

Bilancio di Sostenibilità 2019



Il percorso verso
una mobilità integrata
e sostenibile



Bilancio di Sostenibilità 2019

Sommario

LETTERA AGLI STAKEHOLDER Pag. 08

NOTA METODOLOGICA Pag. 10

Gli stakeholder di ATB pag. 11

La matrice di materialità pag. 12

CAPITOLO 1 Pag. 14

Identità del Gruppo

Il Gruppo ATB pag. 15

Storia pag. 16

Mission e valori pag. 18

Struttura societaria pag. 19

I servizi offerti pag. 20

Strategie e obiettivi futuri pag. 22



CAPITOLO 2 Pag. 30

Responsabilità ed etica nel business

Etica, integrità e trasparenza pag. 31

Gestione responsabile della catena di fornitura pag. 33

Performance economica pag. 34



CAPITOLO 3

Pag. 36

Responsabilità nel servizio

Dal trasporto pubblico alla mobilità integrata	pag. 37
Miglioramento della qualità della vita nei territori serviti	pag. 41
Eccellenza nel servizio	pag. 42
Trasporto pubblico accessibile e di qualità	pag. 46
Safety & Security in viaggio	pag. 47
Digitalizzazione	pag. 48
Partnership locali e valorizzazione del territorio	pag. 51



CAPITOLO 4

Pag. 56

Responsabilità verso le risorse umane

Qualità dell'ambiente di lavoro, inclusione e pari opportunità	pag. 57
Tutela della salute e della sicurezza dei dipendenti	pag. 60
Formazione delle risorse umane	pag. 61



CAPITOLO 5

Pag. 62

Responsabilità ambientale

Performance energetica	pag. 63
Gestione degli impatti ambientali	pag. 68



INFORMATIVA DI DETTAGLIO

Pag. 70

GRI CONTENT INDEX

Pag. 80

Lettera agli stakeholder

La stesura del primo Bilancio di Sostenibilità ATB, ispirato alle Linee Guida ASSTRA e ai principi del Global Reporting Iniziative, è cominciata all'inizio dell'anno 2020, con la volontà di **rendicontare l'impegno delle società del Gruppo e delineare i passi futuri**. Tuttavia, mai come in questo periodo, il Bilancio di Sostenibilità si è posto come punto di partenza per le riflessioni che l'emergenza sanitaria ha imposto a più livelli. Bergamo è stata uno degli epicentri della pandemia di Covid-19, il cui impatto si è riversato in ogni ambito della vita sociale e dell'organizzazione dei servizi nel nostro territorio.

Con passeggeri di bus, tram e funicolari in crescita del 10% in quattro anni, e nuovi servizi in cantiere o avviati, alla fine del 2019 le società del Gruppo erano forti dei risultati acquisiti negli anni precedenti. Secondo studi nazionali, Bergamo aveva raggiunto in periodi pre-covid un indice di accessibilità - ovvero una percentuale di spostamenti effettuati con servizi di trasporto collettivo (bus, tram, funicolari) e di spostamenti ciclopedonali o con mezzi "in sharing" - pari al 36%. Una quota alta per le città italiane di medie dimensioni, ma non ancora pari alla percentuale del 40% delle città europee e, per questo, ancora più sfidante per le società del Gruppo. L'emergenza ha imposto una frenata a questa marcia, ma non l'ha arrestata. Il trasporto pubblico, un servizio spesso dato per scontato, ha giocato un ruolo primario insieme agli altri servizi che si sono rivelati essenziali nel mantenere vive le connessioni nelle città chiuse dal lockdown. È da qui che ATB riparte per **costruire un modello di mobilità sostenibile rinnovato**, come sintetizzato efficacemente nella proposta "Back to Better Mobility" lanciata da UITP -Unione Internazionale del Trasporto pubblico- a cui ATB è associata.

Dal locale al globale, l'anno appena trascorso impone anche l'urgenza di un'azione corale per fronteggiare le sfide climatiche e naturali che si presentano sempre più evidenti. Il concetto centrale della mobilità sostenibile, che vuole dare una risposta collettiva ad un bisogno individuale coniugando la soddisfazione delle esigenze di spostamento delle persone col minor impatto ambientale, torna d'attualità e viene integrato dalle nuove misure necessarie a garantire ai cittadini un servizio sicuro e tutelare la salute dei lavoratori. Il Bilancio di Sostenibilità, i cui dati si basano sull'esercizio 2019, non poteva prescindere da un cenno alle misure che questa situazione straordinaria ha imposto e che l'impegno e la professionalità di uomini e donne del gruppo ATB hanno reso possibile. Si parte da qui per confermare nel prossimo futuro un ambizioso piano di rinnovo dei mezzi che porterà entro il 2025 ad una **flotta di autobus diesel-free** e garantirà percorrenze di servizio erogate principalmente con energia elettrica. Contestualmente, il Gruppo è impegnato anche nella realizzazione di un sistema interno per l'alimentazione dei bus elettrici e nel potenziamento della centrale di alimentazione a metano. Con l'abbandono progressivo dell'utilizzo di combustibili diesel e la conseguente riduzione delle emissioni climalteranti, il trasporto collettivo può dare una risposta efficace al contrasto del cambiamento climatico. La conversione della flotta genererà inoltre ulteriori benefici, abbassando le emissioni acustiche e migliorando la qualità dell'esperienza di viaggio. Sul fronte del ferro, la progettazione e l'avvio della linea tramviaria T2 Bergamo – Villa d'Almè, che vede impegnata in prima linea TEB, porrà le basi per una conversione delle abitudini di spostamento dal mezzo privato al nuovo servizio pubblico, come avvenuto a suo tempo con l'attivazione della linea T1.

In un mondo interconnesso, un'altra sfida rilevante per ATB è anche la **digitalizzazione dei processi aziendali e dei servizi**, con la creazione di piattaforme integrate finalizzate a offrire una nuova esperienza di utilizzo e viaggio al cittadino. Infine, ma non da ultimo, la sinergia con l'amministrazione cittadina e con gli altri soggetti coinvolti, si tradurrà con l'impegno nella progettazione del nuovo polo intermodale della stazione di Bergamo che integrerà tra loro collegamenti ferroviari regionali e locali, fra cui anche il treno per l'Aeroporto di Orio al Serio, linee tramviarie e collegamenti bus urbani ed extraurbani.

Questi progetti dovranno aver luogo sempre senza perder di vista l'equilibrio economico del sistema e l'efficienza della spesa pubblica, in continuità con la storia del Gruppo ATB che si è da sempre contraddistinto per il valore che ha prodotto per la città, in una storia lunga più di cent'anni partita dal progetto di un pioniere dei trasporti, l'Ing. Ferretti. Anche quello fu un nuovo inizio.

Bergamo, dicembre 2020

Gianni Scarfone
Direttore Generale ATB

Enrico Felli
Presidente CDA ATB

Nota Metodologica

Il Gruppo ATB pubblica quest'anno il suo primo Bilancio di Sostenibilità con l'obiettivo di informare i propri stakeholder in modo completo e trasparente attraverso la redazione di un documento che riassume le attività e i progetti svolti nel corso del 2019 in ambito economico, sociale e ambientale, e anticipa gli obiettivi da realizzare nel futuro.

Le *Linee Guida e Indicatori per la stesura del Bilancio di Sostenibilità* dell'**Associazione Trasporti** (ASSTRA) – documento di riferimento a livello settoriale – e i principi del **Global Reporting Initiative** (GRI) – considerati il punto di riferimento internazionale per la comunicazione di informazioni di carattere non finanziario – hanno fornito l'ispirazione e la guida metodologica per la redazione di questo primo Bilancio.

Il processo di rendicontazione ha preso avvio da un'approfondita analisi di contesto¹ e ha visto in un secondo momento il coinvolgimento diretto del management del Gruppo al fine di **mappare i principali stakeholder di ATB e condurre una prima analisi di materialità**, volta a identificare i temi ambientali, sociali ed economici più rilevanti.

Tutte le informazioni e i dati contenuti nel documento fanno riferimento all'anno 2019. Laddove possibile, i dati sono sempre presentati con il confronto dei dati relativi al 2018, con l'obiettivo di offrire una rendicontazione trasparente capace di mostrare l'evoluzione delle performance del Gruppo.

Con riferimento al perimetro di rendicontazione dei dati riportati nel presente documento, inoltre, si segnala che:

- Se non diversamente indicato, tutti i dati e le informazioni rendicontate si riferiscono al perimetro del Gruppo ATB;
- Il perimetro dei dati economico-finanziari coincide con quello del Bilancio Consolidato del Gruppo ATB;
- Il perimetro delle informazioni e dei dati ambientali e relativi alle risorse umane è riferito alle seguenti società: ATB Mobilità S.p.A., ATB Servizi S.p.A., TEB Tramvie Elettriche Bergamasche S.p.A.

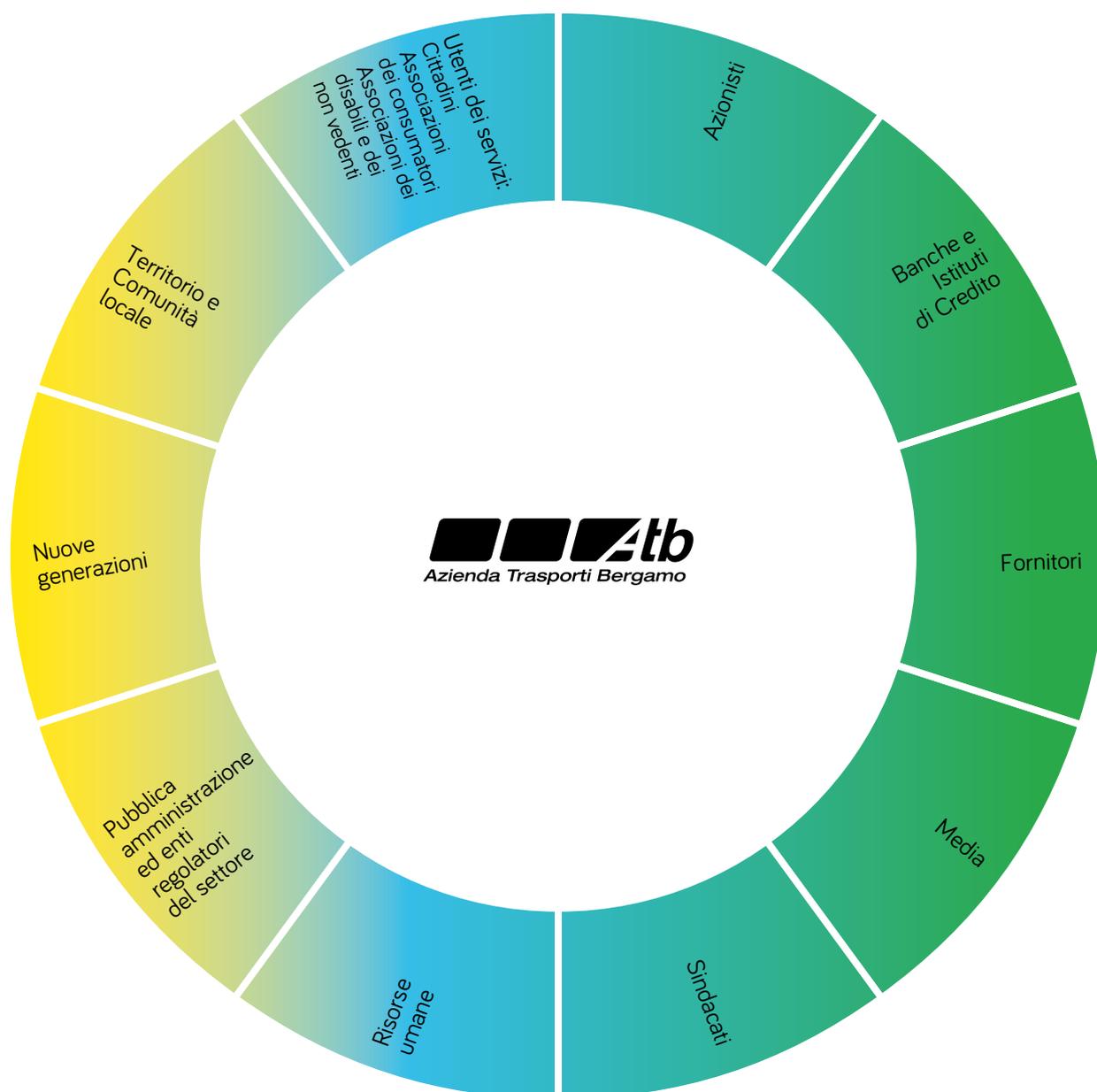
L'eventuale ricorso a stime è sempre opportunamente segnalato.

In un'ottica di continuo miglioramento ed evoluzione del processo di gestione di sostenibilità, il Gruppo si propone di proseguire con continuità la rendicontazione del proprio approccio di sostenibilità, affinando l'informativa non finanziaria riportata all'interno del presente **Bilancio secondo l'opzione In Accordance – Core dei GRI Standards**.

¹ GRI Standards, Sustainability Topics for Sectors e supplementi tecnici/settoriali emanati dal Global Reporting Initiative; Road Transportation - Sustainability Accounting Standard del Sustainability Accounting Standards Board (SASB); Media search – analisi dettagliata delle tematiche, trend, sollecitazioni e problemi emergenti e specifici del settore del trasporto su strada, analisi benchmark delle tematiche oggetto di rendicontazione da parte dei player del settore e relative best practice, analisi delle iniziative internazionali, quali i Sustainable Development Goals delle Nazioni Unite, e gli sviluppi normativi comunitari, quali il Green New Deal della Commissione Europea.

Gli stakeholder di ATB

Si definiscono stakeholder tutti gli individui, enti o istituzioni che nutrono in qualche modo un interesse nell'attività che ATB svolge e che possono allo stesso tempo esercitare un'influenza sull'operato del Gruppo. L'attività di individuazione degli stakeholder ha prodotto una precisa mappatura delle categorie interessate, che sono state poi valutate dal management del Gruppo per stabilirne la priorità nei confronti di ATB².



² Tale valutazione è stata svolta in conformità con quanto indicato da Le Linee Guida e Indicatori per la stesura del Bilancio di Sostenibilità dell'Associazione Trasporti (ASSTRA).

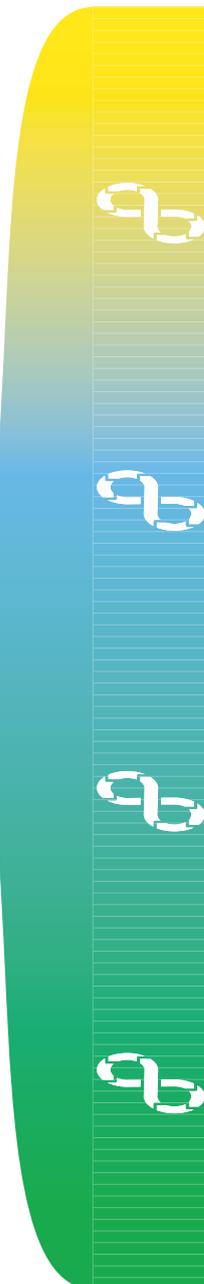
La matrice di materialità

L'intersezione dei risultati ottenuti dalle ricerche preliminari e l'analisi della reportistica di settore hanno permesso di individuare l'insieme dei **temi materiali più rilevanti** per il Gruppo. I temi valutati nell'analisi di materialità sono raggruppabili nei seguenti ambiti: Ambiente, Persone, Territorio, Performance economica-gestionale e Temi strategici trasversali.



TEMI STRATEGICI TRASVERSALI

- Sviluppo di una mobilità integrata e sostenibile
- Miglioramento della qualità della vita nei territori serviti
- Digitalizzazione



PERFORMANCE ECONOMICA-GESTIONALE

- Etica, integrità e trasparenza
- Gestione responsabile della catena di fornitura
- Performance economica
- Eccellenza del servizio

TERRITORIO

- Trasporto pubblico accessibile e di qualità
- Safety & Security in viaggio
- Partnership locali e valorizzazione del territorio

PERSONE

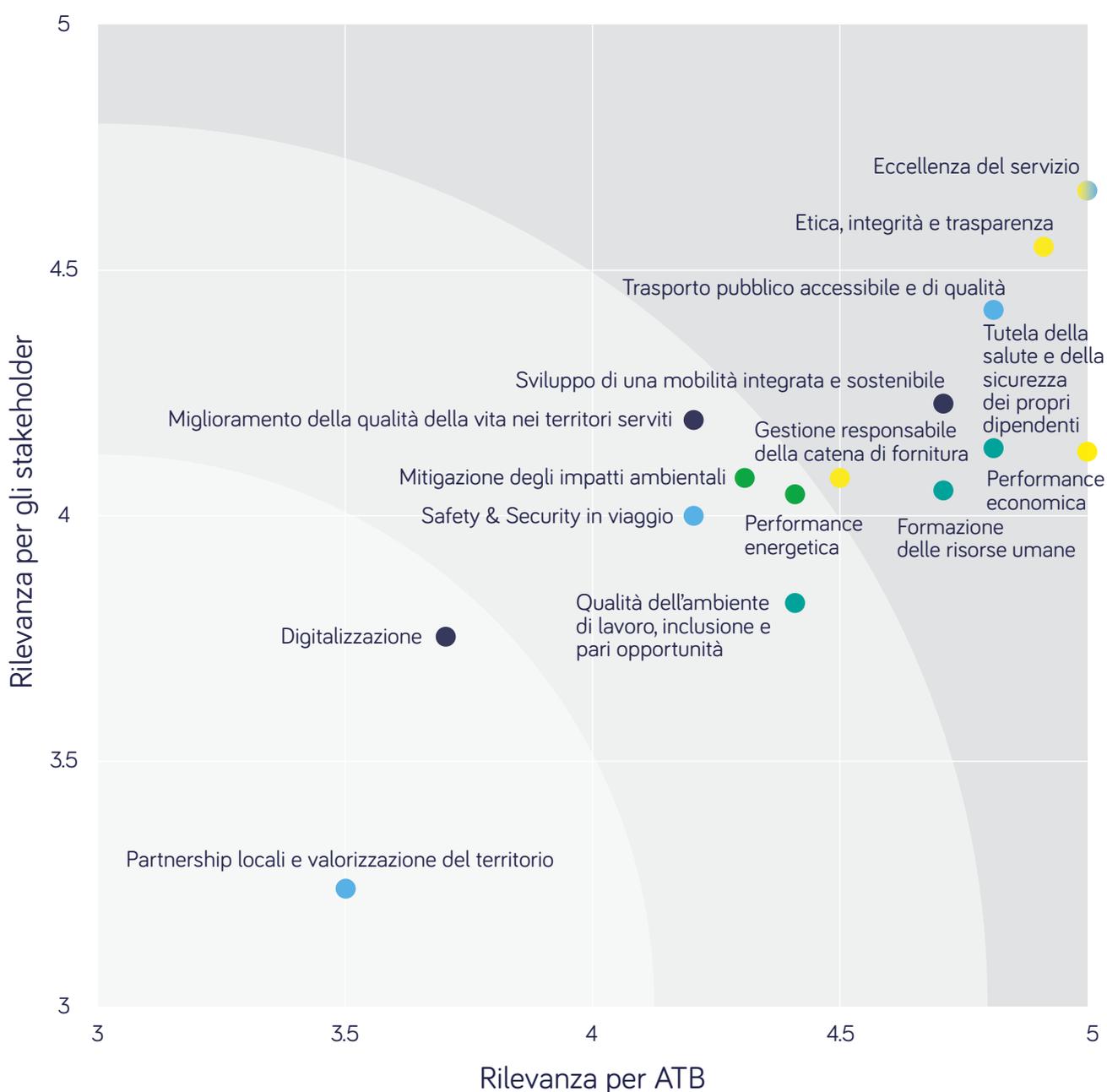
- Qualità dell'ambiente di lavoro, inclusione e pari opportunità
- Tutela della salute e della sicurezza dei propri dipendenti
- Formazione delle risorse umane

AMBIENTE

- Performance energetica
- Mitigazione degli impatti ambientali

I temi così individuati sono stati poi oggetto dell'analisi di materialità, un'attività strategica finalizzata ad allineare il processo di rendicontazione di sostenibilità del Gruppo alle aspettative dei diversi portatori di interesse, gettando le basi per un dialogo costruttivo. La **valutazione di rilevanza** dei temi individuati svolta dal management del Gruppo ATB e la proiezione di rilevanza per gli stakeholder sono quindi sintetizzate nella Matrice di materialità, che permette di attribuire un diverso livello di priorità ai temi.

Matrice di materialità



CAPITOLO 1

Identità del Gruppo

Dal 1907, il cuore del trasporto
pubblico a Bergamo



Il Gruppo ATB

Nata nel 1907, ATB è oggi una realtà che opera nel territorio di Bergamo e dei 29 comuni limitrofi e offre servizi di trasporto collettivo e mobilità ad una popolazione di oltre 350.000 abitanti.

Nel corso degli anni, le attività gestite da ATB si sono ampliate sia nell'ambito dei **servizi di trasporto** (funicolari, autobus e tram) che della **mobilità integrata** (sosta, infomobilità, ZTL, bike sharing), con una particolare concentrazione di investimenti dedicati all'innovazione tecnologica per il miglioramento del servizio.

Per gestire al meglio i processi del complesso sistema di mobilità integrata, ATB si configura oggi come un Gruppo articolato su diverse società guidate da ATB Mobilità S.p.A. Nel 2003, per effetto della separazione del trasporto pubblico dalle altre attività societarie, come previsto dalla legislazione regionale allora vigente, da ATB Mobilità S.p.A. è nata ATB Servizi S.p.A. - certificata UNI EN ISO 9001:2015 e UNI EN 13816: 2002.

ATB è parte attiva di ASSTRA Associazione Trasporti e UITP International Association of Public Transport, con l'obiettivo di promuovere la cultura della mobilità sostenibile e condividere su scala nazionale e internazionale best practice e nuove sfide del settore. Coerentemente agli obiettivi condivisi all'interno di questi network, ATB indirizza i propri investimenti e le proprie azioni nella realizzazione della sostenibilità intesa come capacità di **determinare il minor impatto possibile sull'ambiente e sulla salute**, garantendo allo stesso tempo la soddisfazione delle esigenze di spostamento e mobilità delle persone.

Storia

La storia di ATB è legata a quella dell'ingegnere Alessandro Ferretti che, nel 1887, ottenne la concessione dal Comune di Bergamo per collegare Città Alta e Città Bassa con una funicolare.

Tra Viale Vittorio Emanuele II e Piazza Mercato delle Scarpe entra in funzione la **prima funicolare** progettata da Alessandro Ferretti.

Nasce l'**Azienda Municipalizzata Funicolari e Tramvie Elettriche (AMFTE)**. Oltre alla funicolare, si consolidano le linee tramviarie cittadine che coprono i primi quartieri popolari e rimangono in esercizio fino al 1957.

Il primo **personale femminile** fa la sua comparsa sulle vetture. Il numero dei passeggeri sfiora i 6 milioni.

Le linee tramviarie sono progressivamente sostituite da **44 autobus e 24 filobus** che si aggiungono alle due funicolari. Nel 1957 il tram Bergamo-Ponte San Pietro compie la sua ultima corsa.

1887

1898

1907

1912

1916
1918

1918
1926

anni
50'

anni
60'

Il tram a cavalli che collega la stazione ferroviaria e la funicolare viene sostituito dal **tram elettrico**.

Si inaugura il secondo **impianto funicolare** che collega Città Alta e il Colle San Vigilio.

La rete si estende oltre i confini comunali raggiungendo Seriate, Stezzano e Ponte San Pietro.

L'espansione dell'automobile è ormai fenomeno di massa. Il Comune di Bergamo concede all'azienda municipalizzata **la gestione dei parcheggi cittadini**.

La municipalizzata ATB si trasforma in una **Società per Azioni**.

Si procede alla separazione della gestione dei servizi di trasporto dal resto delle attività societarie: nasce **ATB Servizi S.p.A.**

Il Comune di Bergamo affida ad ATB le funzioni di **Agenzia della Mobilità** con l'obiettivo di creare un sistema integrato di gestione della mobilità. **ATB Mobilità** subentra al Comune di Bergamo in **TEB**.

Viene inaugurata la **Linea C**, prima linea di autobus interamente elettrica in Italia.

1999

2000

2003

2005

2006

2009

2018

2019

Comune e Provincia di Bergamo fondano **TEB S.p.A.**

L'area urbana servita dal trasporto pubblico locale si estende all'hinterland di Bergamo, ampliando il bacino da **18 a 28 comuni**. ATB si aggiudica la gara di affidamento per l'intera area mediante ATB Consorzio.

Si attiva la **linea tramviaria T1** Bergamo-Albino. Subito dopo viene inaugurata **La BiGi**, il primo sistema di bike sharing cittadino.

Vengono inaugurati il parcheggio Ex Gasometro e la **rotonda della Malpensata**.

