolidamento proporzionale nel Bilancio 2025**.

AREA TERRITORIALE DI MOM	
ENTE DI GOVERNO DELLA PROVINCIA DI TREVISO	• **Contratto di servizio TPL della provincia di Treviso** con scadenza 2033.

I NOSTRI PASSEGGERI

Profilo dei passeggeri

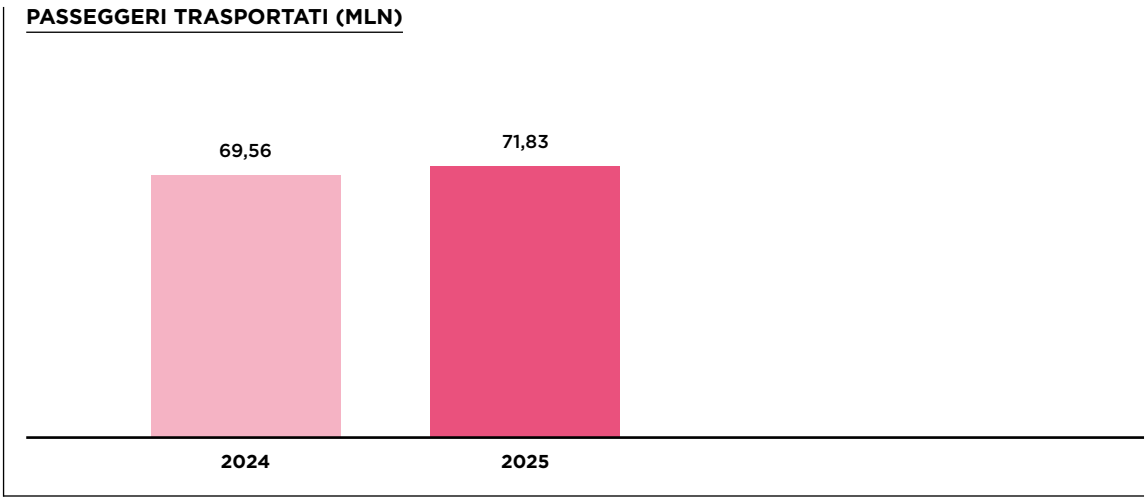
Il Gruppo persegue con determinazione l'obiettivo di offrire un servizio di trasporto di qualità, evolvendo progressivamente **da operatore di Trasporto Pubblico Locale a protagonista della mobilità integrata**.

L'approccio adottato si fonda su una visione ampia e inclusiva del concetto di mobilità: dalla collaborazione con operatori di servizi di *sharing* per garantire un'integrazione efficace del primo e dell'ultimo miglio, all'ascolto attivo e costante delle esigenze dei cittadini, per costruire un **ecosistema informativo che accompagni l'utenza in ogni fase del viaggio**.

L'adozione di **sistemi di pagamento *contactless*** semplifica l'esperienza di viaggio e di acquisto, rendendola più fluida e accessibile. Parallelamente, il Gruppo promuove **iniziative dedicate a specifici segmenti della popolazione**, come studenti e *senior*, tramite campagne mirate, agevolazioni e servizi personalizzati, in un'ottica di centralità dell'utenza rispetto all'offerta di trasporto.

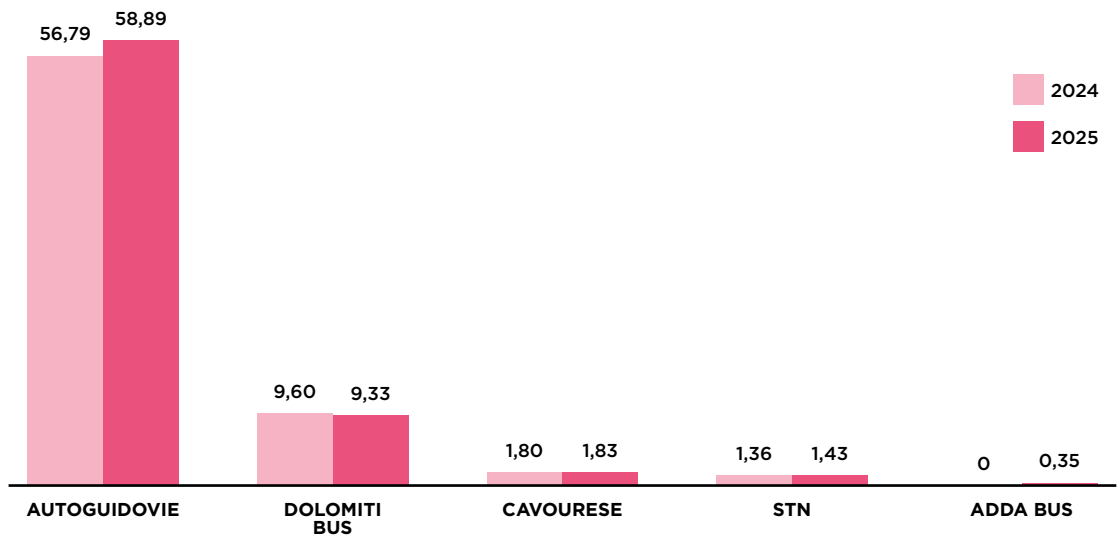
In questa logica, si sviluppano anche **servizi integrati e complementari**, quali il noleggio, i collegamenti aeroportuali e soluzioni di mobilità ibrida, che combinano trasporto pubblico tradizionale e servizi a chiamata.

Nel 2025 il Gruppo Autoguidovie ha registrato **71,8 milioni di passeggeri**[80], in aumento rispetto al 2024 (+3,3%) anche grazie all'integrazione nel Gruppo di Adda Bus.



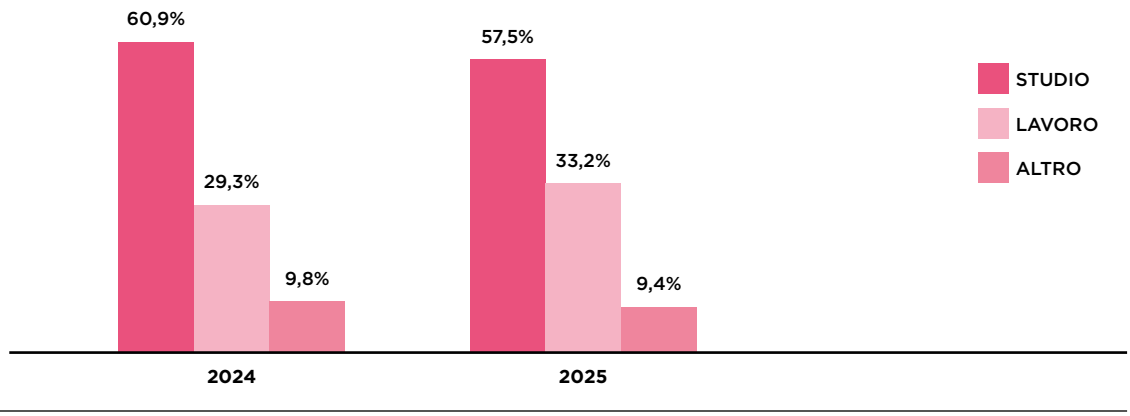
80. Il numero di passeggeri del Gruppo Autoguidovie include i passeggeri del servizio di Trasporto Pubblico Locale (TPL) delle società Autoguidovie, Dolomiti Bus, Cavourese, STN e Adda Bus, oltre ai passeggeri dei servizi non TPL di Cavourese e STN. Sono esclusi dal conteggio i clienti di Girobus, in quanto non direttamente trasportati dai mezzi e dagli autisti del Gruppo e quindi non considerabili come passeggeri, quelli di Venetiana, per cui il dato sui passeggeri serviti non è disponibile e i contratti di subaffidamento di Autoguidovie e Cavourese.

PASSEGGERI PER SOCIETÀ (MLN)



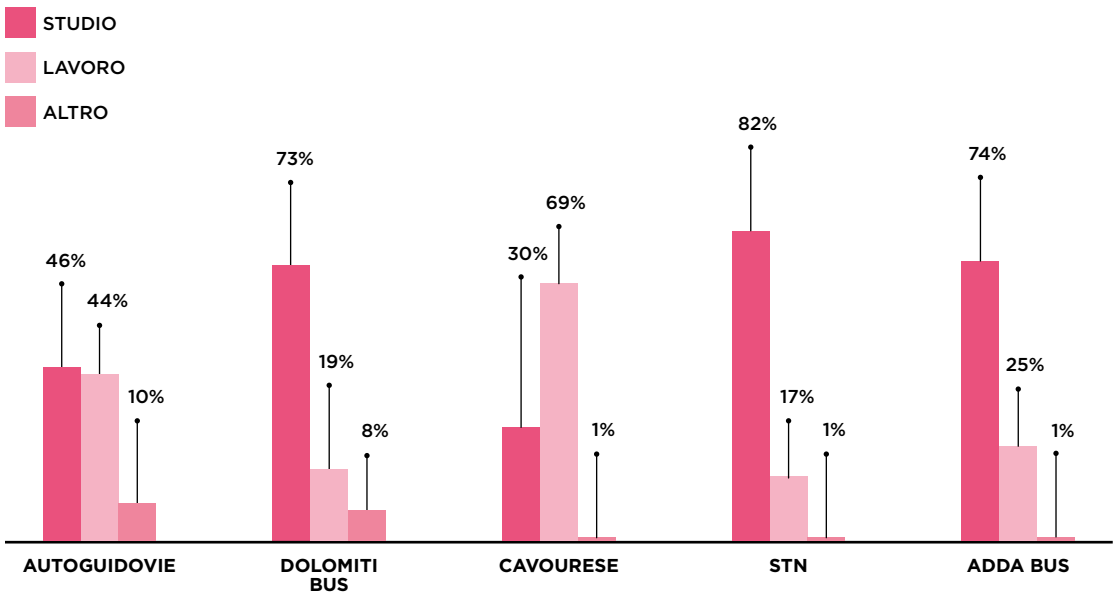
Quasi la metà dei passeggeri con abbonamento utilizza i servizi del Gruppo per **motivi di studio** (57,5%), un valore in leggera riduzione rispetto al dato del 2024 (60,9%). La struttura socioeconomica dei territori influenza in modo significativo le motivazioni all'utilizzo del trasporto pubblico: in alcune aree, come la provincia di Cremona, la percentuale di studenti è del 76%; in altre aree, come quelle di Milano Sud Est e Monza e Brianza, prevale la motivazione lavorativa[81].

PASSEGGERI PER MOTIVO DI SPOSTAMENTO



81. I dati relativi all'analisi per motivo di spostamento di Milano Sud Est e Monza e Brianza sono frutto di una stima elaborata sui dati aggregati del STIBM. Per i territori di Pavia e Cremona i dati sono frutto di una stima a partire dai dati di tesseramento gestiti da Autoguidovie.

PASSEGGERI PER MOTIVO DI SPOSTAMENTO E SOCIETÀ - 2025



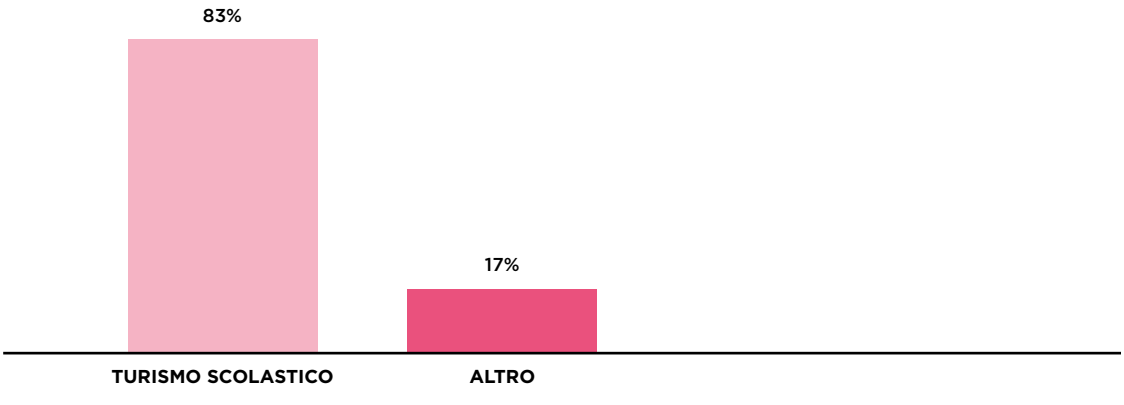
In aggiunta all'attività di trasporto persone su gomma, **Girobus** – in qualità di **tour operator** – gestisce servizi turistici e si rivolge principalmente a:

- **Gruppi scolastici**, per gite e viaggi di istruzione di uno o più giorni, in particolare nell'area di Milano e in altre province lombarde
- **Gruppi CRAL e aziende**, mercato avviato nel 2022 e con forte potenziale di crescita.

Nel 2025, l'azienda ha registrato un totale di **15.467 viaggiatori**, con un aumento dell'**11,9% rispetto al 2024**.

Tra i viaggi d'istruzione 2024/2025, Girobus ha confermato nell'ambito della propria offerta percorsi di trekking e iniziative in parchi naturalistici.

CLIENTI GIROBUS PER MOTIVO DI SPOSTAMENTO - 2025



QUALITÀ E SICUREZZA DELL'ESPERIENZA DI VIAGGIO

Impatti, rischi e opportunità materiali

L'analisi di doppia materialità ha identificato i seguenti impatti, rischi e opportunità rilevanti, con particolare riferimento al sotto-tema Sicurezza personale dei consumatori e/o degli utilizzatori finali.

IMPATTI, RISCHI E OPPORTUNITÀ		CATENA DEL VALORE
Impatto ***Negativo effettivo***	Aumento della percezione di insicurezza - fisica e personale - a bordo dell'autobus	
Rischio di transizione (breve termine)	Mancanza di informazioni tempestive su interruzioni e aggiornamenti in *real time* sul servizio	
Rischio di transizione (breve termine)	Danno reputazionale a seguito di aggressioni e atti di violenza a bordo dei mezzi	
Opportunità (medio termine)	Riduzione del numero di sinistri stradali tramite l'implementazione di innovazioni tecnologiche	

CATENA DEL VALORE A MONTE GRUPPO CATENA DEL VALORE A VALLE

Obiettivi e target

Offrire un'esperienza di viaggio sicura e di qualità, costruita sulle esigenze del cliente

KPI	PERIMETRO	BASELINE[82]	TARGET 2026	AZIONI
Tasso di soddisfazione complessivo dei clienti	Autoguidovie	8,1	> 8	• Mantenimento di un alto livello di qualità del servizio (affidabilità, puntualità, pulizia dei mezzi, gestione oggetti smarriti, servizi intermodali) • Adozione di un sistema di comunicazione in real time per la condivisione immediata di informazioni sul servizio grazie anche a sistemi di intelligenza artificiale • Sviluppo della strategia e dell'accessibilità commerciale • Protocollo sicurezza (videosorveglianza, collaborazione con le forze dell'ordine, 112, Viola walk home) • Progetto formazione Guida sicura • Estensione della App sinistri alle società del Gruppo
	Gruppo	8,0	> 8	
Sinistri passivi con terzi	Autoguidovie	154	-5%	
	Gruppo	278	-5%	

Policy e modalità di gestione

Per il Gruppo, la qualità dell'esperienza di viaggio dei passeggeri rappresenta un pilastro fondamentale della strategia aziendale. La **procedura di Gestione della sicurezza stradale** adottata da Autoguidovie costituisce il principale strumento di garanzia della sicurezza dei clienti a bordo. Ad essa si affianca il **Sistema di gestione della sicurezza stradale**, conforme alla norma **UNI EN ISO 39001**, che definisce le modalità per la prevenzione e la corretta gestione di sinistri stradali, atti vandalici, furti e incendi coinvolgenti i mezzi Autoguidovie.

A supporto della qualità e della sicurezza dei servizi, Autoguidovie ha adottato diverse **procedure operative**, tra cui:

- **Qualità del servizio**: definisce le modalità di gestione della qualità del servizio di trasporto - attesa percepita ed erogata – in conformità alla norma **UNI EN13816**, descrive le finalità della Carta della mobilità aziendale e stabilisce le modalità di rilevazione periodica della soddisfazione del cliente (*customer satisfaction*, *mistery client*, gestione reclami)

- **Customer Care – Gestione delle segnalazioni del cliente**: descrive le modalità di gestione di reclami (pulizia, puntualità malfunzionamenti ecc.), richieste di informazione dei clienti inerenti al servizio (tariffe, prenotazioni, abbonamenti rimborsi ecc.), richieste di modifica del servizio e ricorsi ai verbali

- Gestione dei disservizi gravi e delle emergenze.

82. Media 2024 – 2025.

Tra le altre società del Gruppo, **Dolomiti Bus** è dotata di una procedura relativa alla qualità del servizio e di una per la gestione dei reclami. Inoltre, Dolomiti Bus, **STN e Cavourese** dispongono di procedure dedicate alla rilevazione della soddisfazione della clientela, attraverso le quali i clienti hanno la possibilità di esprimere una valutazione sul servizio ricevuto.

Azioni e metriche

QUALITÀ DEL SERVIZIO

Monitorare costantemente la qualità del servizio e la soddisfazione dei passeggeri è essenziale per migliorarsi e rispondere in modo efficace alle esigenze dei clienti. Il Gruppo Autoguidovie ha individuato **7 criteri specifici per il sistema di trasporto pubblico di passeggeri** che definiscono la qualità dei servizi offerti e sulla base dei quali vengono redatte le Carte della mobilità.

CRITERI	
1 - DISPONIBILITÀ	Ambiti dei servizi erogati in termini di area geografica, orari, frequenza e modalità di trasporto
2 - ACCESSIBILITÀ	Possibilità di accesso al sistema di trasporto pubblico di passeggeri, inclusa l'interfaccia con altre modalità di trasporto
3 - INFORMAZIONI	Diffusione sistematica di notizie sul sistema di trasporto pubblico per facilitare la pianificazione e l'esecuzione di viaggi
4 - ATTENZIONE AL CLIENTE	Elementi del servizio introdotti per adattare il più efficacemente possibile il servizio alle esigenze dei singoli clienti
5 - COMFORT	Elementi del servizio introdotti allo scopo di rendere i viaggi sui mezzi di trasporto pubblico più rilassanti e piacevoli per i passeggeri
6 - SICUREZZA	Senso di protezione personale avvertito dai clienti che deriva da misure effettivamente attuate e da attività di informazione
7 - IMPATTO AMBIENTALE	Effetto sull'ambiente che deriva dall'erogazione del servizio

La maggior parte delle società del Gruppo, punta su tre strumenti chiave per rilevare la soddisfazione e migliorare il servizio:

INDAGINI DI *CUSTOMER SATISFACTION*

MYSTERY CLIENT

ANALISI DEI RECLAMI

CUSTOMER SATISFACTION

Le interviste di *customer satisfaction* offrono un'opportunità diretta per raccogliere **feedback** preziosi dai passeggeri. Permettono di comprendere **esigenze, aspettative e problematiche** degli utenti, fornendo dati concreti su aspetti cruciali come la puntualità, la pulizia, la sicurezza e la qualità del servizio. Grazie alle risposte ottenute, le aziende di trasporto pubblico possono identificare le aree di intervento prioritario, ottimizzare i processi e adottare soluzioni mirate per migliorare l'esperienza complessiva dei passeggeri.

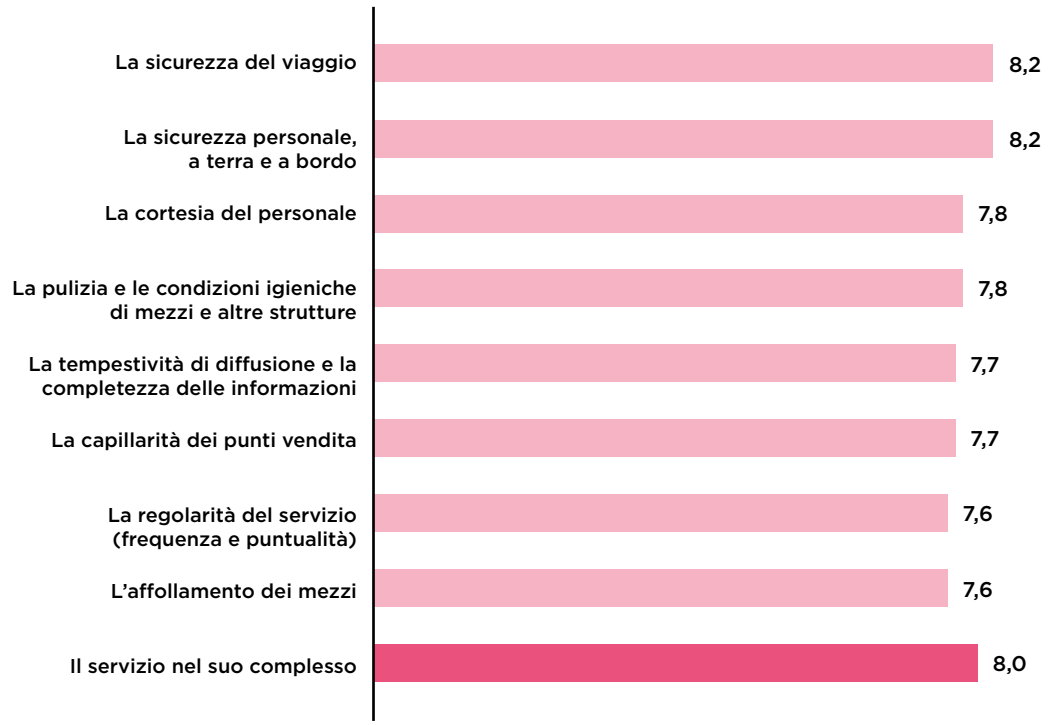
Autoguidovie

Come ogni anno, Autoguidovie ha realizzato l'indagine di *customer satisfaction* tramite interviste a bordo dei mezzi e alle fermate, in tutti i territori in cui gestisce direttamente il servizio. Sono state realizzate **6.889 interviste *face to face*** nelle quali i clienti hanno espresso le proprie valutazioni su una **scala da 1 a 10**, in relazione a:

- **modalità di utilizzo del servizio di linea** – linea utilizzata, frequenza di viaggio, canali di raccolta delle informazioni sul servizio, ecc.
- **indicatori di *customer satisfaction***
- **approfondimenti quali/quantitativi** – orari, mezzi, titoli di viaggio, struttura della rete, ecc.

Nel 2025, **la soddisfazione complessiva per i servizi di Autoguidovie** raggiunge il valore di **8,0 su 10**, in linea con il 2024. Questo dato riflette una percezione positiva e consolidata da parte dei passeggeri, che hanno riconosciuto il valore aggiunto delle importanti novità introdotte da Autoguidovie, in particolare il pagamento contactless a bordo degli autobus. **La soddisfazione maggiore** è stata rilevata per le aree dei **servizi a chiamata** – Miobus, Miobus Oltrepò e Noctibus – e per i **servizi urbani di Crema e Voghera**.

LA SODDISFAZIONE DEI CLIENTI NEL 2025*



* I valori utilizzati sono una media ponderata sul numero delle risposte per ogni area geografica.

Dolomiti Bus

Nel 2025, l'**indagine di *customer satisfaction*** ha coinvolto un campione di **926 passeggeri**, tra rete urbana (469 intervistati nelle città di Belluno, Cortina d'Ampezzo e Feltre) e rete extraurbana (457 intervistati).