Mission e valori

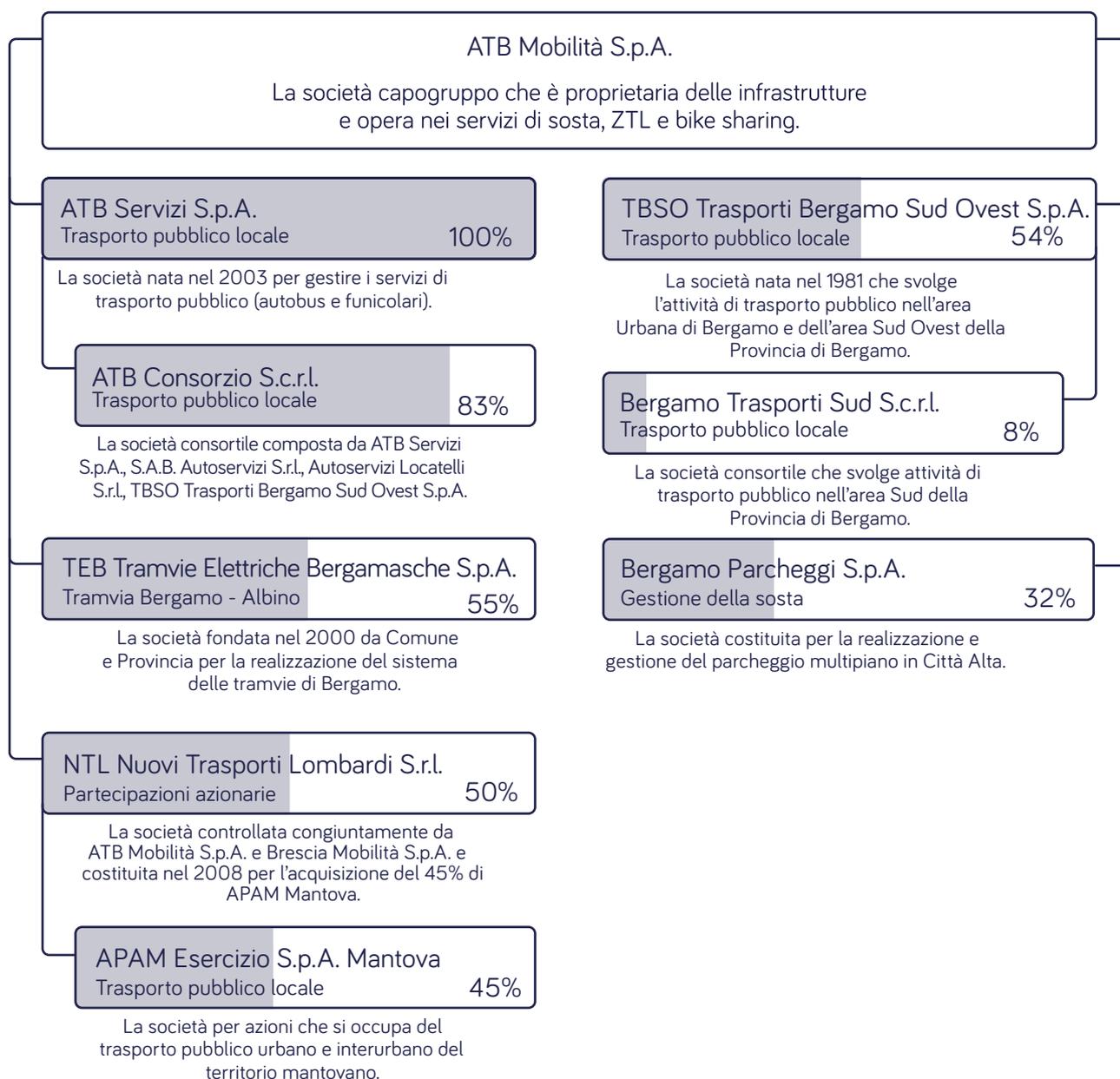
Mission fondamentale del Gruppo è essere punto di riferimento e fattore decisivo nel sistema di trasporto collettivo e nei sistemi della mobilità integrata per qualità, sicurezza, competitività e innovazione nel pieno rispetto dell'ambiente e del territorio. La realizzazione di questo obiettivo passa dal rispetto di alcuni valori fondamentali che guidano le azioni del Gruppo.



Struttura societaria

ATB si presenta oggi come un Gruppo articolato su **9 diverse società**. La strutturazione nella forma di holding permette al Gruppo di occuparsi di attività che vanno dal trasporto collettivo alla gestione della sosta, del traffico e della mobilità condivisa.

Modello societario



I servizi offerti

Il futuro della mobilità è rappresentato dall'interconnessione dei servizi

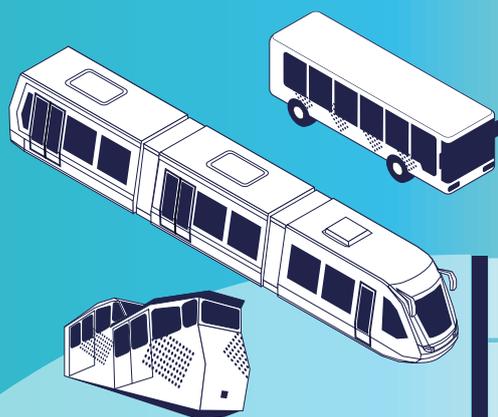
ATB lavora ogni giorno per offrire ai cittadini molteplici possibilità di integrazione e per incentivare l'utilizzo di diverse soluzioni. È grazie all'integrazione dell'offerta e alla copertura capillare dei servizi, dunque, che i cittadini possono spostarsi ogni giorno sul territorio.

Tra i servizi offerti dal Gruppo, il servizio di trasporto gestito da ATB Servizi (autobus e funicolari) e da TEB (linea tramviaria) rappresenta il cuore dell'offerta per qualità, efficienza e copertura. Aiutare le persone a muoversi significa però anche occuparsi del traffico, della sosta, degli accessi alle zone a traffico limitato (ZTL) e della mobilità condivisa. **ATB Mobilità gestisce direttamente il complesso di questi servizi in modo coordinato ed integrato.**

L'attenzione di ATB alla qualità della vita e dell'ambiente è dimostrata inoltre dall'impegno del Gruppo nella diffusione di una **cultura della mobilità sostenibile**, con l'obiettivo di integrare la mobilità collettiva mediante i servizi di trasporto e la cosiddetta mobilità dolce (spostamenti pedonali o in bicicletta), che trova nel servizio di bike sharing La BiGi la sua più chiara realizzazione.



Mobilità
integrata e
sostenibile



Trasporto pubblico



Bike Sharing



Sosta e ZTL

364

Giorni di servizio l'anno

2.232

Corse giornaliere³

13

Linee autobus

1

Linea tram

2

Impianti funicolari

23

Ciclostazioni

150

Biciclette

293

Cicloposteggi

812

Tessere attive

76.064

Prelievi

4.106

Posti auto su strisce blu

20

Parcheggi di interscambio

465

Posti auto parcheggi
Ex Gasometro e Stazione Autolinee

7.112

Permessi ZTL

26

Varchi elettronici ZTL

³ Media riferita al servizio di un giorno scolastico.

Strategie e obiettivi futuri

ATB guarda al futuro della mobilità programmando una serie di investimenti che vedono il Gruppo impegnato a garantire servizi sempre più tecnologici, integrati e sostenibili. Oltre alle azioni messe in campo per conseguire nei prossimi anni l'obiettivo del **40% per l'indice di accessibilità cittadina** (trasporto collettivo e mobilità dolce), il Gruppo ha programmato investimenti per approdare entro il 2025 ad una **flotta diesel-free**. In tal modo, grazie a funicolari, tram e autobus elettrici, elettrico/ibrido o a metano, sarà possibile conseguire l'obiettivo di offrire un servizio di trasporto alimentato prevalentemente con energia elettrica.

Al tempo stesso, nei prossimi 5 anni TEB progetterà, realizzerà e attiverà la nuova linea tramviaria T2 per collegare Bergamo a Villa d'Almè.

L'integrazione dei diversi servizi richiede una **pianificazione della mobilità su larga scala**, che ATB realizza affiancando il Comune di Bergamo nella redazione dei piani programmatici del traffico e della mobilità. I principali strumenti adottati sono:

- **Il Piano Urbano del Traffico (PUT)**
Obbligatorio per i Comuni con più di 30.000 abitanti, il PUT del Comune di Bergamo è stato approvato nel 2013 e raccoglie un insieme coordinato di interventi realizzabili nel breve periodo e finalizzati a migliorare le condizioni di circolazione e sicurezza sulle strade, ridurre l'inquinamento acustico e atmosferico e promuovere il risparmio energetico.
- **Il Piano Urbano della Mobilità Sostenibile (PUMS)**
Adottato da tutte le Città Metropolitane, gli Enti di area vasta ed i Comuni singoli e aggregati superiori a 100.000 abitanti. Il PUMS è lo strumento di pianificazione strategica che, in un orizzonte temporale di medio-lungo periodo (2030), sviluppa una visione di sistema della mobilità urbana proponendo il raggiungimento di obiettivi di sostenibilità ambientale, sociale ed economica.

L'obiettivo di riduzione progressiva del trasporto privato per gli spostamenti nelle aree urbane trova in un efficiente sistema di trasporto pubblico il principale alleato per il suo raggiungimento. In questo senso, la strategia prefigurata dal Piano Urbano della Mobilità Sostenibile è duplice:

- Potenziare l'offerta di **trasporto alternativo** – trasporto pubblico in primis, ma anche mobilità ciclabile e pedonale – così da mettere a disposizione dei cittadini reali e competitive opportunità di spostamento all'interno del territorio di Bergamo e delle aree limitrofe;
- Favorire politiche pubbliche volte a **disincentivare l'utilizzo dell'auto** (cfr. area a basse emissioni, misure di regolamentazione degli accessi, interventi sul sistema della sosta) anche in considerazione degli importanti investimenti che il Piano propone di effettuare.

Nel PUMS si sostiene inoltre una **nuova visione dello spazio pubblico** – pensato come sicuro, salutare e da destinare alla fruizione collettiva – in contrapposizione all'idea che lo spazio urbano sia esclusivamente dedicato al trasporto privato. In quest'ottica, **accessibilità, sicurezza e protezione ambientale** sono i fattori guida della progettazione dello spazio pubblico e dell'accesso ai servizi di mobilità.

L'attenzione alle condizioni di accessibilità deve avvenire considerando come obiettivo prioritario delle scelte del Piano la **Visione Zero Rischio** (zero vittime di incidenti stradali), sicché la **moderazione diffusa della velocità** sul territorio cittadino è riconosciuta come elemento indispensabile per rendere compatibili i diversi usi dello spazio pubblico da parte degli utenti della strada (pedoni, ciclisti, automobilisti, trasporto collettivo).

Dal punto di vista della **protezione dell'ambiente** (che si traduce in migliore qualità della vita), il progressivo miglioramento delle prestazioni ambientali dei veicoli - a partire da quelli endotermici fino ad arrivare ai veicoli totalmente elettrici - dovrà essere accompagnato da un **sistema di regole** e incentivi che tendano a **limitare in modo strutturale l'uso dei mezzi privati** e, più in particolare, di quelli più inquinanti.

In considerazione della progressiva attuazione di misure che hanno l'obiettivo di contenere gli effetti dell'uso dell'auto privata sull'ambiente, la salute e la vivibilità della città, il Piano individua nel **sistema della sosta** una delle chiavi per sostenere lo shift modale verso modalità di trasporto a minore impatto, senza con ciò penalizzare l'accessibilità dell'area urbana. In stretta correlazione con gli importanti investimenti di potenziamento della rete e dei servizi di trasporto collettivo previsti dal PUMS, dunque, lo scenario di Piano punta l'attenzione anche sul **potenziamento dell'offerta di sosta destinata all'interscambio auto e trasporto pubblico (Park&Ride)**, oltre alla progressiva modifica della regolamentazione della sosta nelle aree centrali e semi-centrali di Bergamo verso un modello che disincentivi la sosta su strada e/o quella di lungo periodo.

Infine, in relazione alle azioni di contenimento dell'uso del mezzo privato motorizzato introdotte dal Piano, la **ciclabilità** diventa, insieme al trasporto pubblico, il sistema ideale (perché efficiente dal punto di vista dell'utilizzo dello spazio pubblico, sostenibile e benefico per la salute dei cittadini) per permettere alla città di Bergamo di centrare gli obiettivi di shift modale alla base delle strategie del PUMS. Per incentivare la mobilità ciclabile si prevede dunque l'installazione di rastrelliere (o il potenziamento delle stesse, ove già presenti) presso i poli attrattori della mobilità urbana quali scuole, servizi socio-sanitari, commerciali, ludico-ricreativi, sportivi, ecc.

Obiettivi futuri al 2025

Mobilità sostenibile: raggiungere il 40% dello share modale

Rinnovare il parco mezzi per una flotta diesel-free

Mettere in servizio la nuova linea tramviaria T2

Potenziare l'offerta di trasporto pubblico e alternativo (mobilità ciclabile e pedonale)

Favorire politiche per disincentivare l'utilizzo dell'auto privata

Potenziare l'offerta destinata all'interscambio con il trasporto pubblico

La strategia di sostenibilità del Gruppo ATB

Gli obiettivi dell'Agenda 2030 per lo sviluppo sostenibile

Nel settembre 2015 i Leader di 193 Paesi hanno approvato un ambizioso documento intitolato «Trasformare il nostro mondo: l'Agenda del 2030 per lo Sviluppo Sostenibile». I **Sustainable Development Goals** - SDGs costituiscono 17 obiettivi volti a contribuire allo sviluppo globale, promuovere il benessere umano e proteggere l'ambiente, identificando i macro-temi su cui ogni realtà deve interrogarsi per contribuire ad uno sviluppo sostenibile. Al fine di allinearsi alle best practice più influenti a livello internazionale, per il 2021 ATB si è posta l'obiettivo di procedere ad un'attività di approfondimento, volta ad integrare gli SDGs all'interno della propria strategia di sostenibilità.



La sostenibilità del Trasporto Pubblico e l'emergenza sanitaria COVID-19: "Back to better mobility" di UITP

Sebbene il settore dei trasporti pubblici in regime di lockdown abbia registrato un calo complessivo del 90% a causa dell'emergenza coronavirus e delle conseguenti misure di limitazione degli spostamenti, le aziende di trasporto hanno permesso ai cittadini di continuare a muoversi e raggiungere i luoghi di lavoro per tutti quei settori produttivi che hanno proseguito le attività.

Il ruolo che il trasporto pubblico e gli altri servizi essenziali hanno continuato a giocare, congiuntamente alle misure messe in atto per limitare il contagio, si sono dimostrati fondamentali per salvaguardare la resilienza delle città. Operazione, questa, che continua a comprendere la lotta ai cambiamenti climatici, la prevenzione dell'inquinamento atmosferico,

l'incoraggiamento di stili di vita sani e attivi e la promozione delle economie locali che non lasciano isolato nessun luogo.

Questi obiettivi generali e il contrasto dell'emergenza pandemica non possono essere raggiunti senza un **ruolo prioritario del trasporto collettivo, pensato come pilastro vitale per la ripresa economica, sociale e ambientale** nel breve e nel lungo termine. È per questo motivo che il Gruppo ATB aderisce al manifesto "Back to better mobility" di UITP (Union Internationale des Transports Publics), che vede nell'emergenza sanitaria globale il punto di partenza per ripensare la mobilità e identifica tre obiettivi per costruire città più sostenibili.

Respirare meglio (Breathe better)

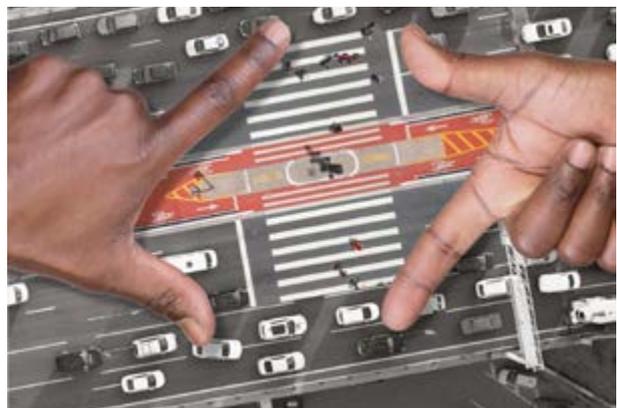
Un futuro senza trasporto pubblico è un futuro senza aria pulita. Oltre il 90% della popolazione mondiale vive in aree in cui l'inquinamento atmosferico supera i livelli di sicurezza. Terminata l'emergenza coronavirus, è necessario dunque lavorare per **migliorare la qualità dell'aria nelle città**. Il trasporto pubblico è quattro volte più efficiente per passeggero/km rispetto alle auto private e ogni chilometro percorso con i mezzi pubblici consente di risparmiare 95 grammi di emissioni di gas a effetto serra e 19 grammi di NOx rispetto all'uso del trasporto individuale motorizzato.

Muoversi meglio (Move better)

Un futuro senza trasporto pubblico è un futuro dove le modalità di spostamento che prevedono un'attività fisica (es. bicicletta, corsa, camminata – definite come “Viaggio attivo”) saranno limitate dall'aumento del traffico veicolare privato. Il **trasporto pubblico favorisce uno stile di vita sano e attivo** nelle città poiché le modalità di spostamento che implicano attività fisica e i trasporti pubblici sono complementari e reciprocamente vantaggiosi. Tuttavia, è necessario che sia un'opzione sicura e accessibile: camminare e muoversi in bicicletta nelle città richiede un attento coordinamento e un'accurata pianificazione. Come riconosciuto da SDG 11.2, l'accesso a un sistema di trasporto urbano sicuro e sostenibile per tutti è fondamentale per migliorare le città e migliorare la sicurezza stradale.

Lavorare meglio (Work better)

Il trasporto pubblico offre una maggiore connettività ai servizi pubblici e ai luoghi di lavoro, consentendo a moltissime persone di viaggiare agevolmente e simultaneamente, limitando il traffico e riducendo i tempi di percorrenza. Un futuro senza trasporto pubblico inoltre danneggerebbe ulteriormente l'economia, cancellando milioni di posti di lavoro in tutto il mondo, e bloccando la creazione di nuove opportunità lavorative che scaturiscono dai progetti di espansione e ristrutturazione continua del settore.



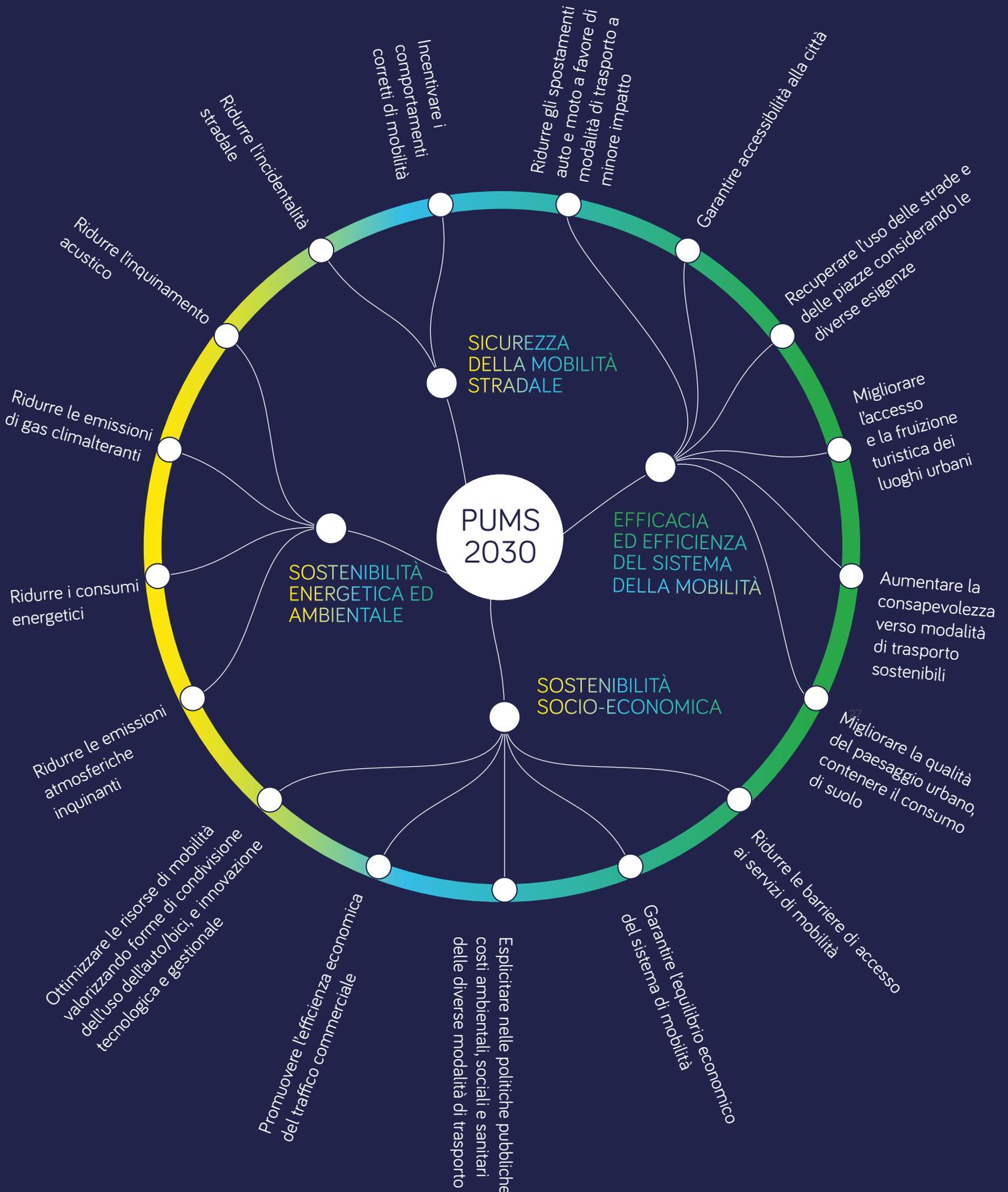
Gli obiettivi del Piano Urbano della Mobilità Sostenibile al 2030

Come indicato nelle Linee Guida messe a punto in sede europea (“Guidelines developing and implementing a Sustainable Urban Mobility Plan”), i cambiamenti che la redazione del PUMS introduce rispetto a un più tradizionale strumento di pianificazione dei trasporti comprendono:

- Un **approccio partecipativo che coinvolge la comunità** locale (cittadini e portatori di interesse) dalla condivisione del quadro di conoscenza alla definizione degli indirizzi del Piano;
- Un **impegno concreto per la sostenibilità** del settore della mobilità in termini economici, di equità sociale e di qualità ambientale;
- Un **approccio integrato di pianificazione** che tiene conto delle politiche dei diversi settori e livelli istituzionali;
- Una visione chiara degli obiettivi del PUMS e della loro **misurabilità**;
- Una precisa **rappresentazione dei costi del trasporto e dei suoi benefici**, in particolare di quelli sociali.

Il sistema degli obiettivi del PUMS di Bergamo si articola nelle tre dimensioni del concetto di **sostenibilità ambientale, sociale ed economica** a cui si aggiunge quella più specifica del settore mobilità e trasporti, che per brevità definiamo di **sostenibilità interna al settore mobilità**. Ogni macro-categoria si declina in obiettivi generali e specifici, questi ultimi integrati con quelli richiesti dal Decreto 4 agosto 2017 del Ministero Infrastrutture e Trasporti. Il percorso successivo richiederà la traduzione dei singoli obiettivi in indicatori (di natura quantitativa o qualitativa) da impiegare sia nella fase di valutazione ex ante delle alternative di piano che nella fase successiva di monitoraggio.

Il sistema degli obiettivi



Obiettivi generali

EFFICACIA ED EFFICIENZA DEL SISTEMA DI MOBILITÀ

Soddisfare le diverse esigenze di mobilità dei residenti, delle imprese, degli utenti della città e dei turisti

Obiettivi specifici

- **Ridurre la dipendenza negli spostamenti quotidiani dal modo auto (e moto)**, a favore di modi di trasporto a minore impatto (piedi, bici, TPL) con particolare attenzione agli spostamenti che interessano la città storica (Città Alta, Borghi, Centro).
- **Garantire accessibilità alla città** mediante l'ottimizzazione dell'offerta e l'integrazione dei diversi sistemi di trasporto pubblico e/o privato.
- **Recuperare e rendere compatibile l'uso delle strade e delle piazze** considerando le esigenze dei diversi utenti della strada (pedoni, ciclisti e utenti del TPL), in particolare negli ambiti ad elevata densità di residenza o di servizi attrattivi (scuole).
- **Migliorare l'accesso e la fruizione turistica dei luoghi urbani** nel rispetto delle peculiarità della città e della sostenibilità del sistema della mobilità.
- **Aumentare la consapevolezza e la libertà di scelta verso le modalità di trasporto più sostenibili**, diffondendo e migliorando l'informazione resa ai residenti, agli operatori economici, ai city user e ai turisti rispetto all'offerta dei servizi di mobilità.
- **Migliorare la qualità del paesaggio urbano, contenere il consumo di suolo** e la sua impermeabilizzazione.

Obiettivi generali

SICUREZZA DELLA MOBILITÀ STRADALE

Garantire adeguate condizioni di salute e sicurezza per tutti

Obiettivi specifici

- **Ridurre l'incidentalità stradale**, con particolare attenzione ai pericoli cui sono esposti gli utenti più vulnerabili (pedoni/ciclisti/motociclisti/bambini/over 65), con l'obiettivo di azzerare gli incidenti mortali (cfr. Visione Zero Rischio).
- **Incentivare i comportamenti corretti di mobilità** e fruizione della strada, attraverso un maggiore e più efficace controllo e rispetto delle regole di circolazione e sosta dei veicoli (leggeri e pesanti), nonché dei ciclisti e dei pedoni.