L'indagine, strutturata su 23 indicatori di performance, mostra le seguenti valutazioni medie, sostanzialmente in linea con il 2024:

- **6,76/10 per il servizio urbano** (-0,73 dal 2024)
- **7,41/10 per il servizio extraurbano** (-0,45 dal 2024).

La **qualità complessiva del servizio pari a 7,1/10** è in lieve calo rispetto al 2024 (7,7/10) probabilmente a causa dell'introduzione del servizio a chiamata, innovazione importante che necessita di tempo per poter essere efficacemente adottata e compresa.

STN

L'indagine di *customer satisfaction* per l'anno 2025 è basata sulla realizzazione di **438 interviste**, effettuate in modalità *face to face* sui mezzi di linea e alle fermate. **La valutazione complessiva del servizio è pari a 8,46/10**, in leggera diminuzione rispetto al valore registrato nel 2024 (8,54/10).

Adda Bus

L'indagine di *customer satisfaction* realizzata nell'anno 2025 è basata sulla realizzazione di **37 interviste**, effettuate in modalità *face to face* sui mezzi di linea e alle fermate presso Bussero e Vimercate. **La valutazione complessiva del servizio è stata pari a 7,11/10.**

MYSTERY CLIENT

Il *mystery client* fornisce una **valutazione imparziale e oggettiva dell'esperienza dell'utente**. I *mystery client*, agendo come passeggeri anonimi, si infiltrano nel sistema di trasporto per osservare e valutare vari aspetti del servizio, come la qualità del personale, la pulizia dei mezzi, l'efficienza nelle operazioni e la puntualità. Questo tipo di feedback, non influenzato da preconcetti o *bias*, offre alle aziende di trasporto **informazioni dirette su come i servizi vengono percepiti in situazioni reali**, consentendo di individuare eventuali disservizi o aree di miglioramento.

All'interno del Gruppo, due società utilizzano i *mystery client*: Autoguidovie e Dolomiti Bus.

Autoguidovie

Autoguidovie si impegna a migliorare costantemente il monitoraggio tramite *mystery client*, per questo nel 2025 diversi indicatori sono stati ridefiniti. La valutazione si è basata su **81 item relativi ai principali aspetti dell'esperienza utente**, suddivisi in **7 categorie**: fermate, esperienza di viaggio, infopoint, rivendita, call center, App e sito web. Il **tasso di conformità agli standard ha raggiunto l'84%**[83], confermando l'impegno dell'azienda nel garantire un servizio affidabile, accessibile e in linea con le aspettative dell'utenza. La rilevazione 2025 consolida i risultati già ottenuti nel 2024, evidenziando la risoluzione di alcune gravi non conformità legate al comportamento degli autisti, in particolare per quanto riguarda la verifica del titolo di viaggio e l'utilizzo della cintura di sicurezza. Si conferma inoltre l'ottimo livello di pulizia dei mezzi mentre permangono alcune criticità relative alle fermate, soprattutto in merito al funzionamento dei pannelli a messaggio variabile con i tempi di arrivo e alla presenza del QR Code.

Dolomiti Bus

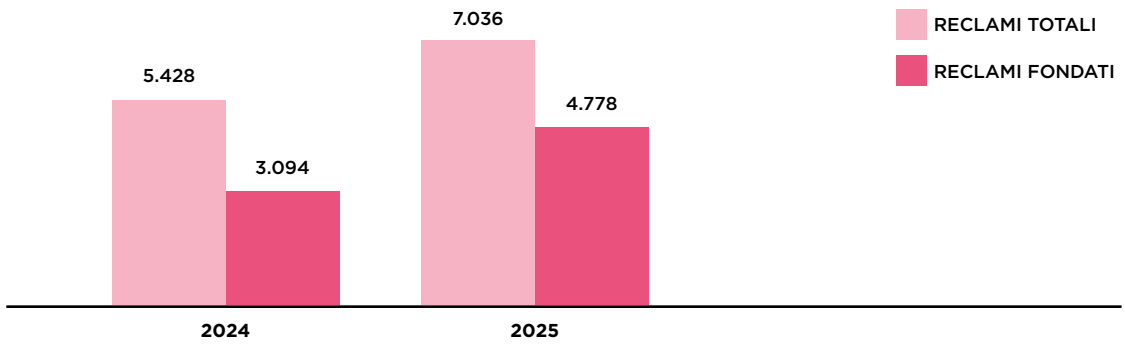
Nel 2025 il mystery client in Dolomiti Bus ha preso in considerazione **87 item**, suddivisi in **5 categorie**: call center, esperienza di viaggio, biglietterie, sito web, attesa in fermata. Dal confronto con i risultati del 2024 emerge un **miglioramento complessivo delle performance, con un tasso di conformità allo standard dell'83%**. In particolare, migliorano l'uso di auricolari alla guida e il controllo del titolo di viaggio da parte del conducente. Permangono alcune aree di attenzione come il rispetto del dress code e l'esposizione del tesserino di riconoscimento da parte del conducente, che rappresentano aspetti su cui l'azienda continuerà a focalizzare i propri sforzi di miglioramento.

RECLAMI

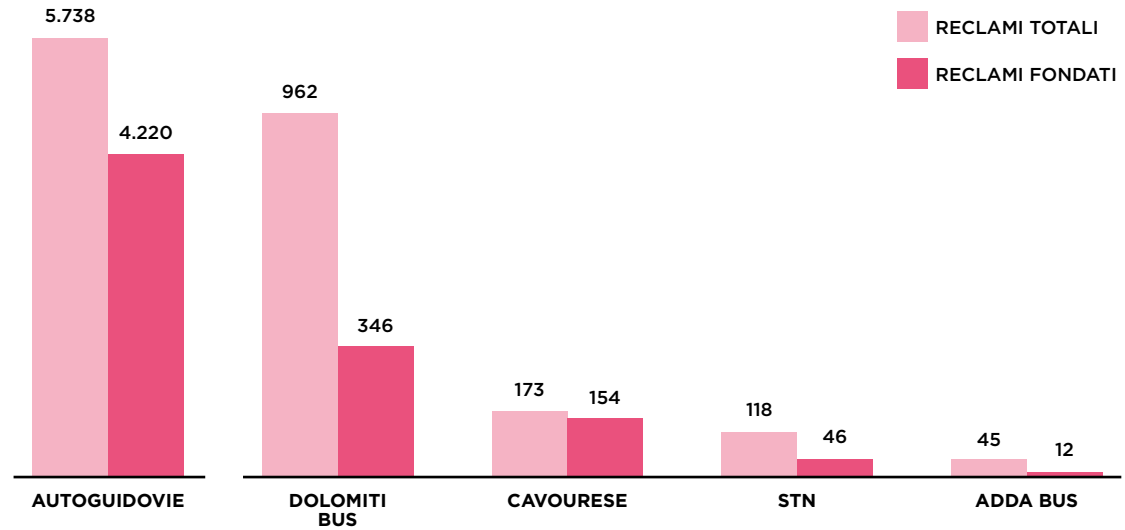
Nel 2025 sono stati registrati **7.036 reclami**, di cui questi **il 67,9% è risultato fondato**. L'aumento dei reclami (+29,6%[84] rispetto al 2024) è riconducibile all'aumento dei passeggeri e a sostanziali modifiche del servizio, che hanno interessato soprattutto le modalità di acquisto dei biglietti. In particolare, si registra un aumento significativo dei reclami relativi a Dolomiti Bus, riconducibile a una sottostima dei valori del 2024, a causa della fase di transizione al nuovo sistema di gestione che ha comportato la disponibilità di dati solo parziali.

83. L'item è ritenuto conforme se il rispetto dello standard a esso collegato è superiore al 71%.
84. Dal 2025 nel conteggio è stata inclusa anche Adda Bus.

RECLAMI DEL GRUPPO AUTOGUIDOVIE



RECLAMI DEL GRUPPO AUTOGUIDOVIE PER SOCIETÀ – 2025



In seguito a una prima analisi del reclamo, la società che riceve la segnalazione procede con gli accertamenti necessari, i cui esiti ed eventuali interventi di risoluzione vengono tempestivamente comunicati ai clienti. Nel 2025, la media dei giorni di gestione dei reclami è pari a **6,97 giorni**, dato sostanzialmente in linea con quello del 2024 (6,58 giorni) e **ben al di sotto del limite massimo previsto di 30 giorni**[85].

Un risultato particolarmente rilevante se si considera che il numero complessivo di reclami è aumentato, che evidenzia l'efficacia del processo interno di gestione, capace di mantenere alta la reattività e la qualità del riscontro anche in un contesto di maggior pressione operativa.

RECLAMI[86]		TOTALI		DI CUI FONDATI		GIORNI MEDI CHIUSURA RECLAMI		
		2024	2025	2024	2025	2024	2025	Standard contrattuale
TPL	AUTOGUIDOVIE	4.645	5.738	2.752	4.220	5,82	6,00	30
	DOLOMITI BUS	342	962	126	346	28	20,44	30
	CAVOURESE	219	173	78	154	6,6	4,31	30
	STN	114	118	51	46	4	5,08	30
	ADDA BUS	—	45	—	12	—	3	30
NON TPL	VENETIANA[87]	108	n.a.	87	n.a.	1	n.a.	—
	TOTALE	**5.428**	**7.036**	**3.094**	**4.778**	**6,58**	**6,97**	**—**

85. Norma UNI 10600.

SICUREZZA DEI PASSEGGERI

La sicurezza dei passeggeri rappresenta una priorità assoluta per il Gruppo, che investe costantemente in tecnologie avanzate per **prevenire incidenti e garantire viaggi più sicuri**. I veicoli di nuova acquisizione sono dotati di soluzioni avanzate di sicurezza come sistemi di assistenza alla guida e anticollisione che riducono i rischi su strada, contribuendo alla **tutela delle persone a bordo**. A questi si affiancano diversi dispositivi dedicati alla sicurezza dei passeggeri, come **sistemi di videosorveglianza** collegati alla Centrale Operativa e soluzioni che assicurano una corretta visuale del conducente anche in situazioni di affollamento. Completano l'impegno dell'azienda, i sistemi automatici di spegnimento degli incendi, progettati per intervenire tempestivamente e **salvaguardare l'incolumità dei passeggeri in caso di emergenza** (vedi capitolo 1 pag).

Inoltre, l'introduzione nel 2025 delle **bodycam per il personale di controlleria**, gestito grazie a una *partnership* tra Autoguidovie e la società Securducale, costituisce un ulteriore presidio alla sicurezza dei mezzi, rafforzando la prevenzione degli atti di violenza e contribuendo a creare un ambiente più sicuro a bordo dei mezzi per passeggeri e operatori. L'uso della bodycam è stato introdotto da Autoguidovie come prima società pilota, l'obiettivo è di estenderne l'adozione anche sulle linee delle altre società del Gruppo.

Dal 2025 l'impegno per la sicurezza si estende oltre il mezzo, grazie alla **promozione di soluzioni digitali innovative come le App Viola e Where Are U**, che facilitano l'attivazione dei soccorsi e aumentano la tutela delle persone durante gli spostamenti.

APP VIOLA E WHERE ARE U

A settembre 2025, durante la settimana europea della mobilità sostenibile a Crema, Autoguidovie e **Areu**, Agenzia Regionale Emergenza Urgenza della Regione Lombardia, hanno presentato le due **App Viola** e **Where Are U**, un'innovazione in termini di sostenibilità e supporto sociale alla persona.

Viola, App già molto diffusa a livello internazionale, consente di **effettuare videochiamate con operatori fidati durante gli spostamenti intermodali** per lavoro o studio, aumentando la **sicurezza** e permettendo l'attivazione dei **soccorsi** in caso di necessità. Gli operatori sono volontari attivi 24/7, che garantiscono il servizio in qualsiasi momento della giornata. Il Gruppo Autoguidovie, grazie alla partnership con l'omonima Start-up che ha ideato l'app, promuove[88] l'uso di Viola come strumento di sicurezza che non si limita al viaggio a bordo dell'autobus ma offre supporto generale per gli spostamenti dei viaggiatori.

Where Are U consente di **contattare il numero unico di emergenza 112** trasmettendo automaticamente la propria posizione alla centrale operativa. Permette di inviare chiamate silenziose e chattare con l'operatore, rendendo il servizio fruibile per persone che non possono parlare perché in condizioni di pericolo o affette da disabilità uditive.

BODYCAM: SICUREZZA PER OPERATORI E PASSEGGERI

A partire da luglio 2025 Securducale, società specializzata in servizi di sicurezza e controlleria, ha avviato l'utilizzo delle bodycam per il proprio **personale di controlleria in servizio sugli autobus** di Autoguidovie. Autoguidovie è la prima azienda sul territorio ad adottare questo sistema, che rappresenta un'importante innovazione per **rafforzare la sicurezza** degli operatori e dei passeggeri durante il servizio di trasporto. Le bodycam rappresentano un elemento di **prevenzione degli atti di violenza**, fungendo da deterrente nei confronti di eventuali aggressori oltre che da strumento concreto per monitorare e migliorare la sicurezza di bordo.

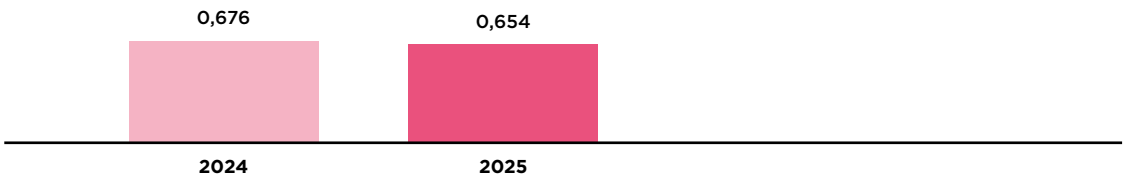
Il progetto di Securducale si inserisce in un più ampio sistema di sicurezza che ha visto importanti investimenti negli anni: la quasi totalità degli autobus di Autoguidovie, infatti, è già dotata di telecamere di bordo, un sistema di videosorveglianza integrale che consente riprese dettagliate e continuative a tutela dei passeggeri e degli operatori.

86. La società Girobus non è inclusa nel calcolo in quanto la gestione dei reclami è affidata a soggetti esterni, in particolare CRAL e agenzie di viaggio, con cui la società si interfaccia. **87.** La società Venetiana non presenta il dato 2025 in quanto, a seguito della modifica del business, i reclami sono gestiti dalla società intestataria del Contratto di servizio.

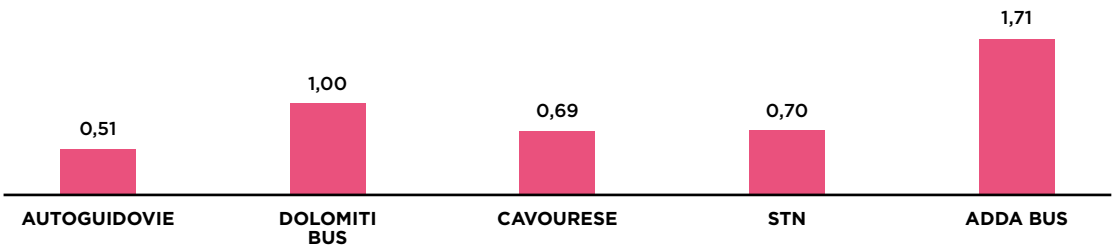
SINISTRI

Nell'arco del biennio, le società del Gruppo Autoguidovie hanno sempre rispettato gli obiettivi relativi al numero di sinistri stabiliti nei contratti di servizio. Complessivamente il Gruppo ha registrato 0,654 sinistri ogni 100.000 km percorsi, dato in miglioramento rispetto al 2024 (0,676).

SINISTRI OGNI 100.000 KM PERCORSI



SINISTRI OGNI 100.000 KM PERCORSI PER SOCIETÀ - 2025



Dal 2024, **in tutte le unità operative di Autoguidovie**, è attiva la **procedura di denuncia digitale dei sinistri attraverso l'App Mercurio** che ha l'obiettivo di semplificare le modalità di invio delle segnalazioni da parte del personale viaggiante e ottimizzarne la gestione. L'iniziativa, che si inserisce all'interno di una più ampia strategia aziendale di digitalizzazione, **rappresenta l'unico canale per la gestione dei sinistri passivi**, con riscontri positivi, grazie a:

- maggiore praticità nella compilazione
- possibilità di allegare documentazione fotografica direttamente sul luogo del sinistro
- comunicazione più immediata e strutturata dell'evento
- localizzazione precisa tramite GPS
- scambio facilitato dei dati con la controparte.

Nelle società controllate, per poter attivare il processo di digitalizzazione della procedura di denuncia digitale dei sinistri è in corso la distribuzione dei telefoni agli autisti. La distribuzione è stata completata in Dolomiti Bus a fine 2025, è in corso in Cavourese e STN, in via di finalizzazione in Adda Bus.

ACCESSIBILITÀ DEL SERVIZIO

Impatti, rischi e opportunità materiali

L'analisi di doppia materialità ha identificato i seguenti impatti, rischi e opportunità rilevanti, con particolare riferimento al sotto-tema Inclusione sociale dei consumatori e/o degli utilizzatori finali.

IMPATTI, RISCHI E OPPORTUNITÀ		CATENA DEL VALORE
Impatto ***Positivo effettivo***	Miglioramento dell'esperienza di viaggio tramite la digitalizzazione delle informazioni e l'offerta di un servizio di bigliettazione integrato su più piattaforme digitali e fisiche	
Impatto ***Positivo effettivo***	Maggiore inclusione di alcune fasce della popolazione ai servizi offerti dal Gruppo grazie alla presenza di agevolazioni economiche sull'acquisto di biglietti e abbonamenti (ad esempio: cashback, sconti, ecc.)	
Impatto ***Negativo potenziale*** (breve termine)	Disagio per il cliente a causa dell'impossibilità di garantire continuità del servizio durante lo sciopero del personale	
Impatto ***Negativo effettivo***	Difficoltà nell'accesso e utilizzo del servizio in tutte le sue fasi ("sistema viaggio") da parte di passeggeri con diverse tipologie di disabilità	
Rischio di transizione (medio termine)	Perdita dei clienti dovuta alla diminuzione del potere di acquisto delle famiglie rispetto al costo degli abbonamenti	
Rischio di transizione (breve termine)	Aumento delle interruzioni di servizio a causa di difficoltà nel *recruiting* e nella *retention* di conducenti	
Rischio di transizione (breve termine)	Evasione tariffaria da parte dei clienti viaggiatori	
Rischio di transizione (breve termine)	Danno reputazionale a seguito di un abbassamento del livello di qualità percepita del servizio	
Opportunità (medio termine)	Sviluppo di un sistema di mobilità integrata e di interventi infrastrutturali che rilancino il TPL e la mobilità sostenibile (ad esempio le corsie riservate)	

CATENA DEL VALORE A MONTE GRUPPO CATENA DEL VALORE A VALLE

Policy e modalità di gestione

Le politiche tariffarie per i servizi offerti dal Gruppo e le conseguenti agevolazioni che ne favoriscono l'accessibilità vengono definite nell'ambito dei contratti di servizio stipulati con gli Enti affidanti.

POLITICHE TARIFFARIE E DIGITALIZZAZIONE DEI TITOLI DI VIAGGIO

Le politiche tariffarie nei sistemi di trasporto pubblico sono fondamentali per **garantire l'accessibilità e la sostenibilità economica del servizio**. In Italia, le **Regioni** giocano un ruolo determinante nella definizione delle **tariffe**, tenendo conto di aspetti come l'efficienza aziendale e la qualità del servizio. Inoltre, le leggi regionali prevedono **agevolazioni** per categorie specifiche di utenza e sistemi di tariffazione basati sulla formula del price-cap, aggiornabili annualmente. La componente regionale, quindi, non solo determina il valore delle tariffe, ma contribuisce anche a modellare un **sistema di trasporto pubblico equo e rispondente alle necessità del territorio**.

Anche la digitalizzazione dei titoli di viaggio gioca un ruolo cruciale per l'accessibilità del settore dei trasporti pubblici, poiché offre numerosi vantaggi sia agli utenti che agli operatori. Semplifica l'acquisto e l'utilizzo dei biglietti, **riducendo le code e migliorando l'efficienza del servizio**. Inoltre, consente una **gestione più accurata dei dati** relativi ai passeggeri, facilitando l'analisi delle abitudini di viaggio e l'ottimizzazione delle risorse. Questo processo contribuisce anche alla sostenibilità ambientale, **riducendo l'uso di carta** e promuovendo soluzioni di mobilità più ecologiche.

Negli ultimi anni il Gruppo ha investito per offrire **strumenti digitali** dedicati sia alla **pianificazione del viaggio** sia all'**acquisto dei titoli di viaggio**, con l'obiettivo di superare progressivamente i biglietti tradizionali. Oggi Autoguidovie, Dolomiti Bus e STN mettono a disposizione App che, in pochi click, consentono di individuare le corse più adatte per raggiungere la destinazione desiderata e di acquistare biglietti o abbonamenti scegliendo la modalità di pagamento preferita. Anche Cavourese sta sviluppando una propria App, che sarà disponibile all'inizio del 2026 e permetterà anche la prenotazione e l'acquisto dei servizi a chiamata.

Nel percorso di digitalizzazione dei titoli di viaggio rientra anche il sistema di **pagamento postpagato** (EMV), che consente al cliente di viaggiare con un semplice tap a bordo, tramite sistema contactless e di effettuare il pagamento a fine giornata, con la garanzia dell'applicazione della **tariffa più conveniente.** Questa modalità è già stata attivata da Autoguidovie e da Dolomiti Bus su alcune linee e sarà progressivamente estesa, alla luce del positivo livello di gradimento riscontrato.

In Autoguidovie nel 2025, il 43% dei biglietti emessi a bordo è stato acquistato con metodo di pagamento digitale sul mezzo[89].

Un ulteriore impulso all'innovazione arriverà dalla partecipazione ai **progetti di digitalizzazione** promossi da Regione Lombardia e Regione Piemonte, nei quali sono direttamente coinvolte Autoguidovie, STN e Cavourese. Tali iniziative favoriranno in particolare lo sviluppo di titoli interoperabili, validi sui servizi offerti da diversi operatori.

89. Percentuale di pagamenti digitali sul totale del venduto a bordo dai conducenti e tramite lettori EMV.

Autoguidovie

Le politiche tariffarie per i servizi offerti da Autoguidovie vengono definite nell'ambito dei contratti di servizio stipulati con gli Enti affidanti. In tutte le aree territoriali è prevista l'adesione a **"Io Viaggio" di Regione Lombardia** e alle **agevolazioni regionali**.

SISTEMA TARIFFARIO A ZONE	SISTEMA TARIFFARIO A FASCE KILOMETRICHE	SISTEMA TARIFFARIO URBANO	SISTEMA TARIFFARIO INTEGRATO
Provincia di Cremona e Provincia di Bergamo	Provincia di Pavia	Pavia, Paderno Dugnano, Crema e Voghera	Sistema tariffario del bacino di mobilità di Milano (STIBM)

Sono disponibili **diverse tipologie di titoli**, urbani e interurbani, che i clienti possono acquistare scegliendo la formula che meglio si adatta alle proprie abitudini ed esigenze di viaggio.
In alcune aree il sistema di tariffazione è strutturato a zone che dipendono dalla lunghezza del tragitto da percorrere.

BIGLIETTI SEMPLICI	CARNET	ABBONAMENTI SETTIMANALI	ABBONAMENTI MENSILI	ABBONAMENTI ANNUALI

Coerentemente al "Guidati da te" Autoguidovie mira a innovare la progettazione e fruizione del servizio e a costruire un'**offerta che risponda alle esigenze delle famiglie**, contrastando il caro energia e incentivando l'utilizzo del trasporto pubblico.

Nel **2024**, Regione Lombardia ha introdotto il **Sistema di Bigliettazione Elettronica (SBE)**, una **piattaforma integrata** che connette clienti, rivenditori e operatori, semplificando l'esperienza di viaggio. L'obiettivo è **offrire ai clienti abbonati** la possibilità di **viaggiare senza interruzioni su tutte le forme di trasporto in Lombardia**, utilizzando un'unica tessera regionale chiamata "Io Viaggio". Il sistema, entrato a regime in Autoguidovie nel 2025, ha reso il **ruolo dei conducenti ancora più cruciale**, poiché ha conferito loro la responsabilità della corretta applicazione dei processi SBE attraverso l'uso di nuovi strumenti di raccolta dati. Le validazioni, in particolare, forniscono informazioni preziose sui comportamenti degli utenti, consentendo di ottimizzare l'offerta di trasporto.

Dolomiti Bus

Il sistema tariffario, definito dall'Ente Affidante, stabilisce criteri distinti per la determinazione delle tariffe:

- **servizi extraurbani**: la tariffa è calcolata in base a uno scalare chilometrico articolato in 11 fasce
- **servizi urbani**: è prevista una tariffa unica per ciascun bacino.

Per gli abbonamenti e i biglietti relativi alla prima fascia chilometrica - fatta eccezione per il Comune di Cortina d'Ampezzo - è consentito l'uso intercambiabile dei servizi urbani ed extraurbani, esclusivamente per tratte e fermate coincidenti lungo il percorso comune tra i due servizi.

I **titoli di viaggio** disponibili sono diversi e tutti gli abbonamenti devono essere caricati sulla **carta contactless UNICA VENETO**, un supporto personale e non cedibile, su cui possono essere caricati anche i **titoli di viaggio Trenitalia**, favorendo l'integrazione tra diversi operatori del trasporto pubblico regionale.

BIGLIETTO URBANO ED EXTRAURBANO	BIGLIETTO PER BAGAGLIO E BICICLETTA	TESSERA TURISTICA GUEST CARD
ABBONAMENTI STUDENTI E LAVORATORI	ABBONAMENTI PER SERVIZI STAGIONALI	BIGLIETTO SERVIZIO A CHIAMATA TRILLO

Cavourese e STN

Cavourese e STN aderiscono al **Sistema Tariffario della Regione Piemonte**, contribuendo a una rete di trasporto pubblico sempre più integrata e funzionale.

Nell'area metropolitana di **Torino** è attivo il Sistema Tariffario Integrato **FORMULA**, frutto della collaborazione tra Regione Piemonte, Città di Torino, GTT S.p.A., Trenitalia e le aziende di trasporto pubblico locale operanti nell'area. Il sistema, valido esclusivamente per gli **abbonamenti** e non per i biglietti di corsa semplice, nasce con l'obiettivo di rendere il trasporto pubblico più efficace, efficiente e accessibile. Per i collegamenti extraurbani che hanno origine e/o destinazione al di fuori dell'area FORMULA, la tariffazione segue il criterio **penta-chilometrico**, articolato in 17 scaglioni definiti sulla base della distanza percorsa.

I **titoli di viaggio in vigore** prevedono diverse soluzioni pensate per rispondere alle esigenze di mobilità quotidiana degli utenti.

ABBONAMENTO 10 MESI STUDENTI ILLIMITATO

ABBONAMENTO SETTIMANALE ILLIMITATO

ABBONAMENTO MENSILI 5 GIORNI E ILLIMITATO

ABBONAMENTO ANNUALE ILLIMITATO

TESSERA FACOLTATIVA 20 CORSE

Il **sistema di bigliettazione elettronica BIP – Biglietto Integrato Piemonte** è lo strumento promosso dalla Regione Piemonte per semplificare l'accesso ai servizi di mobilità pubblica sul territorio. Attraverso un'unica tessera elettronica è possibile caricare abbonamenti e titoli di viaggio integrati, favorendo un'esperienza d'uso moderna, pratica e sostenibile.

È stata attivata in STN nel 2025 **l'App dedicata al rinnovo online** che consente l'acquisto in modalità digitale direttamente da smartphone, nel 2026 verrà estesa anche a Cavourese dove al momento gli abbonamenti integrati sono acquistabili esclusivamente presso i punti vendita fisici.

A partire da **luglio 2023**, Cavourese ha introdotto l'uso del **Credito Trasporti**: una tessera ricaricabile sulla quale il sistema BIP addebita automaticamente il costo di ciascuna corsa, secondo le tariffe vigenti. Una soluzione flessibile, pensata per agevolare gli spostamenti occasionali.

Con la piena operatività del sistema BIP, la **rete di vendita di STN** comprende l'ufficio aziendale di Novara e le quattro sedi delle società consorziate in ATI.

La **rete di vendita di Cavourese** si articola invece in 27 rivendite autorizzate per i titoli TPL, 3 sedi aziendali e 42 punti vendita dedicati al servizio Liguria Shuttle.

SINERGIE STRATEGICHE: COLLABORAZIONE TRA GIROBUS, VENEZIANA MOTOSCAFI GT E CAVOURESE

All'interno del Gruppo si sono consolidate solide sinergie tra **Girobus**, **Veneziana Motoscafi GT**, **Cavourese** e **MOM** con l'integrazione di servizi offerti da Veneziana MGT e Cavourese all'interno di **pacchetti viaggio** sviluppati da Girobus. Questa collaborazione apre significative opportunità di crescita, consentendo a Girobus di ampliare il proprio bacino di clienti, con particolare attenzione al territorio piemontese e all'area metropolitana di Torino. L'azione coordinata tra le società del Gruppo rappresenta un valore aggiunto, capace di rafforzare l'offerta complessiva e migliorare l'esperienza di viaggio per gli utenti.

Autoguidovie

Anche nel 2025, la società Autoguidovie ha posto al centro della propria strategia aziendale il tema dell'**accessibilità** nel trasporto pubblico, con un focus particolare sull'**inclusività** e sull'efficienza del servizio.

Questo impegno si è concretizzato in una serie di iniziative volte a rendere il trasporto pubblico **più fruibile e accessibile per tutti**, affrontando al contempo il fenomeno dell'evasione. Tutte le iniziative sono state volte a **semplificare** l'accesso ai mezzi e **migliorare la comunicazione** tra azienda e utenti.

Tra le novità più significative, l'introduzione degli **abbonamenti Easy, con pagamento a rate** - nell'area cremonese e pavese - ha avvicinato il servizio alle esigenze degli utenti, consentendo un accesso più facile e personalizzato, anche grazie alla possibilità di pagamento tramite Scalapay.

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

Le categorie di clienti che ne beneficiano comprendono:

UNDER 19	UNIVERSITARI	ORDINARIO	SENIOR

Per le tratte di Voghera, in convenzione con il Comune, Autoguidovie ha previsto l'introduzione di agevolazioni sugli abbonamenti per i cittadini appartenenti alle **fasce ISEE più basse**.
Inoltre, sui mezzi di Autoguidovie è valido l'abbonamento a **tariffa agevolata IVOLA** - *Io Viaggio Agevolata in Lombardia*, offerto da Regione Lombardia alle persone con disabilità.

Tra le iniziative in continuità con il 2024: **Abbonamento UniPass Pavia, la Campagna Back to School Campagna per abbonamenti senior "Io Vivo la mia Pavia"** e il **Voucher mobilità "Sharing Mobility"**.

ABBONAMENTO ANNUALE UNIPASS 2025

Anche per il 2025, gli studenti dell'**Università di Pavia** hanno potuto usufruire dell'abbonamento annuale **Unipass**, che consente **viaggi illimitati all'interno del comune** di Pavia a un prezzo vantaggioso, confermato rispetto all'anno precedente. L'iniziativa nasce dalla consolidata collaborazione tra Autoguidovie, Comune di Pavia e Università di Pavia, con l'obiettivo di promuovere una mobilità in linea con le esigenze del mondo universitario. Per incentivare ulteriormente l'adozione di soluzioni di mobilità sostenibili, gli abbonati Unipass possono richiedere un **voucher del valore di 100 euro**, erogato da Regione Lombardia, da utilizzare per il **noleggio di biciclette e monopattini in sharing**.

Autoguidovie nel 2025 ha stanziato le risorse necessarie per l'emissione di 11.000 Unipass. Una volta esaurite le disponibilità, è stato attivato l'abbonamento **Unipass PLUS** per gli utenti che non hanno potuto beneficiarne, garantendo una tariffa agevolata rispetto all'abbonamento annuale ordinario.

La collaborazione con l'università di Pavia continua a rafforzarsi, prevedendo per il 2026 l'estensione delle agevolazioni anche alle linee extraurbane.

11.000 Unipass emessi

IO VIVO LA MIA PAVIA – CAMPAGNA PER ABBONAMENTI SENIOR

Nel 2025 Autoguidovie ha esteso ai territori di Cremona e Crema la **campagna di sensibilizzazione dedicata ai passeggeri over 60 e over 65**[90] iniziata a Pavia nel 2024, con l'obiettivo di informare in modo chiaro e diretto sulle **agevolazioni tariffarie** a loro riservate. L'iniziativa nasce dalla consapevolezza dell'importanza che il trasporto pubblico riveste nella quotidianità di questa fascia della popolazione e dalla necessità di adottare una comunicazione mirata e accessibile. La campagna è stata progettata per raggiungere i passeggeri senior nei luoghi da loro maggiormente frequentati, favorendo così la diffusione capillare delle informazioni. Un'attenzione particolare è stata posta alla **chiarezza dei contenuti e alla semplicità del linguaggio**.

+9% vendite biglietti over 65 rispetto al 2024

90. La rete urbana di Pavia prevede tariffe agevolate per le donne over 60 e uomini over 65, mentre sulle reti extraurbane di Pavia e Cremona e per lo STIBM l'agevolazione è unicamente per gli over 65.

BACK TO SCHOOL – CAMPAGNA ABBONAMENTI STUDENTI 2025

Nel 2025 Autoguidovie ha avviato in anticipo la campagna abbonamenti dedicata agli studenti, con l'obiettivo di sostenere concretamente le famiglie e promuovere un accesso agevolato al trasporto pubblico.

L'acquisto dell'abbonamento annuale studenti Under 20 consente di accedere a numerosi vantaggi, tra cui fino a **tre mesi di viaggio gratuiti** e l'azzeramento del rischio di multe per mancati rinnovi mensili. La sottoscrizione include inoltre l'ingresso nella **community Bus lovers** e, per chi viaggia nella zona extraurbana pavese, la possibilità di **rateizzare il pagamento** con **Scalapay**, piattaforma specializzata nei servizi di pagamento.

L'esperienza di viaggio è arricchita da numerose **innovazioni digitali**, con particolare attenzione all'**omnicanalità**: l'acquisto dell'abbonamento è stato possibile anche online e tramite App, evitando code agli sportelli e consentendo il trasferimento diretto del titolo di viaggio sullo **smartphone del figlio minore**. La campagna è stata accompagnata da **partnership esclusive con marchi di prestigio**, rafforzando il valore percepito del servizio.

Oltre 6.400 abbonamenti annuali per studenti venduti nei mesi di agosto e settembre, **+29%** rispetto agli stessi mesi del 2024

SHARING MOBILITY – VOUCHER MOBILITÀ PER GLI ABBONATI AUTOGUIDOVIE

A partire dal 2024, i clienti che sottoscrivono l'abbonamento annuale, semestrale o mensile con Autoguidovie possono beneficiare di un **voucher del valore di 100 euro**, utilizzabile **per il noleggio di monopattini e biciclette** nelle aree di Milano e Monza. Questa opportunità nasce nell'ambito di un **progetto sperimentale** di incentivazione della mobilità condivisa, promosso da Regione Lombardia e finanziato dal Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti, che vede Autoguidovie come una delle società di trasporto pubblico coinvolte.

L'iniziativa ha favorito la creazione di nuove **partnership strategiche** con importanti operatori del settore, quali DOTT e Monza Mobilità, segnando un significativo passo avanti verso un sistema di mobilità integrato.

12.644 voucher assegnati annualmente ad Autoguidovie, da destinare alla sua clientela

Dolomiti Bus

Il sistema tariffario di Dolomiti Bus prevede una **serie di agevolazioni** dedicate a **specifiche categorie di utenti**, volte a favorire l'accesso al trasporto pubblico con condizioni economiche vantaggiose:

GIOVANI UNDER 25 ESTIVO[91]	STUDENTI TESSERA ESTIVA[92]	LAVORATORI	CITTADINI CON AGEVOLAZIONI REGIONALI
ANZIANI[93]	LEGGERO FAMIGLIA[94]	SPORTBUS[95]	INVESTI SCUOLA E INTERA RETE

91. Abbonamento valido nei mesi di luglio e agosto (escluso il Comune di Cortina d'Ampezzo). **92.** Tessera riservata agli studenti residenti nel Comune di Cortina d'Ampezzo, valida nei mesi di luglio e agosto. **93.** Abbonamenti per residenti nei Comuni di Cortina d'Ampezzo e Auronzo di Cadore. **94.** fruibile da più membri dello stesso nucleo familiare, seppur non contemporaneamente (escluso il Comune di Cortina d'Ampezzo). **95.** Abbonamento non valido per il Comune di Cortina d'Ampezzo.

INVESTI SCUOLA - SERVIZIO DI ACCESSO ALLE SCUOLE

Dolomiti Bus rappresenta un attore strategico per la comunità locale, offrendo un servizio fondamentale per **garantire agli studenti l'accesso regolare e sicuro alle scuole** dei territori serviti.

Nel 2025, per il decimo anno consecutivo, Dolomiti Bus ha rinnovato il bando **"Investi Scuola"**, risultato di una proficua collaborazione con la **Provincia di Belluno** e il **Consorzio BIM Piave**. Questa iniziativa fornisce un **supporto economico significativo per le spese di trasporto degli studenti** residenti nella provincia di Belluno e iscritti agli istituti superiori. obiettivo principale del progetto è assicurare un accesso equo e paritario al trasporto scolastico, indipendentemente dalla distanza tra il luogo di residenza e la scuola frequentata, coprendo la differenza di costo. Tale misura contribuisce a ridurre le disparità tra le aree periferiche e quelle più centrali della provincia, contrastando lo spopolamento delle zone montane e promuovendo la permanenza della popolazione nei territori di montagna.

Grazie a questa iniziativa, Dolomiti Bus conferma il proprio impegno nel garantire a tutti gli studenti il **diritto allo studio**, sostenendo così lo sviluppo sociale ed economico delle comunità locali.

Adda Bus

Nel 2025, Adda Bus **ha aderito alla campagna Back To School di Autoguidovie**, proponendo agli studenti under 20 abbonamenti annuali a tariffe bloccate sulle linee servite. Inoltre, per gli acquisti effettuati tramite l'App di Autoguidovie, è stata offerta la possibilità di pagare l'abbonamento annuale a rate.

PROMOZIONE DI COMPORTAMENTI RESPONSABILI NELL'ESPERIENZA DI VIAGGIO

La gestione dell'**evasione tariffaria** rappresenta una priorità per il Gruppo Autoguidovie per garantire la **sostenibilità economica del servizio** di trasporto pubblico. Le perdite derivanti da comportamenti scorretti incidono significativamente sui bilanci aziendali, rendendo necessario l'investimento in strategie efficaci di controllo, prevenzione e sensibilizzazione.

La società Autoguidovie ha adottato un **approccio integrato che unisce innovazione tecnologica ed educazione civica** per contrastare l'evasione e promuovere comportamenti responsabili tra i passeggeri. Tra le misure attuate:

- **Sistemi di bigliettazione elettronica avanzati**, con un focus sul pagamento contactless a bordo e la digitalizzazione dei titoli di viaggio tramite App
- **Campagne di sensibilizzazione**, finalizzate a educare l'utenza al rispetto delle regole e al valore della mobilità collettiva
- Progetto in collaborazione con il Comune di Belluno dedicato alle scuole **"Educazione alla Mobilità Sicura e Sostenibile"**, per formare le nuove generazioni a un uso consapevole del trasporto pubblico.

Nel 2024 è stato introdotto il **biglietto digitale con validità di 4 ore**, una novità pensata per responsabilizzare l'utente e rafforzare la cultura della correttezza nell'uso del servizio. Parallelamente, sono state potenziate le **attività di controlleria**: grazie a un modello operativo integrato che coinvolge controllori, autisti e utenti, nel corso degli anni Autoguidovie ha **monitorato 67.878 corse e controllato 985.308 passeggeri**, rafforzando la presenza sul territorio e promuovendo un ambiente di viaggio più sicuro e rispettoso per tutti.

COLLABORAZIONE CON LE AZIENDE

A partire dal 2024, il **Gruppo Autoguidovie** ha avviato un nuovo modello di relazione con le comunità locali, che coinvolge direttamente i distretti aziendali e le popolazioni impiegate. In risposta al crescente interesse verso i **Piani di Spostamento Casa-Lavoro (PSCL)** da parte di aziende ed enti, il Gruppo si propone come **partner strategico per favorire una maggiore integrazione del trasporto pubblico con le esigenze del mondo del lavoro**.

Autoguidovie si configura così come un interlocutore attento e proattivo, capace di ascoltare i bisogni dei lavoratori, analizzare le dinamiche di mobilità nei territori e proporre **soluzioni di trasporto flessibili e personalizzate**. L'obiettivo è quello di incrementare l'utilizzo del trasporto pubblico da parte dei pendolari, generando un impatto positivo in termini di sostenibilità ambientale, riduzione del traffico e miglioramento della qualità della vita.

Questo nuovo **modello di business territoriale** punta a costruire **relazioni più strette con aziende, enti e istituzioni**, rafforzando il ruolo di Autoguidovie come punto di raccordo tra il sistema di trasporto pubblico e le necessità concrete dei cittadini, in un contesto socioeconomico in continua evoluzione.

Dal 2023 è attivo un servizio dedicato che consente ad aziende, enti e istituzioni di **offrire ai propri dipendenti la sottoscrizione gratuita di abbonamenti annuali ordinari** validi nella **Provincia di Cremona**, nella **Provincia di Pavia** e nel **Comune di Pavia**. Una misura concreta che promuove la mobilità sostenibile e accessibile per la forza lavoro locale.

Autoguidovie

AGEVOLAZIONI PER DIPENDENTI DI COMUNE, DI UNIVERSITÀ E OSPEDALE DI PAVIA

A ottobre 2025 **l'Ospedale San Matteo di Pavia** ha stipulato una convenzione con Autoguidovie che prevede uno **sconto del 10%** sugli abbonamenti annuali ai bus destinati ai propri dipendenti. L'iniziativa ha un duplice obiettivo: offrire un'agevolazione economica e, allo stesso tempo, promuovere una maggiore sostenibilità ambientale in ambito urbano. Lo sconto è valido sia per gli abbonamenti annuali del servizio urbano di Pavia e Voghera, sia per quelli relativi ai viaggi extraurbani.

Nello stesso mese, sulla linea di questa prima iniziativa, è stata siglata anche una convenzione tra il **Comune di Pavia** e Autoguidovie: l'agevolazione, che prevede uno **sconto del 10%**, è stata estesa ai dipendenti pubblici del Comune, dell'Ospedale Mondino e dell'Associazione CNAO. Inoltre, per i dipendenti dell'Università di Pavia è previsto uno **sconto del 15%** sull'abbonamento urbano di Pavia.

PARTNERSHIP CON MOVESION

La **partnership tra Autoguidovie e Movesion Italia**, annunciata a maggio 2025, nasce con l'obiettivo di rendere il trasporto pubblico più accessibile ed efficiente per il mondo aziendale. Movesion, specializzata in welfare, mobilità aziendale e sostenibilità, affianca Autoguidovie nell'integrare i propri servizi con **soluzioni innovative di mobility management**. L'accordo punta a promuovere una mobilità più sostenibile, favorendo **spostamenti condivisi**, **ottimizzati** e a **minore impatto ambientale**.

Nell'ambito della collaborazione, è prevista una **scontistica del 10%** sugli abbonamenti annuali ed extraurbani dell'area di Pavia, riservata ai dipendenti delle aziende che adottano Movesion come partner per i servizi di welfare.

STN

SERVIZI DI MOBILITÀ PER I DIPENDENTI DI LIDL A BIANDRATE

STN ha avviato una **collaborazione con Lidl** finalizzata a **migliorare l'accessibilità del suo polo logistico di Biandrate**, sede regionale strategica che impiega circa 320 persone e che quotidianamente si occupa del rifornimento dei punti vendita presenti in Piemonte e Lombardia.

L'iniziativa ha portato ad una **riorganizzazione del servizio di trasporto**, adattando percorsi e orari alle esigenze operative del centro logistico. In particolare, è stata realizzata una **nuova fermata** ed è stata stabilita una corsa mattutina intorno alle ore 5:00 per consentire ai collaboratori di Lidl del primo turno di raggiungere il sito in tempo utile.
A completare il quadro di questa collaborazione, è stata offerta da STN anche una **riduzione del 10% sugli abbonamenti mensili dedicata** ai dipendenti di Lidl.

L'obiettivo di questi interventi è quello di **incentivare il passaggio dal mezzo privato al mezzo pubblico**, rendendo quest'ultimo una scelta sempre più conveniente, sostenibile e accessibile.

1 nuova fermata realizzata per migliorare l'accessibilità al polo logistico per i collaboratori di Lidl

1 nuova corsa mattutina

SERVIZI DI TRASPORTO PER IGOR VOLLEY NOVARA

Nel 2025 STN ha avviato una partnership con la **società sportiva Igor Volley Novara**, offrendo un servizio di trasporto dedicato sia alle atlete della prima squadra sia a quelle dei settori giovanili.

STN è diventata *Friend sponsor* della società impegnata nel campionato italiano di pallavolo. Già attiva nei collegamenti tra Novara e l'Aeroporto di Malpensa, STN si occuperà dei trasferimenti delle atlete, dello staff tecnico e dell'intero team della prima squadra con un mezzo dedicato completamente brandizzato con i colori di Igor Volley. Inoltre, STN si occuperà anche del trasporto delle atlete delle squadre giovanili, composte da circa 200 tesserate tra i 6 e i 18 anni. Per gli spostamenti in Lombardia, inoltre, la partnership prevede **sinergie operative con Cavourese e Autoguidovie**.

INFORMAZIONE E COMUNICAZIONE PER I VIAGGIATORI

Impatti, rischi e opportunità materiali

L'analisi di doppia materialità ha identificato i seguenti impatti, rischi e opportunità materiali, con particolare riferimento al sotto-tema "Impatti legati alle informazioni per i consumatori e/o per gli utilizzatori finali".

IMPATTI, RISCHI E OPPORTUNITÀ		CATENA DEL VALORE
Impatto ***Positivo potenziale*** (breve termine)	Miglioramento dell'esperienza di viaggio data da una ottimale gestione delle informazioni e delle comunicazioni sullo stato del servizio	
Impatto ***Negativo potenziale*** (breve termine)	Violazione della privacy dei clienti causata dall'esposizione dei dati sensibili	

CATENA DEL VALORE A MONTE · GRUPPO · CATENA DEL VALORE A VALLE

Obiettivi e target

Promuovere un maggior utilizzo della mobilità condivisa, favorendo l'accessibilità dei servizi per tutti

KPI	PERIMETRO	BASELINE[96]	TARGET 2026	AZIONI
Sessioni web	Autoguidovie	1.584.941	+8%	• Lancio della nuova App Cavourese • Lancio del nuovo sito Tourism Dolomitibus • Potenziamento del CRM e introduzione dove non presente • Integrazione del real time sulle App • Vendita e promozioni dedicate per la vendita di servizi e titoli tramite App
	Gruppo	2.205.722	+5%	
Nuovi account registrati sull'App | Download dell'app | Account registrati	Autoguidovie	54.355	+5%	
	Gruppo	79.472	+5%	

96. Media 2024 – 2025.

Policy e modalità di gestione

Il Gruppo si impegna per garantire la sicurezza dei dati personali dei viaggatori. In particolare, Autoguidovie è **certificata UNI EN ISO 27001**, lo standard internazionale per la gestione della sicurezza delle informazioni, inclusi i dati sensibili dei clienti.