Obiettivi generali

SOSTENIBILITÀ
SOCIO-ECONOMICA

Valorizzare le opportunità di inclusione e innovazione, perseguire la sostenibilità e le priorità di spesa in ottica di equilibrio con il quadro di risorse finanziarie limitate

Obiettivi specifici

- **Ridurre le barriere di accesso** ai servizi di mobilità e alla fruizione dello spazio pubblico.
- Garantire l'equilibrio economico del sistema di mobilità e **rendere efficace ed efficiente la spesa pubblica** destinata alle infrastrutture e ai servizi alla mobilità.
- Rendere espliciti e **internalizzare nelle politiche pubbliche i costi** ambientali, sociali e sanitari generati dai diversi modi di trasporto.
- **Promuovere l'efficienza economica del traffico commerciale** (distribuzione urbana delle merci), anche in relazione alle opportunità offerte dall'aeroporto di Orio al Serio.
- **Ottimizzare l'utilizzo delle risorse di mobilità**, valorizzando forme di condivisione dell'uso dell'auto/bici, di promozione dell'innovazione tecnologica e gestionale nell'ambito del settore trasporti.

Obiettivi generali

SOSTENIBILITÀ
ENERGETICA ED AMBIENTALE

Promuovere e migliorare la qualità ambientale

Obiettivi specifici

- **Ridurre le emissioni atmosferiche inquinanti** attribuibili al settore dei trasporti (PM₁₀, PM_{2.5}, NO_x e precursori Ozono), nonché di inquinanti locali legati al "traffico di prossimità" (Black carbon), anche tramite politiche di incentivazione della e-mobility.
- **Ridurre i consumi energetici** ed in particolare quelli di combustibili fossili (gasolio/benzina/GPL/ecc.) impiegati dal settore dei trasporti.
- **Ridurre le emissioni di gas climalteranti** (CO₂) derivanti dal settore dei trasporti.
- **Ridurre l'esposizione della popolazione al rumore** (inquinamento acustico) dando priorità alla protezione delle aree più sensibili in prossimità delle scuole, dei presidi sanitari e degli ambiti residenziali.

CAPITOLO 2

Responsabilità ed etica nel business

Un'attività orientata al rispetto dei principi di legalità, trasparenza e correttezza



Etica, integrità e trasparenza

Tra i valori che guidano le azioni di ATB, il rispetto dei principi di legalità e correttezza riveste un ruolo centrale.

Il Gruppo ha adottato un **Modello di gestione organizzazione e controllo ex D.Lgs. 231/2001 (MOG)** che comprende, oltre al **Codice Etico**, una serie di procedure e protocolli finalizzati a regolamentare le attività aziendali sensibili, esito della mappatura dei processi aziendali e dei rischi di commissione dei reati indicati nel decreto.

ATB adotta inoltre politiche e misure specificatamente volte alla **gestione e riduzione dei rischi di corruzione**, a partire dall'adesione a specifiche norme di legge (in primis, la legge 190/2012), che stabiliscono determinati obblighi per le pubbliche amministrazioni e le società in controllo pubblico. Il rispetto di questi principi produce impatti positivi sotto diversi profili:

- Riduce l'esposizione al rischio di fenomeni corruttivi da parte degli organi di governo, dei dirigenti e dei dipendenti;
- Riduce, di conseguenza, la possibilità che anche l'azienda venga coinvolta da forme di responsabilità con conseguenti sanzioni (come per la responsabilità amministrativa degli enti ex D.Lgs. 231/2001);
- Contribuisce al miglioramento dell'efficacia e dell'efficienza dei processi aziendali, con ricadute positive in termini di riduzione dei costi e aumento dei ricavi;
- Migliora il clima interno e avvalorata la percezione di azienda "sana", credibile, che opera nel rispetto delle regole e che offre servizi di qualità.

CAPITOLO 2

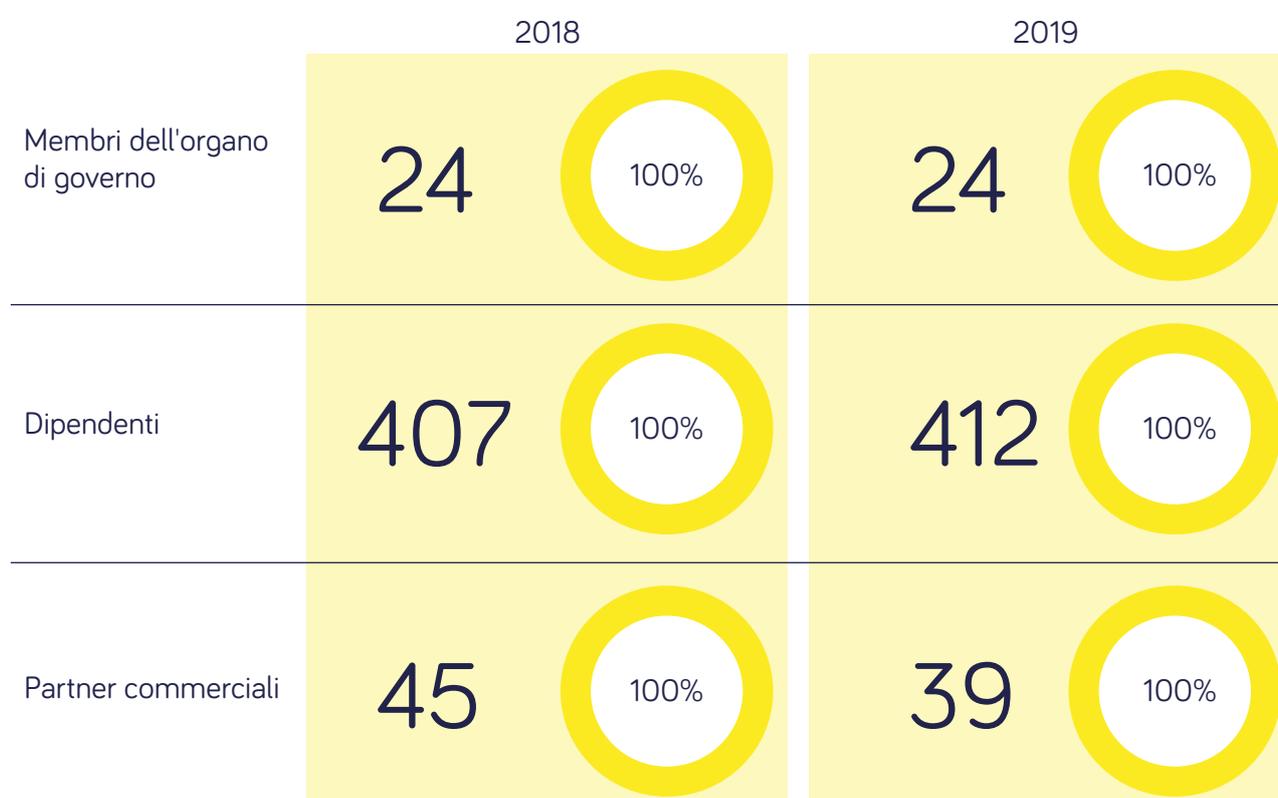
In linea con la legge 190/2012, ATB ha previsto la redazione di un **Piano Triennale per la Prevenzione della Corruzione e per la Trasparenza** che viene aggiornato con cadenza annuale e contiene – con riferimento ai fenomeni corruttivi – l'analisi delle attività a rischio e le misure in grado di mitigare tali rischi. A garanzia di questo impegno, è stato nominato un **Responsabile della Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza** (RPCT) che monitora il rispetto del Piano intervenendo, laddove necessario, con azioni e/o proposte di miglioramento.

Tutti i dipendenti, fornitori, e membri degli organi di governo ricevono comunicazione delle politiche e delle procedure anticorruzione, mentre la formazione specifica anticorruzione è stata erogata nel 2018 a due dipendenti di ATB Servizi (pari all'1% del totale) e nel 2019 a un dipendente di ATB Mobilità (3%).

Il Modello di gestione e il Piano Triennale prevedono un ruolo attivo degli organismi preposti a vigilare sulla loro attuazione – rispettivamente, l'Organismo di Vigilanza e il Responsabile della Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza –, che sono chiamati a svolgere verifiche tramite audit periodici e segnalano agli organismi competenti le difformità dalle situazioni attese al fine di porre in essere azioni correttive in chiave di legalità, correttezza e trasparenza dei processi e dei comportamenti.

Le politiche e le procedure anticorruzione, come previsto dalla normativa in materia per le pubbliche amministrazioni e le società in controllo pubblico, sono pubblicate all'interno della sezione **“Società trasparente” del sito atb.bergamo.it**

Comunicazione delle politiche e le procedure di anticorruzione⁴



⁴ Questo materiale fa riferimento all'Informativa 205-2 del GRI 205: Anticorruzione 2016.

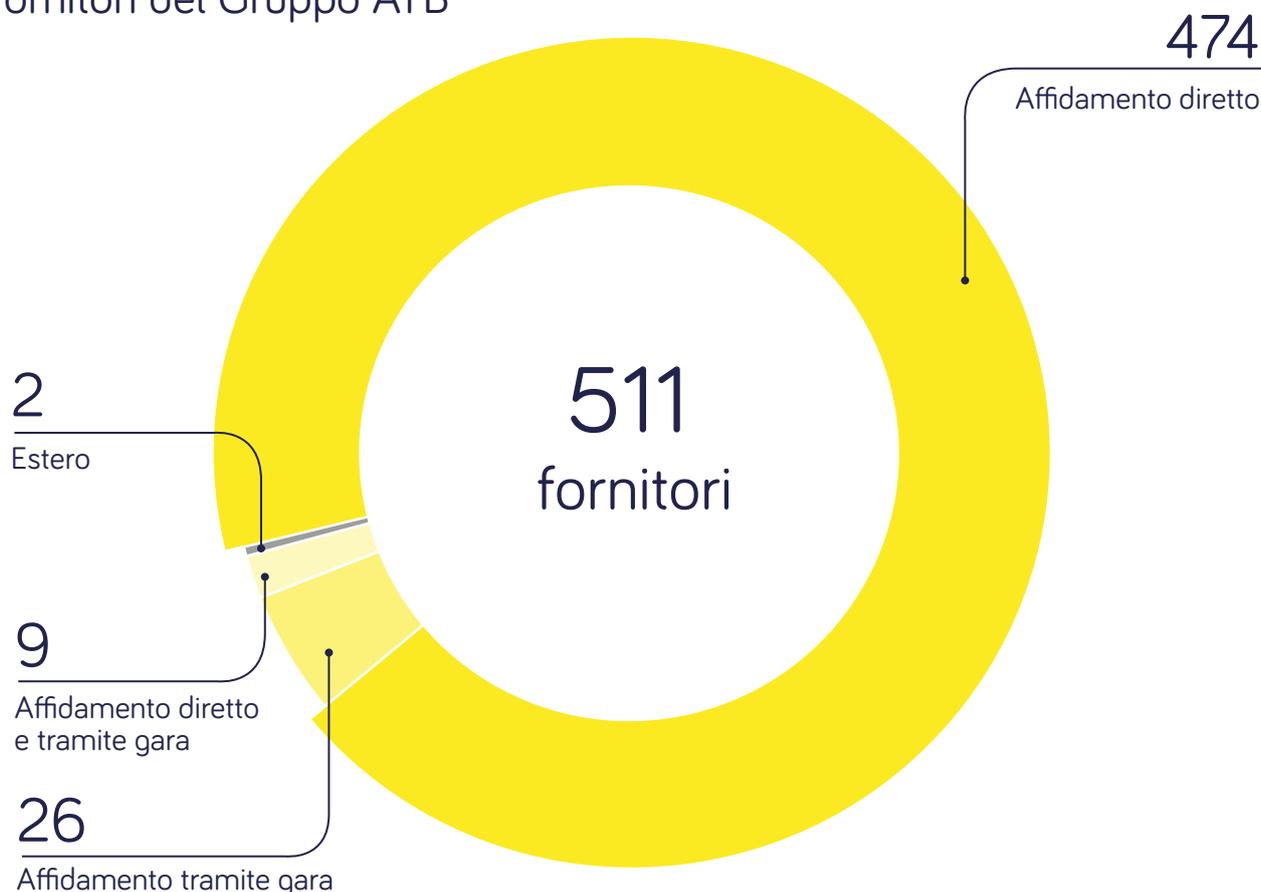
Gestione responsabile della catena di fornitura

La corretta gestione della filiera e il controllo dei requisiti richiesti ai fornitori sono fondamentali per garantire la trasparenza degli affidamenti. Per questo motivo, ATB collabora solo con fornitori che, in linea con i valori promossi e perseguiti dal Gruppo, dimostrino attenzione per l'ambiente e lo sviluppo sociale.

Da alcuni anni ATB ha attivato un **albo telematico al quale i fornitori che intendono lavorare con le società del Gruppo devono obbligatoriamente accreditarsi** secondo requisiti professionali e di esperienza minimi stabiliti. Gli affidamenti diretti del Gruppo ATB avvengono sempre nel rispetto delle soglie del Codice Appalti e del "Regolamento interno per la

disciplina dei contratti per lavori e per forniture di beni e di servizi". Al di fuori dei casi di affidamento diretto, in cui si fa riferimento a un fornitore accreditato all'interno dell'albo, il Gruppo procede all'individuazione del professionista mediante criteri e modalità previsti per le gare ad evidenza pubblica in materia di contratti pubblici, in relazione al valore economico dell'incarico. L'affidamento dell'incarico e l'ammontare del corrispettivo vengono pubblicati all'interno della sezione "Società trasparente" del sito ATB. Come ulteriore garanzia, ATB prevede anche la valutazione del fornitore in relazione al corretto adempimento degli impegni contrattuali.

Fornitori del Gruppo ATB



Performance economica

Soddisfare i bisogni dei cittadini grazie all'innovazione, la tecnologia, l'integrazione e la connettività dei servizi è il primo risultato che il Gruppo ATB punta a realizzare. Ogni giorno, migliaia di persone a Bergamo scelgono i mezzi di trasporto pubblico, i servizi di sosta e di bike sharing gestiti da ATB. I risultati positivi di ATB sono frutto di una buona gestione, e ai cittadini va il merito di aver preso parte al percorso verso la nuova mobilità che il Gruppo è impegnato a costruire. Ancora una volta, ATB ripaga questa fiducia trasformando i risultati di oggi negli investimenti di domani.

Una buona performance economica è fondamentale per ottenere le risorse necessarie agli investimenti. Nel caso di ATB Servizi, i risultati gestionali positivi consentono di effettuare **investimenti per l'ammmodernamento continuo della flotta mezzi e per le innovazioni tecnologiche**.

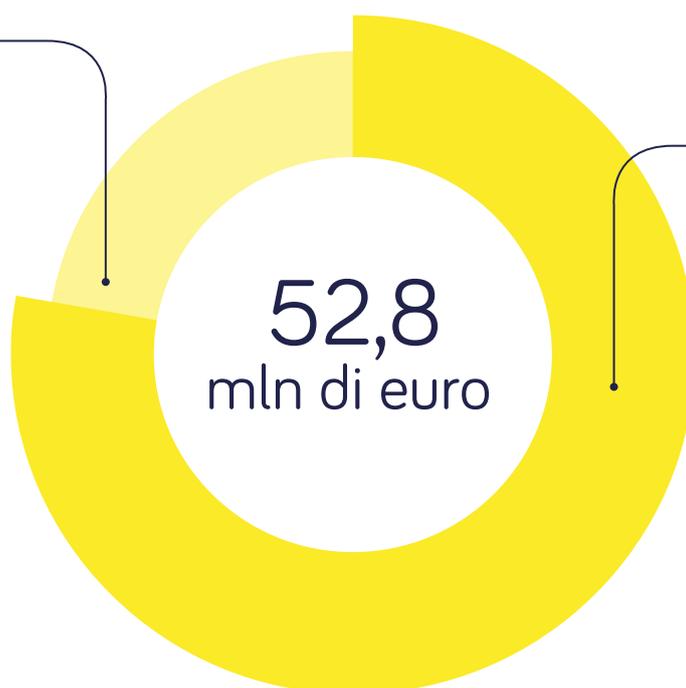
Per ATB Mobilità, gli introiti provenienti dalla tariffazione della sosta e i permessi per l'accesso alle Zone a Traffico Limitato consentono investimenti nelle infrastrutture quali **nuove tecnologie per la mobilità e per il controllo del traffico e la realizzazione di nuovi parcheggi**.

Il Bilancio Consolidato del Gruppo, per l'esercizio 2019, conferma dunque la capacità di ATB di creare e distribuire valore. Il valore economico generato nel 2019 è risultato pari a **52,8 milioni di euro (+3,3% rispetto al 2018)**, di cui il 78% è stato distribuito ai portatori di interesse del Gruppo (primi fra tutti fornitori e risorse umane). Il valore distribuito nel corso del 2019 illustrato nel grafico⁵ comprende inoltre i dividendi erogati al Comune di Bergamo utilizzando le riserve liberamente disponibili, pari al 2,3% del valore complessivo distribuito nell'anno.

Valore economico generato

22%

valore economico
trattenuto



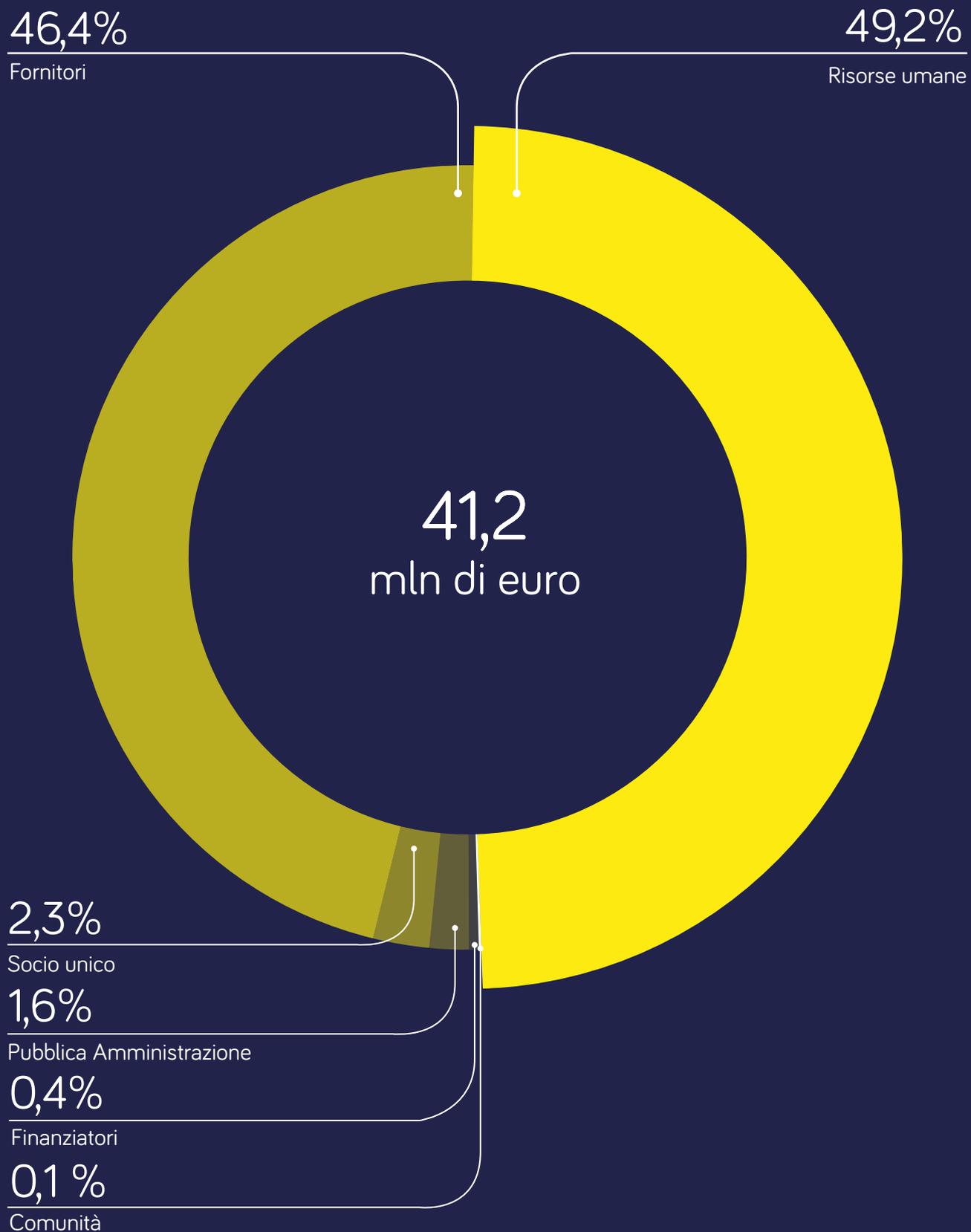
78%

valore economico
distribuito agli
stakeholder
del Gruppo

52,8
mln di euro

⁵ Questo materiale fa riferimento all'Informativa GRI 201-1 del GRI 201: Performance economiche 2016.

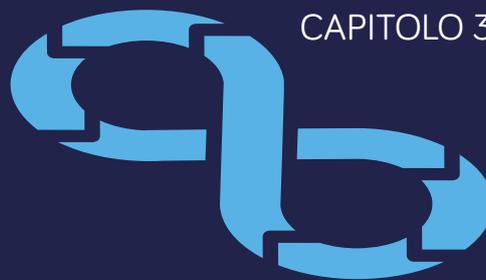
Valore economico complessivo distribuito nel 2019



CAPITOLO 3

Responsabilità nel servizio

L'impegno con il territorio per una
mobilità integrata, accessibile e
sicura



Dal trasporto pubblico alla mobilità integrata

Negli ultimi decenni le aziende di trasporto pubblico si sono confrontate con importanti cambiamenti a livello globale. La crescente urbanizzazione, i cambiamenti demografici e i nuovi stili di vita hanno portato a ripensare il trasporto collettivo nella prospettiva della condivisione di spazi, risorse e mezzi.

Il servizio che ATB svolge è gestito mediante il Contratto di servizio – sottoscritto con l’Agenzia del trasporto Pubblico di Bergamo – ed ha come obiettivo la **capillarità e la diffusione dei collegamenti** nel quadro di un miglioramento continuo dei servizi erogati. La progettazione di un servizio con alti standard prestazionali come quello a cui ATB mira presuppone un approccio articolato e integrato, che consenta il miglioramento continuo delle performance.

Se i cittadini ricercano nel trasporto pubblico la stessa connettività, efficienza e condivisione che trovano in altri ambiti della vita, la sfida per le aziende del settore è andare oltre il tradizionale servizio di trasporto. È su questa esigenza che ATB basa il concetto di **mobilità integrata: un sistema unitario di servizi che assicura una copertura capillare del territorio e offre ai cittadini molteplici soluzioni per i loro spostamenti quotidiani.**

Il concetto di mobilità sostenibile, inteso come l’insieme delle modalità di viaggio che consentono di ridurre gli impatti ambientali, sociali ed economici derivanti dagli spostamenti privati, vede nel trasporto pubblico (urbano ed extraurbano, su gomma e su ferro) la modalità che per definizione fornisce una risposta collettiva ad un’esigenza privata. Ad esso si affiancano le modalità di mobilità dolce, ovvero non motorizzate (pedonali, bicicletta), e la sharing mobility (bike sharing).

CAPITOLO 3

La realizzazione di una mobilità sempre più integrata è perseguita dal Gruppo attraverso diversi strumenti:

- **Integrazione tariffaria** – tramite accordi commerciali tra imprese di trasporto pubblico;
- **Integrazione dei servizi** – orari coordinati tra le diverse modalità di trasporto, anche a livello provinciale e regionale, ad esempio il servizio ferroviario regionale;
- **Centri di interscambio modale** – come il capolinea TEB a Bergamo che dista poche decine di metri dalla stazione ferroviaria, dalla stazione autolinee extraurbane e di lunga percorrenza e da altre principali linee ATB;
- Promozione di **un unico strumento digitale** che consenta l'utilizzo di più sistemi di mobilità – l'**App ATB Mobile** permette di integrare diverse soluzioni di mobilità e accedere ai servizi TPL, parcheggi, ZTL e bike sharing utilizzando un unico strumento;
- Il Gruppo è infine orientato alla realizzazione di un'**infomobilità integrata** disponibile non solo per i servizi di trasporto pubblico gestiti, ma anche con quelli gestiti da altri provider. In prospettiva, tale approccio condurrà all'applicazione del modello **MAAS (Mobility As A Service)** con l'integrazione della parte informativa (orari ed integrazione fra le varie modalità) e di quella di vendita (ticket per le diverse modalità e sistemi tariffari integrati).

Il Gruppo verifica periodicamente l'efficacia delle azioni intraprese monitorando i passeggeri, le statistiche di utilizzo del bike sharing, analizzando i flussi di traffico in entrata e in uscita dal capoluogo e misurando la ripartizione modale degli spostamenti e il relativo trend per orientare la programmazione del servizio. Ogni anno, ATB punta a migliorare la propria offerta riprogrammando frequenze e servizi e verificando la capillarità della copertura del territorio. L'impegno del Gruppo a migliorare i servizi di trasporto collettivo trova conferma nel numero crescente di passeggeri: nel 2019, **il totale dei passeggeri che hanno utilizzato ATB Servizi e TEB è di 35,8 milioni**, confermando il trend di crescita del +10% degli ultimi quattro anni, mentre le tessere attive per il bike sharing sono aumentate del 10% nell'ultimo anno (da 737 a 812).