Azioni e metriche

Per comunicare con clienti e *stakeholder* il Gruppo Autoguidovie utilizza **diversi canali di contatto** – fisici e digitali – che consentono di veicolare informazioni utili su orari dei servizi, linee, percorsi, tariffe, regolamenti, abbonamenti, sanzioni e avvisi sulle attività svolte.

TOUCHPOINT FISICI

1.168	12	627
CONDUCENTI	INFOPOINT ATTIVI	RIVENDITE

Il **conducente** è il **principale punto di riferimento** informativo per i passeggeri, grazie a un personale viaggiante costantemente formato per migliorare la relazione con i clienti e garantire un'esperienza di viaggio positiva. All'interno dei **bus**, i passeggeri possono trovare informazioni aggiornate sulle condizioni di viaggio, avvisi, promozioni e novità del servizio. Fuori dai mezzi, dispositivi e adesivi informativi comunicano dettagli sulla linea percorsa e sulle modalità di salita e vendita a bordo.

Gli **Infopoint**, situati nelle principali aree di servizio, offrono la possibilità di acquistare biglietti, tesserarsi, recuperare oggetti smarriti e pagare multe con facilità, grazie a personale specializzato.

Il Gruppo Autoguidovie gestisce una solida rete di **punti vendita sul territorio**, dove è possibile acquistare titoli di viaggio, ricaricare tessere elettroniche e consultare materiale informativo. Le fermate, presenti in tutti i territori serviti, sono un'importante via di comunicazione con i clienti.

SITI INTERNET

I siti internet sono strumenti fondamentali per la mobilità moderna e per il servizio al cliente, poiché consentono un accesso **rapido e centralizzato alle informazioni essenziali**. Offrono ai passeggeri la possibilità di **consultare orari, percorsi, acquisto di biglietti e aggiornamenti in tempo reale**, migliorando l'esperienza di viaggio e semplificando la gestione della mobilità quotidiana. Inoltre, un sito web ben strutturato permette di **entrare in contatto diretto con l'azienda**, facilitando richieste, feedback e assistenza, e rappresenta un canale efficace per promuovere servizi innovativi, aggiornamenti e iniziative rivolte alla comunità. In un contesto di crescente digitalizzazione, i siti internet diventano quindi uno **strumento chiave per ottimizzare l'interazione** tra utenti e operatori del trasporto pubblico.

SESSIONI SUI SITI INTERNET	SESSIONI 2024	SESSIONI 2025
GRUPPO	1.699.154	2.712.290
DI CUI AUTOGUIDOVIE	919.722	2.250.110

Nel 2025 Autoguidovie ha registrato un aumento significativo dell'utilizzo e della copertura del proprio sito web, grazie a un rilevante intervento di investimento e aggiornamento della piattaforma.

APP

Le App svolgono un ruolo sempre più cruciale nella mobilità e rappresentano una **soluzione pratica e immediata** per gli utenti. Grazie alla loro capacità di offrire informazioni in tempo reale - come orari, disponibilità dei mezzi e percorsi ottimizzati - **le App migliorano notevolmente l'esperienza di viaggio, rendendo la mobilità più fluida e personalizzata**. Inoltre, integrano funzionalità avanzate come il pagamento contactless, la possibilità di acquistare titoli di viaggio o consultare notifiche su variazioni del servizio, facilitando l'accesso ai servizi. **MyCicero** è fornitore di riferimento del gruppo per i servizi di App-mobile ticketing. Le App contribuiscono anche a promuovere l'innovazione nel settore, **permettendo l'integrazione di nuovi servizi, come la mobilità condivisa o il carpooling**.

Il Gruppo Autoguidovie conta **5 App gratuite** per fornire tutte le informazioni e l'assistenza fondamentali per posizionarsi sul mercato come un provider di mobilità affidabile e innovativo. Dal 2026 sarà attivata anche l'app per i servizi di Cavourese.

APP SERVIZI TPL		
APP AUTOGUIDOVIE	APP DOLOMITI BUS	APP STN
APP SERVIZI A CHIAMATA		
APP SERVIZIO A CHIAMATA MIOBUS	APP SERVIZIO A CHIAMATA TRILLO	

CANALI SOCIAL

I **canali social** del Gruppo Autoguidovie rappresentano uno **strumento strategico di comunicazione e relazione con i clienti**, offrendo un contatto diretto, immediato e costante con il pubblico. Attraverso piattaforme come **Facebook, Linkedin e Instagram**, l'azienda fornisce aggiornamenti su orari, variazioni di servizio, eventi speciali e iniziative promozionali, raggiungendo in modo efficace e coinvolgente un pubblico sempre più ampio e digitale. Per aumentare i canali di comunicazione Autoguidovie e Dolomiti Bus hanno attivato **Whatsapp**, Autoguidovie ha introdotto anche un canale **Telegram**.

I social media si confermano fondamentali anche per la **diffusione tempestiva di comunicazioni urgenti**, come modifiche alle linee, scioperi o deviazioni, garantendo un flusso informativo continuo e affidabile. Parallelamente, rappresentano uno spazio interattivo dove **raccogliere feedback, rispondere a domande** e gestire le esigenze quotidiane dei passeggeri.

Oltre alla funzione informativa e di servizio, i canali social sono una leva importante per la **sensibilizzazione alla mobilità sostenibile**: il Gruppo li utilizza per promuovere stili di vita ecologici e incentivare l'uso consapevole del trasporto pubblico, invitando i cittadini a diventare parte attiva di una comunità orientata al cambiamento.

Attraverso questo approccio integrato, i social si configurano non solo come strumenti di comunicazione, ma come **piattaforme relazionali**, capaci di migliorare il dialogo con l'utenza, **rafforzare la trasparenza** e promuovere una partecipazione sempre più consapevole.

CANALE SOCIAL	AUTOGUIDOVIE	DOLOMITI BUS	CAVOURESE	GIROBUS	STN
FACEBOOK	14.202 follower	5.526 follower	4.311 follower	1.825 follower	–
INSTAGRAM	3.712 follower	633 follower	763 follower	619 follower	–
LINKEDIN	97.595 media impression	15.936 media impression	5.992 media impression	2.881 media impression	1.763 media impression
YOUTUBE	674 follower	129 follower	–	–	–

APPROCCIO INTEGRATO E MULTICANALE ALLA COMUNICAZIONE

Autoguidovie adotta un approccio integrato e multicanale alla comunicazione anche grazie alla piattaforma di marketing automation MAPP, che permette:

- **invio di notifiche *push* da App Autoguidovie (AGI)**, per offrire aggiornamenti in tempo reale su variazioni di servizio, promozioni e iniziative di interesse. Nel 2025 sono state inviate circa **1 milione di notifiche *push***.

- **comunicazione via DEM (*Direct E-mail Marketing*) e SMS**, per garantire informazioni personalizzate e mirate. Nel 2025 tra DEM e SMS, sono stati inviati circa **5 milioni di messaggi**.

Questo consente di instaurare un **dialogo diretto, proattivo e continuo con l'utenza**, migliorando l'esperienza di viaggio e rafforzando la consapevolezza sull'importanza di scelte di mobilità responsabili.

Autoguidovie

Il **contact center** di Autoguidovie offre un supporto completo ai clienti per evitare code e messaggi di accoglienza in caso di eventi speciali, come scioperi e manifestazioni.

Da fine maggio 2024, è stata semplificata la gestione delle richieste di assistenza integrando reclami, modifiche di servizio, ricorsi per multe e oggetti smarriti in un unico **Form Web**. Questo nuovo strumento guida il cliente nella compilazione, consente l'invio di file e foto, e ha permesso di ridurre i tempi di gestione, migliorare la precisione delle segnalazioni e aumentare la soddisfazione del cliente.

Inoltre, è attivo un servizio di messaggistica via **web chat**, che consente di interagire direttamente con il Contact Center in caso di difficoltà nel trovare informazioni online. I clienti tesserati e registrati ricevono aggiornamenti periodici via e-mail, personalizzati in base alla zona di viaggio più frequente, mentre con gli **RSS** è possibile rimanere aggiornati in tempo reale su notizie e modifiche alle linee di trasporto. Autoguidovie collabora con importanti travel planner come **Moovit** e **Google Transit**, offrendo strumenti avanzati per diffondere avvisi in tempo reale e permettere agli utenti di selezionare le linee "preferite", migliorando ulteriormente l'esperienza di viaggio e l'efficienza della comunicazione.

PROGETTO BUSLOVERS

Nel 2025 Autoguidovie ha lanciato e promosso il progetto **Bus Lovers**, la prima **community dedicata a chi viaggia in bus** e condivide abitudini e spostamenti. Per chi si iscrive al portale dedicato, accessibile a tutti i clienti di Autoguidovie con un account attivo sull'App o sul sito, sono previsti una serie di benefit come sconti e cashback su prodotti ed esperienze che riguardano la vita di tutti i giorni.

Dolomiti Bus

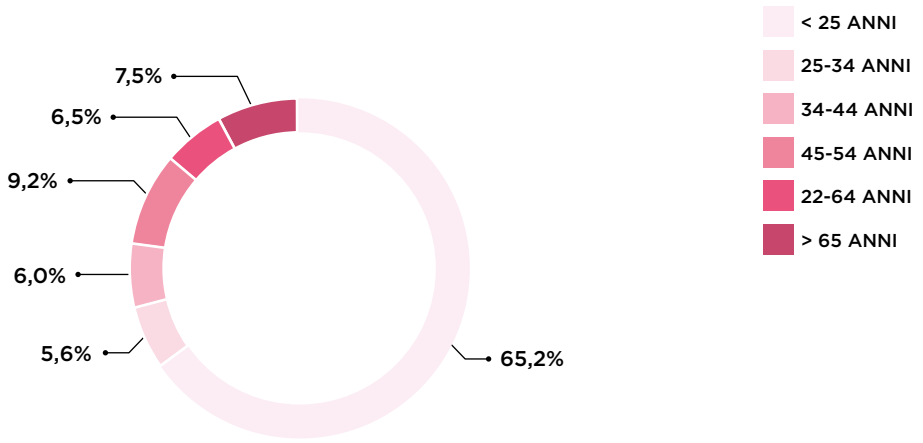
Per facilitare l'accesso al servizio a chiamata "Trillo", Dolomiti Bus ha scelto di potenziare il proprio **contact center**, privilegiando il **canale telefonico come modalità principale di interazione con l'utenza**.
Nel 2025 le chiamate ricevuto dal contact center sono state 52.800, di cui 20.000 per il servizio a chiamata Trillo.

Questa scelta risponde all'esigenza di offrire un supporto soprattutto nelle fasi di **informazione e prenotazione** del servizio, rendendo più semplice l'utilizzo per tutte le fasce della popolazione, incluse quelle meno abituate ai canali digitali. Attraverso il call center dedicato, Dolomiti Bus garantisce assistenza personalizzata e tempestiva, contribuendo a rendere Trillo una soluzione di mobilità realmente flessibile e vicina ai bisogni del territorio.

PERFORMANCE DI MOM
CLIENTI

AZIONI E KPI	2024	2025
PASSEGGERI TRASPORTATI	27,3 MLN	27,7 MLN
PASSEGGERI CHE UTILIZZANO IL SERVIZIO PER MOTIVI DI STUDIO	61,1%	66,5%
SODDISFAZIONE DEI CLIENTI MISURATA TRAMITE *CUSTOMER SATISFACTION*	7,05/10 la soddisfazione complessiva	7,34/10 la soddisfazione complessiva
RECLAMI	2.259	2.864
TEMPO MEDIO DI RISPOSTA AI RECLAMI	6 GIORNI	7 GIORNI
TITOLI CON AGEVOLAZIONI TARIFFARIE	12.380	12.759

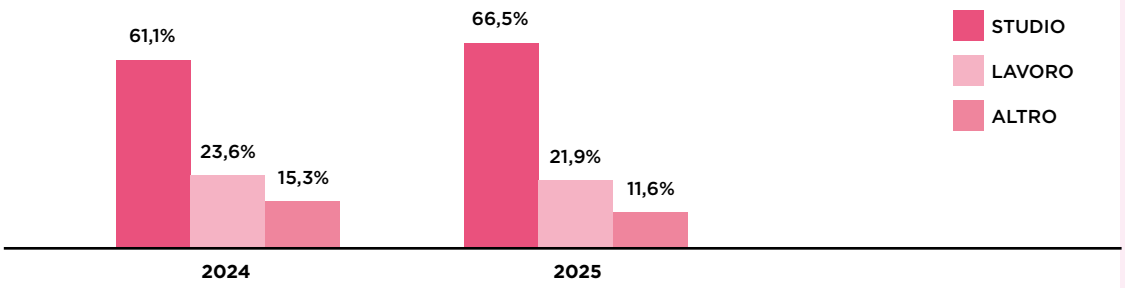
VIAGGIATORI MOM PER FASCIA D'ETÀ



60,3% PERCENTUALE DI PASSEGGERI DONNE CHE USUFRUISCONO DEI SERVIZI DI MOM[97]

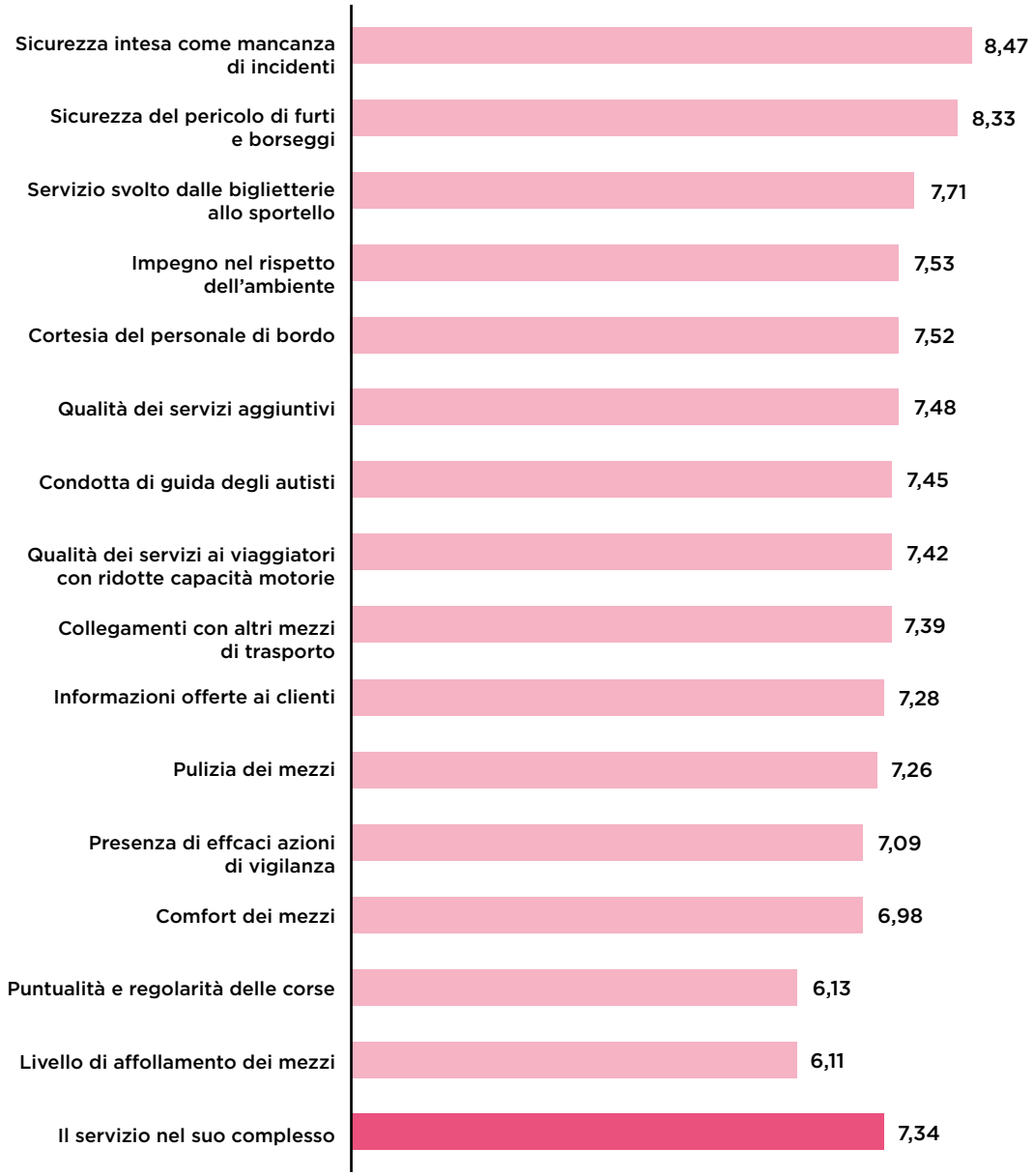
97. In base all'indagine svolta su un campione di 1.422 utilizzatori dei servizi.

PASSEGGERI PER MOTIVO DI SPOSTAMENTO

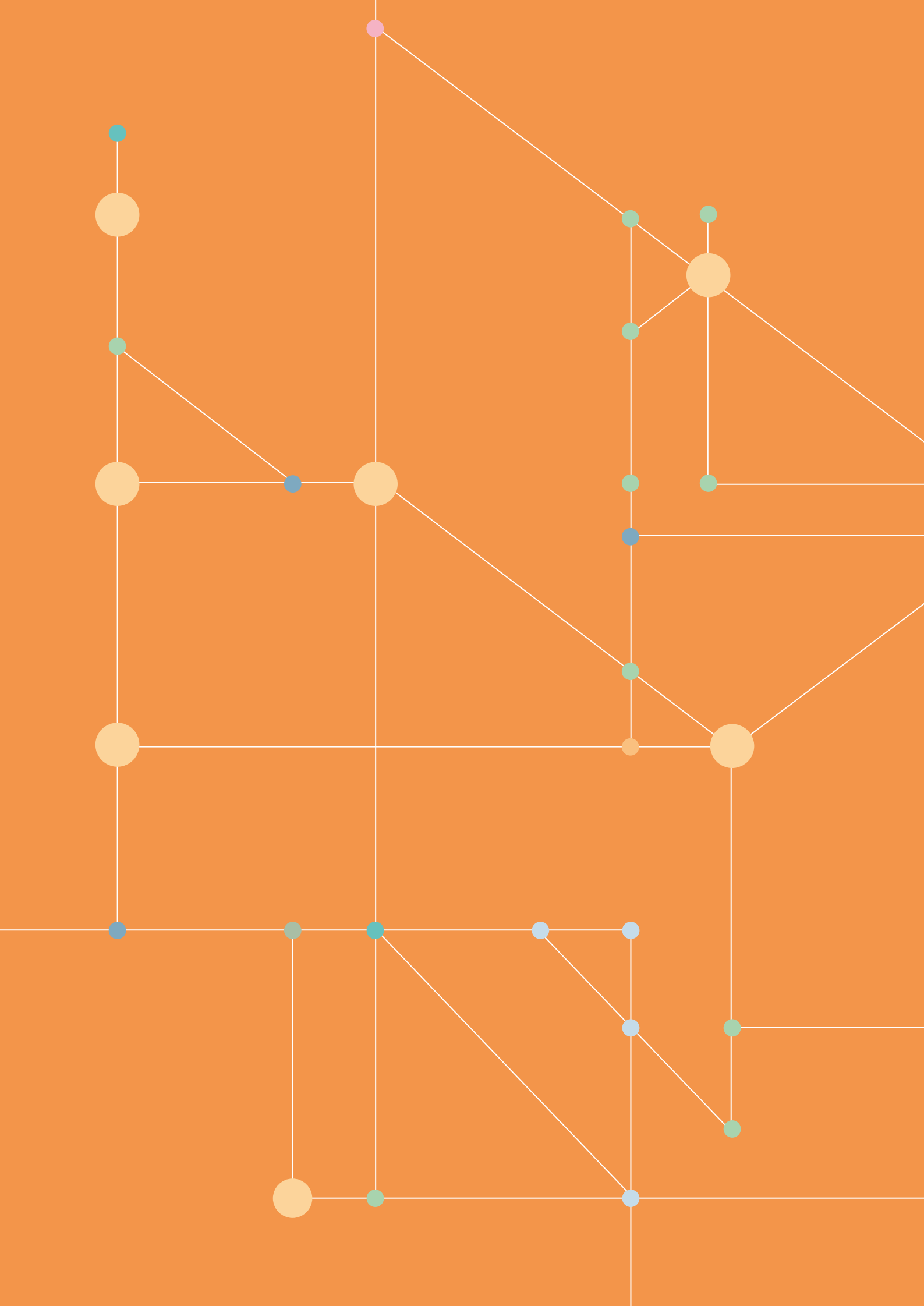


83% CLIENTI CHE DICHIARANO DI UTILIZZARE I SERVIZI MOM TUTTI I GIORNI

LA SODDISFAZIONE DEI CLIENTI



7,34 SU 10 SODDISFAZIONE MEDIA PER IL SERVIZIO



CONDOTTA DI BUSINESS

HIGHLIGHTS 2025

11
CERTIFICAZIONI POSSEDUTE DA AUTOGUIDOVIE,
+ 3 DAL 2024

0
VIOLAZIONI DEL CODICE ETICO

0
SEGNALAZIONI TRAMITE IL SISTEMA WHISTLEBLOWING

545
FORNITORI DI AUTOGUIDOVIE

77,4 MLN DI EURO
VALORE DELLE FORNITURE PRINCIPALI

38%
FORNITURE PROVENIENTI DAL TERRITORIO LOMBARDO

CONDOTTA AZIENDALE

Impatti, rischi e opportunità materiali

L'analisi di doppia materialità ha identificato i seguenti impatti, rischi e opportunità materiali.

IMPATTI, RISCHI E OPPORTUNITÀ			CATENA DEL VALORE
CULTURA D'IMPRESA	**Impatto** ***Positivo effettivo***	Aumento della sensibilità sull'importanza e il ruolo della mobilità sostenibile nello sviluppo socio-economico locale e nazionale	
	Impatto ***Positivo effettivo***	Diffusione della cultura legata a etica e integrità tra soggetti parte della catena del valore	
	Rischio di transizione (medio termine)	Rischio legato all'acquisizione di aziende dovuto a potenziali non conformità non preventivamente intercettate in fase di due diligence	
	Opportunità (medio termine)	Miglioramento nell'accesso al credito grazie all'integrazione della mobilità sostenibile come tematica prioritaria nelle politiche nazionali, regionali e locali	
	Opportunità (medio termine)	Vantaggio competitivo del Gruppo Autoguidovie su requisiti di sostenibilità (ad es. flotta elettrica e certificazioni) richiesti nelle gare indette da Amministrazioni pubbliche e da privati	
IMPEGNO POLITICO E ATTIVITÀ DI LOBBYING	**Impatto** ***Positivo effettivo***	Promozione di politiche di sviluppo della mobilità sostenibile e di supporto dei lavoratori del settore tramite la partecipazione ad associazioni di settore	
	Rischio di transizione (medio termine)	Inefficacia delle attività di associazione di settore nel promuovere lo sviluppo del business di trasporto su gomma	
	Opportunità (medio termine)	Aumento della domanda di TPL e delle condizioni dei contratti del servizio grazie a politiche di supporto del settore	
CORRUZIONE ATTIVA E PASSIVA	**Impatto** ***Positivo effettivo***	Contributo alla diffusione di una cultura della prevenzione della corruzione attiva e passiva tramite apposita formazione (ad es. sul Codice Etico) e sensibilizzazione del personale, del management e degli organi di governance	

CATENA DEL VALORE A MONTE GRUPPO CATENA DEL VALORE A VALLE

Obiettivi e target

Consolidare la governance della sostenibilità e potenziare processi e strumenti a supporto della gestione etica del business

KPI	PERIMETRO	BASELINE[98]	TARGET 2026	AZIONI
Società del Gruppo che possiedono il rating di legalità	Autoguidovie	1 (3 stelle)	1 (3 stelle)	• Estensione del Rating di Legalità ad un'altra società del Gruppo • Ampliamento progressivo del sistema di certificazioni a tutto il Gruppo, sulla base di una mappatura ragionata anche ai fini della partecipazione ai procedimenti di gara • Mantenimento Rating ESG con aumento del punteggio • Miglioramento del processo di formazione su anticorruzione, Modello 231 e compliance, assicurandola costantemente ai neoassunti
	Gruppo	1,5	3	
Certificazioni possedute (per il Gruppo n. medio per società)	Autoguidovie	9,5	11	
	Gruppo	3,16	3,57	
Rating ESG	Autoguidovie	70/100	75/100	
	Gruppo	75/100 - Alta	75/100 - Alta	
Certificazione ELITE	Gruppo	Ottenuta	Mantenimento	
Dipendenti formati sul Modello 231	Autoguidovie	n.d.	100%	
	Gruppo	n.d.	100%	

Policy e modalità di gestione

Nel Gruppo Autoguidovie l'etica rappresenta un valore fondante, guida le azioni degli organi sociali, del management, del personale e dei collaboratori ed è un elemento essenziale per il successo sostenibile e la solidità dell'impresa. Nel perseguire i propri obiettivi il Gruppo promuove una cultura aziendale orientata alla sostenibilità e al rispetto verso personale, clienti, fornitori e territorio.

In questo contesto, Autoguidovie ha adottato un **Sistema di Gestione Integrato** - conforme alle norme ISO 9001:2015, ISO 14001:2015, ISO 45001:2023, ISO 39001:2016, ISO 50001:2018

98. Media 2024 – 2025.

e SA8000:2014 – e si è dotata di un **Modello 231 di Organizzazione Gestione e controllo**, di un **Codice Etico** e di una **politica per la prevenzione della corruzione** a tutela di principi di integrità e correttezza.

Il Codice Etico di Autoguidovie si applica all'intero Gruppo, con l'eccezione di Dolomiti Bus, Cavourese e STN, che dispongono di un proprio Codice Etico. Infine, Autoguidovie e Dolomiti Bus dispongono di una **procedura di whistleblowing**.

Azioni e metriche

CODICE ETICO

Dal 2015 Autoguidovie S.p.A. è dotata di Codice Etico, inteso come una vera e propria **carta dei diritti e dei doveri fondamentali**, che definisce i valori e i comportamenti etici e sociali cui sono tenute tutte le persone che operano nell'ambito dell'azienda e delle società del Gruppo. Il Codice si applica ad Autoguidovie S.p.A. e a tutte le società controllate, ad eccezione di quelle che dispongono di un proprio Codice Etico: Dolomiti Bus, Cavourese e STN. A **dicembre 2023** il Codice Etico è stato **revisionato**, insieme all'aggiornamento del Modello Organizzativo 231.

Nel 2025 a livello di Gruppo non sono state registrate violazioni del Codice Etico.

LE FUNZIONI DEL CODICE ETICO		
Contribuisce allo sviluppo di una **coscienza etica**, promuove e qualifica il **patrimonio umano**, di esperienza e di sensibilità dell'azienda, per offrire risposte soddisfacenti alle **aspettative** dei clienti e degli altri *stakeholder*.	Consente di conoscere le **corrette modalità di esercizio delle funzioni e dei poteri attribuiti** a ciascuno rispetto all'attività dell'impresa e, di conseguenza, riconoscere eventuali scostamenti dall'agire etico.	Permette di **prevenire condotte non etiche** e, tra queste, quelle non conformi a rigorosi parametri di **legalità**. Il Codice enuncia e codifica i principi etici di riferimento e le regole di comportamento basilari a cui tutti gli *stakeholder* sono chiamati a uniformarsi.

Il Codice Etico del Gruppo Autoguidovie si declina in **7 ambiti**:

AMBITO	DESCRIZIONE
Soddisfazione dei clienti	Il Gruppo Autoguidovie orienta la propria attività alla **soddisfazione dei propri clienti**, garantisce **servizi all'altezza delle migliori tecnologie esistenti, affidabili, efficaci, efficienti e di qualità**. Coltiva i rapporti con la clientela, tramite informazioni tempestive e specifiche funzioni dedicate al monitoraggio e miglioramento dei livelli di soddisfazione dell'utenza.
Rispetto delle norme giuridiche vigenti	L'**ordinamento giuridico nazionale e sovranazionale** costituisce la guida di iniziative e azioni dell'azienda che si impegna a rispettarne contenuti e prescrizioni.
Etica dei diritti e dei doveri	Le iniziative e le azioni del Gruppo sono ispirate dal **rispetto dei diritti fondamentali della persona**. Nelle relazioni con i propri *stakeholder* viene garantita equità e non discriminazione. Le Società e tutto il personale devono rispettare le leggi in materia di **concorrenza** ed escludere rigorosamente ogni fenomeno di **corruzione**.

Lealtà, trasparenza, competenza e professionalità	Gli organi sociali, il *management* e tutto il personale si impegnano a mantenere **lealtà, competenza e professionalità** nei rapporti interni all'azienda e con terzi. La lealtà implica trasparenza, evitare possibili conflitti di interessi e riservatezza. Tutto il personale, compresi consulenti e collaboratori, deve aggiornare e approfondire costantemente le proprie conoscenze in relazione a funzioni e incarichi.
Responsabilità e sviluppo sostenibile	Tutti i componenti del Gruppo sono **responsabili** delle proprie attività nell'ambito dello svolgimento del proprio lavoro e **partecipano** alla prevenzione dei rischi, alla salvaguardia dell'ambiente e alla tutela di salute e sicurezza. Autoguidovie si impegna a migliorare continuamente la **sicurezza sul lavoro** e la **tutela della salute** di operatori, personale e clienti. Si dedica alla **salvaguardia dell'ambiente e delle risorse scarse**, anche tramite formazione dedicata, **premiando** comportamenti corretti e **investendo** per ridurre l'impatto ambientale delle attività.
Eccellenza e merito	Il Gruppo Autoguidovie **seleziona il proprio personale** puntando all'**eccellenza** e al **merito**, nel rispetto delle **pari opportunità**. Il personale riceve **formazione continua** e viene periodicamente **valutato su *performance* e soddisfazione lavorativa**. Tra i parametri essenziali di valutazione vi sono **lealtà**, **etica**, **trasparenza**, **passione** e **impegno professionale**, **determinazione**, **professionalità** e capacità di generare **coesione**. Nella scelta dei **partner fornitori** il Gruppo utilizza criteri oggettivi, **trasparenti** e non discriminatori, basati su **qualità**, **prezzo** e altri requisiti.
Tutela del patrimonio aziendale, redditività, tutela del capitale sociale	Tutto il personale deve proteggere e custodire i beni affidati per l'attività lavorativa, rispettando le norme e tutelando il patrimonio delle società. La **redditività**, **valore necessario** per garantire **autosufficienza**, **sviluppo** e **crescita** dell'impresa, riflette la **qualità** del lavoro, la **soddisfazione** dei clienti e la capacità di **non gravare economicamente sulle comunità**. Il perseguimento della redditività deve rispettare i valori del Codice Etico. Il Gruppo Autoguidovie si impegna a **garantire l'integrità del capitale sociale**, la **tutela** dei partner economici, il regolare andamento del mercato, **trasparenza**, **correttezza** e **rigore** nelle **attività economiche**, **finanziarie** e **fiscali**.

MODELLO ORGANIZZATIVO 231

Coerentemente con i propri valori e il Codice Etico, la società Autoguidovie ha adottato e implementato un Modello Organizzativo conforme al D. Lgs 231/2001. Il Modello è finalizzato alla **prevenzione di azioni illecite** in rapporto alle quali la Società stessa potrebbe essere riconosciuta penalmente responsabile e quindi passibile di sanzioni. La sua introduzione e le sue revisioni sono state accompagnate da una significativa azione di **formazione e sensibilizzazione del personale**.

Tutte le società controllate da Autoguidovie sono tenute a conformarsi ai principi del Modello organizzativo 231 e del Codice Etico. Cavourese, Dolomiti Bus e STN hanno adottato e implementato un proprio Modello Organizzativo e si sono dotate di un apposito **Organismo di Vigilanza**. Adda Bus ha avviato il processo per poter adottare un proprio modello nel 2026. A tutte le altre Società controllate, che per dimensioni operative non hanno l'obbligo di sviluppare un proprio modello, si applicano i principi del Modello di Autoguidovie.

Ad oggi il Modello di Organizzazione Gestione e Controllo è stato **revisionato 3 volte**, l'ultima nel 2025 con una revisione relativa alla mappatura dei reati in linea con le nuove indicazioni normative, applicata sia sul modello di Autoguidovie sia su quello di STN di Dolomiti Bus e Cavourese.

PREVENZIONE DELLA CORRUZIONE

Autoguidovie ha adottato una **politica anticorruzione** che individua nella **Funzione per la Prevenzione della Corruzione** (FCPC) il soggetto indipendente e autorevole incaricato di garantirne l'attuazione. La politica, finalizzata alla prevenzione della corruzione sia attiva sia passiva, al miglioramento continuo del sistema di gestione della prevenzione della corruzione e alla definizione delle modalità di gestione delle eventuali violazioni, **si applica a tutti i dipendenti di Autoguidovie ed è comunicata a tutti i livelli dell'organizzazione**.

Nel 2025 il Gruppo non ha registrato alcun caso accertato di corruzione, né attiva né passiva. In linea con il 2024, **non si sono verificate condanne per violazioni delle leggi anticorruzione** e non sono state applicate ammende o sanzioni pecuniarie. In nessuna società del Gruppo sono stati riscontrati casi di licenziamento o sanzioni disciplinari rivolte a lavoratori a seguito di episodi di corruzione e non è stato necessario chiudere o non rinnovare contratti con partner commerciali per motivazioni riconducibili a comportamenti corruttivi. Nel complesso, nel 2025, **si conferma l'assenza di violazioni delle normative anticorruzione** e l'efficacia delle misure di prevenzione e controllo adottate.

EPISODI DI CORRUZIONE	2024	2025
CASI ACCERTATI DI CORRUZIONE ATTIVA O PASSIVA	0	0
CONDANNE PER VIOLAZIONE DELLE LEGGI CONTRO CORRUZIONE ATTIVA E PASSIVA	0	0
IMPORTO DELLE AMMENDE PER VIOLAZIONE DELLE LEGGI CONTRO CORRUZIONE ATTIVA E PASSIVA	0	0
NUMERO DI CASI ACCERTATI IN CUI I LAVORATORI SONO STATI LICENZIATI O SANZIONATI	0	0
NUMERO DI CASI ACCERTATI RELATIVI A CONTRATTI CON PARTNER COMMERCIALI CHE SONO STATI TERMINATI O NON RINNOVATI A CAUSA DI EPISODI DI CORRUZIONE	0	0

SEGNALAZIONI WHISTLEBLOWING

Autoguidovie si è dotata di un **canale dedicato alle segnalazioni interne di illeciti**, adottato anche dalle società **Dolomiti Bus, Cavourese e STN**, in ottemperanza al D.Lgs n. 24/2023 e alla direttiva UE n. 1937/2019. Tale direttiva riguarda la protezione delle persone che segnalano violazioni di norme nazionali o dell'Unione europea di cui si è venuti a conoscenza nel contesto lavorativo, lesive dell'interesse pubblico o dell'integrità dell'ente privato.

A tal fine è stata implementata una **piattaforma digitale**, conforme agli standard di riferimento, **aperta a tutte le Società del Gruppo**, sia quelle controllate senza Modello 231 sia quelle che si sono dotate di un Modello proprio, accessibile al link: *https://digitalroom.bdo.it/autoguidovie/home.aspx*.

L'**Organismo di Vigilanza** garantisce il rispetto del principio di riservatezza mentre il **CdA** garantisce il rispetto delle misure per la protezione della persona segnalante. Sono previste adeguate misure per proteggere i segnalanti da eventuali ritorsioni e l'applicazione di sanzioni verso i responsabili di ritorsioni o tentativi di ostacolo alle segnalazioni.

Nel 2025 il Gruppo Autoguidovie non ha ricevuto segnalazioni tramite il sistema del whistleblowing.

FORMAZIONE E DIFFUSIONE DELLA CULTURA ALLA LEGALITÀ

Autoguidovie, Cavourese, STN e Dolomiti Bus si impegnano a promuovere attività formative rivolte a tutto il personale con l'obiettivo di rafforzare la consapevolezza **su principi normativi, presidi organizzativi adottati dall'azienda e comportamenti corretti** da tenere nello svolgimento delle attività lavorative.

La formazione ha approfondito, in primo luogo, **il D.Lgs. 231/01**, illustrandone l'impianto normativo, le finalità e le principali implicazioni per l'organizzazione e per i soggetti che operano al suo interno. È stato inoltre analizzato il **Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo** previsto dal decreto, unitamente al ruolo e alle funzioni dell'Organismo di Vigilanza **(OdV)**, con particolare attenzione alle **attività sensibili** individuate nell'ambito dei processi aziendali. Inoltre, è stata svolta formazione sugli **elementi fondamentali del sistema di controllo interno** e ai meccanismi di segnalazione, inclusi gli strumenti di **whistleblowing**. Infine, è stata prevista una formazione sull'analisi di **casi aziendali e modelli comportamentali**, al fine di tradurre i principi normativi e organizzativi in esempi concreti, favorendo la comprensione delle corrette modalità operative e dei comportamenti attesi in situazioni potenzialmente a rischio.

AUTOGUIDOVIE - COPERTURA DELLA FORMAZIONE	2024	2025
Funzioni a rischio		
Totale delle funzioni a rischio	19	19
Percentuale di funzioni a rischio coperte da programmi di formazione anti-corruzione e anti-riciclaggio	100%	100%
Dipendenti delle funzioni a rischio (*personale non viaggiante*)		
Totale dipendenti delle funzioni a rischio	88	112
Percentuale dipendenti delle funzioni a rischio destinatari della formazione	100%	100%
Totale ore di formazione online	264	336
Dirigenti		
Totale Dirigenti *(Management board)*	19	19
Percentuale dirigenti destinatari della formazione	100%	100%
Totale ore di formazione online	57	57
Altri lavoratori propri[99]		
Totale altri lavoratori propri	9	9
Percentuale altri lavoratori propri destinatari della formazione	100%	100%
Totale ore di formazione online	27	30

A seguito della revisione del modello 231 avvenuta nel 2025, Autoguidovie ha svolto in media 3 ore di formazione online per tutti i dipendenti delle 19 funzioni a rischio[100], i dirigenti e altri lavoratori.
In STN, la formazione - per un totale di 18 ore online - è stata erogata a 6 persone, il 100% dei dipendenti appartenenti alle funzioni di rischio. In Cavourese e Dolomiti Bus la formazione, prevista nel 2025 per la totalità dei dipendenti delle funzioni di rischio, rispettivamente 16 e 48 persone, è stata svolta nei primi mesi del 2026.

99. Includono alcune figure junior della funzione Operation, che lavorano a stretto contatto con gli autisti nei depositi.
100. C.d.A, Acquisti, Amministrazione e Finanza, C.d.G, Direzione Corporate, HR People Transformation, HR Relazioni Industriali, Immobili, ICT, Materiale Rotabile, Marketing e Comunicazione, Operation, PGS, Sicurezza, Sinistri, Strategie e Sviluppo Business, Sviluppo Belluno, Sviluppo Treviso.

RATING DI LEGALITÀ

Il **rating di legalità**, riconosciuto dell'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato, è uno strumento introdotto per promuovere comportamenti etici e trasparenti nelle imprese. Il rating valuta la correttezza gestionale e l'adozione di buone pratiche aziendali e si basa su un punteggio espresso in stelle, da 1 a 3. Il Rating ha durata di due anni dal rilascio ed è rinnovabile su richiesta.

All'interno del Gruppo possiedono il rating di legalità Autoguidovie e Cavourese:

- **Cavourese** ha ottenuto il rating nel 2024 con punteggio di **2 stelle++**
- **Autoguidovie** ha ottenuto il rating nel 2025 con punteggio **3 stelle**, il valore massimo che indica un elevato livello di affidabilità, trasparenza e cultura della legalità.

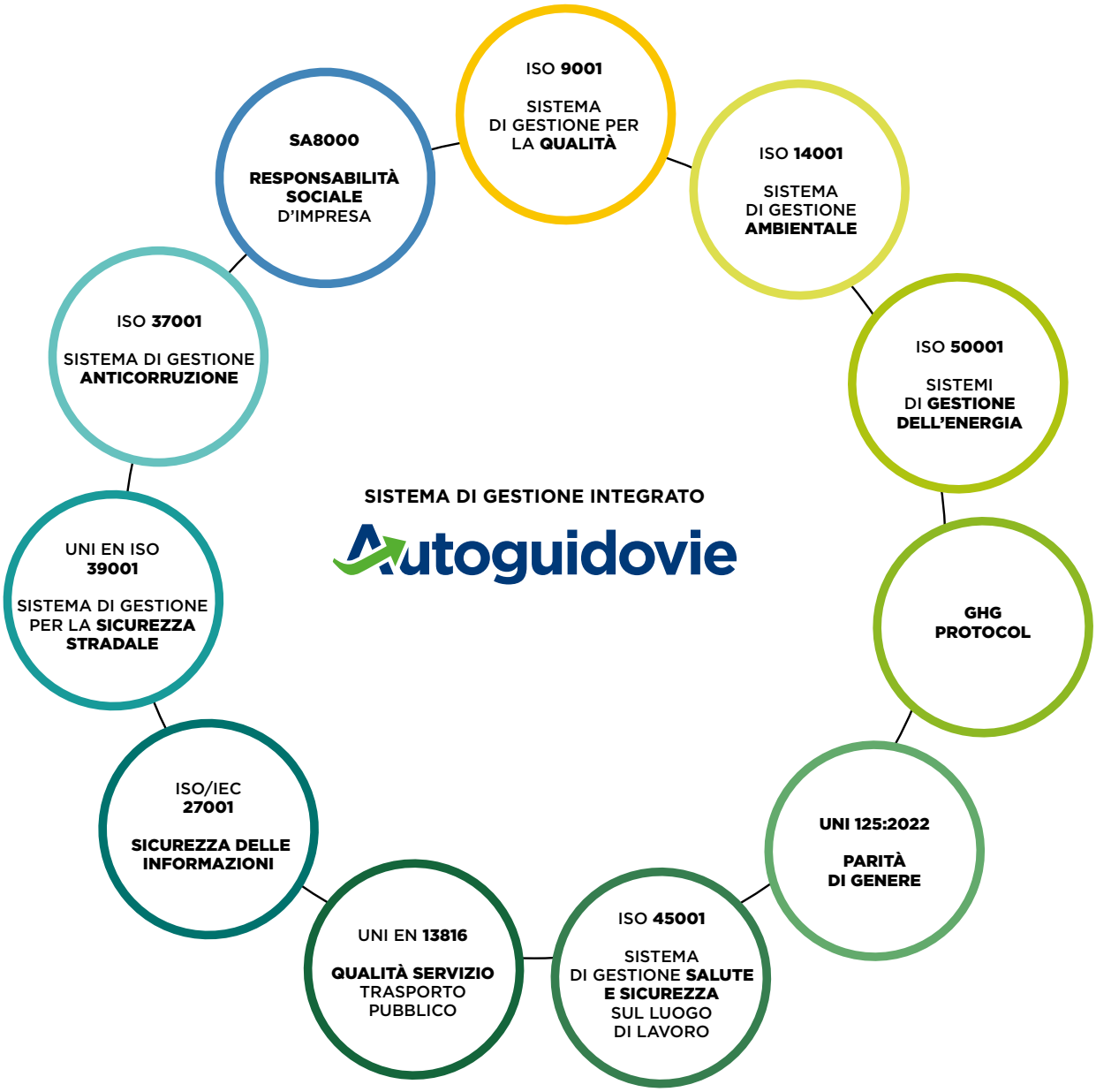
STN ha avviato percorso di ottenimento del rating, che avverrà nel 2026.

SISTEMI DI GESTIONE E CERTIFICAZIONI

Per il Gruppo Autoguidovie, i sistemi di gestione e le certificazioni rappresentano strumenti fondamentali a supporto dell'organizzazione, contribuendo all'**efficacia operativa**, al **miglioramento continuo in termini di prestazioni e qualità** e alla **conformità normativa**. Tali strumenti consentono di mantenere alta l'attenzione su aspetti strategici per l'azienda, garantendone la tracciabilità attraverso audit periodici e la trasparenza mediante certificazioni rilasciate da enti terzi.

Autoguidovie S.p.A. svolge un ruolo di coordinamento per l'implementazione e il mantenimento delle certificazioni all'interno del Gruppo. **Ogni società dispone di un proprio sistema di gestione autonomo**, aggiornato regolarmente secondo gli standard di riferimento e in coerenza con le procedure condivise con la capogruppo.

Di seguito sono elencate le certificazioni implementate e mantenute da **Autoguidovie** e da parte delle società controllate:



Certificazioni possedute da Autoguidovie S.p.A. al 31 dicembre 2025.

NORMA	AUTOGUIDOVIE	DOLOMITI BUS	CAVOURESE	STN	GIROBUS	VENETIANA	ADDA BUS
UNI EN ISO 14001:2015 Sistema di gestione ambientale	*		*	*			
GHG PROTOCOL	*						
ISO 50001 Sistemi di gestione dell'energia	*						
UNI EN ISO 45001:2018 Sistema di gestione della sicurezza e della salute sul luogo di lavoro	*	*	*	*			
UNI 125:2022 Parità di genere	*						
UNI EN ISO 9001:2015 Sistema di gestione per la qualità	*	*	*	*	*		
UNI EN 13816:2002 Trasporto pubblico di passeggeri	*	*					
UNI EN ISO 39001:2016 Sistema di gestione per la sicurezza stradale	*	*					
UNI EN ISO 37001:2016 Sistema di gestione anticorruzione	*						
SA8000 Responsabilità sociale d'impresa	*						
ISO/IEC 27001:2017 Sicurezza delle Informazioni	*						

* CERTIFICAZIONI OTTENUTE NEL 2025

NUOVE CERTIFICAZIONI

Nell'arco del 2025 il Gruppo Autoguidovie ha ampliato il proprio sistema certificativo, ottenendo nuove certificazioni che riflettono la volontà di rafforzare la propria organizzazione, accrescere la consapevolezza interna e migliorare l'impatto delle proprie attività. L'adozione di nuovi sistemi certificati rappresenta non solo un **requisito di conformità**, ma un'opportunità per promuovere una **cultura aziendale inclusiva e innovativa**, e contribuire concretamente alla transizione sostenibile della propria impresa verso nuovi concetti di business.