35,8 mln

Passeggeri

+10%

rispetto al 2015

812

Tessere attive per il
Bike sharing

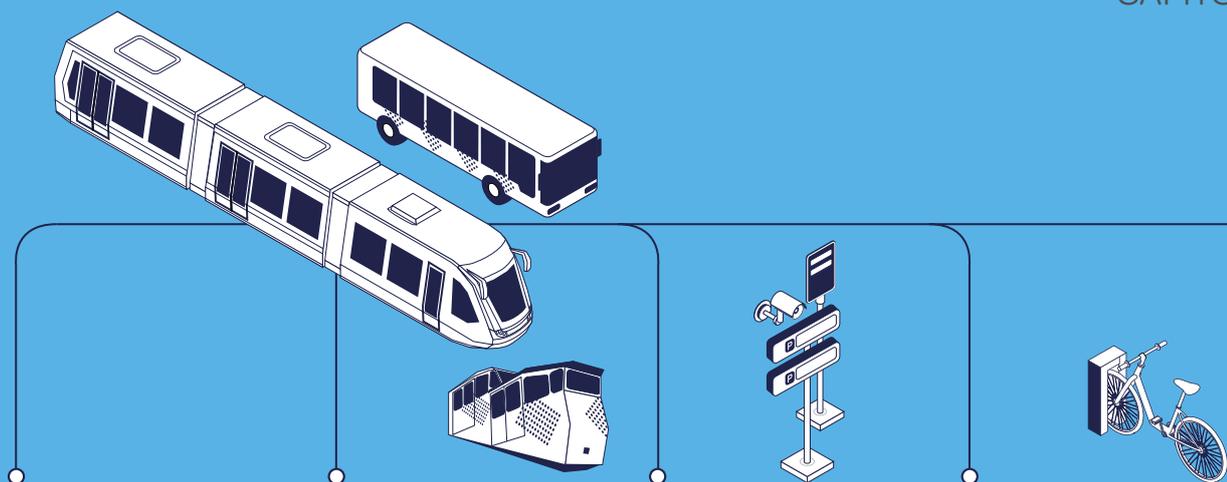
+10%

rispetto al 2018

Obiettivi futuri

Secondo studi nazionali⁶, Bergamo aveva raggiunto nel periodo pre-covid un'indice di accessibilità - ovvero una percentuale di spostamenti effettuati con servizi di trasporto collettivo (bus, tram, funicolari) e di spostamenti ciclopedonali o con mezzi "in sharing" - pari al 36%. L'obiettivo del Gruppo è portarlo al 40%, livello medio europeo per le città di medie dimensioni.

⁶ Fonte: "Rapporto Città MEZ 2020 – Mobilità a Zero Emissioni" redatto da Legambiente e Motus.



Mobilità integrata⁷

LA RETE DI INTEGRAZIONE CON IL TRASPORTO ATB

L'INTERSCAMBIO CON I MEZZI PRIVATI

L'INTEGRAZIONE CON IL BIKE SHARING

220 km

Lunghezza rete autobus

20

Parcheggi di interscambio

7

Linee di autobus con fermate in prossimità di ciclostazioni

12,5 km

Lunghezza totale linea T1 (tram)

4.106

Posti auto parcheggi di interscambio in prossimità di linee ATB

23

Ciclostazioni

7

Linee autobus con fermate condivise con linea T1 (tram)

465

Posti auto parcheggi Autolinee ed Ex Gasometro

7

Piste ciclopedonali realizzate da TEB in collaborazione con la Provincia e i Comuni interessati lungo la linea T1 (Progetto Tram&Bike)

39

Fermate della Linea C condivise con altre linee

4

Linee di autobus con fermate in prossimità della stazione ferroviaria e Autolinee

⁷ I dati presentati non hanno subito alcuna variazione rispetto al 2018.

Sistema tariffario e iniziative di integrazione tariffaria

Il sistema tariffario

ATB System è il sistema tariffario applicato nell'Area Urbana servita da ATB Consorzio che permette, con lo stesso documento di viaggio, di spostarsi nel territorio di Bergamo e negli altri 29 Comuni dell'hinterland, comprese le località raggiunte dalla tramvia T1 Bergamo-Albino.

Ciascuna zona tariffaria è indicata nel "bersaglio", la raffigurazione schematica di ATB System, con un codice numerico. La città di Bergamo, zona urbana 00, si trova al centro.

Per calcolare una tariffa si conta il numero di zone attraversate dal percorso delle singole linee, comprese quelle di partenza e di arrivo. A ogni zona attraversata corrisponde uno scatto di tariffa, mentre se il tragitto dello spostamento inizia o termina al confine di zona non si verifica lo scatto alla successiva.

Per tutti gli spostamenti all'interno di una sola zona, compresa la zona urbana 00, la tariffa applicata è pari a quella di una singola zona. I viaggiatori che si spostano fra l'Area Urbana e le tre sottoreti extraurbane (Est, Sud ed Ovest) della provincia di Bergamo possono utilizzare lo stesso documento di viaggio nelle ore di morbida, mentre negli orari di punta devono acquistare un nuovo biglietto. Analogamente, chi si sposta dai comuni di confine, definiti di "porta", dovrà scegliere quale gestore utilizzare.

Sono inoltre previsti abbonamenti che integrano entrambe le aree e possono avere durata mensile o annuale; questi ultimi sono riservati agli studenti e grazie alla compartecipazione della Provincia e del Comune di Bergamo, prevedono un'ulteriore riduzione della tariffa.

La tramvia T1 è stata integrata al sistema tariffario urbano fin dal suo avvio, con l'annessione all'Area Urbana dei comuni di Nembro e Albino e l'estensione della possibilità di utilizzo del servizio anche ai viaggiatori provenienti dall'alta Valle Seriana col documento di viaggio extraurbano.

Lo Viaggio Ovunque in Lombardia

Il documento di viaggio integrato per viaggiare con tutti i servizi di trasporto pubblico locale nella Regione Lombardia. La Regione Lombardia prevede inoltre le Carte Regionali di Trasporto, nelle tipologie gratuita, agevolata, intera e ridotta, riservate ai passeggeri appartenenti alle categorie indicate sul sito regione.lombardia.it "Lo Viaggio Ovunque in Provincia di Bergamo" è invece l'abbonamento integrato, ideale per chi utilizza più mezzi pubblici nella Provincia di Bergamo.

Lo Viaggio in Famiglia

Occasionali: la tessera consente ai ragazzi fino ai 14 anni d'età non compiuti di viaggiare gratuitamente se accompagnati da un parente (genitore, zio/a, nonno/a ed eventuali fratelli o sorelle). L'accompagnatore deve avere compiuto la maggiore età, essere provvisto di titolo di viaggio valido per lo spostamento e di documento d'identità in corso di validità.

Abbonati: in una stessa famiglia i figli fino ai 18 anni (non compiuti) possono acquistare abbonamenti mensili o annuali.

TrenoBergamo

È l'abbonamento mensile ordinario che combina le fasce chilometriche Trenord alla Zona Urbana ATB, con uno sconto del 30% applicato alla tariffa del mensile urbano. Prevede l'utilizzo della tessera gratuita "Lo Viaggio".

Lo Viaggio Ovunque in Provincia di Bergamo

L'abbonamento mensile integrato, ideale per chi utilizza più mezzi pubblici nella Provincia di Bergamo.

Miglioramento della qualità della vita nei territori serviti

L'utilizzo del trasporto pubblico produce un diretto miglioramento della qualità della vita nei territori serviti. Il circolo virtuoso che garantisce questa connessione comincia con **un servizio efficiente e capillare che produce un aumento dei passeggeri e una conseguente diminuzione del traffico veicolare** da mezzi privati (automobili, in primis).

Lavorare in maniera sinergica affinché i Comuni adottino strategie – tramite i piani programmatici del traffico, della mobilità sostenibile e dei parcheggi – permette nel lungo periodo di produrre effetti tangibili sulla qualità della vita:

- Migliorando i **tempi di spostamento**;
- Riducendo la **congestione del traffico**;
- Abbattendo l'**inquinamento** prodotto dal traffico.

Il Gruppo ATB collabora attivamente con il Comune di Bergamo per predisporre le linee guida ed i contenuti dei piani di mobilità. In particolare, negli ultimi anni ATB si è dedicata alla messa a punto del **PUMS** (Piano Urbano della Mobilità Sostenibile) per la città di Bergamo e alla attuazione del **PUT** (Piano Urbano del Traffico⁸).

La progettazione dei servizi non si ferma al perimetro urbano della città, ma tiene conto della più ampia area dei Comuni serviti da ATB, dell'espansione insediativa ed abitativa e dell'evoluzione socio-demografica che caratterizza il territorio della “grande Bergamo”, ispirandosi al **principio urbanistico della “città dei 15 minuti”⁹**, ovvero ad un modello urbano sostenibile basato su nuclei residenziali dove i cittadini possano accedere ai servizi in un tempo di percorrenza non superiore a 15 minuti. Tale concezione dello spazio urbano consente di ridurre la durata degli spostamenti

e conseguentemente dei flussi di traffico, col duplice beneficio di migliorare la qualità della vita dei residenti e contribuire all'abbattimento delle emissioni, nell'ottica del contenimento della crisi climatica.

I benefici della progettazione del servizio nell'area centrale del capoluogo si diffondono così ai comuni contigui, grazie a un modello che prevede una frequenza periodica di base elevata ed intensificata negli orari di punta. Un circolo virtuoso che rafforza il legame del Gruppo con i cittadini e il territorio e che vede una ricorrente richiesta di inclusione da parte dei comuni situati in aree esterne a quella servita. Grazie ai collegamenti garantiti da ATB, **i cittadini della prima corona di comuni limitrofi al capoluogo percepiscono una stretta connessione con la città**, anche grazie all'applicazione di un sistema tariffario a zone che consente al cittadino di ottimizzare titoli di viaggio in funzione ai propri spostamenti.

In questo contesto, la linea tramviaria T1 (Bergamo-Albino) svolge un'importante funzione di raccordo tra il capoluogo e i comuni della direttrice di collegamento con la Valle Seriana. Le indagini condotte sul territorio hanno permesso di rilevare una **diversione modale dal traffico privato sulla tramvia**, a seguito della sua attivazione nell'aprile 2009, **pari a circa il 12%**. Il servizio ha favorito inoltre la valorizzazione del contesto urbanistico attraversato anche in termini di incremento del valore immobiliare.

Nel corso del 2019 la nuova linea che sarà realizzata per collegare Bergamo e la direttrice della valle Brembana (Linea T2 Bergamo-Villa d'Almè) ha ottenuto un significativo finanziamento da parte del Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti e della

⁸ Per maggiori informazioni si veda il Capitolo 1, par. “Strategia e obiettivi futuri” e la tabella “Miglioramento della qualità della vita nei territori serviti” nella sezione Informativa di dettaglio, in coda al presente documento.

⁹ Concezione urbanistica derivante dal concetto di “neighborhood unit” promosso nelle città metropolitane nordamericane negli anni Venti del '900. La teoria è stata ripresa più recentemente dall'architetto urbanista Carlos Moreno e adottata nel 2020 come modello di sviluppo urbano dalla sindaca di Parigi Anne Hidalgo. Il riferimento è stato inserito anche nel documento “Milano 2020. Strategia di adattamento” dal capoluogo lombardo.

Regione. Il programma delle attività finalizzate alla realizzazione dell'opera prevede l'avvio del nuovo servizio tra il 2025 ed il 2026. **La realizzazione della Linea T2 permetterà di consolidare gli effetti positivi** già ottenuti sulla direttrice Bergamo-Albino (Linea T1),

migliorando l'accessibilità al capoluogo dalla direttrice della Val Brembana, risolvendo parte delle criticità legate agli elevati flussi veicolari all'ingresso in città – in particolare sul nodo di Valtesse (Pontesecco) – e rendendo disponibile per i quartieri attraversati un servizio frequente e puntuale.

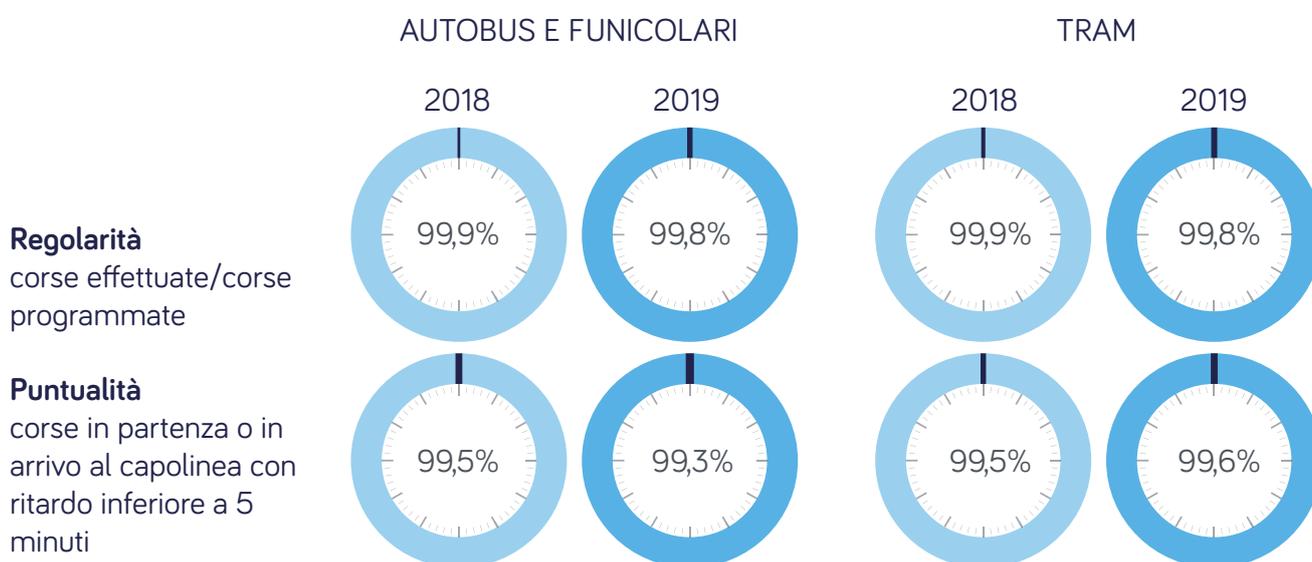
Eccellenza nel servizio

L'impegno al miglioramento continuo del servizio è alla base delle attività delle aree aziendali del Gruppo, ciascuna in relazione ai propri compiti. Le Aree di Programmazione ATB e TEB, coinvolte direttamente nella progettazione dei servizi di trasporto, hanno lo scopo di massimizzare il servizio offerto con le risorse a disposizione, valorizzando il contributo e l'apporto positivo di tutti i collaboratori impegnati nel processo. **Pianificazione e progettazione dei servizi si svolgono nell'ottica di incrementarne l'attrattività** attraverso:

- **Frequenze delle corse** calibrate al meglio sulle esigenze dei viaggiatori nelle diverse fasce orarie;
- **Veicoli accessibili** e dotati dei più elevati **comfort** di marcia;
- Servizi di emissione di **biglietti a bordo**;
- **Sistemi di informazione** in fermata (pensiline smart), lungo la tramvia (chiamate SOS) e a bordo.

Strategici, anche ai fini della comunicazione, sono i vantaggi generali che il sistema di pianificazione e progettazione consente di ottenere in termini di **riduzione dei tempi di spostamento, economicità del viaggio, contenimento della congestione e abbattimento degli impatti ambientali**.

Per il servizio autobus, la pianificazione avviene a partire dalla raccolta – tramite l'ausilio del programma di gestione della programmazione – di informazioni provenienti da molteplici fonti. Successivamente, viene fatta una verifica linea per linea della regolarità delle corse, si effettua la corretta taratura dei transiti alle singole fermate, l'intercalazione dell'orario di linee diverse su tratte comuni e le eventuali coincidenze con i servizi ferroviari o tra le varie linee aziendali, dove previsto. L'attività di verifica della corretta programmazione del servizio viene condotta analizzando il carico delle linee in almeno due momenti durante il periodo invernale, grazie



al supporto degli Addetti Esercizio che effettuano rilevazioni dirette (conteggio) del numero di passeggeri trasportati con relativo orario di viaggio attraverso apposite schede di rilevazione.

Nella visione del Gruppo ATB, **per promuovere e favorire il passaggio dall'utilizzo dei mezzi privati al trasporto pubblico è essenziale offrire un servizio di qualità.** L'obiettivo è garantire la massima soddisfazione dei cittadini e dare ad un bisogno individuale una risposta collettiva il più adeguata possibile. A garanzia dell'eccellenza del servizio offerto, ATB Servizi e TEB conseguono già da alcuni anni la **certificazione UNI 13816:2002** (Trasporto pubblico di passeggeri) e sono costantemente impegnate nel miglioramento del ciclo della qualità attesa, progettata, erogata e percepita.

Il **monitoraggio della soddisfazione dei clienti** è uno degli strumenti utili alla verifica dell'efficacia del servizio. Per migliorare i propri servizi e rispondere alle esigenze dei cittadini, ATB conduce ogni anno una serie di interviste a un campione rappresentativo dei passeggeri occasionali e abbonati. L'**indagine di Customer Satisfaction** tratteggia dunque il profilo dei cittadini che utilizzano i mezzi pubblici gestiti da ATB Servizi e TEB per comprenderne i bisogni e misura il livello di soddisfazione degli utenti su alcuni macrotemi principali.

La Customer Satisfaction viene condotta annualmente da una società esterna nei diversi momenti di erogazione del servizio (punta, morbida, festivo) in un periodo dell'anno (novembre) che storicamente è caratterizzato da un picco di utilizzo e condizioni meteorologiche non favorevoli. Basati su una scala da 1 a 10, i **valori riportati mostrano che il giudizio medio dei passeggeri ATB Servizi e TEB continua a mantenersi alto.** Dai risultati dell'indagine dipendono l'applicazione di premialità e/o penalità da parte dell'Agenzia TPL (Ente committente del servizio di TPL per l'intera provincia di Bergamo). Rispetto al 2018, il giudizio complessivo di soddisfazione per ATB Servizi è passato da una media di 7,2 a 7,3, mentre il giudizio complessivo per TEB è invariato a 7,8.

La qualità certificata di ATB

ATB Servizi S.p.A. è certificata UNI EN ISO 9001:2015.

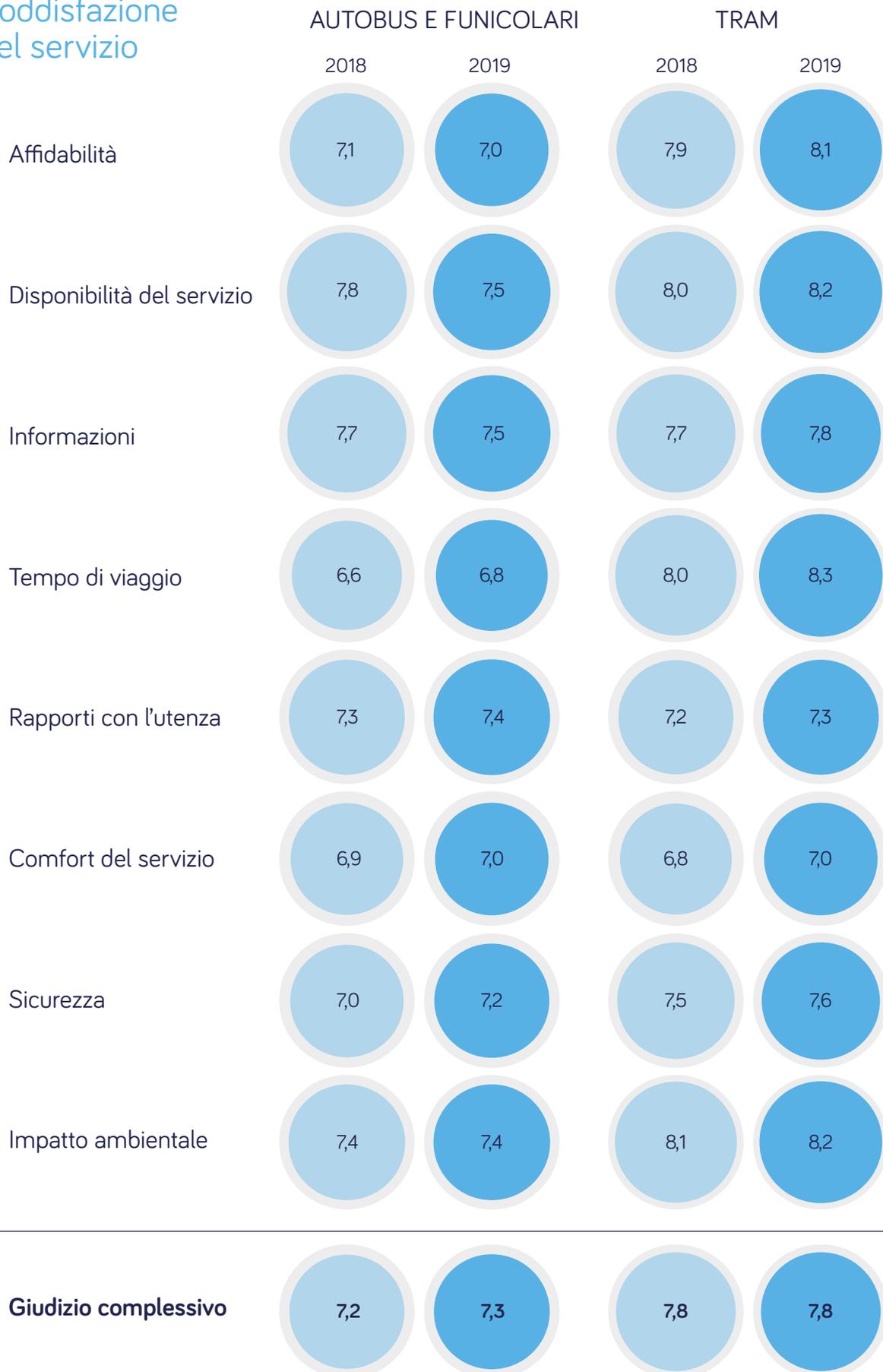
A settembre 2017, la certificazione di qualità del servizio UNI EN 13816:2002, rilasciata nel 2016 per le linee 1 e 8 di ATB Servizi e la linea T1 di TEB, è stata estesa anche a tutte le altre linee della rete ATB. La certificazione non è obbligatoria, ma è consigliata alle aziende di trasporto pubblico.

Delle linee è stata valutata la qualità attesa, percepita, progettata ed erogata del servizio di trasporto pubblico. Un team di esperti ha ritenuto la rete ATB conforme ai requisiti richiesti e in linea con lo standard europeo valutando, in particolare: disponibilità del servizio, accessibilità, informazioni, tempo, attenzione al cliente, comfort.



CAPITOLO 3

Soddisfazione nel servizio



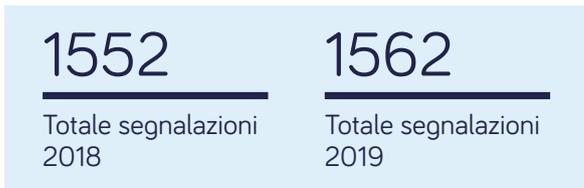
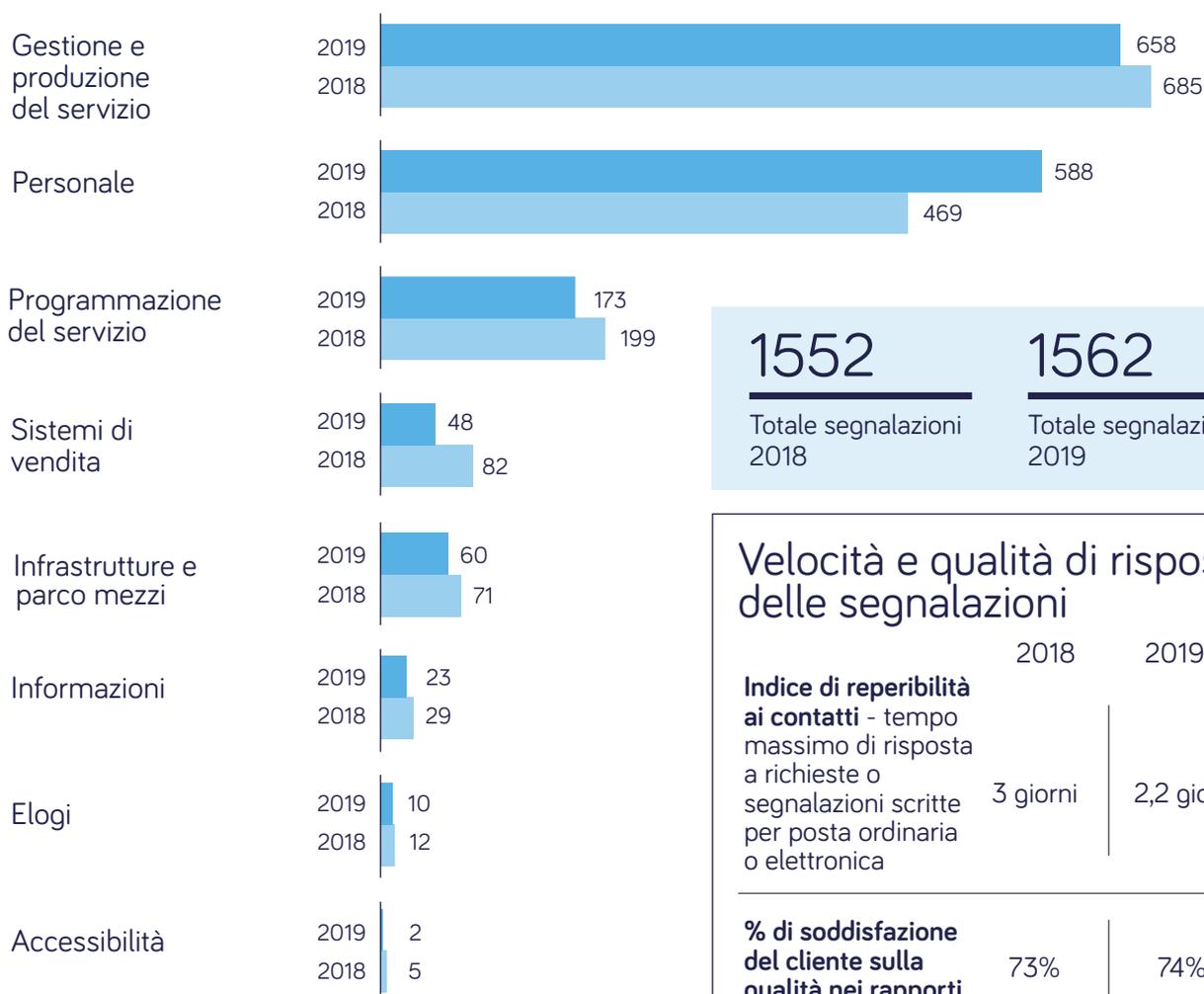
Periodicamente viene inoltre effettuata da parte di una società esterna un'indagine sulla qualità del servizio utilizzando la tecnica del **mystery client**. L'indagine è condotta da ispettori formati e si rivolge a un panel di aziende del settore offrendo confrontabilità dei risultati. **L'indagine di mystery client ha l'obiettivo di misurare la percezione del cliente attraverso criteri quantitativi e quanto più possibili oggettivi**, a differenza della Customer Satisfaction che, oltre alla qualità percepita nell'esperienza di viaggio, mira a intercettare anche la qualità attesa.