AUTOGUIDOVIE
Uni PdR 125:2022: Certificazione sulla Parità di Genere

Nel 2025 Autoguidovie ha completato il percorso per l'ottenimento della Certificazione della Parità di Genere secondo la UNI/PdR 125:2022, avviato nel 2024. Il processo ha previsto

l'analisi dei dati interni attraverso una survey rivolta a tutto il personale, la mappatura delle politiche e delle pratiche aziendali in tema di parità, e la definizione di indicatori misurabili secondo i sei ambiti previsti dalla prassi: cultura e strategia, governance, processi HR, equità salariale, tutela della genitorialità e conciliazione vita-lavoro.

L'obiettivo della certificazione è **promuovere un ambiente di lavoro inclusivo, valorizzare le diversità e garantire pari opportunità**, rafforzando l'allineamento tra valori aziendali e prassi operative. A tal fine, Autoguidovie ha istituito un **Comitato per la Parità di Genere** e ha avviato un piano di miglioramento continuo, centrato su comunicazione, formazione e monitoraggio dei risultati.

ISO 50001: SISTEMI DI GESTIONE DELL'ENERGIA

Nel 2025 Autoguidovie ha concluso il percorso, avviato nel 2024, volto a ottenere la certificazione ISO 50001, con l'obiettivo di consolidare una **gestione efficiente, trasparente e sostenibile dell'energia**. Il processo ha previsto un'attenta analisi dei consumi, la definizione di obiettivi di miglioramento energetico, l'adozione di misure operative e tecnologiche mirate, e il coinvolgimento attivo del personale in un sistema di gestione conforme alla norma. Questa certificazione rappresenta un **traguardo strategico nella transizione energetica dell'azienda**, contribuendo al miglioramento continuo dei processi e alla riduzione dell'impatto economico e ambientale della risorsa energetica.

GHG PROTOCOL

A ottobre 2025, Autoguidovie ha ottenuto la certificazione del proprio inventario di emissioni di gas a effetto serra (GHG) di Scopo 1 e 2[101], secondo i requisiti del **Greenhouse Gas Protocol**, standard internazionale più diffuso per misurare, gestire e rendicontare le emissioni di gas a effetto serra delle organizzazioni. La verifica, svolta da un ente terzo indipendente, ha preso in analisi la sola capogruppo Autoguidovie, il perimetro organizzativo dell'inventario dei gas a effetto serra (GHG) ha compreso la sede centrale e i siti operativi[102], il parco autobus e il parco mezzi di servizio. Il processo ha previsto alcune interviste ai responsabili di area, durante le quali sono stati approfonditi i temi emersi dall'analisi della documentazione, la coerenza del Rapporto GHG con le evidenze disponibili, l'adeguatezza delle fonti dati e dell'approccio metodologico adottato.

ADDA BUS

La nuova società Adda Bus, nello spirito di armonizzazione con la capogruppo Autoguidovie, ha completato nel corso del 2025 l'iter di audit e ha conseguito nel 2026 le Certificazioni **UNI EN ISO 9001:2015, UNI EN ISO 14001:2015 e UNI EN ISO 45001:2018**.

101. La certificazione è riferita allo Scopo 1 e Scopo 2 Location Based, relativamente all'anno 2024. Non è stato preso in analisi lo Scopo 3.
102. La sede centrale e la principale sede operativa di Autoguidovie sono a Milano, rispettivamente in via Marco Fabio Quintiliano 18 e in via Marignano 77.

LA GESTIONE DELLE FORNITURE

Tutte le informazioni contenute in questo paragrafo fanno riferimento alla sola Autoguidovie Spa.

Impatti, rischi e opportunità materiali

L'analisi di doppia materialità ha identificato i seguenti impatti, rischi e opportunità materiali.

IMPATTI, RISCHI E OPPORTUNITÀ			CATENA DEL VALORE
GESTIONE DEI RAPPORTI CON I FORNITORI, COMPRESE LE PRASSI DI PAGAMENTO	**Impatto** ***Positivo potenziale*** (medio termine)	Supporto allo sviluppo delle attività economiche dei propri fornitori grazie a relazioni stabili con il Gruppo Autoguidovie e ad adeguate politiche di gestione e pagamento	
	Rischio di transizione (medio termine)	Ritardi nei tempi di pagamento da parte della Pubblica Amministrazione relativamente al corrispettivo dovuto per i servizi svolti dal Gruppo e per i contributi a sostegno degli investimenti	

CATENA DEL VALORE A MONTE · GRUPPO · CATENA DEL VALORE A VALLE

Obiettivi e target

Promuovere la sostenibilità lungo tutta la catena di fornitura

KPI	PERIMETRO	BASELINE[103]	TARGET 2026	AZIONI
Quota dei fornitori ordinari iscritti all'albo, qualificati secondo criteri ESG	Autoguidovie	n.d.	50% valutazione	• Invio del nuovo questionario a tutti i fornitori Autoguidovie e valutazione dei parametri ESG • Prevista al 2026 l'implementazione in Dolomiti Bus della procedura e del sistema gestionale Business Central con invio del questionario i fornitori (valutazione nel 2027)
	Gruppo	n.d.	50% valutazione (solo Autoguidovie) 100% fornitura questionari Dolomiti Bus	

103. Media 2024 – 2025.

Policy e modalità di gestione

In merito all'approvvigionamento di beni e servizi, Autoguidovie adotta diverse procedure volte a:

- garantire il rispetto delle norme giuridiche di riferimento, del **Modello di Organizzazione Gestione e Controllo** adottato a norma del D.Lgs 231/2001 e del sistema di governance aziendale in vigore, inclusa la Politica Anticorruzione
- rispettare, nel processo di approvvigionamento, i principi di economicità, tempestività, efficacia, attenzione alla sostenibilità
- assicurare parità di trattamento dei fornitori
- garantire la dovuta diligenza nella verifica della conformità dei fornitori allo Standard SA8000 e al sistema di gestione integrato aziendale.

Nell'ambito della qualifica dei fornitori e sopra determinate soglie di spesa, ai fornitori viene somministrato un **questionario per la qualifica del fornitore** che completa la valutazione economico-patrimoniale realizzata per l'Azienda da soggetti esperti in valutazioni di affidabilità, rischio di credito e solidità.
L'implementazione di tali procedure si sta estendendo alle altre società del Gruppo. Nel 2025 è stata avviata la prima fase in Dolomiti Bus, mentre nel corso del 2026 si prevede di coinvolgere Cavourese e STN.

Azioni e metriche

Nel 2025 il totale del valore delle forniture di Autoguidovie[104] è pari a **77,4 milioni di euro**, in aumento del 21,5% dal 2024. L'aumento del valore delle forniture è principalmente legato al **proseguimento del piano di rinnovo del Parco Bus** che comprende l'introduzione nella flotta di **autobus elettrici**, il cui costo d'acquisto è sensibilmente maggiore rispetto agli autobus alimentati con combustibili fossili. Parte della flotta acquistata nel 2025, entrerà in funzione nel 2026 al completamento delle attività di collaudo e dell'implementazione dei sistemi di rifornimento. L'aumento degli autobus elettrici ha portato a una **riduzione del 5,4% del valore delle forniture di gasolio** a fronte di un prezzo medio del gasolio rimasto sostanzialmente invariato tra 2024 e 2025.

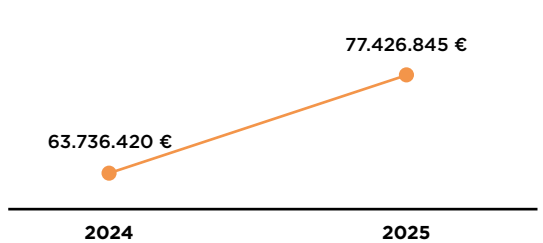
Gli investimenti in ICT e tecnologie di bordo sono cresciuti del 41,2% dal 2024 sia per attrezzare la flotta con le migliori tecnologie di bordo sia per i crescenti investimenti in intelligenza artificiale.

104. Il capitolo relativo alle forniture comprende dati relativi alla sola Autoguidovie S.p.A.

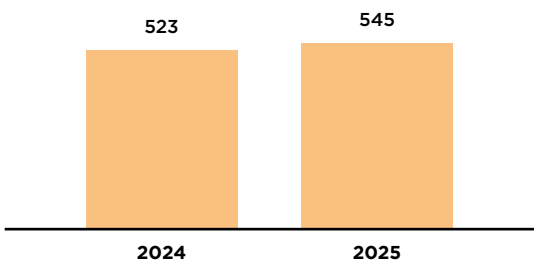
CATEGORIE	VALORE DELLE FORNITURE 2024	VALORE DELLE FORNITURE 2025	% SUL TOTALE 2025	NR. FORNITORI* 2025	DESCRIZIONE
AUTOBUS	14.394.866 €	25.874.527 €	33,4%	10	Acquisto di autobus
CARBURANTE	15.279.367 €	14.453.816 €	18,7%	12	Carburante per autobus e auto (serbatori interni e tessere carburanti)
MANUTENZIONI AUTOBUS	11.776.536 €	12.341.073 €	15,9%	112	Full service bus e pneumatici, ricambi bus, riparazioni e manutenzioni esterne, lubrificanti, consumabili per officina, pulizie bus
ICT E TECNOLOGIE DI BORDO	5.434.130 €	7.671.679 €	9,9%	96	Hardware, Software e relativa manutenzione, servizi professionali, telefonia mobile, e servizi in SaaS
GESTIONE IMMOBILI E INFRASTRUTTURE	4.117.145 €	5.442.619 €	7,0%	112	Manutenzioni, affitti (posteggi, depositi, uffici), *leasing* immobiliari, pulizia fabbricati, utenze (acqua, EE), smaltimento rifiuti, vigilanza, mobili
SUBAFFIDAMENTI E PERSONALE ESTERNO	4.958.685 €	4.610.237 €	6,0%	11	Servizi in sub-affidamento e servizi con personale esterno impiegato principalmente nelle attività di controlleria titoli di viaggio e assistenza alla clientela
SPESE PER IL PERSONALE	3.915.952 €	3.608.737 €	4,7%	122	Formazione, visite mediche, divise, mensa, liberalità, consulenti legali, spese per noleggio auto, spese per trasferte
GESTIONE TITOLI DI VIAGGIO	2.905.280 €	2.603.369 €	3,4%	80	Titoli di viaggio, marketing, sistema di bigliettazione elettronica, call center, infopoint, progetti e materiali informativi
ALTRO	954.458 €	820.787 €	1,1%	142	Altre voci accessorie (tra cui spese legali e per servizi amministrativi, cancelleria)

***La somma dei fornitori delle singole categorie è superiore al numero totale dei fornitori poiché alcuni di questi procurano ad Autoguidovie più beni/servizi in categorie diverse e sono perciò conteggiati più volte.**

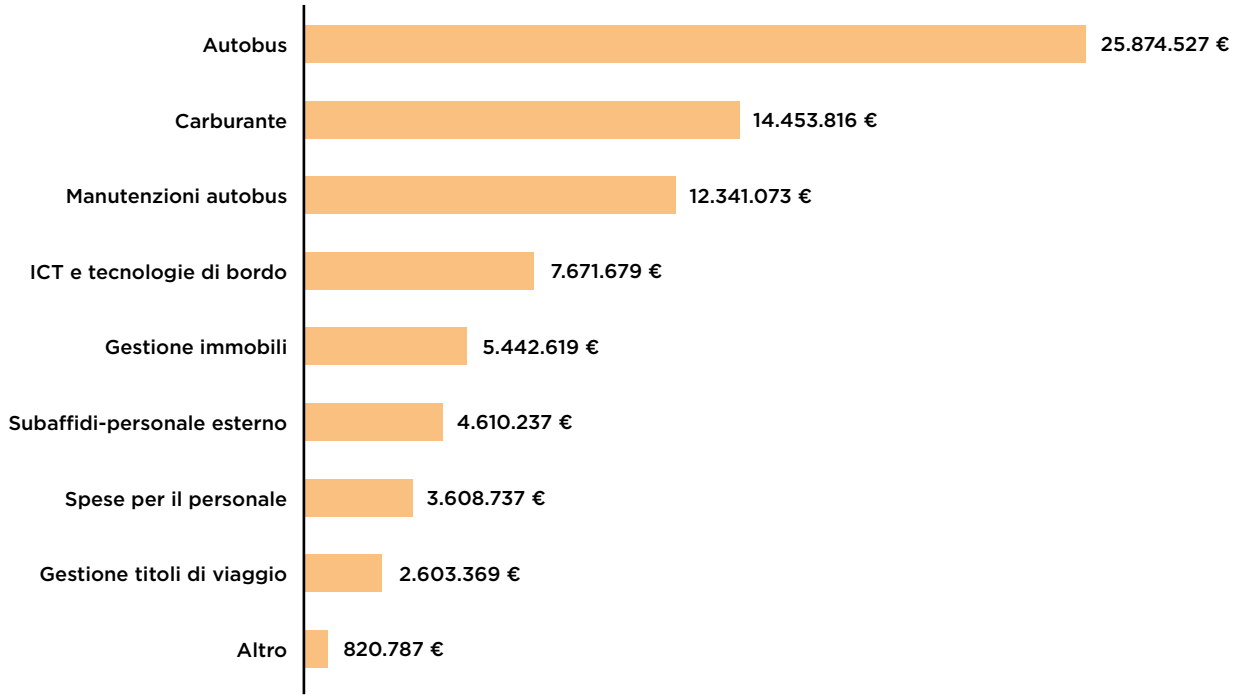
VALORE DELLE FORNITURE



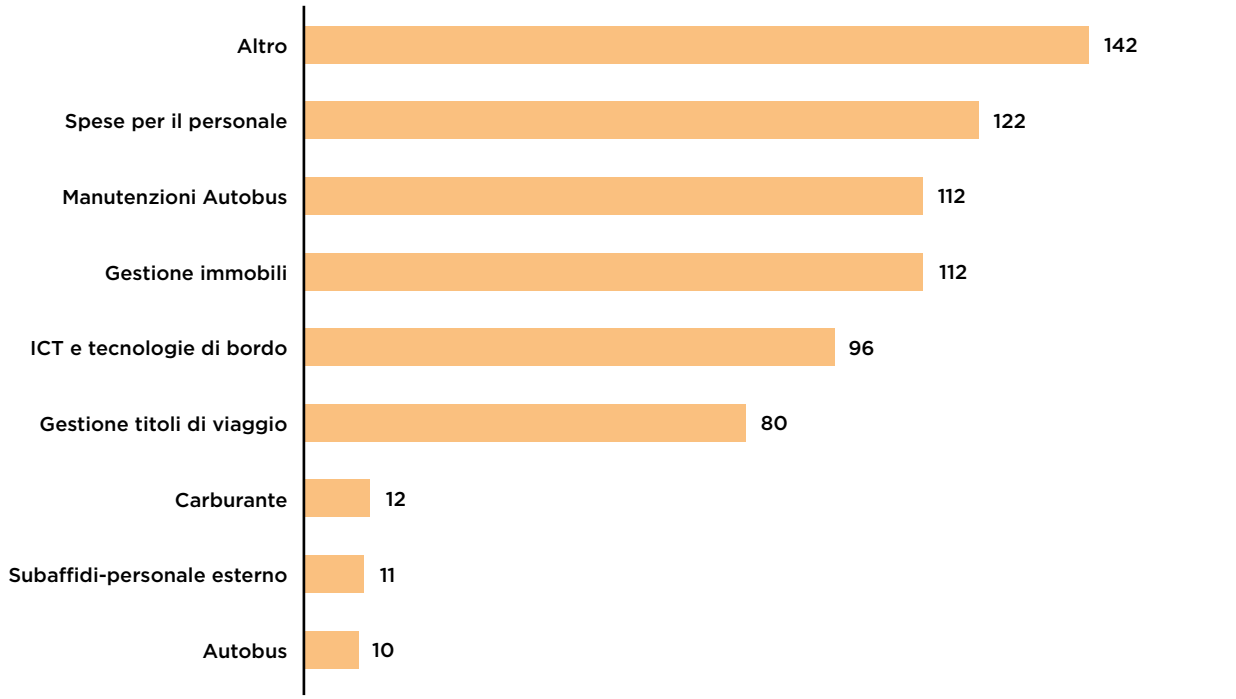
FORNITORI



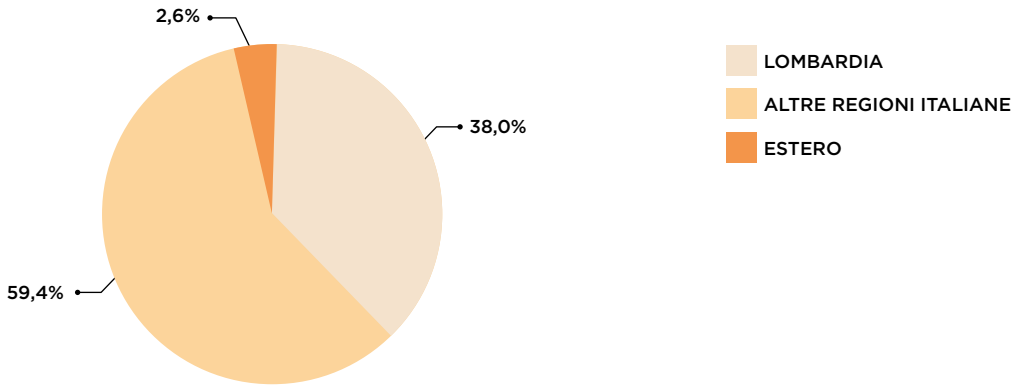
VALORE DELLE FORNITURE PER TIPOLOGIA - 2025



FORNITORI PER TIPOLOGIA - 2025

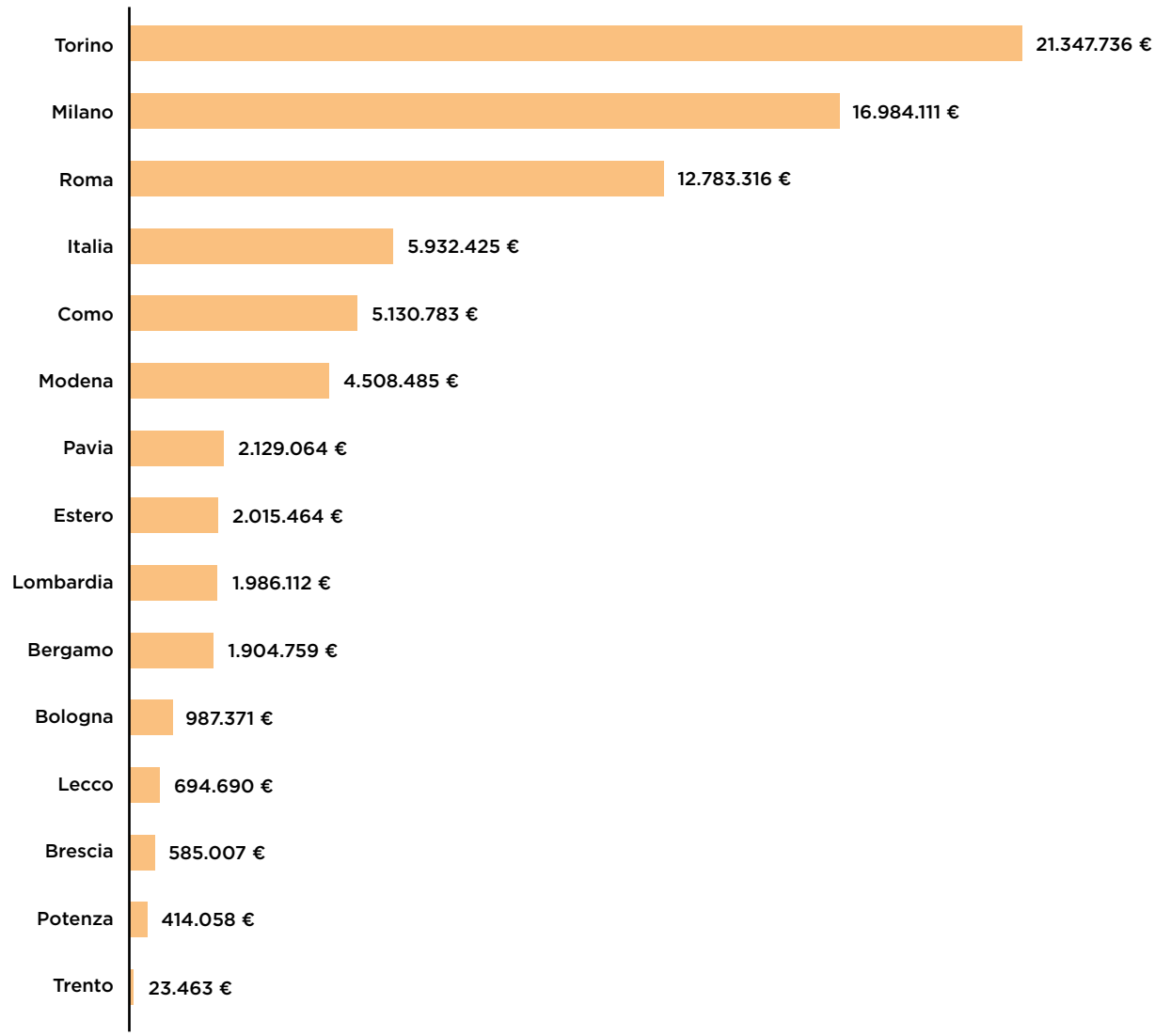


DISTRIBUZIONE GEOGRAFICA DEI FORNITORI - 2025



38% VALORE DELLE FORNITURE PROVENIENTE DALLA LOMBARDIA, IN RIDUZIONE DAL 2024 (45%)

DISTRIBUZIONE GEOGRAFICA DEI FORNITORI PER PROVINCIA - 2025



Procedure di pagamento

Il Gruppo Autoguidovie adotta prassi di pagamento improntate a **trasparenza, puntualità e coerenza** nell'ottica di assicurare la massima **chiarezza e tracciabilità**. Il processo di gestione dei pagamenti è strutturato per garantire il rispetto degli impegni contrattuali e favorire relazioni di fiducia con i fornitori.

Il **tempo medio di pagamento (DPO) di Gruppo è, di norma, tra 60 e 90 giorni**. Nel 2025 il valore ha raggiunto i **149 giorni**. Il dato è influenzato da numerose fatture elettroniche emesse per la fornitura di autobus con significativo anticipo rispetto all'effettiva consegna e al collaudo dei mezzi. Tali fatture risultano registrate come non pagate in quanto non è stato rispettato dal fornitore il dettato contrattuale. **Nel 2025 non sono state ricevute contestazioni relative ai ritardi di pagamento**.

La responsabilità sociale e ambientale dei fornitori

GESTIONE RESPONSABILE DELLE FORNITURE E CLAUSOLE DI COMPLIANCE CONTRATTUALE

Per garantire un elevato standard etico e di sostenibilità lungo l'intera catena di fornitura, Autoguidovie prevede l'inserimento sistematico, in tutti i contratti con i fornitori, di specifiche **clausole di compliance**.

In particolare, i fornitori sono tenuti a:

- prendere visione e rispettare i principi del Codice Etico, del Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ex D.Lgs. 231/01 e della Politica Anticorruzione
- aderire ai principi aziendali in materia di qualità, ambiente, sicurezza e responsabilità sociale, impegnandosi a diffonderli anche presso il proprio personale
- conformarsi ai requisiti di responsabilità sociale definiti dal sistema di gestione aziendale.