La gestione e la risoluzione delle segnalazioni pervenute dai clienti è un ulteriore strumento che consente di migliorare il servizio e aumentare la

soddisfazione dei passeggeri. Gli operatori dell'ATB Point istruiscono la pratica di accertamento inviando la segnalazione ai responsabili delle aree interne e, al termine delle verifiche, forniscono la risposta o l'esito della richiesta. I reclami inerenti all'operato del personale possono essere istruiti solo se corredati dai dati identificativi del segnalante.

L'ATB Point (Largo Porta Nuova, Bergamo) è l'ufficio sul territorio preposto all'assistenza alla clientela. Oltre a fornire informazioni (di persona, via telefono e via e-mail) sugli orari e sulle linee, si occupa della gestione dei reclami e degli oggetti smarriti. ATB comunica col pubblico anche attraverso i propri **canali social** (Facebook, Messenger, Instagram, Youtube, LinkedIn).

Segnalazioni ricevute per argomento



	2018	2019
Velocità e qualità di risposta delle segnalazioni		
Indice di reperibilità ai contatti - tempo massimo di risposta a richieste o segnalazioni scritte per posta ordinaria o elettronica	3 giorni	2,2 giorni
% di soddisfazione del cliente sulla qualità nei rapporti	73%	74%

Trasporto pubblico accessibile e di qualità

L'implementazione e la gestione di servizi per lo sviluppo della mobilità sostenibile a Bergamo è un obiettivo chiave per ATB, che nelle intenzioni del Gruppo si accompagna alla **massima fruibilità delle infrastrutture e delle tecnologie** messe a disposizione dei passeggeri.

In quest'ottica, fornire a soggetti con disabilità lievi o gravi gli strumenti per una **massima accessibilità** del servizio costituisce un prerequisito fondamentale di ogni intervento messo in atto dalle società del Gruppo. Per **garantire l'accessibilità dei servizi di mobilità integrata per ogni tipo di utenza**, ATB prevede l'installazione e la verifica costante di tutti gli ausili fondamentali sia per la fruibilità dei propri mezzi di trasporto (Autobus, Tram e Funicolari) sia dei sistemi ricompresi, più in generale, nella gestione della mobilità, come ad esempio la progressiva implementazione di dispositivi semaforici dotati di adeguati supporti per ipovedenti o percorsi tattili presenti su tutte le infrastrutture portanti della rete ATB.

Per quanto riguarda la flotta, tutti gli autobus dispongono sia di pianale ribassato, con un'altezza massima di 30 cm da terra, sia di pedana di salita per carrozzine. Per un accesso più agevole, i viaggiatori con disabilità motoria, anche se non in carrozzella, possono richiedere la salita a bordo anche dalle porte centrali, generalmente riservate alla discesa. A bordo di tutti i tram vi sono **avvisi sonori** che annunciano la fermata imminente; i semafori di passaggio del tram sono dotati di segnale acustico e, alle due fermate capolinea, oltre che a quella di Borgo Palazzo, si possono trovare le **mappe tattili** del servizio. I disabili uditivi sono inoltre agevolati da monitor a bordo tram con l'indicazione di prossima fermata.

Nei propri piani manutentivi, il Gruppo assicura specifici controlli periodici dedicati ai dispositivi installati sulla propria flotta e sul territorio, funzionali al miglioramento dell'accessibilità ai propri servizi con particolare riguardo ai clienti con limitazioni visive o motorie.

Accessibilità

	2018	2019
Copertura Numero comuni	30	30
Linee Bus, tram, funicolari	16	16
Disabilità % mezzi con pedana	100%	100%

Comfort dei mezzi ATB Servizi

	2018	2019
Anzianità Anni	7,8	8,9
Climatizzazione Mezzi con aria condizionata	94%	98%
Affollamento Corse occupate per l'80%	0,2%	0,5%

La promozione dell'accessibilità si estende anche agli strumenti di informazione. Le pagine del sito web atb.bergamo.it sono state progettate e realizzate con una particolare attenzione alle persone con disabilità, nell'ottica di fornire un servizio di qualità a tutti gli utenti senza alcuna esclusione. La funzione orari accessibili, di particolare utilità per la mobilità dei disabili visivi, fornisce l'orario di transito delle corse alla singola fermata. Inoltre, l'app ATB Mobile nella versione iOS è utilizzabile con l'applicazione per non vedenti "Voice Over".

Le stazioni della funicolare sono provviste di mappe in Braille, percorsi tattili e dispositivi saliscendi.

Poiché le condizioni del tratto stradale non sempre consentono un'accessibilità ottimale a tutte le fermate, per aiutare gli utenti a pianificare meglio il viaggio, **il Gruppo ha mappato le fermate accessibili**, indicandole con un simbolo alla fermata e sul sito atb.bergamo.it nella sezione "Calcola Percorso".

Safety & Security in viaggio

L'impegno per garantire la sicurezza dei passeggeri è alla base del lavoro quotidiano del Gruppo. **Limitare gli incidenti a bordo e sulla strada (Safety) e tutelare l'incolumità e i beni dei viaggiatori (Security) sono i due obiettivi di ATB per viaggiare in sicurezza.**

La gestione attenta di tutti gli aspetti potenzialmente critici per la sicurezza dei viaggiatori è determinante per costruire una percezione positiva della sicurezza dei mezzi e della loro affidabilità, favorendo così il passaggio dal mezzo privato al mezzo pubblico.

Oltre a garantire processi tracciabili di **manutenzione** ordinaria e straordinaria delle flotte, degli impianti e delle infrastrutture, le società del Gruppo hanno costanti rapporti con le Autorità di Vigilanza del Ministero delle Infrastrutture dei Trasporti (Motorizzazione per gli autobus e USTIF per gli impianti fissi - Funicolari e Tram) preposte al **monitoraggio e alla verifica della massima efficienza dei mezzi** impegnati nell'erogazione del servizio.

Secondo le tempistiche fissate dalle normative vigenti vengono infatti condotte prove specifiche per accertare il mantenimento della massima efficienza dei sistemi frenanti e di tutti i presidi di bordo (antincendio, maniglie di sicurezza, protezioni elettriche, etc.). Sui mezzi della linea tram T1 sono presenti tre distinti impianti di frenatura e un dispositivo che verifica l'attenzione dei conducenti, oltre a 2 telecamere frontali di sicurezza.

Dal 2012, a bordo degli autobus ATB Servizi sono installati **sistemi di videosorveglianza** che consentono, nel caso di un accadimento (smarrimento, furto o aggressione), di salvare le immagini registrate per metterle a disposizione delle autorità di pubblica sicurezza. Le registrazioni provenienti dal sistema di videosorveglianza a bordo sono principalmente utilizzate, nel caso di incidente, per ricostruire l'evento che lo ha determinato e quindi per la gestione assicurativa dei danni a cose e persone.

Safety & Security sui mezzi ATB Servizi

	2018	2019
Incidentalità Sinistri annui per milioni di vett/km	47	42
Linee Mezzi con telecamera a bordo	98%	99%

Digitalizzazione

La rapida evoluzione tecnologica ha contribuito in maniera notevole a modificare il concetto di mobilità. La diffusione degli smartphone, lo sviluppo di servizi di mobilità complementari e la presenza di dati sempre più ampi e accessibili hanno generato una progressiva necessità di digitalizzazione. In un mondo sempre più connesso, anche le aziende che gestiscono sistemi di trasporto e servizi per la mobilità devono indirizzarsi verso una **digitalizzazione dei servizi** capace, da un lato, di aiutare i cittadini ad utilizzare al meglio i servizi di mobilità integrata e, dall'altro, di ottimizzare i processi aziendali, razionalizzare i costi e aumentare la produttività. ATB risponde a questa spinta **investendo le proprie risorse in strumenti innovativi e in nuove tecnologie per la mobilità integrata**.

Un'**efficiente comunicazione** dei tragitti, degli orari delle corse e delle deviazioni di percorso è la caratteristica vincente di un buon servizio di trasporto pubblico, che basa la propria efficacia anche sull'informazione. I progetti messi in campo da

ATB rispondono alla logica della **digitalizzazione del viaggio**, che prevede che il passeggero possa utilizzare i sistemi digitali in tre momenti:

- Prima del viaggio: per la **pianificazione e l'acquisto**;
- Durante il viaggio: per l'**informazione**
- Al termine del viaggio: per l'**assistenza post-vendita** grazie al canale digitale.

Per questa ragione, nel corso degli anni il Gruppo ATB ha sviluppato un processo di digitalizzazione che ha condotto alla realizzazione di **piattaforme digitali per la prenotazione e vendita di tutti i servizi offerti**, dal trasporto pubblico locale alla sosta e ai permessi di accesso alle zone a traffico limitato.

Lanciata nel 2014, l'**app di ATB** offre la possibilità di consultare informazioni e orari dei servizi di trasporto pubblico, cercare il parcheggio più vicino e la relativa capienza, verificare posizione e disponibilità del bike sharing, pagare ticket per il TPL e la sosta e consultare posizione e orari delle ZTL del comune di Bergamo.

Digitalizzazione e comunicazione



APP ATB MOBILE

L'app di ATB permette di calcolare il percorso migliore, consultare gli orari, acquistare biglietti e abbonamenti, visualizzare posizione e disponibilità dei parcheggi pubblici, pagare la sosta, consultare orari di accesso delle ZTL e visualizzare in tempo reale le ciclostazioni attive del servizio di bike sharing La BiGi.



SITO WEB

Oltre a fornire tutte le informazioni sui servizi del Gruppo, il sito internet permette di ricercare il proprio itinerario di viaggio tramite il servizio "Calcola il Percorso". È possibile inoltre acquistare la b-card, rinnovare gli abbonamenti, richiedere permessi per sosta e ZTL, iscriversi alla Newsletter e attivare il servizio Sosta SMS.

Il **portale web** consente la pianificazione del percorso ("Calcola Percorso", per linea e per fermata), la richiesta di informazioni, le segnalazioni/suggerimenti, la gestione dei reclami e degli oggetti smarriti tramite e-mail. Ai canali tradizionali, negli ultimi anni si sono affiancati anche i **social network**: dapprima Facebook, Youtube e Twitter e, in tempi più recenti, Instagram e LinkedIn.

Al momento, ATB è in grado di fornire gli orari del viaggio in formato "programmato", ma è in corso di attivazione il nuovo sistema **AVM (Automatic Vehicle Monitoring)** per consentire l'output del dato e il monitoraggio del mezzo in tempo reale.

Con l'installazione delle **pensiline smart della linea C**, i servizi digitali sono stati integrati nel display touchscreen consultabile dai passeggeri in attesa. Le pensiline sono dotate anche di **pannelli informativi** che prevedono una serie di servizi, ad esempio la visualizzazione delle breaking news in collaborazione con L'Eco di Bergamo.

È inoltre presente un **servizio di infoutenza** (attraverso il sistema dedicato alla condivisione degli orari) presso la funicolare e presso la stazione autolinee/treni, oltre al servizio offerto presso l'ATB Point, mentre a bordo degli autobus sono presenti dei **monitor** che trasmettono comunicazioni dell'azienda.

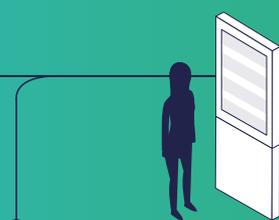
A prova del crescente investimento in opere di digitalizzazione dei dati e delle transazioni economiche, nel 2017 ATB si è dotata di una figura professionale, con profilo di quadro, specializzata nell'applicazione delle tecnologie per il trasporto pubblico e ha concluso nel 2018 il contratto d'acquisto del **sistema di bigliettazione elettronica** e, più recentemente, ha attivato un progetto per il conteggio automatico dei passeggeri e per l'informazione con **monitor** a bordo dei mezzi.

In linea con la sistematica digitalizzazione del servizio, obiettivo del Gruppo è arrivare nel medio periodo all'intera **dematerializzazione documentale**, per una maggiore efficienza gestionale e un minore ricorso alla carta.



SOCIAL NETWORK

ATB informa i propri passeggeri delle novità del servizio anche attraverso i social network. I cittadini possono interagire direttamente con l'azienda attraverso i profili Facebook e Twitter e recentemente anche Instagram e LinkedIn. Attivo anche il canale YouTube.



TOTEM MULTIMEDIALI

In piazzale Marconi, grazie ai totem multimediali, è possibile consultare gli orari dei servizi urbani, extraurbani, dei treni e dei prossimi voli in partenza dall'Aeroporto Il Caravaggio di Orio al Serio.



PENSILINE SMART

Alle 16 pensiline smart della Linea C è possibile connettersi gratuitamente alla rete WiFi del Comune di Bergamo, visualizzare gli orari degli autobus programmati, ricaricare il proprio dispositivo attraverso la porta USB e utilizzare le App di cui è dotato il totem "live-touch" dedicate alle principali informazioni a disposizione del cittadino e turista.



ATB POINT

È il punto di incontro principale per la clientela che vuole ricevere di persona informazioni, presentare domande, richieste, reclami o suggerimenti.

Obiettivi futuri

- ATB e TEB stanno investendo nuove risorse per introdurre **un nuovo sistema di pagamento basato sulla tecnologia EMV**, ossia il pagamento con carte bancarie contactless a bordo di tutti i mezzi della flotta e l'annuncio vocale "prossima fermata". Il sistema EMV, oltre a rappresentare un primo passo verso la dematerializzazione dei titoli di viaggio, ha il vantaggio di applicare ai passeggeri la "best fare" giornaliera calcolata sull'utilizzo effettivo del servizio.
- Implementazione del **sistema AVM** che consentirà la consultazione degli orari di viaggio aggiornata in tempo reale.
- Grazie a un accordo con un operatore di TLC, TEB metterà a disposizione **hot-spot in tutte le banchine** di fermata della linea tramviaria Bergamo-Albino.
- Sarà acquistato, mediante gara, un **nuovo software** che permetta sia di migliorare i processi di elaborazione del servizio e dei turni sia di avere un'interfaccia funzionale verso i sistemi di informazione esterni, superando il software che viene utilizzato attualmente. Il nuovo software dovrebbe consentire, velocemente, di attivare potenziali strumenti d'interfaccia e comunicazione sempre più versatili ed innovativi.

Progetto SBE-BG: Sistema di Bigliettazione Elettronica del Bacino di Bergamo

SBE-BG nasce dal progetto per lo sviluppo di sistemi di bigliettazione tecnologicamente innovativi ed interoperabili di Regione Lombardia. Il progetto permette di avviare la **digitalizzazione della vendita dei titoli di viaggio** del TPL, con la creazione di due nuove tipologie di titoli:

1. **Chip on paper:** dedicato ai passeggeri che utilizzano il servizio con frequenza occasionale;
2. **Smart Card:**
 - Può contenere fino a 8 tipologie diverse di titoli di viaggio;
 - Garantisce una maggiore sicurezza e maggiore memoria per chi usufruisce di abbonamenti;
 - Presenta il concetto di «Profilo» (ordinario, studenti, junior, profilo speciale, etc.).

Il progetto è attualmente in corso e si prevede sarà ultimato nel 2021.

Partnership locali e valorizzazione del territorio

Il tema della condivisione e, più in generale, della partecipazione sono centrali per ATB, in particolare all'interno del processo che ha portato alla costruzione del **Piano Urbano della Mobilità Sostenibile di Bergamo**, adottato nel 2019. La partecipazione è infatti un elemento fondativo dell'elaborazione del PUMS secondo l'approccio individuato dalle Linee guida per la redazione dei piani urbani della mobilità sostenibile "Planning for People"¹⁰.

Il coinvolgimento dei diversi stakeholder per la costruzione del PUMS è avvenuto in più fasi. Nella fase iniziale, la partecipazione si è concretizzata attraverso l'ascolto della comunità locale mediante un **sondaggio on-line** (21 settembre-9 novembre 2018) a cui hanno risposto circa 1.200 partecipanti. Attraverso il sondaggio sono state individuate le esigenze e le priorità assegnate dalla comunità rispetto al sistema della mobilità. A seguire, è stato attivato un momento di ascolto della comunità attraverso un incontro di tipo istituzionale dedicato a stakeholder e cittadini di presentazione del quadro conoscitivo e di introduzione al percorso di redazione del PUMS (Palazzo Frizzoni, 21 novembre 2018). Nella seconda fase di redazione del PUMS, nelle giornate del 31 gennaio e 1° febbraio 2019, sono stati attivati **momenti di ascolto e dibattito** con la comunità degli stakeholder attraverso l'organizzazione di quattro focus group tematici su:

- Fruizione dello spazio pubblico e ambiente;
- Città Alta e centro storico;
- Trasporto pubblico e servizi di sharing;
- Logistica e trasporto delle merci.

L'esito dei focus group ha restituito le principali evidenze registrate durante il dibattito sui diversi temi ed è pubblicato all'interno del Piano.

Il legame di ATB con la città di Bergamo è inoltre sancito dalla **partecipazione del Gruppo nelle associazioni culturali del territorio**.

Le Società del Gruppo vengono spesso coinvolte in progetti promossi dal Comune di Bergamo, così come dai comuni dell'hinterland, legati soprattutto alla mobilità sostenibile in caso di eventi particolari. Tra il 2010 e il 2019 **ATB ha partecipato in qualità di partner ad oltre 100 eventi culturali, sociali e sportivi** ed è socio fondatore di Fondazione Bergamo nella storia – ONLUS, socio ordinario dell'Associazione BergamoScienza – ONLUS, della Fondazione per la Storia economica e sociale di Bergamo e del Centro di Etica Ambientale.

Le società del Gruppo offrono inoltre **servizi di trasporto agli studenti delle scuole** ubicate sul territorio per eventi culturali o visite ai musei, e hanno convenzioni con alcune imprese per favorire la mobilità sostenibile dei loro dipendenti nel tragitto casa-lavoro, mediante abbonamenti a tariffa agevolata.

Sul fronte abbonamenti, la maggior parte dei **comuni** ha una convenzione con ATB per riconoscere una compartecipazione nel costo dell'abbonamento degli studenti con residenza nel territorio comunale. Da diversi anni ATB ha avviato anche una **partnership con l'Università degli studi di Bergamo** per offrire agli studenti, previa verifica del pagamento della tassa di iscrizione all'Università, un abbonamento (per la sola parte dell'area urbana o integrato con la componente extraurbana) un prezzo fisso (grazie ad una compartecipazione economica dell'Università).

¹⁰ Guidelines developing and implementing a Sustainable Urban Mobility Plan, www.eltis.org.

Alcune delle partnership e convenzioni per il territorio

Università degli studi di Bergamo

Da anni ATB collabora attivamente con l'Università degli studi di Bergamo promuovendo iniziative finalizzate al miglioramento degli spostamenti degli studenti e sostenendo convegni e manifestazioni di carattere istituzionale e culturale.

BergamoScienza

ATB sostiene e promuove il Festival BergamoScienza, l'evento di divulgazione scientifica che coinvolge la città e la provincia di Bergamo con un programma ricco di iniziative ed incontri con lo scopo di rendere la scienza accessibile a tutti.

Fiera dei Librai Bergamo

Anche nel 2019 ATB ha rinnovato il suo sostegno alla Fiera dei Librai Bergamo – la più antica d'Italia – giunta alla 60° edizione, tramite una donazione. Il Gruppo ha inoltre assicurato visibilità alla fiera tramite i propri strumenti di informazione e comunicazione, sia a bordo dei propri mezzi sia tramite i monitor.

Atalanta

Nata nel 2012 a seguito di un accordo siglato tra Atalanta Bergamasca Calcio e ATB, l'iniziativa permette a tutti i possessori di biglietto o abbonamento Atalanta di utilizzare gratuitamente e per tutto il giorno le corse dell'intera rete ATB e TEB in occasione delle partite casalinghe della squadra.

Fondazione Teatro Donizetti

A Bergamo, città natale del compositore Gaetano Donizetti, la musica trova casa in tre teatri dedicati a Opera, Prosa, Balletto, Operetta, concerti e Altri Percorsi con una programmazione che non si ferma mai, neppure davanti alla chiusura temporanea del Teatro Donizetti per lavori di restauro. Nel 2019 il Gruppo ATB ha devoluto più di 40.000 euro a favore della Fondazione Teatro Donizetti.

Orobie Ultra Trail

Il primo Ultra Trail al mondo che parte dalle Alpi Orobie e arriva nella splendida cornice medievale di Bergamo Alta. La manifestazione si compone delle competizioni Gran Trail Orobie, Marathon Trail, Orobie e Bergamo Urban Trail. In occasione dell'evento ATB ha garantito la libera circolazione all'interno della ZTL e offerto visibilità all'evento.

Arketipos – I Maestri del Paesaggio

Arketipos è l'associazione senza fini di lucro organizzatrice, insieme al Comune di Bergamo, del festival "I Maestri del Paesaggio". In occasione del festival, ATB promuove la visibilità e assicura servizi di trasporto e di libera circolazione all'interno della ZTL per diffondere e valorizzare la cultura del paesaggio e promuovere lo sviluppo sostenibile.

Forme

Con il Cheese Festival, il B2Cheese dedicato agli operatori e il Cheese Awards, Bergamo diventa per tre giorni "Capitale europea dei formaggi" per celebrare tradizione, innovazione, talento e passione dell'industria casearia. Per l'occasione ATB garantisce la libera circolazione, fornisce servizi di trasporto e dona una particolare visibilità ai mezzi, utilizzando delle decorazioni a tema.

Le convenzioni con aziende ed enti del territorio

Grazie a importanti convenzioni e agevolazioni, il Gruppo ATB rafforza le relazioni con aziende ed enti e assicura al loro personale la possibilità di spostarsi ogni giorno sul territorio.

ATB e l'emergenza sanitaria

Tecnologie al servizio della mobilità durante l'emergenza sanitaria

Per rispondere all'emergenza coronavirus, ATB ha adeguato i propri servizi in conformità alle disposizioni sul distanziamento fisico indicate nel Decreto della Presidenza del Consiglio dei Ministri emanato in data 26 aprile e successivamente aggiornato da quello del 17 maggio 2020 e, più in generale, alla normativa applicabile "Covid-19". La ripresa delle attività, dopo il lockdown della primavera 2020, ha messo in evidenza per diverse aziende di trasporto pubblico la necessità di dotarsi di:

- Metodi e strumenti di misura, in tempo reale, per il monitoraggio dell'indice di affollamento dei veicoli (load factor), delle stazioni e delle fermate;
- Sistemi d'interazione con gli utenti, finalizzati ad informarli tempestivamente sulle effettive condizioni di affollamento e, quindi, sulla eventuale difficoltà di accesso al servizio e/o sulle opportunità di accessibilità in tempi o luoghi diversi.

Le società del Gruppo hanno ritenuto necessario perseguire interventi supportati dalla tecnologia finalizzati al monitoraggio e alla promozione del distanziamento fisico a bordo dei mezzi e negli uffici aziendali aperti al pubblico. In particolare, la società ha realizzato:

- **L'attivazione di servizi di prenotazione on-line**, al fine di limitare il livello di affollamento nei punti di assistenza ai clienti aperti al pubblico;
- **La rilevazione e monitoraggio del livello di affollamento degli autobus e dei tram** mediante l'estensione a tutti i mezzi del sistema conta-passeggeri;



- **Strumenti per restituire lo stato di affollamento** degli autobus agli autisti, a bordo dei mezzi (es. spia rossa, cartelli indicatori di linea e destinazione), in fermata e sulle piattaforme digitali;
- **La diffusione di contenuti multimediali**, utili a promuovere il distanziamento fisico e i corretti comportamenti a bordo sul sito aziendale, app e monitor per l'informazione all'utenza.