La violazione grave di tali principi comporta la possibile risoluzione del contratto, a tutela dell'integrità e della reputazione del Gruppo.

Autoguidovie promuove l'allineamento progressivo dei contratti esistenti a tali standard, prevedendo l'adeguamento anche tramite atti integrativi, ove necessario.

GARE PER ACQUISTO DI AUTOBUS

Per l'acquisto di autobus o di altri beni o servizi strumentali al servizio pubblico di trasporto, finanziati da apposite risorse pubbliche, la Società applica le norme del **Codice dei Contratti Pubblici** (D.lgs. n. 36/2023 e s.m.i.), **settori speciali**, in quanto richiesto dalla disciplina dei relativi finanziamenti.

In particolare, tutte le gare a evidenza pubblica per l'acquisto di autobus aggiudicate tra il 2024 e il 2025, hanno previsto tra i criteri premianti il **possesso di certificazioni ambientali e sociali,** in particolare:

- **Certificazioni EMAS** relativi ai siti di produzione degli autobus
- **Certificazione della responsabilità sociale** ed etica SA8000
- Applicazione di LCA con ISO 14040 e 14044
- Documenti che evidenzino l'adesione ad iniziative volontarie di **comunicazione delle proprie performance ESG**.

La gestione centralizzata degli acquisti e il rafforzamento dei presidi di governance del Gruppo

Nel corso del 2025, Autoguidovie ha proseguito il percorso strutturato di **centralizzazione della funzione acquisti**, con l'obiettivo di rafforzare i presidi di **governance**, garantire maggiore **omogeneità** dei processi e valorizzare le **sinergie** tra le società controllate.

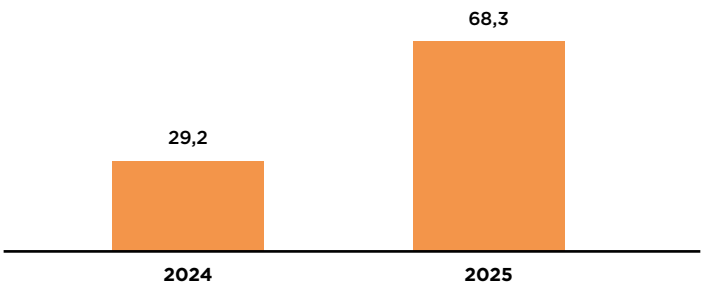
L'iniziativa è stata implementata in Dolomiti Bus, dove è stata approvata e diffusa una **nuova procedura acquisti**, che disciplina in modo organico l'intero ciclo di approvvigionamento, dalla pianificazione dei fabbisogni alla selezione dei fornitori, fino alla contrattualizzazione e al controllo dell'esecuzione della fornitura. Parallelamente, sempre in Dolomiti Bus, è stata avviata l'implementazione del **sistema gestionale Business Central**, piattaforma abilitante per la digitalizzazione e standardizzazione dei processi.

L'iniziativa rappresenta un passaggio chiave nel **rafforzamento del sistema di controllo interno** e nella **standardizzazione delle pratiche di procurement** a livello di Gruppo, contribuendo a migliorare la trasparenza, la tracciabilità e l'efficacia complessiva dei processi, in particolare quello degli acquisti, in coerenza con i principi di governance e sostenibilità promossi da Autoguidovie.

PERFORMANCE DI MOM
CONDOTTA DI BUSINESS

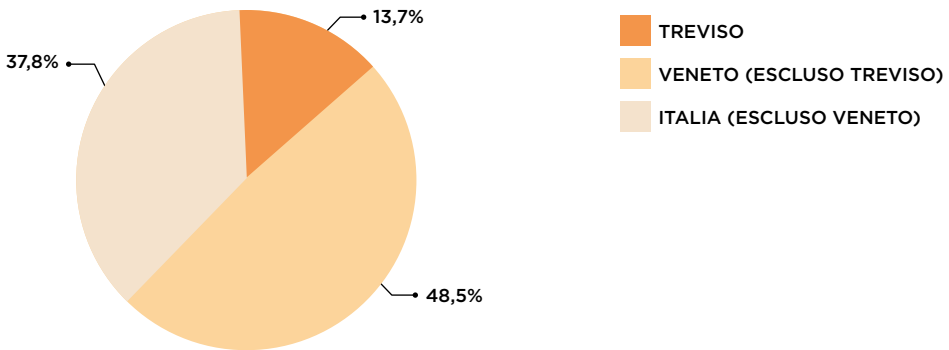
KPI	2024	2025
VALORE DELLE FORNITURE	29,2 MLN €	68,3 MLN €
FORNITURE AFFIDATE AD AZIENDE DEL TERRITORIO VENETO	73,7%	62,2%
OBBLIGO PER I FORNITORI DI BENI E SERVIZI DI PRENDERE VISIONE E DI RISPETTARE LE PRATICHE AZIENDALI IN TEMA DI ETICA E INTEGRITÀ	OBBLIGO PER TUTTI	OBBLIGO PER TUTTI

VALORE DELLE FORNITURE (MLN €)



68,3 MLN DI € IL VALORE DELLE FORNITURE, +133,9% DAL 2024

DISTRIBUZIONE GEOGRAFICA DEI FORNITORI



62,2% VALORE DELLE FORNITURE PROVENIENTE DAL VENETO, +97,8% DAL 2024

Nota Metodologica

Il Bilancio di Sostenibilità al 31 dicembre 2025 del Gruppo Autoguidovie, giunto alla decima edizione, è stato redatto su base volontaria secondo lo standard *GRI – Global Reporting Initiative*, utilizzando l'opzione di reporting *"with reference to"*, e con interoperabilità agli *European Sustainability Reporting Standards (ESRS)*, in una logica di progressivo allineamento alla Direttiva Europea *CSRD – Corporate Sustainability Reporting Directive*.

PRINCIPI PER LA DEFINIZIONE DEI CONTENUTI DEL BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ (BS)

- **Inclusività degli *stakeholder***: l'applicazione di tale principio ha portato il Gruppo a identificare i propri *stakeholder*, i temi che risultano rilevanti nella relazione con gli stessi, e a realizzare un percorso di coinvolgimento per la preparazione del BS, al fine di allineare i contenuti della rendicontazione alle loro esigenze informative.

- **Contesto di sostenibilità**: nella sezione "Identità" del BS è presente un'analisi del contesto in cui il Gruppo opera, aggiornata nel corso del 2025 alla luce dei nuovi elementi e delle tematiche emergenti in tema di mobilità, oltre che l'evidenza del contributo di Autoguidovie alla mobilità sostenibile, anche in relazione al *Decennio del Trasporto Sostenibile (2026-2035)* delle Nazioni Unite, tramite un'esplicitazione chiara della visione di sostenibilità del Gruppo nell'ambito del settore di appartenenza.

- **Materialità**: nel corso del 2025 è stata realizzata la prima analisi di doppia materialità del Gruppo - in linea con CSRD ed ESRS - che ha visto il coinvolgimento di *stakeholder* esterni ed interni di Autoguidovie e delle società controllate.

- **Completezza**: il documento è stato costruito con l'obiettivo di consentire agli *stakeholder* di avere un quadro completo delle attività svolte dal Gruppo. Il perimetro di rendicontazione, infatti, fa riferimento al Gruppo - così come indicato nel Bilancio Consolidato al 31/12/2025 - ed è comprensivo di Cavourese S.p.A., Società dei Trasporti Novaresi S.r.l., Dolomiti Bus S.p.A., Venetiana S.r.l. (inclusa la controllata Veneziana Motoscafi GT S.r.l.), Girobus Viaggi S.r.l. Inoltre, il perimetro di rendicontazione è stato ampliato includendo Adda Bus S.r.l. limitatamente ai dati dell'anno 2025, poiché la società è stata acquisita alla fine del 2024. In relazione alla società MOM, controllata dal Gruppo al 30%, si è proceduto, come per il BS 2024 all'inserimento nel documento di box dedicati per ciascuna sezione facendo riferimento al Bilancio di Sostenibilità 2025 pubblicato dalla società, in modo da valorizzare i principali KPI ESG. Le informazioni relative a Miobus by Autoguidovie S.r.l. sono state consolidate a quelle di Autoguidovie S.p.A. in tutto il documento.

Si riportano alcune specifiche relative ai seguenti capitoli:

Il Gruppo si presenta

- I dati consolidati di numero di comuni, province, linee e passeggeri trasportati escludono i passeggeri di Venetiana.

- Nel paragrafo "Andamento del mercato del Gruppo" le informazioni e i dati sono

presentati a livello consolidato di Gruppo.

- Il perimetro di rendicontazione dei KPI del capitolo "Una flotta moderna, sostenibile e sicura" per quanto riguarda gli autobus, comprende sia TPL che non TPL. Tra i veicoli non TPL sono sempre incluse le auto in servizio noleggio con conducente (NCC).

- Nel paragrafo "Servizi di mobilità e territori serviti" si fa riferimento ai chilometri di servizio TPL svolti, relativi ai contratti di servizio sottoscritti con gli enti affidanti del Gruppo Autoguidovie e MOM.

Clienti

- Nel paragrafo "I nostri passeggeri" il numero di passeggeri del Gruppo Autoguidovie include i passeggeri del servizio di Trasporto Pubblico Locale (TPL) delle società Autoguidovie, Dolomiti Bus, Cavourese, STN e Adda Bus oltre ai passeggeri dei servizi non TPL di Cavourese e STN. Sono esclusi dal conteggio i clienti di Girobus, in quanto non direttamente trasportati dai mezzi e dagli autisti del Gruppo e quindi non considerabili come passeggeri, quelli di Venetiana, per cui il dato sui passeggeri serviti non è disponibile e i contratti di subaffidamento di Autoguidovie e Cavourese.

- I dati relativi al numero di passeggeri di Autoguidovie e Adda Bus sono in parte stimati: da gennaio a settembre i valori sono effettivi, così come trasmessi al sistema regionale, quelli da ottobre a dicembre sono oggetto di stima. La suddivisione dei motivi di spostamento per studio e per lavoro dei passeggeri è stata elaborata in funzione delle fasce d'età. Si assume che gli utenti under 26 viaggino prevalentemente per motivi di studio.

Il Gruppo e le sue persone

- Tutti i dati sul personale sono rendicontati per conteggio (*headcount*) e sono relativi al solo personale presente in organico al 31.12.2025.

- La definizione di top management comprende tutti i membri del *Management Board* del Gruppo Autoguidovie.

- I dati riportati nel capitolo vengono monitorati direttamente dal Gruppo e sono stati estratti dai software gestionali delle singole società del Gruppo garantendo la tutela della privacy del personale in merito alle informazioni sensibili.

- A differenza dell'edizione del Bilancio di Sostenibilità 2024, gli stagisti non sono stati inclusi tra i dipendenti in quanto nel 2025 sono stati riclassificati come non dipendenti, in considerazione della loro assunzione tramite società di recruiting.

- Le ore di formazione rendicontate nel capitolo "Formazione e sviluppo" non comprendono la formazione su temi di salute e sicurezza, in quanto rendicontata separatamente all'interno del capitolo Salute e Sicurezza.

- Le ore medie di formazione rendicontate nel capitolo “Formazione e sviluppo” sono calcolate come rapporto tra il totale delle ore di formazione rendicontate da tutte le società del Gruppo e il numero complessivo dei dipendenti del Gruppo.

- Le modalità di calcolo dei diversi KPI sono riportati nelle apposite note esplicative a piè di pagina, in aderenza alle indicazioni metodologiche degli Standard ESRS.

- L’approfondimento dei due IRO materiali emersi dall’analisi di doppia materialità, relativi al capitolo S2 – Lavoratori nella catena del valore, è stato rinviato al prossimo esercizio.

Forniture

- I dati relativi alle forniture del Gruppo riguardano solo Autoguidovie.

Valore Ambientale

- Non sono presenti riferimenti espliciti a Girobus poiché la società non possiede mezzi propri e i consumi dell’ufficio sono inclusi nei consumi di Autoguidovie.

- I dati relativi ai rifiuti generati da Venetiana non sono disponibili in quanto gestiti dal cantiere a cui la società si appoggia per la manutenzione dei mezzi.

In particolare, si riporta di seguito un approfondimento relativamente ai coefficienti utilizzati:

Per il calcolo dei consumi energetici

- Per l’anno 2025 è stato ampliato il perimetro di analisi, includendo nel calcolo dei consumi energetici anche quelli relativi alle foresterie e alle autovetture NCC.

- Il consumo di energia da fonti nucleari è stato stimato sulla base dei dati riferiti all’Italia contenuti nel report “European Residual Mixes 2024” pubblicato da AIB, che indica una quota nucleare pari al 4,73%.

- Per la determinazione dei consumi espressi in MWh sono stati adottati i fattori di conversione DEFRA pubblicati nel 2025.

- I dati relativi all’esercizio 2024 sono stati ricalcolati rispetto a quanto riportato nelle precedenti edizioni del Bilancio di Sostenibilità, al fine di assicurarne la piena comparabilità.

Si riporta di seguito la tabella consumi energetici in GJ come previsto da standard GRI:

CONSUMI ENERGETICI IN GJ	UM	2024	2025
Energia elettrica (immobili e foresterie)	GJ	7.343	2.198
Gasolio per riscaldamento	GJ	-	-
Metano per riscaldamento (immobili e foresterie)	GJ	10.835	12.844
Gasolio per autobus (TPL e non TPL)	GJ	601.180	594.132
Gasolio per imbarcazioni	GJ	9.700	13.288
Gasolio per NCC	GJ	1.519	904
Metano per autobus	GJ	3.714	4.061
Gasolio e benzina per mezzi di servizio	GJ	2.508	2.903
Gasolio e benzina per auto benefit	GJ	1.886	1.790
Consumo totale di energia da fonti fossili	**GJ**	**638.685**	**632.120**

Per la determinazione dei consumi espressi in GJ sono stati adottati i fattori di conversione DEFRA.

Per il calcolo delle Emissioni di GHG

Emissioni Scope 1:

- Per la quantificazione delle emissioni associate al parco autobus e ai mezzi di servizio sono stati utilizzati i "Fattori di emissione medi relativi al trasporto stradale" del database ISPRA. La stima delle emissioni è stata sviluppata considerando la dimensione dei veicoli e adottando le seguenti assunzioni in merito alla massa complessiva degli autobus:

  a) per autobus con lunghezza inferiore a 10 m, si assume un peso inferiore a 15 t;
  b) per autobus con lunghezza compresa tra 10 m e 15 m, si assume un peso tra 15 t e 18 t;
  c) per autobus con lunghezza superiore a 15 m, si assume un peso superiore a 18 t.

- Per il calcolo delle emissioni derivanti dalle perdite di gas refrigeranti degli impianti di climatizzazione si è fatto riferimento all'ultimo aggiornamento IPCC (6° Assessment Report – AR6). Il perimetro include i gas refrigeranti impiegati sia negli impianti di condizionamento degli autobus sia negli impianti di condizionamento delle sedi.

- Per la conversione delle emissioni di CH_4 e N_2O in CO_2 equivalente sono stati utilizzati i valori di Global Warming Potential (GWP) indicati nell'ultimo aggiornamento IPCC (6° Assessment Report – AR6).

- Per la determinazione delle emissioni provenienti dagli impianti di riscaldamento alimentati a metano sono stati applicati i fattori di conversione DEFRA pubblicati nel 2025.

- I dati relativi all'esercizio 2024 sono stati ricalcolati rispetto a quanto riportato nelle precedenti edizioni del Bilancio di Sostenibilità, al fine di assicurarne la piena comparabilità.

Emissioni Scope 2:

- Per il calcolo delle emissioni associate al consumo di energia elettrica secondo l'approccio *location-based* si è fatto riferimento al rapporto ISPRA "Efficiency and decarbonization indicators in Italy and in the biggest European Countries. Edition 2025". Per la quantificazione secondo l'approccio *market-based*, invece, è stato utilizzato il fattore di emissione stimato da AIB nel report "European Residual Mixes 2024" per il mix elettrico italiano.

- I dati relativi all'esercizio 2024 sono stati ricalcolati rispetto a quanto riportato nelle precedenti edizioni del Bilancio di Sostenibilità, al fine di assicurarne la piena comparabilità.

Emissioni Scope 3:

- **Categoria 1 (beni e servizi acquistati)**: la categoria include i beni e i servizi acquistati dal Gruppo nel 2025, con esclusione della società Adda Bus. La stima delle emissioni è stata effettuata mediante un approccio *spend-based*: per ciascuna categoria di spesa, l'importo sostenuto (in euro) è stato moltiplicato per un fattore di emissione per unità monetaria ($kgCO_2eq/€$). I fattori di emissione sono stati estratti dalle banche dati EXIOBASE e DEFRA, selezionando quelli più coerenti con le categorie di spesa analizzate.

- **Categoria 2 (beni capitali)**: la categoria comprende i beni capitali acquistati e immatricolati dal Gruppo nel 2025, inclusi autobus, autovetture, veicoli di servizio e camion da traino. Per tali asset la quantificazione è stata condotta con un metodo *quantity-based*, basato sul numero di nuovi mezzi introdotti nel 2025. Le emissioni sono state stimate applicando fattori di emissione tratti dalla banca dati Ecoinvent. Oltre ai mezzi, rientrano nella categoria anche l'acquisto di impianti e altri beni capitali. Per questa componente è stato applicato un metodo *spend-based*, utilizzando gli importi estratti dal gestionale aziendale e fattori di emissione DEFRA espressi in $kgCO_2eq/€$.

- **Categoria 3 (Attività legate a carburante ed energia)**: le emissioni associate alla catena del valore dei carburanti e alla produzione/trasporto dell'elettricità consumata nel 2025 sono state stimate a partire dai dati raccolti nell'ambito dell'analisi dei consumi energetici del Gruppo. Il calcolo è di tipo *quantity-based*, articolato per vettore energetico. Per i combustibili sono stati applicati i fattori del database DEFRA, mentre per l'elettricità si è fatto ricorso al database Carbon Footprint.

- **Categoria 4 (trasporto e distribuzione in upstream)**: la categoria include le emissioni legate al trasporto di merci e al trasporto dei rifiuti. Relativamente al trasporto

merci, la stima si basa sulla metodologia *spend-based*, utilizzando i dati di spesa estratti dal gestionale aziendale e i fattori di emissione DEFRA ($kgCO_2eq/€$). Le emissioni associate al trasporto dei rifiuti sono state stimate tramite metodologia *quantity-based*, basata sui dati ricavati dalla rendicontazione annuale dei rifiuti. In assenza di un dato puntuale sulle percorrenze, è stata assunta, a fini di stima, una distanza media di 100 km dalla sede al centro di trattamento. Il fattore di emissione applicato è stato selezionato dalla banca dati Ecoinvent.

- **Categoria 5 (Rifiuti generati nelle operazioni)**: il perimetro di rendicontazione include i rifiuti generati dal Gruppo, con esclusione delle società Venetiana e Adda Bus per indisponibilità del dato. Il calcolo è di tipo *quantity-based*, basato su dati di attività (quantità di rifiuti per tipologia) e su fattori di emissione specifici per trattamento. Non essendo possibile ricostruire in modo puntuale il trattamento finale per tutte le frazioni, si è assunto che: i rifiuti conferiti con codice R siano destinati a recupero/riciclo; mentre i rifiuti conferiti con codice D siano destinati a smaltimento e, in via prudenziale, siano stati trattati come interamente conferiti in discarica. I fattori di emissione utilizzati sono stati estratti dalla banca dati Ecoinvent v3.11.

- **Categoria 6 (viaggi di lavoro)**: la categoria comprende i viaggi effettuati nel 2025 dai dipendenti per motivi di lavoro, con riferimento agli spostamenti, ai pernottamenti e ai pasti. La quantificazione è stata condotta con metodologia *spend-based*, utilizzando dati economici estratti dalla contabilità e dalle note spese relative a trasferte occasionali o missioni. Per le diverse voci di spesa sono stati applicati fattori di emissione selezionati dalle banche dati EXIOBASE e DEFRA, coerenti con la natura della spesa rendicontata.

- **Categoria 7 (pendolarismo dei dipendenti)**: la categoria include:

  (i) le emissioni associate agli spostamenti casa–lavoro e
  (ii) le emissioni connesse ai consumi di elettricità e riscaldamento sostenuti dai dipendenti durante il lavoro da remoto.

I dati di attività sono stati elaborati a partire da un questionario somministrato ai dipendenti per raccogliere informazioni su distanze percorse per modalità di trasporto e numero di giorni di lavoro da remoto. Il questionario, svolto ad aprile 2026, ha raccolto 300 risposte. Considerata l'eterogeneità delle sedi e della popolazione aziendale, sono state calcolate emissioni medie per dipendente per gli spostamenti casa–lavoro per ciascuna sede, applicando i relativi fattori di emissione DEFRA. Tali valori medi sono stati quindi moltiplicati per il numero totale di dipendenti, al fine di ottenere una stima estesa all'intero Gruppo. Sono state inoltre stimate le ore medie annue di lavoro da remoto per dipendente (distinte per sede) e successivamente riparametrizzate sul totale dipendenti, applicando i fattori di emissione DEFRA per la componente energetica associata al lavoro da remoto.

- **Categoria 8 (beni in leasing a monte)**: la categoria include i contratti di locazione di appartamenti destinati agli autisti. Considerata l'impossibilità di stimare in modo sufficientemente robusto i consumi energetici associati (elettricità e riscaldamento), la quantificazione delle emissioni è stata effettuata secondo un approccio *spend-based*,

moltiplicando la spesa sostenuta per i canoni di locazione per un fattore di emissione DEFRA per unità monetaria, coerente con la voce servizi immobiliari/locazioni.

- **Categoria 15 (investimenti)**: la categoria considera la partecipazione del Gruppo in MOM. Le emissioni sono stimate a partire dai ricavi delle vendite e delle prestazioni nel 2025 (55.490.623 €) e dal settore industriale di appartenenza (Autotrasporto), applicando un'intensità emissiva settoriale estratta dal database EXIOBASE.

Le emissioni attribuite al Gruppo sono determinate pro-quota sulla base della percentuale di partecipazione (30%).

Per il calcolo dell'inquinamento

- Le emissioni di inquinanti della flotta autobus sono state quantificate utilizzando i "Fattori di emissione medi relativi al trasporto stradale" del database ISPRA. La stima tiene conto della dimensione degli autobus e si basa sulle seguenti assunzioni relative alla massa del veicolo:

  a) per autobus con lunghezza inferiore a 10 m, si assume un peso inferiore a 15 t;
  b) per autobus con lunghezza compresa tra 10 m e 15 m, si assume un peso tra 15 t e 18 t;
  c) per autobus con lunghezza superiore a 15 m, si assume un peso superiore a 18 t.

- Per la determinazione delle emissioni di inquinanti associate al parco auto e ai mezzi di servizio sono stati adottati, analogamente, i "Fattori di emissione medi relativi al trasporto stradale" del database ISPRA.

- I dati relativi all'esercizio 2024 sono stati ricalcolati rispetto a quanto riportato nelle precedenti edizioni del Bilancio di Sostenibilità, al fine di assicurarne la piena comparabilità nel tempo.

Per il calcolo dei Rifiuti

- La quantificazione dei rifiuti prodotti comprende tutte le società del Gruppo, ad eccezione di Venetiana.