Nel mese di Maggio 2020 ATB è entrata a far parte del **network «INSIEME – la comunità per la mobilità»** promosso dal Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti, in accordo con il Ministero dell'Innovazione Digitale. L'obiettivo del network è quello di sperimentare nuove soluzioni tecnologiche a supporto dell'attuale emergenza sanitaria attraverso l'interazione sinergica tra le aziende di trasporto pubblico aderenti al progetto.

Comportamenti di viaggio e distanziamento fisico

Sui mezzi, ATB ha adottato specifiche **misure che resteranno in vigore per tutta la durata dell'emergenza sanitaria:**

- **Autobus:** per garantire una maggiore frequenza utile a mantenere il corretto distanziamento fisico, negli orari di punta dalle ore 7.00 alle 9.30, la frequenza media di transito degli autobus è stata intensificata con una corsa ogni 7/8 minuti sulle tratte più frequentate delle principali linee portanti (per alcune di queste è stata intensificata anche nella fascia oraria di morbida pomeridiana). Il servizio prosegue tutti i giorni dopo le ore 20.00 sino alle ore 22.15 con una frequenza di 45 minuti circa, ad eccezione del servizio della linea 1, lungo la tratta Stazione – Colle Aperto che termina alle ore 23.50.
- **Funicolari:** il servizio della Funicolare di Città e della Funicolare di San Vigilio, sospeso per



l'emergenza Covid-19, è stato riattivato sebbene con limitazioni di capienza dei mezzi.

La collaborazione consapevole e responsabile di ogni passeggero, attraverso il rispetto delle norme di salute pubblica e delle nuove regole per usare il trasporto, è fondamentale per garantire a tutti un viaggio in sicurezza. Per accedere ai servizi di trasporto pubblico di ATB i passeggeri devono attenersi alle indicazioni sui comportamenti di viaggio in conformità alle disposizioni sul distanziamento fisico indicate dalle autorità:

- Obbligo di indossare la mascherina sui mezzi;
- Mantenere una distanza consigliata distribuendosi all'interno del mezzo e alle fermate secondo la segnaletica predisposta;
- Bolli segnaletici di distanziamento sono stati predisposti anche alle fermate con pensilina di ATB;
- Sugli autobus la salita resta consentita solo dalle porte posteriori e la discesa dalle porte centrali;
- Non è consentito oltrepassare l'area del conducente delimitata dalla catenella di sicurezza.

I nuovi provvedimenti sono segnalati da appositi avvisi affissi a bordo dei mezzi, alle fermate di autobus e tram e online sul sito atb.bergamo.it, e sulla App ATB Mobile.

Il sistema di monitoraggio a bordo

Le norme impartite dall'autorità competente e orientate a limitare la capienza dei mezzi per garantire la salute e la sicurezza dei passeggeri e degli operatori del trasporto hanno spinto ATB a costruire procedure e regole per gestire e monitorare gli accessi degli utenti sui mezzi (autobus e funicolari). Il sistema di videosorveglianza a bordo dei mezzi costituisce uno strumento utile al controllo dei comportamenti degli utenti, che permette di verificare il numero di passeggeri e il corretto uso dei dispositivi di protezione.

Tra le misure adottate, è stato implementato un sistema basato su **sensori conta-passeggeri** che utilizzano la tecnologia di visione stereoscopica e LED a raggi infrarossi ad alta luminosità. Il sistema scelto è collaudato, affidabile e garantisce prestazioni con una percentuale di accuratezza pari al 98,4% (16 passaggi persi su 1000). Questi dispositivi consentiranno inoltre di ottimizzare il servizio di trasporto anche al termine dell'emergenza, attraverso la riprogrammazione delle corse istituite in relazione ai dati di carico rilevati. A seguito di queste recenti implementazioni infrastrutturali e tecnologiche a bordo dei mezzi, ATB si propone infine di migliorare ulteriormente l'incidenza del sistema nella gestione degli incidenti e dei fatti rilevanti a bordo (aggressioni, furti, atti vandalici), estendendo l'utilizzabilità del sistema anche nella procedura di contrasto dell'evasione tariffaria.

La disinfezione dei mezzi e degli uffici aperti al pubblico

ATB garantisce un piano straordinario di **igienizzazione** di autobus e uffici aperti al pubblico. Oltre alla quotidiana pulizia ordinaria, il personale addetto specializzato effettua la disinfezione straordinaria dei mezzi in circolazione con l'utilizzo di atomizzatori per nebulizzare gli interni con soluzioni a base di perossido di idrogeno e disinfettanti appositi per la pulizia specifica di tutte le superfici di contatto.

Dal 4 maggio 2020 l'ATB Point ha riaperto al pubblico seguendo nuovi orari di accesso per la biglietteria. Nel rispetto delle misure previste dai provvedimenti governativi per il contrasto alla diffusione del Covid-19, per l'accesso agli uffici pubblici vengono applicate le seguenti disposizioni:

- Controllo della temperatura corporea all'ingresso;
- Obbligo di indossare la mascherina;
- Accesso di una sola persona per volta per postazione.

CAPITOLO 4

Responsabilità verso le risorse umane¹¹

La tutela del personale e
l'investimento nella crescita
professionale



Qualità dell'ambiente di lavoro, inclusione e pari opportunità

La vera forza di ATB sono le persone che collaborano con il Gruppo e che, con competenza e professionalità, garantiscono ogni giorno un servizio di qualità ai cittadini e costituiscono un fattore fondamentale per la realizzazione della mission aziendale. Per questo, la cura che ATB dedica alle persone comincia prima di tutto in azienda. **Integrità, professionalità, onestà e correttezza dei comportamenti sono i valori che ATB richiede ai propri dipendenti**, impegnandosi a sua volta ad assicurare ogni giorno la tutela della salute e della sicurezza, formazione continua e un luogo di lavoro sereno, trasparente e senza discriminazioni.

Nel 2019, il **94% dei dipendenti del Gruppo ATB risulta assunto con contratto a tempo indeterminato**, prevalentemente impiegato a tempo pieno (95%). Il settore del trasporto è storicamente caratterizzato da una forte polarizzazione di genere, che vede anche per il Gruppo ATB la prevalenza degli uomini (90%), in particolare nel ruolo di operatore di esercizio (97%).

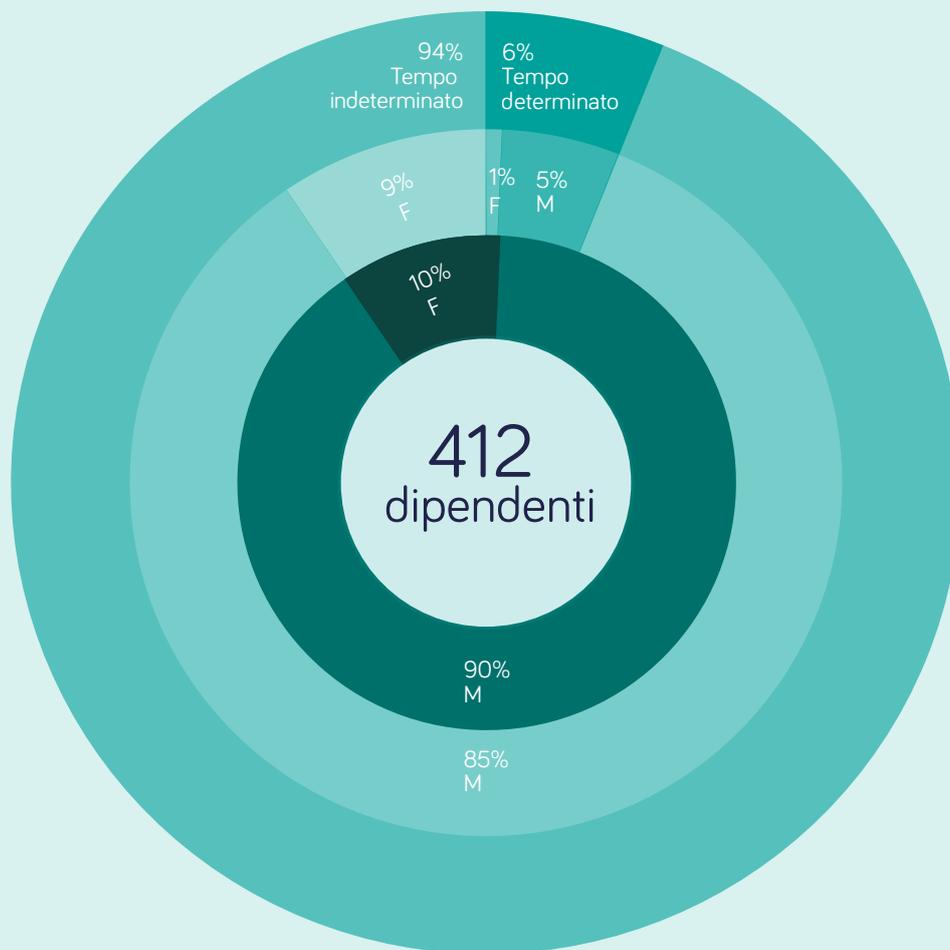
La partecipazione femminile si concentra invece prevalentemente nei ruoli impiegatizi, dirigenziali e tra gli organi di governo, dove equipara la presenza maschile. Oltre al personale dipendente, si segnala che, nel 2019, il Gruppo si è avvalso di 4 collaboratori in regime di lavoro "somministrato", ha accolto 8 ragazzi nell'ambito dell'alternanza scuola-lavoro e 1 studente universitario in stage¹².

¹¹Tutti i dati contenuti in questo capitolo fanno riferimento alle seguenti società del Gruppo ATB: ATB Mobilità S.p.A.; ATB Servizi S.p.A.; TEB Tramvie Elettriche Bergamasche S.p.A.

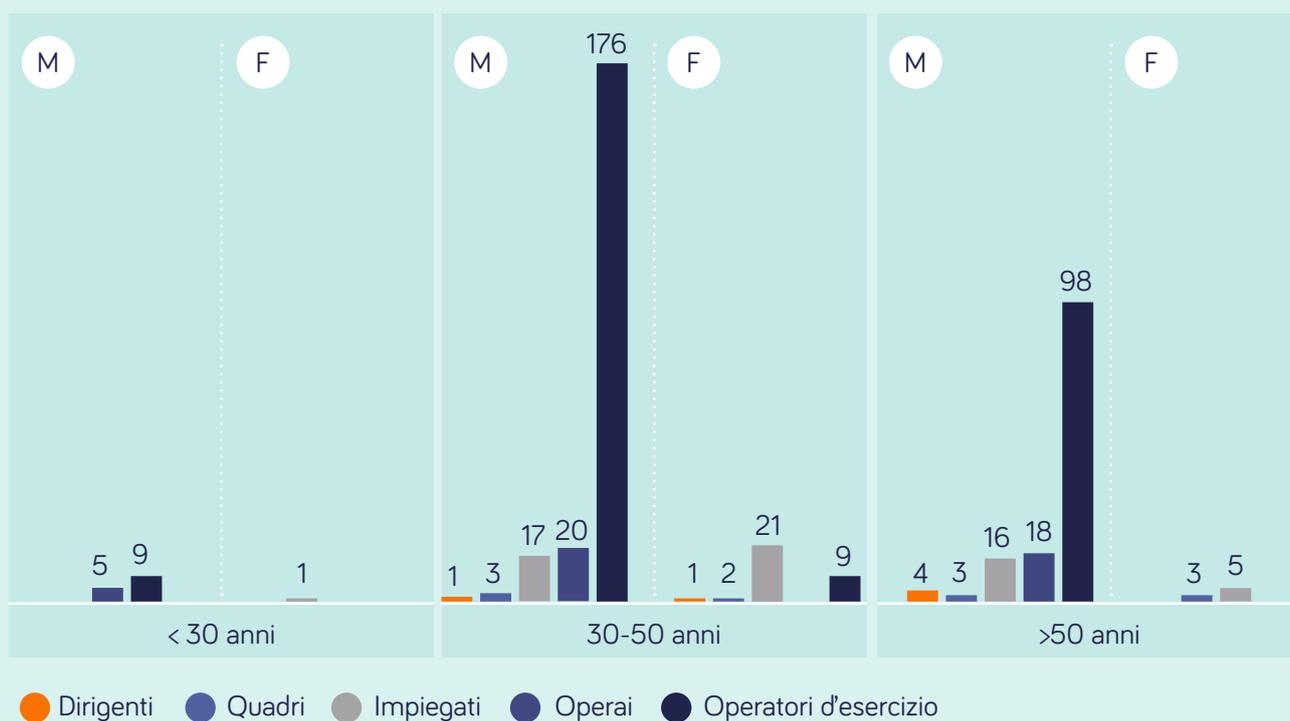
¹²Questo materiale fa riferimento all'Informativa GRI 102-8 del GRI 102: Informativa generale 2016; GRI 401-1 del GRI 401: Occupazione 2016; 405-1 del GRI 405: Diversità e pari opportunità 2016.

CAPITOLO 4

Dipendenti per genere e tipologia di contratto



Dipendenti per categoria e fascia d'età



La promozione del benessere dei dipendenti

all'interno dell'ambiente lavorativo rappresenta un obiettivo fondamentale per ATB, non solo in quanto valore condiviso all'interno del Gruppo, ma anche in considerazione delle ricadute positive che produce su diversi aspetti, quali:

- La promozione di una maggiore fidelizzazione;
- La creazione di un migliore clima lavorativo;
- L'incremento della motivazione e della performance dei collaboratori.

Il Gruppo ATB garantisce ai suoi dipendenti **pari opportunità e tutela contro le discriminazioni, sia nella fase di selezione di nuove risorse sia per la crescita professionale**. A questo proposito, il Gruppo adotta specifici obblighi e tutele mirate a svolgere il processo di selezione nel rispetto dei principi di pubblicità, trasparenza, parità di trattamento e imparzialità previsti per le assunzioni nelle pubbliche amministrazioni.

Nel 2019 il Gruppo ha assunto 35 persone, prevalentemente nella fascia 30-50 anni, registrando un tasso di turnover in entrata dell'8% e in uscita del 7% che hanno permesso di mantenere l'organico sostanzialmente stabile (+1,23% rispetto al 2018)¹⁵.

All'interno del Gruppo la crescita professionale avviene, secondo quanto previsto dalla normativa applicabile, nel rispetto degli stessi principi di pari opportunità e non discriminazione. Il Gruppo effettua **attività di confronto e di verifica dell'operato dei dipendenti** sulla base di alcuni indicatori della prestazione individuale, prevedendo l'assegnazione di un premio di risultato.

Coerentemente con la tutela delle pari opportunità, il Gruppo pone inoltre particolare attenzione, alle azioni finalizzate a consentire ai dipendenti la **conciliazione** delle esigenze personali con gli obblighi relativi alla prestazione lavorativa. A titolo esemplificativo:

- Viene riconosciuta la possibilità di usufruire, salve imprescindibili esigenze aziendali, di **orari di lavoro part-time** (verticale o orizzontale);
- Sono consentite forme di **flessibilità dell'orario di lavoro**;
- I dipendenti possono fruire di alcune forme di **assistenza sanitaria integrativa**, con costi sostenuti integralmente dall'azienda.

Il Gruppo è impegnato a monitorare l'efficacia delle azioni di conciliazione vita-lavoro al fine di valutarne la prosecuzione anche in futuro, eventualmente intervenendo con misure correttive e integrative.

Obiettivi futuri

Consolidamento del percorso intrapreso finalizzato ad una **sempre maggiore qualità dell'ambiente di lavoro** (monitorata anche mediante valutazioni periodiche dello stress lavoro correlato) e soddisfazione e valorizzazione del capitale umano.

In tale contesto, il Gruppo si impegna a garantire una costante attenzione all'inclusione ed al riconoscimento delle pari opportunità sia nella selezione del personale, sia nell'attribuzione dei ruoli e nei percorsi di carriera e di sviluppo professionale.

¹⁵ Questo materiale fa riferimento all'Informativa GRI 401-1 del GRI 401: Occupazione 2016.

Tutela della salute e della sicurezza dei dipendenti¹⁴

La tutela della **salute e della sicurezza del personale** è di primaria importanza per ATB e si affianca a pieno titolo all'attenzione che quotidianamente viene riposta nella gestione del servizio e delle attività che ne garantiscono il regolare svolgimento.

Per questo, il Gruppo ATB costruisce le proprie procedure operative attorno alla salvaguardia della salute e della sicurezza, condividendo questa attenzione con i dipendenti e dotandosi di un **Sistema di Gestione della Salute e Sicurezza sul Lavoro (SGSL)**. Per le società ATB Mobilità, ATB Servizi e TEB, il Gruppo si è dotato inoltre di un **sistema informatico dedicato** che garantisce il presidio delle scadenze relative all'applicazione dei protocolli sanitari e ai piani di formazione, nonché il monitoraggio e la verifica delle scadenze manutentive su macchine, attrezzature e impianti.

Il medesimo applicativo comprende anche tutte le **Valutazioni dei Rischi** effettuate (comprese le valutazioni specifiche) abbinata alle singole attività, per ciascuna delle quali vengono indicati i Dispositivi di

Protezione Individuale forniti regolarmente ai lavoratori in relazione alle mansioni ricoperte.

Il sistema, su **piattaforma web**, è accessibile a tutto il personale aziendale da qualsiasi dispositivo, anche esterno all'azienda. Chiunque può, in base al profilo di accesso al software, consultare autonomamente le informazioni di propria competenza, mentre il Documento di Valutazione dei Rischi (DVR) e le procedure operative sono disponibili per tutti i dipendenti.

I processi SGSL seguono le prescrizioni dettate dal D.Lgs. 81/2008, incluse le verifiche periodiche previste nell'ambito degli Audit dell'OdV (Organismo di Vigilanza) o di altri soggetti esterni. I servizi o i programmi volontari di promozione della salute sono stati oggetto di approfondimento nell'ambito del confronto con i Rappresentati dei Lavoratori per la Sicurezza e il Medico Competente. Nel corso del 2021 si prevede l'avvio di una sperimentazione di progetti di Promozione della Salute nei contesti occupazionali (Workplace Health Promotion - WHP).

Numero e tasso di infortuni



Nel 2019, gli infortuni registrati sono stati 10, nessuno dei quali grave. Il tasso di incidenza degli infortuni¹⁵ sul totale delle ore lavorate è di conseguenza salito da 1,0 a 2,5.

L'aumento di infortuni nell'anno è prevalentemente dovuto ad aggressioni subite dal personale, determinate da episodi di contrasto con passeggeri durante l'attività di controllo dei titoli di viaggio.

Obiettivi futuri

L'obiettivo delle società del Gruppo è di mantenere gli **indici di infortunio prossimi allo zero**.

Nel 2021 è prevista l'implementazione di **programmi di Promozione della Salute nei contesti occupazionali**.

¹⁴ Questo materiale fa riferimento all'Informativa GRI 403-1, 403-2, 403-4, 403-5, 403-6, 403-7 del GRI 403: Salute e sicurezza sul lavoro 2018

¹⁵ Il tasso di infortuni sul lavoro è calcolato come il seguente rapporto: numero di infortuni sul lavoro/numero di ore lavorate*200.000. Il calcolo delle ore lavorate complessive dal Gruppo è frutto di stima. Questo materiale fa riferimento all'Informativa GRI 403-9 del GRI 403: Salute e sicurezza sul lavoro 2018.

Formazione delle risorse umane

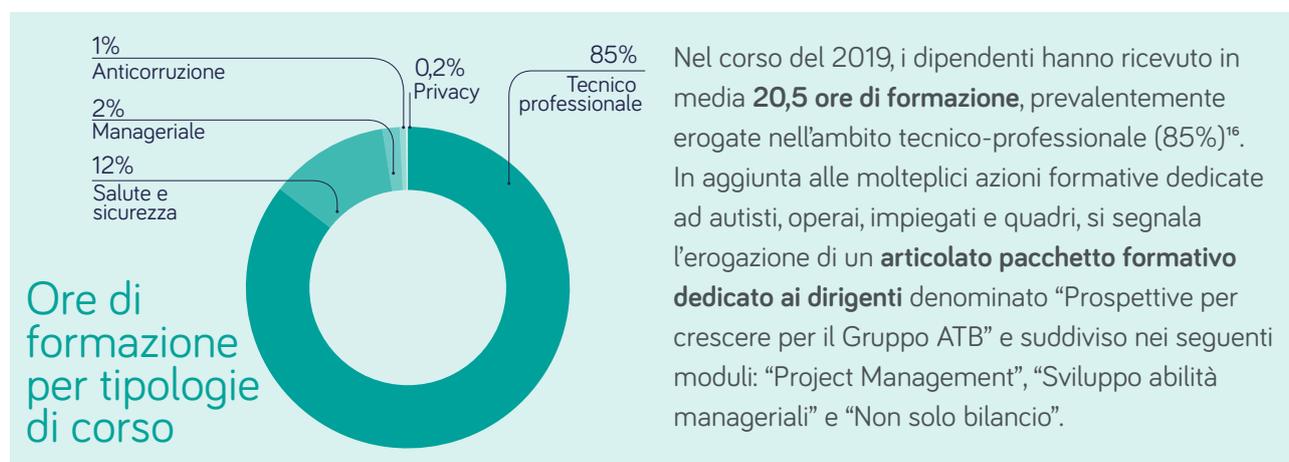
La formazione del personale riveste un'importanza cruciale per un'azienda di servizi. L'**aggiornamento e il miglioramento delle competenze specifiche** del personale sono infatti fondamentali per assicurare il corretto svolgimento delle attività e offrire un servizio strategico per il territorio.

Per questo, il Gruppo organizza per i propri dipendenti i corsi previsti per la **formazione obbligatoria** - tenendo in considerazione gli obblighi normativi - con particolare attenzione riservata ai temi della sicurezza del lavoro - e ulteriori corsi necessari in relazione ai fabbisogni formativi emersi nell'anno. **Ulteriori corsi e attività possono essere infatti avviati sulla base delle esigenze di formazione** raccolte dai Responsabili delle Aree aziendali, sia per la formazione tecnico-specialistica, sia per lo sviluppo e il mantenimento delle cosiddette soft skills dei dipendenti.

L'erogazione degli interventi formativi avviene, a

seconda dei contenuti, mediante **docenze esterne** o risorse interne dotate delle necessarie abilitazioni e competenze tecniche, valorizzando e favorendo in tal modo lo sviluppo professionale interno. Le **docenze esterne** vengono acquisite mediante società specializzate individuate e contrattualizzate nel rispetto della normativa in tema di acquisti applicabile alle società pubbliche. I relativi finanziamenti vengono sostenuti avvalendosi anche dei Fondi interprofessionali per la formazione continua (in particolare, Fondimpresa e Fondir).

I Responsabili delle risorse umane coinvolte in attività formative ne valutano periodicamente l'efficacia, e - con particolare riferimento al personale operaio e impiegatizio - ne tengono conto, come previsto negli accordi sindacali aziendali, anche in sede di valutazione delle performance individuali ai fini del Premio di Risultato annuale.



Obiettivi futuri

Tra i progetti aziendali da realizzare nel breve periodo in tema di formazione si collocano:

- **Un piano di interventi su temi tecnici e di sicurezza sul lavoro**, dedicato in particolare a personale con ruolo di Quadro;
- **Un ulteriore programma formativo** per l'anno 2021 dedicato al personale impiegatizio-direttivo che include, tra le altre cose, l'utilizzo degli strumenti informatici (in particolare Excel), la normativa in tema di appalti e lo sviluppo di competenze "trasversali".

¹⁶ Questo materiale fa riferimento all'Informativa GRI 404-1 del GRI 404: Formazione e istruzione 2016.

CAPITOLO 5

Responsabilità ambientale¹⁷

Mobilità elettrica e controllo
delle performance per il futuro
dell'ambiente



Performance energetica

Avere a cuore il territorio e l'ambiente è un dovere per le aziende che si occupano di trasporto pubblico e mobilità integrata. ATB ha scelto di mettere la **sostenibilità ambientale** tra i propri valori fondanti e di perseguire attivamente questo impegno.

Al centro della mission del Gruppo vi è la riduzione dell'impatto della propria attività sull'ambiente, che si concretizza nel costante aggiornamento della flotta. Grazie ad importanti investimenti, negli ultimi anni **ATB ha puntato sull'alimentazione "green" acquistando nuovi mezzi ecologici a basse emissioni inquinanti.**

La composizione del parco mezzi (autobus) vede, per circa la metà della flotta (49%), una presenza di mezzi a basso impatto ambientale, con alimentazione elettrica o a metano. Da febbraio 2018, l'impegno del Gruppo nella riduzione dell'impatto ambientale della propria flotta si è concretizzato attraverso l'entrata in servizio di 12 nuovi autobus Full Electric che hanno sostituito gli autobus alimentati a gasolio.

Con un'età media dei mezzi contenuta, attualmente pari in media a 9 anni, il Gruppo si pone ambiziosi obiettivi di rinnovo della flotta allo scopo di migliorare le proprie performance ambientali (si veda anche il box seguente "L'ambizioso piano di rinnovo del parco mezzi 2019-2027").