- Poiché non è possibile ricostruire in modo puntuale il trattamento finale dei rifiuti, i flussi conferiti con codice R13 sono stati ricondotti alla voce "Altre operazioni di recupero". Tale destinazione, infatti, corrisponde a una fase di messa in riserva finalizzata alla separazione dei rifiuti in funzione della tipologia e delle caratteristiche, propedeutica all'avvio a un trattamento adeguato (riciclo o recupero).

- I rifiuti conferiti con codici D15 e D16 sono stati invece classificati nella voce "Altre

operazioni di smaltimento", in quanto tali modalità di deposito rappresentano un passaggio intermedio (deposito preliminare/temporaneo) finalizzato alla successiva destinazione finale di smaltimento (incenerimento o discarica).

PRINCIPI PER LA QUALITÀ DEL BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ

- **Equilibrio** – Nella descrizione dei risultati delle attività svolte da Autoguidovie si è cercato di riflettere sia gli aspetti positivi sia quelli negativi (ad esempio riportando integralmente i risultati relativi all'analisi dei reclami), al fine di permettere una valutazione equilibrata delle performance nel loro complesso.

- **Comparabilità** – In questa decima edizione, per consentire agli *stakeholder* di analizzare i cambiamenti delle performance di Autoguidovie, si è deciso di presentare i dati relativi al biennio 2024-2025, permettendo così il confronto e assicurando la rappresentatività dei trend mostrati.

- **Accuratezza** – I dati economici, qualitativi e quantitativi, fanno diretto riferimento al Bilancio Consolidato 2025, mentre l'accuratezza dei dati sociali, ambientali e di salute e sicurezza deriva dall'esistenza dei sistemi di gestione certificati ISO 9001, 13816, 14001, 39001, 45001, 50001 e SA8000. I dati sono prevalentemente estratti dai sistemi operativi delle società. Le metodologie di calcolo dei principali indicatori e i fattori di conversione utilizzati per il calcolo delle emissioni in atmosfera e di quelle di GHG sono indicate nel paragrafo precedente.

- **Tempestività** – Il Bilancio di Sostenibilità è redatto con cadenza annuale. Per soddisfare maggiormente le esigenze informative degli *stakeholder* si è scelto, laddove significativo, di rendicontare anche fatti accaduti dopo la chiusura dell'esercizio 2025, in particolare con riferimento alle informazioni economiche e ad alcuni sviluppi futuri di iniziative avviate nel corso del 2026.

- **Chiarezza** – La struttura del BS è stata definita per rendere le informazioni facilmente individuabili da parte degli *stakeholder*. In apertura del documento è presente la "Guida alla lettura", nella quale sono definiti gli obiettivi del percorso di rendicontazione, la metodologia utilizzata e i contenuti delle differenti sezioni.

- **Affidabilità** – Le informazioni e i dati contenuti nel Bilancio di Sostenibilità sono supportati da controlli interni e documentazione che li rendono verificabili.

Indice GRI e ESRS

Autoguidovie S.p.A. ha redatto il bilancio di sostenibilità *"with reference to"* Standard GRI per il periodo dal 1° gennaio 2025 al 31 dicembre 2025.

REQUISITI GRI	REQUISITI INFORMATIVI ESRS	CAPITOLO	PAGINA	NOTE
—	BP-1 – Base generale per la preparazione delle dichiarazioni di sostenibilità	Nota Metodologica	206-213	
—	BP-2 – Divulgazioni relative a circostanze specifiche	Nota Metodologica	206-213	
2-3 Periodo di rendicontazione, frequenza e punto di contatto	—	Nota Metodologica	206-213	
2-4 Revisione delle informazioni	—	Nota Metodologica	206-213	
2-5 Assurance esterna	—	Certificazione del bilancio di sostenibilità	223-227	
2-9 Struttura e composizione della Governance	GOV-1 – Il ruolo degli organi amministrativi, di gestione e di supervisione	Governance	36-39	
2-11 Presidente del massimo organo di governo				
405-1 Diversità negli organi di governance e tra i dipendenti				
2-14 Ruolo del massimo organo di governo nella rendicontazione di sostenibilità	GOV-2 – Informazioni fornite agli organi amministrativi, di gestione e di supervisione dell'impresa riguardo ai temi di sostenibilità	Governance ESG	58	
—	GOV-3 – Integrazione delle performance legate alla sostenibilità nei sistemi di incentivazione	Governance	36-39	
2-1 Dettagli organizzativi	SBM-1 – Strategia, modello di business e catena del valore	Il Gruppo Autoguidovie Servizi di mobilità e territori serviti La flotta del Gruppo: moderna, sostenibile e sicura Andamento del Gruppo e investimenti Catena del Valore Obiettivi ESG	19-21 22-25 28-32 40-41 42-45 63	
2-2 Entità incluse nella rendicontazione di Sostenibilità dell'organizzazione				
2-6 Attività, catena del valore e altri rapporti di business				
203-1 Investimenti in infrastrutture e servizi supportati	—	Andamento del Gruppo e investimenti	40-41	
2-22 Dichiarazione sulla strategia di sviluppo sostenibile	—	Obiettivi ESG	63	

REQUISITI GRI	REQUISITI INFORMATIVI ESRS	CAPITOLO	PAGINA	NOTE
2-29 Approccio al coinvolgimento degli *stakeholder*	SBM-2 – Interessi e opinioni degli *stakeholder*	Rete di relazioni	46-49	
3-3 Gestione dei temi materiali	SBM-3 – Impatti materiali, rischi e opportunità e la loro interazione con la strategia e il modello di business	Analisi di doppia materialità	59-62	
—	MDR-P – Politiche adottate per gestire i temi materiali di sostenibilità MDR-A – Azioni e risorse relative alle i temi materiali di sostenibilità MDR-T – Monitoraggio dell'efficacia delle politiche e delle azioni attraverso obiettivi	Cambiamenti climatici - Adattamento e mitigazione Cambiamenti climatici - Energia Inquinamento Uso delle risorse ed economia circolare Composizione e profilo del personale Diversità e pari opportunità Formazione e sviluppo Salute e sicurezza Welfare aziendale Remunerazione, crescita e sistemi di valutazione e incentivazione Relazioni industriali Collettività Qualità e sicurezza dell'esperienza di viaggio Accessibilità del servizio Informazione e comunicazione per i viaggiatori Condotta aziendale La gestione delle forniture	75-76 83 88-89 96-97 112-113 120-121 124-125 129 133 135 138 145 160-161 169 177-178 189-190 198-199	
3-1 Processo di determinazione dei temi materiali 3-2 Elenco di temi materiali	E1.IRO-1 – Descrizione del processo per identificare e valutare gli impatti, i rischi e le opportunità materiali legati ai cambiamenti climatici	Analisi di doppia materialità	59-62	
—	E1.SBM-3 – Impatti, rischi e opportunità rilevanti e la loro interazione con la strategia e il modello di business	Cambiamenti climatici - Adattamento e mitigazione Cambiamenti climatici - Energia	74-75 82-83	
302-1 Consumo di energia all'interno dell'organizzazione 302-3 Intensità energetica 302-4 Riduzione dei consumi energetici	E1-5 – Consumo di energia e mix energetico	Cambiamenti climatici - Energia	83-87	

REQUISITI GRI	REQUISITI INFORMATIVI ESRS	CAPITOLO	PAGINA	NOTE
305-1 Emissioni di gas a effetto serra (GHG) dirette (Scope 1)	E1-6 – Emissioni lorde delle Scope 1, 2, 3 e Totale GHG	Cambiamenti climatici - Adattamento e mitigazione	76-81	
305-2 Emissioni di gas a effetto serra (GHG) indirette da consumi energetici (Scope 2)				
305-4 Intensità delle emissioni di gas a effetto serra (GHG)				
305-5 Riduzione delle emissioni di gas a effetto serra (GHG)				
3-1 Processo di determinazione dei temi materiali	E2.IRO-1 – Descrizione del processo per identificare e valutare gli impatti, i rischi e le opportunità materiali legati all'inquinamento	Analisi di doppia materialità	59-62	
3-2 Elenco di temi materiali				
—	E2.SBM-3 Impatti materiali, rischi e opportunità e la loro interazione con la strategia e il modello di business	Inquinamento	88	
305-7 Ossidi di azoto (NO_x), ossidi di zolfo (SO_x) e altre emissioni nell'aria rilevanti	E2-4 – Inquinamento dell'aria, dell'acqua e del suolo	Inquinamento	89-92	
303-1 Interazioni con l'acqua come risorsa condivisa	E3-4 – Consumi idrici	Acqua	93-95	
303-4 Scarico idrico				Per questo GRI, sono esplicitati nel testo i processi del Gruppo Autoguidovie connessi agli scarichi idrici, ma non il quantitativo totale imputabile all'anno oggetto del presente report (FY 2025)
303-5 Consumo idrico				
3-1 Processo di determinazione dei temi materiali	E5.IRO-1 – Descrizione del processo per identificare e valutare gli impatti, i rischi e le opportunità materiali legati all'economia circolare	Analisi di doppia materialità	59-62	
3-2 Elenco di temi materiali				
—	E5.SBM-3 – Impatti materiali, rischi e opportunità e la loro interazione con la strategia e il modello di business	Uso delle risorse ed economia circolare	96	

REQUISITI GRI	REQUISITI INFORMATIVI ESRS	CAPITOLO	PAGINA	NOTE
301-1 Materiali utilizzati in base al peso o al volume	E5-4 – Risorse in entrata	Risorse in entrata	97-99	Alla data di reporting non sono disponibili informazioni per determinare la quota di materiali rinnovabili e non rinnovabili contenuta nei veicoli acquistati; pertanto viene riportato il peso complessivo degli asset immatricolati.
306-2 Gestione di impatti significativi correlati ai rifiuti	E5-5 – Rifiuti	Gestione dei rifiuti	99-102	
306-3 Rifiuti generati				
306-4 Rifiuti non conferiti in discarica				
306-5 Rifiuti conferiti in discarica				
—	S1.SBM-3 – Impatti materiali, rischi e opportunità e la loro interazione con la strategia e il modello di business	Composizione e profilo del personale Diversità e pari opportunità Formazione e sviluppo Salute e sicurezza Welfare aziendale Remunerazione, crescita e sistemi di valutazione e incentivazione Relazioni industriali	112 120 123 128 133 135 138	
2-26 Meccanismi per richiedere chiarimenti e sollevare preoccupazioni	S1-3 – Processi per porre rimedio agli impatti negativi e canali che consentono alla forza lavoro propria di sollevare preoccupazioni	Condotta aziendale	190-193	
2-7 Dipendenti	S1-6 – Caratteristiche dei dipendenti dell'impresa	Composizione e profilo del personale	113-117	
401-1 Assunzioni di nuovi dipendenti e avvicendamento dei dipendenti				
2-8 Lavoratori non dipendenti	S1-7 – Caratteristiche dei non dipendenti della propria forza lavoro	Composizione e profilo del personale	113-117	
2-30 Contratti collettivi	S1-8 – Copertura della contrattazione collettiva e dialogo sociale	Relazioni industriali	138-139	
405-1 Diversità negli organi di governance e tra i dipendenti	S1-9 – Metriche di diversità	Diversità e pari opportunità	121-122	Per questo GRI, non è presente la suddivisione per categoria professionale dei dipendenti con disabilità

REQUISITI GRI	REQUISITI INFORMATIVI ESRS	CAPITOLO	PAGINA	NOTE
405-2 Rapporto tra salario di base e retribuzione delle donne rispetto agli uomini	S1-10 – Salari adeguati	Remunerazione, crescita e sistemi di valutazione e incentivazione	136-137	Per questo GRI, non è esplicitata nel testo la suddivisione per categoria professionale
—	S1-11 – Protezione sociale	Welfare Aziendale	133-134	
—	S1-12 – Persone con disabilità	Diversità e pari opportunità	121	
404-1 Numero medio di ore di formazione all'anno per dipendente	S1-13 – Metriche di formazione e sviluppo delle competenze	Formazione e sviluppo	125-126	
404-2 Programmi di aggiornamento delle competenze dei dipendenti e di assistenza nella transizione				
403-1 Sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	S1-14 – Metriche di salute e sicurezza	Salute e sicurezza	130-132	
403-2 Identificazione del pericolo, valutazione del rischio e indagini sugli incidenti				
403-3 Servizi per la salute professionale				
403-4 Partecipazione e consultazione dei lavoratori in merito a programmi di salute e sicurezza sul lavoro e relativa comunicazione				
403-5 Formazione dei lavoratori sulla salute e sicurezza sul lavoro				
403-6 Promozione della salute dei lavoratori				
403-7 Prevenzione e mitigazione degli impatti in materia di salute e sicurezza sul lavoro direttamente collegati da rapporti di business				
403-8 Lavoratori coperti da un sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro				
403-9 Infortuni sul lavoro				

REQUISITI GRI	REQUISITI INFORMATIVI ESRS	CAPITOLO	PAGINA	NOTE
401-3 Congedo parentale	S1-15 – Metriche di equilibrio vita-lavoro	Welfare aziendale	133-134	Per questo GRI, non è disponibile il numero totale dei dipendenti ritornati al lavoro nel periodo di rendicontazione al termine del congedo parentale e il numero di dipendenti tornati al lavoro dopo aver usufruito del congedo parentale e che sono ancora dipendenti dell'organizzazione nei 12 mesi successivi al rientro
—	S1-16 – Metriche di remunerazione (gender pay gap e rapporto tra remunerazioni)	Remunerazione, crescita e sistemi di valutazione e incentivazione	136-137	
406-1 Episodi di discriminazione e misure correttive adottate	S1-17 – Incidente, reclami e impatti gravi sui diritti umani	Diversità e pari opportunità	122	
—	S3.SBM-3 – Impatti materiali, rischi e opportunità e la loro interazione con la strategia e il modello di business	Collettività	144	
—	S3-3 – Processi per rimediare agli impatti negativi e canali per le comunità interessate per sollevare preoccupazioni	Collettività	145-150	
—	S3-4 – Azioni per gli impatti materiali sulle comunità interessate, approcci per gestire i rischi materiali e perseguire le opportunità materiali relative alle comunità interessate e l'efficacia di queste azioni	Collettività	145-150	
—	S4.SBM-3 – Impatti materiali, rischi e opportunità e la loro interazione con la strategia e il modello di business	Qualità e sicurezza dell'esperienza di viaggio Accessibilità del servizio Informazione e comunicazione per i viaggiatori	159 168 177	
416-1 Valutazione degli impatti sulla salute e la sicurezza di categorie di prodotti e servizi	S4-2 – Processi per coinvolgere i consumatori e gli utenti finali riguardo agli impatti	Qualità e sicurezza dell'esperienza di viaggio	161-165	
2-25 Processi volti a rimediare agli impatti negativi 418-1 Reclami fondati riguardanti violazioni della privacy dei clienti e perdita di loro dati	S4-3 – Processi per rimediare agli impatti negativi e canali per i consumatori e gli utenti finali per sollevare preoccupazioni	Qualità e sicurezza dell'esperienza di viaggio Informazione e comunicazione per i viaggiatori	161-165 178-181	

REQUISITI GRI	REQUISITI INFORMATIVI ESRS	CAPITOLO	PAGINA	NOTE
—	G1-2 – Gestione delle relazioni con i fornitori	La gestione delle forniture	199-204	
—	G1-3 – Prevenzione e rilevamento della corruzione e delle frodi	Condotta aziendale	190-193	
205-3 Incidenti confermati di corruzione e misure adottate	G1-4 – Incidenti di corruzione o frodi	Condotta aziendale	192	
2-28 Appartenenza ad associazioni	G1-5 – Influenza politica e attività di lobbying	Rete di relazioni	46-49	
—	G1-6 – Pratiche di pagamento	La gestione delle forniture	203	
204-1 Proporzione della spesa effettuata a favore di fornitori locali	—	La gestione delle forniture	202	

CERTIFICAZIONE DEL BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ

Autoguidovie S.p.A.

Relazione della società di revisione indipendente sul bilancio di sostenibilità 2025

MCP/GPC/fbs - RC029992025BD2537

Tel: +39 02 58.20.10
www.bdo.it

Viale Abruzzi, 94
20131 Milano

RELAZIONE DELLA SOCIETÀ DI REVISIONE INDIPENDENTE
SUL BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ 2025

Al Consiglio di Amministrazione della Autoguidovie S.p.A.

Siamo stati incaricati di effettuare un esame limitato ("*limited assurance engagement*") del Bilancio di Sostenibilità 2025 del Gruppo Autoguidovie (di seguito anche "il Gruppo") relativo all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2025.

Responsabilità degli Amministratori per il Bilancio di Sostenibilità

Gli Amministratori della Autoguidovie S.p.A. sono responsabili per la redazione del Bilancio di Sostenibilità in conformità ai "Global Reporting Initiative Sustainability Reporting Standards" definiti dal GRI - Global Reporting Initiative ("GRI Standards"), come descritto nella "Nota metodologica" del Bilancio di Sostenibilità.

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

Gli Amministratori sono, inoltre, responsabili per la definizione degli obiettivi del Gruppo Autoguidovie in relazione alla performance di sostenibilità, nonché per l'identificazione degli stakeholder e degli aspetti significativi da rendicontare.

Indipendenza della società di revisione e gestione della qualità

Siamo indipendenti in conformità ai principi in materia 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.

Responsabilità del revisore

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

Pertanto, il nostro esame ha comportato un'estensione di lavoro inferiore a quella necessaria per lo svolgimento di un 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.

BDO Italia S.p.A. – Sede Legale: Viale Abruzzi, 94 – 20131 Milano – Capitale Sociale Euro 1.000.000 i.v.
Codice Fiscale, Partita IVA e Registro Imprese di Milano n. 07722780967 - R.E.A. Milano 1977842
Iscritta al Registro dei Revisori Legali al n. 167911 con D.M. del 15/03/2013 G.U. n. 26 del 02/04/2013
BDO Italia S.p.A., società per azioni italiana, è membro di BDO International Limited, società di diritto inglese (company limited by guarantee), e fa parte della rete internazionale BDO, network di società indipendenti.

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

In particolare, abbiamo svolto le seguenti procedure:

- analisi del processo di definizione dei temi rilevanti rendicontati nel Bilancio di Sostenibilità, con riferimento alle modalità di analisi e comprensione del contesto di riferimento, identificazione, valutazione e prioritizzazione degli impatti effettivi e potenziali e alla validazione interna delle risultanze del processo;
- comparazione tra i dati e le informazioni di carattere economico-finanziario riportati nel Bilancio di Sostenibilità e i dati e le informazioni incluse nel bilancio consolidato del Gruppo;
- comprensione dei processi che sottendono alla generazione, rilevazione e gestione delle informazioni qualitative e quantitative significative incluse nel Bilancio di Sostenibilità.

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

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

a. con riferimento alle informazioni qualitative contenute nel bilancio di sostenibilità, abbiamo effettuato interviste e acquisito documentazione di supporto per verificarne la coerenza con le evidenze disponibili;
b. con riferimento alle informazioni quantitative, abbiamo svolto sia procedure analitiche che limitate verifiche per accertare, su base campionaria, la corretta aggregazione dei dati.

Conclusioni

Sulla base del lavoro svolto, non sono pervenuti alla nostra attenzione elementi che ci facciano ritenere che il Bilancio di Sostenibilità del Gruppo Autoguidovie relativo all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2025 non sia stato redatto, in tutti gli aspetti significativi, in conformità a quanto richiesto dai GRI Standards come descritto nella "Nota metodologica" del Bilancio di Sostenibilità.

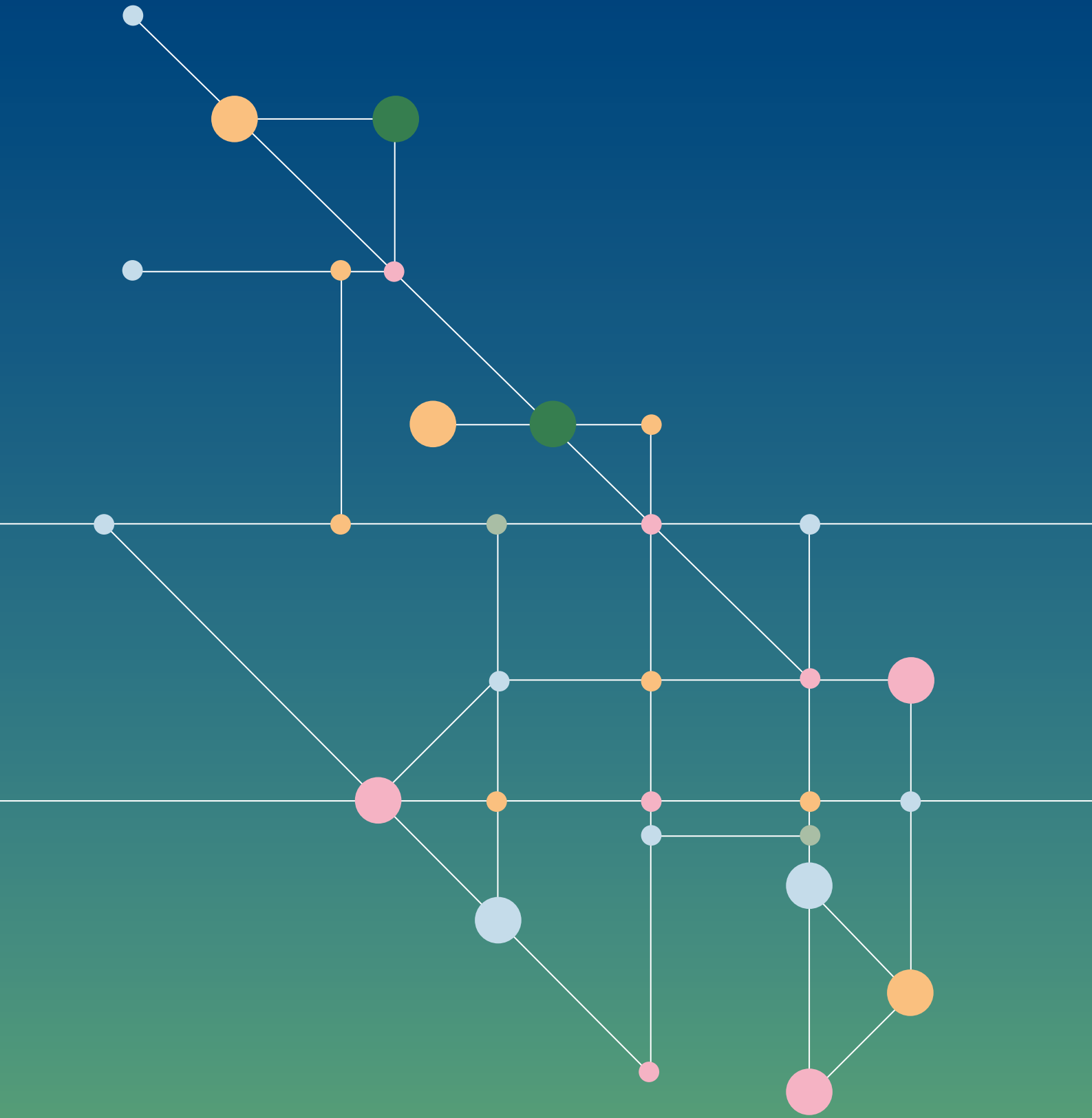
Altri aspetti

La presente relazione non è emessa ai sensi della legge italiana, stante il fatto che la Società non è obbligata alla predisposizione della rendicontazione di sostenibilità.

Milano, 29 giugno 2026

BDO Italia S.p.A.

Manuel Coppola
Partner

Note

Autoguidovie