¹⁷ Tutti i dati contenuti in questo capitolo fanno riferimento alle seguenti società del Gruppo ATB: ATB Mobilità S.p.A.; ATB Servizi S.p.A.; TEB Tramvie Elettriche Bergamasche S.p.A.

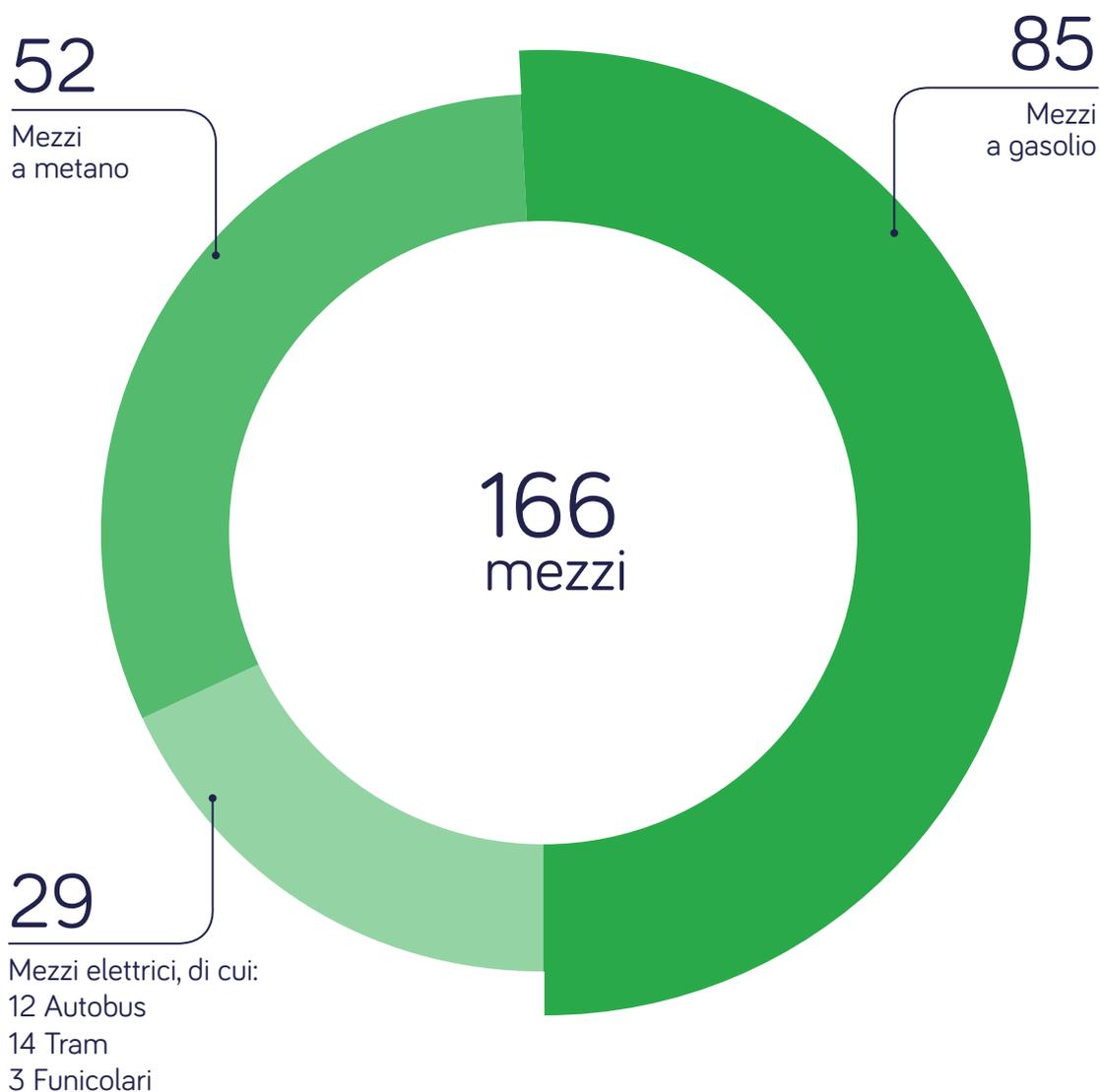
CAPITOLO 5

Oltre che per l'ambiente, la riduzione dell'impatto dei mezzi produce benefici anche per le persone. In particolare:

- **Tutela la qualità dell'aria** e delle emissioni per le comunità;

- **Aumenta la qualità della vita** per autisti e dipendenti che, utilizzando autobus a basso impatto, lavorano in un ambiente più sano e favorevole.

Composizione del parco mezzi



Mobilità elettrica: la Linea T1 e la Linea C

Per ATB, mobilità sostenibile si traduce con mobilità elettrica. Oltre ai **due impianti funicolari**, ATB punta sulla mobilità elettrica con **la linea tramviaria T1** – che collega Bergamo ai comuni di Torre Boldone, Ranica, Alzano Lombardo, Nembro, Pradalunga e Albino – e con **la Linea C, la prima linea di autobus interamente elettrica in Italia.**

Obiettivo della Linea C, inaugurata a febbraio 2018, è migliorare gli standard di servizio garantendo i collegamenti tra le aree centrali e le zone periferiche della città nel totale rispetto dell'ambiente e del territorio. Su questa linea circolano infatti **12 nuovi autobus Full Electric** dotati di un set batterie da 240 kWh, la cui ricarica, che richiede circa 7 ore, avviene mediante sistema di Plug-in presso 6 colonnine di ricarica installate nel deposito di Via M. Gleno a Bergamo. Inoltre, lungo la Linea C sono installate 16 pensiline attrezzate con dispositivi intelligenti e servizi di connettività, i quali offrono una connessione WiFi gratuita, la possibilità di ricaricare smartphone e dispositivi mobili, un monitor con la programmazione degli autobus in transito e la possibilità di ascoltare un messaggio vocale con l'orario delle prime tre corse in arrivo.

Grazie all'alimentazione elettrica, rispetto all'utilizzo di autobus a gasolio o a metano, ogni anno il funzionamento della Linea C consente di evitare la produzione di:

- 1,3 tonnellate di monossido di carbonio;
- 4,8 tonnellate di ossido di azoto;
- 234 kg di PM, di cui 128 di PM₁₀ e 106 di PM_{2,5}.

L'ambizioso piano di rinnovo del parco mezzi 2019-2027

Le scelte strategiche, connesse alla composizione del parco autobus e agli scenari futuri di servizio, conciliano l'impegno del Gruppo a ridurre progressivamente l'età media della flotta con l'obiettivo di garantire elevati standard di qualità e di comfort per i viaggiatori.

I due principali macro-fattori che condizionano il rinnovo del parco mezzi riguardano gli impatti economici e finanziari e le politiche e strategie ambientali per inquinamento atmosferico ed “effetto serra”. Date le sempre più stringenti normative e limitazioni imposte sui propulsori a gasolio e l'impegno del Gruppo a mitigare gli impatti connessi all'inquinamento, il Consiglio di Amministrazione di ATB ha stabilito l'obiettivo ambizioso di dotare il Gruppo di una **flotta totalmente diesel-free entro i prossimi 5 anni.**

Il programma di rinnovo della flotta prevede il progressivo abbattimento dell'età media dei mezzi, con un obiettivo di medio termine nel 2020 a 9 anni e, di medio lungo termine, a 7 anni nel 2027. L'ammmodernamento della flotta in termini di mix nella tipologia di veicoli avverrà attraverso i seguenti passaggi:

- Progressiva sostituzione degli autobus a gasolio meno recenti con autobus ibridi (gasolio/elettrico) o alimentati a metano;
- Progressiva sostituzione degli autobus a gasolio meno recenti con autobus ibridi (metano/elettrico);
- Progressiva introduzione di ulteriori 20 autobus Full Electric.

Il programma di rinnovo della flotta prevede la demolizione/vendita di un numero variabile tra gli 11 e 25 autobus all'anno. Tutti gli scenari prevedono l'acquisto di 92 autobus tra il 2019 e il 2027.

CAPITOLO 5

La performance energetica è un tema centrale per ATB. Per questo, in conformità con la normativa applicabile in quanto impresa a forte consumo di energia, a dicembre 2019 ATB Servizi e ATB Mobilità hanno redatto la “Diagnosi Energetica”.

La diagnosi energetica

Nel 2019, ATB Mobilità e ATB Servizi sono state sottoposte all’Audit Energetico periodico previsto con cadenza quadriennale dal D.Lgs. 102/2014 per le grandi imprese e le imprese a forte consumo di energia, in recepimento della Direttiva 2012/27/UE. La Diagnosi Energetica ha l’obiettivo di **fornire una panoramica dei consumi energetici delle società e, contestualmente, verificare la presenza e la fattibilità tecnico-economica di interventi che riducano i consumi**, consentendo:

- Maggiore efficienza energetica del sistema;
- Riduzione dei costi per gli approvvigionamenti di energia elettrica e gas;
- Miglioramento della sostenibilità ambientale;
- Riquilibratura del sistema energetico.

Per un’attenta gestione dei consumi energetici e degli obiettivi di efficientamento, ATB Servizi si è dotata nel 2017 di un **Energy Manager** che monitora tutti gli anni i livelli di TEP (Tonnellata Equivalente di Petrolio) generati sia dall’utilizzo di carburanti, come il gasolio e il metano, sia dall’energia elettrica per l’alimentazione degli autobus elettrici.

Tutte le operazioni di rifornimento carburante sono gestite da un software dedicato che dispone di tutti i dati di consumo per ogni singolo veicolo della flotta di ATB Servizi.

I consumi energetici del Gruppo sono prevalentemente legati ai consumi di carburante e di energia elettrica per le attività di trasporto e per le infrastrutture. Queste ultime comprendono, tra le voci di consumo principali: il riscaldamento e l’illuminazione di uffici, spazi esterni ausiliari e pensiline. Nel 2019, rispetto all’anno precedente, i trend di consumo energetico dedicati alle infrastrutture e all’alimentazione dei mezzi si mantengono sostanzialmente stabili.¹⁸

Obiettivi futuri

Per rispondere alle sfide delle associazioni internazionali di trasporto, l’obiettivo strategico di ATB è **convertire l’intera flotta in mezzi elettrici o a metano entro il 2025** rimanendo così all’avanguardia anche in ambito nazionale.

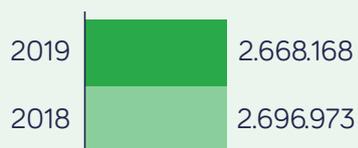
¹⁸ Questo materiale fa riferimento all’Informativa 302-1 del GRI 302: Energia 2016

Consumi energia elettrica¹⁹

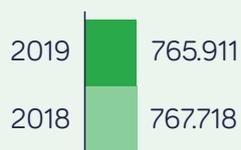
Energia elettrica per infrastrutture [kWh]



Energia elettrica per tram [kWh]



Energia elettrica per autobus full electric [kWh]

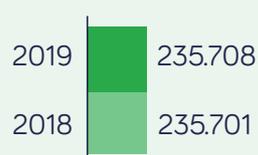


Energia elettrica per funicolari [kWh]



Consumi gas metano

Gas metano per riscaldamento infrastrutture [m³]



Gas metano per alimentazione mezzi [m³]



Consumi gasolio

Gasolio per alimentazione mezzi [litri]



¹⁹ I consumi di energia elettrica per l'alimentazione dei tram e dei 12 mezzi della flotta Full Electric per gli anni 2018 e 2019 sono oggetto di stima. ATB si è dotata nel corso dell'anno 2019 di un dispositivo di registrazione dei consumi elettrici dei bus.

Gestione degli impatti ambientali

Oltre agli importanti impegni assunti per il miglioramento della propria performance energetica, il Gruppo è consapevole che i propri impatti ambientali si estendono ad ulteriori aspetti di sostenibilità ambientale. Per maggiori informazioni sugli impatti ambientali di ATB, è possibile consultare l'Informativa di dettaglio presentata in coda al documento.

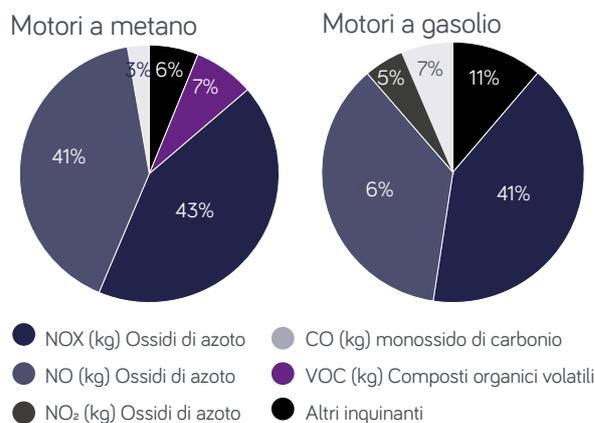
Emissioni a effetto serra²⁰

In occasione di questo primo Bilancio di Sostenibilità, il Gruppo ha calcolato le proprie emissioni di gas a effetto serra, misurando il contributo delle proprie attività al fenomeno del riscaldamento climatico globale. Le emissioni calcolate includono lo Scope 1 (emissioni derivanti dal consumo di carburante all'interno dell'organizzazione) e lo Scope 2 (emissioni indirette derivanti dall'acquisto dell'energia elettrica utilizzata).

Analogamente all'andamento dei consumi energetici, **le emissioni calcolate in CO₂ equivalenti si mantengono stabili tra i due anni**, rilevando nel 2019 un aumento dell'1% rispetto al 2018.

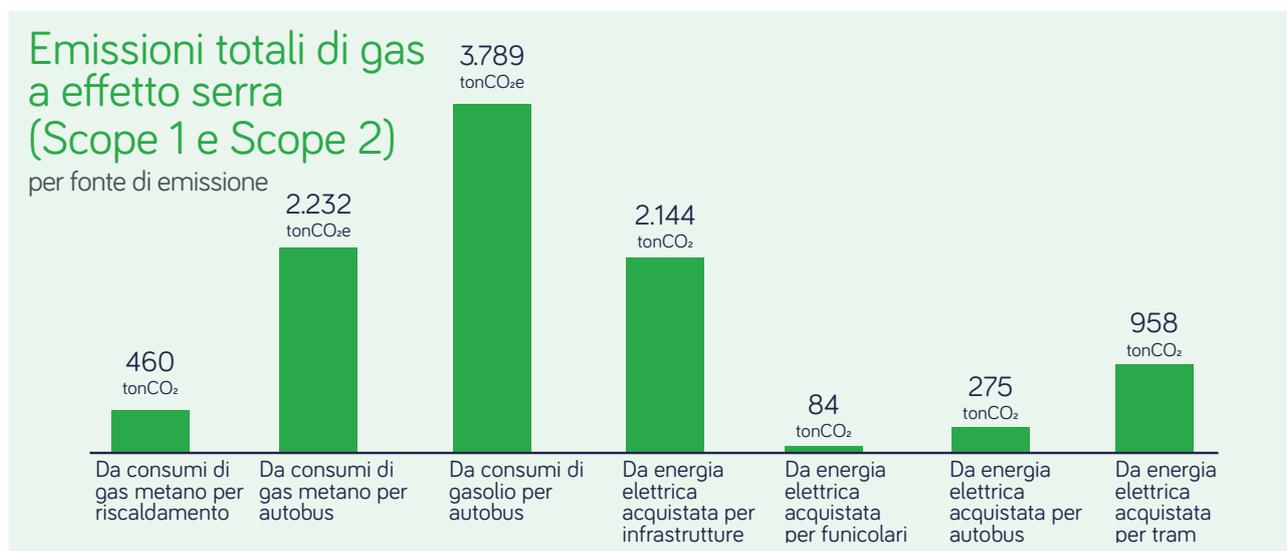
La fonte maggiore di emissioni a effetto serra è data dai consumi degli autobus a gasolio (38%), seguita dai consumi degli autobus a metano (23%).

Emissioni inquinanti



Emissioni inquinanti²¹

L'impatto delle emissioni inquinanti in atmosfera risultanti dalla circolazione dei mezzi è strettamente connesso alle attività di trasporto. **Il Gruppo monitora con attenzione costante 16 principali inquinanti** - tra cui i composti volatili, le polveri sottili e il particolato - sia per i motori a gasolio che per i motori a metano. Oltre a garantire il rispetto della normativa del settore e della normativa ambientale applicabile, ATB fornisce ai mezzi più anziani dei **filtri antiparticolato che aiutano ad abbattere le emissioni inquinanti di PM₁₀**.



²⁰ Questo materiale fa riferimento all'Informativa 305-1,305-2 del GRI 305: Emissioni 2016.

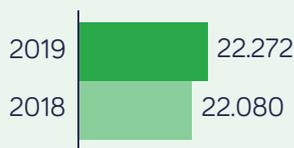
²¹ Questo materiale fa riferimento all'Informativa 305-7 del GRI 305: Emissioni 2016.

Con l'obiettivo di raggiungere una maggiore consapevolezza riguardo l'insieme degli impatti generati dalle proprie attività, oltre alle performance

energetiche e di trasporto, **il Gruppo ha avviato il monitoraggio dell'andamento dei propri consumi idrici e di generazione dei rifiuti.**

Prelievi idrici²²

Acqua prelevata da acquedotto (m³)



I prelievi idrici del Gruppo sono legati in prevalenza alle attività di lavaggio dei mezzi di trasporto.

Nel 2019, l'ammontare totale di acqua prelevata da acquedotto è in linea rispetto ai consumi idrici del 2018.

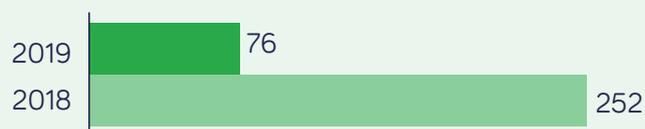
Rifiuti

Rifiuti avviati a smaltimento (ton)



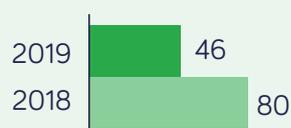
Nel 2019 il Gruppo ATB ha inviato a smaltimento oltre 122 tonnellate di rifiuti, di cui il 37% rifiuti non pericolosi e il 63% pericolosi. Il calo significativo, pari al 63% rispetto all'anno precedente, è dovuto allo smaltimento straordinario nel 2018 di veicoli fuori uso, pari a 52% del peso totale dei rifiuti generati in quell'anno. La seconda voce più rilevante per il 2018 è data da soluzioni acquose di lavaggio (16% del totale rifiuti) e rifiuti liquidi acquosi (15%).

Rifiuti pericolosi



Anche nel 2019 le voci relative al lavaggio dei mezzi si confermano le più significative (45% sul totale rifiuti), seguite dallo smaltimento di rifiuti legati alla manutenzione delle linee e dei mezzi, ossia lo smaltimento di metalli ferrosi (11%), pneumatici fuori uso (10%) e batterie al piombo (6%).

Rifiuti non pericolosi



²² Questo materiale fa riferimento all'Informativa 303-1 del GRI 303: Acqua 2016.

Informativa di dettaglio

Capitolo 2. Responsabilità ed etica nel business

PERFORMANCE ECONOMICHE

GRI 201-1 Valore economico direttamente generato e distribuito

Valore economico direttamente generato e distribuito (€)	2019	2018
Valore economico generato	52.808.234	51.143.576
Valore economico distribuito	41.162.902	39.871.591
Fornitori	19.555.385	18.622.178
Risorse umane	20.726.918	20.446.015
Finanziatori	181.674	292.789
Pubblica Amministrazione	655.300	510.609
Comunità	43.625	0
Valore economico trattenuto	11.645.332	11.271.985
Valore economico distribuito generato in precedenti esercizi*		
Socio unico	968.809	3.000.000

*Dividendi straordinari erogati a favore del socio unico Comune di Bergamo, utilizzando le riserve liberamente disponibili, generate in esercizi precedenti.

Capitolo 3. Responsabilità nel servizio

INFORMATIVA GENERALE

GRI 102-44 Argomenti chiave e criticità emerse dall'attività di coinvolgimento degli stakeholder e in che modo l'organizzazione ha reagito alle criticità emerse.

Nell'ambito del Piano Urbano della Mobilità Sostenibile del Comune di Bergamo, nel 2019 sono stati attivati momenti di ascolto e dibattito con gli stakeholder attraverso l'organizzazione di quattro focus group tematici. La tabella presentata di seguito fornisce l'esito dei focus group, restituito sotto forma di elenco delle principali evidenze registrate durante il dibattito.

Principali evidenze dei focus group del Piano Urbano della Mobilità Sostenibile del Comune di Bergamo

Focus group	Principali evidenze
<p>Fruizione dello spazio pubblico e ambiente (31/01/2019)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Incentivare gli automobilisti a lasciare l'auto nei parcheggi periferici, anche per chi è diretto in Città Alta • La creazione di una ZTL deve essere accompagnata da una valorizzazione degli spazi pubblici in modo da aumentare la frequentazione ciclopedonale e impedire l'uso scorretto dell'automobile • Puntare maggiormente sulla comunicazione per informare le persone sulle alternative all'uso dell'auto privata • Affrontare il tema della ciclabilità ragionando non solo su infrastrutture, ma anche su politiche volte a rendere accessibile e semplice la vita del ciclista (percorsi casa-scuola-lavoro-svago) • Giusto favorire la mobilità elettrica, ma rischio di creare messaggi errati di iniquità • Aumentare i grandi eventi urbani negli spazi pubblici periferici (quelli maggiormente collegati) per liberare il centro da un'eccessiva commercializzazione degli spazi • Controllare il numero delle auto davanti alle scuole nell'orario di ingresso/uscita degli studenti
<p>Città Alta e centro storico (31/01/2019)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Gli spazi pubblici, soprattutto quelli del centro, non possono avere solo una vocazione commerciale, ma devono aprirsi sempre più ai residenti • Maggior controllo del rispetto dei limiti di orario delle ZTL • Maggior connessione della Città Alta con il resto della città e maggior informazione sui collegamenti già presenti • Essenziale la linea T2 e parcheggi di interscambio per alleggerire il traffico proveniente da nord non solo nei giorni feriali ma anche festivi • Recuperare il progetto della linea T3 per creare un servizio veloce est-ovest • Le strisce blu, eccessivamente presenti nel centro, penalizzano i residenti: concentrare la sosta dei city users nei parcheggi interrati già presenti • Preoccupazione sul parcheggio Fara e sulla regolazione dell'accesso delle auto per garantire l'accesso al parcheggio

Informativa di dettaglio

Focus group	Principali evidenze
Trasporto pubblico e servizi di sharing (01/02/2019)	<ul style="list-style-type: none">• Migliorare il collegamento tra la Città Alta e San Vigilio• Realizzare non solo parcheggi di interscambio, ma veri e propri hub della mobilità, con servizi per pendolari e turisti e localizzazione di nuove centralità urbane• Rendere il TPL completamente accessibile alle persone con disabilità motorie e sensoriali• Migliorare i collegamenti TPL con le centralità culturali, artistiche, storiche, naturalistiche, enogastronomiche• Fondamentale una rete portante del trasporto pubblico metropolitana composta da ferrovia, tram e bus veloci, ma necessario puntare maggiormente sulla qualità del servizio (mezzi, frequenze, confort, ecc.)• Nelle grandi radiali che attraversano i quartieri periferici, dare la priorità al TPL e a politiche di moderazione del traffico. Deviare i flussi di attraversamento su altri percorsi• Avviare già da subito quegli interventi veloci/economici che migliorano la qualità del TPL
Logistica e trasporto delle merci (01/02/2019)	<ul style="list-style-type: none">• Ottimizzare la distribuzione a domicilio (troppi mezzi che circolano vuoti)• Ragionare sulla fattibilità di realizzare nuovi micro-centri logistici; avviare delle sperimentazioni nelle nuove aree di sviluppo (es. Porta Sud e Ex OTE)• Trovare il giusto equilibrio tra gli incentivi al commercio di prossimità e disincentivi verso l'e-commerce• Sostenere il rinnovo del parco mezzi delle piccole attività/impres• Valutare altre fasce orarie per il carico/scarico delle merci, senza penalizzare le esigenze dei residenti

MIGLIORAMENTO DELLA QUALITÀ DELLA VITA NEI TERRITORI SERVITI

All'interno del Piano Urbano della Mobilità Sostenibile del Comune di Bergamo, ampio spazio è dedicato al monitoraggio dei risultati intermedi della fase di implementazione degli interventi per gli obiettivi al 2030. Le tappe intermedie di avvicinamento agli obiettivi finali prevedono, **ogni 2 anni**, un aggiornamento degli indicatori di descrizione dello stato del sistema della mobilità e dei trasporti.

La tabella presentata di seguito fornisce una selezione degli indicatori inclusi nel DM 4 agosto 2017 e riporta i valori degli indicatori allo Stato di Fatto, le attese per gli obiettivi del PUMS al 2030.

Riequilibrio modale della mobilità

(% di spostamenti della popolazione servita, con uso di mezzi pubblici e privati)

	u.m.	Stato di Fatto P.U.M.S. 2019	Obiettivo P.U.M.S. 2030
Autovettura	%	48,6	43,9
Ciclomotore/motoveicolo	%	5,2	4,7
Rete integrata del TPL	%	14,5	20,1
Bicicletta	%	21,4	21,9
Piedi	%	10,3	9,3

Miglioramento della qualità dell'aria dei territori serviti

	u.m.	Stato di Fatto P.U.M.S. 2019	Obiettivo P.U.M.S. 2030
Emissioni annue di NOx da traffico veicolare pro capite	Kg Nox / abitante/anno	2,37	0,69
Emissioni annue di PM ₁₀ da traffico veicolare pro capite	Kg PM10 / abitante/anno	0,19	0,08
Emissioni annue di PM _{2,5} da traffico veicolare pro capite	Kg PM2,5 / abitante/anno	0,19	0,08
Numero giorni di sfornamento dei limiti europei	n.	65 (Stazione Arpa Meucci) 70 (Stazione Arpa Garibaldi)	Monitoraggio

Riduzione dell'inquinamento acustico

	u.m.	Stato di Fatto P.U.M.S. 2019	Obiettivo P.U.M.S. 2030
Livelli di esposizione al rumore da traffico veicolare	% residenti esposti a >55/65 dBA	100	Monitoraggio

Riduzione dell'incidentalità stradale

	u.m.	Stato di Fatto P.U.M.S. 2019	Obiettivo P.U.M.S. 2030
Tasso di incidentalità stradale	Incidenti/abitanti	0,0076	0,0063

Capitolo 4. Responsabilità verso le risorse umane

Il perimetro delle informazioni e dei dati è riferito alle società ATB Mobilità S.p.A., ATB Servizi S.p.A., TEB Tramvie Elettriche Bergamasche S.p.A.

INFORMATIVA GENERALE

GRI 102-8 Dipendenti per tipologia di contratto di lavoro, per genere

Tipo di contratto	2018		2019	
	M	F	M	F
Determinato	41	1	22	3
Indeterminato	325	40	348	39
Totale per genere	366	41	370	42
Totale	407		412	

GRI 102-8 Dipendenti impiegati Full time e Part time, per genere

Dipendenti Full time e Part time	2018		2019	
	M	F	M	F
Full time	356	34	358	35
Part time	10	7	12	7
Totale per genere	366	41	370	42
Totale	407		412	

GRI 102-8 Totale forza lavoro, per genere

Totale forza lavoro	2018		2019	
	M	F	M	F
Dipendenti	366	41	370	42
Stagisti (università)	0	0	1	0
Tirocinio alternanza scuola lavoro	3	0	8	0
Somministrati	0	3	0	4
Totale per genere	369	44	379	46
Totale	407		412	

OCCUPAZIONE

GRI 401-1 Numero totale di assunzioni, per fascia d'età e per genere

Assunzioni	2018		2019	
	M	F	M	F
<30	8	0	4	1
30-50	27	2	24	3
>50	9	1	3	0
Totale per genere	44	3	31	4
Totale	47		35	

Tasso di turnover in entrata	2018		2019	
	M	F	M	F
<30	50%	0%	29%	100%
30-50	13%	6%	11%	11%
>50	7%	14%	2%	0%
Totale per genere	12%	7%	8%	10%
Totale	12%		8%	

GRI 401-1 Numero totale di cessazioni, per fascia d'età e per genere

Cessazioni	2018		2019	
	M	F	M	F
<30	2	0	0	0
30-50	7	0	13	0
>50	33	2	15	2
Totale per genere	42	2	28	2
Totale	44		30	

GRI 401-1 Tasso di turnover in uscita, per fascia d'età e per genere

Tasso di turnover in uscita	2018		2019	
	M	F	M	F
<30	13%	0%	0%	0%
30-50	3%	0%	6%	0%
>50	25%	29%	11%	15%
Totale per genere	11%	5%	8%	5%
Totale	11%		7%	

DIVERSITÀ

GRI 405-1 Organi di governo, per fascia d'età e per genere

Diversità negli organi di governo	2018		2019	
	M	F	M	F
<30	0	0	0	0
30-50	3	6	3	6
>50	12	3	12	3
Totale per genere	15	9	15	9
Totale	24		24	

GRI 405-1 Dipendenti, per fascia d'età e per genere, in numero assoluto

2018	<30		30-50		>50		Totale		
	M	F	M	F	M	F	M	F	Totale
Dirigenti	0	0	1	1	3	0	4	1	5
Quadri	0	0	1	3	4	2	5	5	10
Impiegati	0	0	18	20	17	5	35	25	60
Operai	5	0	17	1	18	0	40	1	41
Operatore di esercizio	11	0	179	9	92	0	282	9	291
Totale per genere	16	0	216	34	134	7	366	41	407
Totale per fascia	16		250		141		-		
Totale	407						-		

2019	<30		30-50		>50		Totale		
	M	F	M	F	M	F	M	F	Totale
Dirigenti	0	0	1	1	4	0	5	1	6
Quadri	0	0	3	2	3	3	6	5	11
Impiegati	0	1	17	21	16	5	33	27	60
Operai	5	0	20	0	18	0	43	0	43
Operatore di esercizio	9	0	176	9	98	0	283	9	292
Totale per genere	14	1	218	28	138	13	370	42	412
Totale per fascia	15		246		151		-		
Totale	412						-		

GRI 405-1 Dipendenti, per fascia d'età e per genere, in peso percentuale sul totale

2018	<30		30-50		>50		Totale		
	M	F	M	F	M	F	M	F	Totale
Dirigenti	0%	0%	0%	0%	1%	0%	1%	0%	1%
Quadri	0%	0%	0%	1%	1%	0%	1%	1%	2%
Impiegati	0%	0%	4%	5%	4%	1%	9%	6%	15%
Operai	1%	0%	4%	0%	4%	0%	10%	0%	10%
Operatore di esercizio	3%	0%	44%	2%	23%	0%	69%	2%	71%
Totale per genere	4%	0%	53%	8%	33%	2%	90%	10%	100%
Totale per fascia	4%		61%		35%		-		

2019	<30		30-50		>50		Totale		
	M	F	M	F	M	F	M	F	Totale
Dirigenti	0%	0%	0%	0%	1%	0%	1%	0%	1%
Quadri	0%	0%	1%	0%	1%	1%	1%	1%	3%
Impiegati	0%	0%	4%	5%	4%	1%	8%	7%	15%
Operai	1%	0%	5%	0%	4%	0%	10%	0%	10%
Operatore di esercizio	2%	0%	43%	2%	24%	0%	69%	2%	71%
Totale per genere	3%	0%	53%	8%	34%	2%	90%	10%	100%
Totale per fascia	3%		61%		36%		-		

GRI 405-1 Dipendenti appartenenti a categorie protette

Categorie protette	2018		2019	
	M	F	M	F
<30	0	0	0	0
30-50	2	0	0	0
>50	1	1	3	0
Totale per genere	3	1	3	0
Totale	4		3	

SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO

GRI 403-9 Numero di infortuni sul lavoro, tasso di infortunio e totale ore lavorate

Dipendenti	2018	2019
Infortuni	4	10
Infortuni in itinere	3	4
Tasso di infortuni	1	2,5
Ore lavorate complessive	801.704	813.938

Nel periodo di rendicontazione non si sono registrati morti sul lavoro, né infortuni gravi (con tempo di riabilitazione superiore ai sei mesi). Il calcolo delle ore lavorate complessive è frutto di stima. Il tasso di infortuni sul lavoro è calcolato come il seguente rapporto: numero di infortuni sul lavoro/numero di ore lavorate*200.000.

Capitolo 5. Responsabilità per l'ambiente

Il perimetro delle informazioni e dei dati è riferito alle società ATB Mobilità S.p.A., ATB Servizi S.p.A., TEB Tramvie Elettriche Bergamasche S.p.A.

ENERGIA

GRI 302-1 Consumi energetici aggregati

Consumi energetici	u.m.	2018	2019
Gas metano per riscaldamento	m ³	235.701	232.708
Gas metano per alimentazione mezzi	m ³	1.134.186	1.130.117
Energia elettrica per infrastrutture	kWh	5.884.530	5.887.234
Energia elettrica per alimentazione funicolari	kWh	250.417	233.274
Energia elettrica per ricarica autobus elettrici	kWh	767.718	765.911
Energia elettrica per alimentazione tram	kWh	2.696.973	2.668.168
Gasolio per alimentazione autobus	litri	1.359.620	1.410.173

I consumi di energia elettrica dei tram per l'anno 2018 e 2019 e dei 12 mezzi della flotta Full Electric per l'anno 2019 sono oggetto di stima. Nel 2019 si è deciso di installare un misuratore che tenesse conto dell'energia prelevata dalla stazione di ricarica elettrica degli autobus, in modo da rendere disponibile in futuro il dato puntuale.

ACQUA

GRI 303-1 Prelievi idrici per fonte

Prelievi idrici	u.m.	2018	2019
da acquedotto	m ³	22.080	22.272

EMISSIONI

GRI 305-1, 305-2 Emissioni dirette e indirette del Gruppo (Scope 1 e 2)

Emissioni di gas a effetto serra	u.m.	2018	2019
Emissioni Scope 1 - da consumi di carburante interni all'organizzazione	tCO₂e	6.356	6.481
di cui da riscaldamento a gas metano	tCO ₂	465	460
di cui da autobus a gas metano	tCO ₂ e	2.237	2.232
di cui da autobus a gasolio	tCO ₂ e	3.654	3.789
Emissioni Scope 2 - da energia elettrica acquistata	tCO₂	3.456	3.430
di cui per infrastrutture	tCO ₂	2.118	2.114
di cui per alimentazione funicolari	tCO ₂	90	84
di cui per alimentazione autobus elettrici	tCO ₂	276	275
di cui per alimentazione tram	tCO ₂	971	958
Totale Emissioni (Scope 1 e Scope 2)	tCO₂e	9.812	9.911

Per i consumi di gas metano il dato è calcolato sulla base di fattori emissivi pubblicati nella “Tabella parametri standard nazionali” pubblicata dal Ministero dell’Ambiente e della Tutela del Territorio e del Mare per i rispettivi anni di riferimento.

Il calcolo delle emissioni da parco auto aziendale è calcolato seguendo i valori riportati dal Dipartimento dell’ambiente, dell’alimentazione e degli affari rurali (DEFRA) del governo del Regno Unito, per i rispettivi anni.

Il calcolo delle emissioni da energia elettrica con metodo Location Based si basa sui fattori emissivi pubblicati da Terna SpA “Confronti internazionali” 2018 per i dati del 2019 e del 2018.

GRI 305-7 Ossidi di azoto (NOX), ossidi di zolfo (SOX) e altre emissioni significative

Inquinanti in atmosfera		Motori a gasolio		Motori a metano	
		2018	2019	2018	2019
CO [Kg]	Monossido di Carbonio	4.614	5.343	2.257	2.614
VOC [Kg]	Composti organici Volatili	771	893	2.778	3.217
NOx [Kg]	Ossido di Azoto	16.982	19.665	15.692	18.171
NMVOG [Kg]	Composti organici volatili non metanici	647	749	51	59
Benzene [Kg]	Benzene	0	1	-	-
NO [Kg]	Monossido di Azoto	14.955	17.317	15.064	17.444
NO2 [Kg]	Diossido di Azoto	2.028	2.348	628	727
N2O [Kg]	Ossido di Diazoto	67	78	-	-
NH3 [Kg]	Ammoniaca	8	9	-	-
PM2,5 [Kg]	Particolato	371	430	105	121
PM10 [Kg]	Particolato	477	553	192	223
PM Exhaust [Kg]	Polveri Sospese Sottili	275	318	24	28
SO2 [Kg]	Diossido di Zolfo	13	15	-	-

Gli inquinanti monitorati dal Gruppo riguardano le attività di ATB Servizi e TEB. Il calcolo, basato su una stima dei chilometri percorsi dai mezzi, utilizza i “Fattori di emissione medi relativi al trasporto stradale” pubblicati da ISPRA per gli anni di riferimento.

GRI Context Index

GRI Standard	Indicatori	Riferimento nel testo	Commenti
GRI 102 - INFORMAZIONI GENERALI			
PROFILO DELL'ORGANIZZAZIONE			
102-1	Nome dell'organizzazione	Cap. 1	
102-2	Principali attività, marchi, prodotto e servizi	Cap. 1	
102-3	Luogo in cui ha sede il quartier generale dell'organizzazione		Sede Legale - Bergamo (BG), via Monte Gleno, 13 CAP 24125
102-4	Numero di paesi in cui l'organizzazione opera	Cap. 1	
102-5	Assetto proprietario e forma legale	Cap. 1	
102-6	Mercati serviti	Cap. 1	
102-7	Dimensioni dell'organizzazione (es. dipendenti, ricavi netti, ecc.)	Cap. 1; Cap. 2; Cap. 5; Informativa di dettaglio	
102-8	Numero di dipendenti per tipo di contratto, area geografica e genere	Informativa di dettaglio	
102-9	Descrizione della catena di fornitura (n. fornitori, tipologia, provenienza, ecc.)	Cap. 2	
102-10	Modifiche significative nel periodo di rendicontazione all'organizzazione e alla sua catena di fornitura		Nel periodo di rendicontazione non ci sono state modifiche significative all'organizzazione e alla catena di fornitura
102-11	Spiegazione dell'applicazione dell'approccio prudenziale	Cap. 1	
102-12	Sottoscrizione di codici di condotta, principi e carte sviluppate da enti/ associazioni esterne	Cap. 1	
102-13	Appartenenza ad associazioni	Cap. 1	

GRI Standard	Indicatori	Riferimento nel testo	Commenti
STRATEGIA			
102-14	Dichiarazione dell'Amministratore Delegato e/o del Presidente in merito all'importanza della sostenibilità per l'organizzazione e la sua strategia	Lettera agli stakeholder	
102-15	Descrizione dei principali impatti, rischi e opportunità	Cap. 1	
ETICA E INTEGRITÀ			
102-16	Valori, principi, standard e norme di comportamento	Cap. 1, Cap. 2	
GOVERNANCE			
102-18	Struttura di governo dell'organizzazione	Cap. 1	
STAKEHOLDER ENGAGEMENT			
102-40	Elenco di gruppi di stakeholder con cui l'organizzazione svolge attività di coinvolgimento	Nota metodologica	
102-41	Percentuale dei dipendenti coperti da accordi collettivi di contrattazione		100%
102-42	Principi per identificare e selezionare i principali stakeholder con i quali intraprendere l'attività di coinvolgimento	Nota metodologica	
102-43	Approccio all'attività di coinvolgimento degli stakeholder, specificando la frequenza per tipologia di attività sviluppata e per gruppo di stakeholder	Nota metodologica; Cap. 3	
102-44	Argomenti chiave e criticità emerse dall'attività di coinvolgimento degli stakeholder e in che modo l'organizzazione ha reagito alle criticità emerse	Nota metodologica; Cap. 2; Informativa di dettaglio	

GRI Content Index

GRI Standard	Indicatori	Riferimento nel testo	Commenti
PRATICHE DI REPORTING			
102-45	Elenco delle società incluse nel bilancio consolidato e indicazione delle società non comprese nel report	Nota metodologica	
102-46	Processo di definizione dei contenuti del bilancio	Nota metodologica	
102-47	Elenco degli aspetti identificati come materiali	Nota metodologica	
102-48	Spiegazione degli effetti e delle ragioni di eventuali modifiche nei calcoli/informazioni rispetto alle edizioni precedenti		Primo bilancio
102-49	Modifiche significative rispetto al precedente periodo di rendicontazione		Primo bilancio
102-50	Periodo di rendicontazione		Esercizio 2019
102-51	Data di pubblicazione del bilancio più recente		Primo bilancio
102-52	Periodicità di rendicontazione		Annuale
102-53	Contatti e indirizzi utili per richiedere informazioni sul bilancio e i suoi contenuti		info@atb.bergamo.it
102-54	Indicazione dell'opzione "In accordance" con il GRI Standard scelta (Core o Comprehensive)		Core
102-55	Tabella dei contenuti GRI	GRI Content Index	
102-56	Assurance esterna del report		Il presente bilancio non è soggetto ad Assurance
GRI 201 – PERFORMANCE ECONOMICA 2016			
103-1	Spiegazione degli aspetti materiali e del loro perimetro	Cap. 2	
103-2	Descrizione dell'approccio di gestione	Cap. 2	
103-3	Valutazione dell'approccio di gestione	Cap. 2	
201-1	Valore economico diretto generato e distribuito	Cap. 2; Informativa di dettaglio	

GRI Standard	Indicatori	Riferimento nel testo	Commenti
GRI 205 – ANTICORRUZIONE 2016			
103-1	Spiegazione degli aspetti materiali e del loro perimetro	Cap. 2	
103-2	Descrizione dell'approccio di gestione	Cap. 2	
103-3	Valutazione dell'approccio di gestione	Cap. 2	
205-2	Comunicazione e formazione in materia di politiche e procedure anticorruzione	Cap. 2	
GRI 302 – ENERGIA 2016			
103-1	Spiegazione degli aspetti materiali e del loro perimetro	Cap. 5	
103-2	Descrizione dell'approccio di gestione	Cap. 5	
103-3	Valutazione dell'approccio di gestione	Cap. 5	
302-1	Consumi di energia all'interno dell'organizzazione	Cap. 5; Informativa di dettaglio	
GRI 303 – ACQUA 2016			
103-1	Spiegazione degli aspetti materiali e del loro perimetro	Cap. 5	
103-2	Descrizione dell'approccio di gestione		
103-3	Valutazione dell'approccio di gestione		
303-1	Prelievo idrico	Cap. 5; Informativa di dettaglio	
GRI 305 – EMISSIONI 2016			
103-1	Spiegazione degli aspetti materiali e del loro perimetro	Cap. 5	
103-2	Descrizione dell'approccio di gestione	Cap. 5	
103-3	Valutazione dell'approccio di gestione	Cap. 5	
305-1	Emissioni di gas serra dirette (Scope 1)	Cap. 5; Informativa di dettaglio	
305-2	Emissioni di gas serra generate da consumi energetici (Scope 2)	Cap. 5; Informativa di dettaglio	
305-7	Ossidi di azoto (NOX), ossidi di zolfo (SOX) e altre emissioni significative	Cap. 5; Informativa di dettaglio	

GRI Content Index

GRI Standard	Indicatori	Riferimento nel testo	Commenti
GRI 308 – VALUTAZIONE AMBIENTALE DEI FORNITORI 2016			
103-1	Spiegazione degli aspetti materiali e del loro perimetro	Cap. 2	
103-2	Descrizione dell'approccio di gestione	Cap. 2	
103-3	Valutazione dell'approccio di gestione	Cap. 2	
308-1	Nuovi fornitori che sono stati valutati utilizzando criteri ambientali		Nelle procedure ad evidenza pubblica relative a lavori, il rispetto, da parte del fornitore, dei criteri ambientali è oggetto di valutazione qualitativa ai fini dell'affidamento.
GRI 401 – OCCUPAZIONE 2016			
103-1	Spiegazione degli aspetti materiali e del loro perimetro	Cap. 4	
103-2	Descrizione dell'approccio di gestione	Cap. 4	
103-3	Valutazione dell'approccio di gestione	Cap. 4	
401-1	Numero totale di assunzioni e tasso di turnover per gruppi di età e genere	Cap. 4; Informativa di dettaglio	
GRI 403 – SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO 2018			
103-1	Spiegazione degli aspetti materiali e del loro perimetro	Cap. 4	
103-2	Descrizione dell'approccio di gestione	Cap. 4	
103-3	Valutazione dell'approccio di gestione	Cap. 4	
403-1	Sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	Cap. 4	
403-2	Identificazione dei pericoli, valutazione dei rischi e indagini sugli incidenti	Cap. 4	La gestione degli incidenti e degli infortuni viene monitorata e analizzata dal Datore di Lavoro, dal Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione (RSPP), dal Direttore di stabilimento, dal Responsabile dei Lavoratori per la Sicurezza (RLS) e da tutte le figure potenzialmente coinvolte, con l'obiettivo di risolvere le eventuali criticità emerse.

GRI Standard	Indicatori	Riferimento nel testo	Commenti
403-3	Servizi di medicina del lavoro		In ottemperanza al D.lgs 81/2008, Art. 8, il Gruppo è dotato di un Medico Competente che collabora alla valutazione dei rischi ed effettua la sorveglianza sanitaria, a tutela dello stato di salute e della sicurezza dei lavoratori.
403-4	Partecipazione e consultazione dei lavoratori e comunicazione in materia di salute e sicurezza sul lavoro	Cap. 4	
403-5	Formazione dei lavoratori in materia di salute e sicurezza sul lavoro	Cap. 4	
403-6	Promozione della salute dei lavoratori	Cap. 4	
403-7	Prevenzione e mitigazione degli impatti in materia di salute e sicurezza sul lavoro all'interno delle relazioni commerciali	Cap. 4	
403-9	Infortuni sul lavoro	Cap. 4; Informativa di dettaglio	Informazioni non disponibili per i lavoratori che non sono dipendenti del Gruppo.
GRI 404 – FORMAZIONE E ISTRUZIONE 2016			
103-1	Spiegazione degli aspetti materiali e del loro perimetro	Cap. 4	
103-2	Descrizione dell'approccio di gestione	Cap. 4	
103-3	Valutazione dell'approccio di gestione	Cap. 4	
404-1	Ore di formazione medie per dipendente per anno, per genere e per categoria di dipendente	Cap. 4; Informativa di dettaglio	L'informazione sarà disponibile a partire dal Bilancio di Sostenibilità 2020. Al 2019, il Gruppo non raccoglie il dato delle ore pro-capite di formazione per categoria di impiego.
GRI 405 – DIVERSITÀ E PARI OPPORTUNITÀ 2016			
103-1	Spiegazione degli aspetti materiali e del loro perimetro	Cap. 4	
103-2	Descrizione dell'approccio di gestione	Cap. 4	
103-3	Valutazione dell'approccio di gestione	Cap. 4	
405-1	Suddivisione dei dipendenti per categoria rispetto al genere, ai gruppi di età, all'appartenenza a gruppi minoritari e altri indicatori di diversità	Cap. 4; Informativa di dettaglio	

GRI Content Index

GRI Standard	Indicatori	Riferimento nel testo	Commenti
GRI 413 – COMUNITÀ LOCALI 2016			
103-1	Spiegazione degli aspetti materiali e del loro perimetro	Cap. 3	
103-2	Descrizione dell'approccio di gestione	Cap. 3	
103-3	Valutazione dell'approccio di gestione	Cap. 3	
413-1	Descrivere azioni di coinvolgimento della comunità locale e programmi di sviluppo	Cap. 3	
GRI 414 – VALUTAZIONE SOCIALE DEI FORNITORI 2016			
103-1	Spiegazione degli aspetti materiali e del loro perimetro	Cap. 2	
103-2	Descrizione dell'approccio di gestione	Cap. 2	
103-3	Valutazione dell'approccio di gestione	Cap. 2	
414-1	Nuovi fornitori che sono stati valutati utilizzando criteri sociali	Cap. 2	Nelle procedure ad evidenza pubblica relative a lavori, il rispetto, da parte del fornitore, dei criteri sociali è oggetto di valutazione qualitativa ai fini dell'affidamento.
SVILUPPO DI UNA MOBILITÀ INTEGRATA			
103-1	Spiegazione degli aspetti materiali e del loro perimetro	Cap. 3	
103-2	Descrizione dell'approccio di gestione	Cap. 3	
103-3	Valutazione dell'approccio di gestione	Cap. 3	
-	Indicatori Mobilità Integrata	Cap. 3	
MIGLIORAMENTO DELLA QUALITÀ DI VITA NEI TERRITORI SERVITI			
103-1	Spiegazione degli aspetti materiali e del loro perimetro	Cap. 3	
103-2	Descrizione dell'approccio di gestione	Cap. 3	
103-3	Valutazione dell'approccio di gestione	Cap. 3	
-	Indicatori miglioramento della qualità di vita nei territori serviti	Cap. 3; Informativa di dettaglio	

GRI Standard	Indicatori	Riferimento nel testo	Commenti
DIGITALIZZAZIONE			
103-1	Spiegazione degli aspetti materiali e del loro perimetro	Cap. 3	
103-2	Descrizione dell'approccio di gestione	Cap. 3	
103-3	Valutazione dell'approccio di gestione	Cap. 3	
TRASPORTO PUBBLICO ACCESSIBILE E DI QUALITÀ			
103-1	Spiegazione degli aspetti materiali e del loro perimetro	Cap. 3	
103-2	Descrizione dell'approccio di gestione	Cap. 3	
103-3	Valutazione dell'approccio di gestione	Cap. 3	
-	Indicatori Trasporto pubblico accessibile e di qualità	Cap. 3	
SAFETY & SECURITY IN VIAGGIO			
103-1	Spiegazione degli aspetti materiali e del loro perimetro	Cap. 3	
103-2	Descrizione dell'approccio di gestione	Cap. 3	
103-3	Valutazione dell'approccio di gestione	Cap. 3	
-	Indicatori Safety & Security in viaggio	Cap. 3	
ECCELLENZA DEL SERVIZIO			
103-1	Spiegazione degli aspetti materiali e del loro perimetro	Cap. 3	
103-2	Descrizione dell'approccio di gestione	Cap. 3	
103-3	Valutazione dell'approccio di gestione	Cap. 3	
-	Indicatori Eccellenza del servizio	Cap. 3	

Il Bilancio di Sostenibilità è un progetto della Direzione ATB
Coordinamento: Alessia Longhi - Marketing e Comunicazione ATB
Con la collaborazione di: Fieldfisher e INTWIG

ATB MOBILITÀ S.P.A
via Monte Gleno, 13
24125 Bergamo, Italia
Tel. +39 035 364 211
C.F. e P.IVA 02485010165



atb.bergamo.it