

# Bilancio di Sostenibilità 2020-2021



Il percorso verso  
una mobilità integrata  
e sostenibile









# Bilancio di Sostenibilità 2020-21

# Sommario

---

LETTERA AGLI STAKEHOLDER Pag. 08

---

NOTA METODOLOGICA Pag. 10

---

Gli stakeholder di ATB Pag. 11

La matrice di materialità Pag. 12

Highlights 2020-2021 del Gruppo Pag. 14

CAPITOLO 1 Pag. 16

---

## Identità del Gruppo

Il Gruppo ATB Pag. 17

Storia Pag. 18

Mission e valori Pag. 20

Struttura societaria Pag. 21

I servizi offerti Pag. 22

Strategie e obiettivi futuri Pag. 24



CAPITOLO 2 Pag. 36

---

## Responsabilità ed etica nel business

Etica, integrità e trasparenza Pag. 37

Gestione responsabile della catena di fornitura Pag. 40

Performance economica Pag. 42



---

## Responsabilità nel servizio

Dal trasporto pubblico alla mobilità integrata	Pag. 45
Miglioramento della qualità della vita nei territori serviti	Pag. 50
Eccellenza nel servizio	Pag. 52
Trasporto pubblico accessibile e di qualità	Pag. 58
Safety & Security in viaggio	Pag. 60
Digitalizzazione	Pag. 62
Partnership locali e valorizzazione del territorio	Pag. 66



---

## Responsabilità verso le risorse umane

Qualità dell'ambiente di lavoro, inclusione e pari opportunità	Pag. 73
Tutela della salute e della sicurezza dei dipendenti	Pag. 76
Formazione delle risorse umane	Pag. 78



---

## Responsabilità ambientale

Mitigazione degli impatti ambientali	Pag. 81
Emissioni inquinanti	Pag. 86
Prelievi idrici	Pag. 88
Rifiuti	Pag. 89



---

IL CONTRIBUTO DI ATB AL RAGGIUNGIMENTO DEI  
SUSTAINABLE DEVELOPMENT GOALS DELLE NAZIONI UNITE

Pag. 92

---

INFORMATIVA DI DETTAGLIO

Pag. 96

---

GRI CONTENT INDEX

Pag. 112

# Lettera agli stakeholder

Il Bilancio di Sostenibilità del Gruppo ATB è giunto quest'anno alla sua seconda edizione e rendiconta il biennio 2020-2021, ripercorrendo i risultati e gli obiettivi dell'anno 2020 in parte anticipati dall'edizione precedente e al contempo analizza quelli dell'anno 2021, uniformando di fatto le tempistiche della pubblicazione a quelle del bilancio di esercizio.

Al fine di allinearsi alle best practices più influenti a livello internazionale, il gruppo ATB ha svolto una specifica attività di analisi volta a sviluppare una progressiva integrazione degli SDGs all'interno della propria strategia. Dal presente Bilancio di Sostenibilità emergono dunque i primi risultati di questa attività, frutto anche del costante lavoro di dialogo e collaborazione con le Amministrazioni comunali, quella del capoluogo in primis, e delle numerose attività che operano sul territorio.

La ripartenza post pandemia si è aperta per il Gruppo ATB con **la progettazione della mobilità del domani: sempre più integrata e sostenibile.**

La digitalizzazione dei servizi ha visto nella primavera 2021 l'inaugurazione del contapasseggeri, con l'attivazione dell'infomobilità in tempo reale e l'avvio del Passa e Vai, il sistema di pagamento contactless a bordo dei mezzi che segna un primo passo verso il più complesso progetto di transizione alla bigliettazione elettronica. Nuovi strumenti per invitare il cittadino ad un utilizzo integrato dei servizi di mobilità sostenibile, grazie anche all'ambizioso progetto di rinnovo del sistema di bike sharing cittadino La BiGi che, avviato a dicembre 2021, è stato inaugurato a gennaio 2022. Il sistema è cresciuto, per numero di stazioni e offerta, con possibilità di utilizzo in modalità free floating o station based e l'introduzione delle biciclette elettriche.

Le attività gestite dal Gruppo – trasporto pubblico, servizi e infrastrutture per la mobilità e la sosta, progetti e infomobilità- trovano espressione nel manifesto di UITP “Back to Better Mobility” che propone un modello di mobilità sostenibile rinnovato per offrire una rete di trasporto moderna, digitale, sostenibile e integrata. In continuità col Bilancio di Sostenibilità 2019 il Gruppo prosegue con la propria attività di rendicontazione degli impegni assunti in ambito economico, sociale e ambientale ed anticipa gli obiettivi del medio periodo per offrire al cittadino, oltre a un’opportunità di viaggio, un servizio integrato nel concetto più ampio di “*mobility as a service*”.

Il Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR), con i suoi obiettivi, oltre ad essere un punto di riferimento imprescindibile per guidare le azioni e trarre i progetti al 2026, rafforza ulteriormente la visione già adottata da alcuni anni, come testimonia l’importante piano di rinnovo della flotta che prevede un investimento complessivo di oltre 51 mln di euro e si completerà per fasi in questo decennio.

In linea con quanto definito dal PNRR, l’obiettivo a lungo termine è modificare lo share modale aumentando in varie forme la mobilità sostenibile. Fra le azioni messe in campo per conseguire nei prossimi anni l’obiettivo del 40% per l’indice di accessibilità cittadina (trasporto collettivo, mobilità dolce e sharing), il Gruppo ha in corso la progettazione della prima linea eBRT - Electric Bus Rapid Transit - del territorio che collegherà Bergamo, Dalmine e Verdellino - e della nuova linea tramviaria T2 per collegare Bergamo a Villa d’Almè, entrambe realizzate ed attivate entro il 2026. Gli interventi, inseriti in uno scenario più ampio, hanno l’obiettivo di offrire un servizio ad alte prestazioni per nuovi potenziali

utilizzatori al fine di decongestionare il traffico, migliorare la qualità ambientale e atmosferica, ma soprattutto connettere le aree e migliorarne attrattività e competitività. Ai progetti infrastrutturali più complessi, si affiancano anche altre importanti azioni di breve termine, destinate a migliorare l’operatività delle società del Gruppo - grazie alla digitalizzazione dei sistemi gestionali- e a diminuire l’impronta ambientale con una riduzione dei consumi per un’azione organica che possa contribuire ad innovare i processi in una chiave ancora più sostenibile.

Bergamo, giugno 2022

Gianni Scarfone  
*Direttore Generale ATB*

Enrico Felli  
*Presidente CDA ATB*

# Nota Metodologica

---

Il Gruppo ATB (nel seguito anche “**ATB**”, “**Gruppo**” o “**Azienda**”) pubblica quest’anno il suo secondo 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 biennio 2020-2021 in ambito economico, sociale e ambientale e anticipa gli obiettivi da realizzare nel futuro.

In continuità con l’anno precedente, il Bilancio di Sostenibilità è stato redatto *in accordance* ai *GRI Sustainability Reporting Standards (GRI Standards)* - **secondo l’opzione Core** - emanati dal Global Reporting Initiative (GRI), che rappresentano gli standard di rendicontazione di sostenibilità attualmente più diffusi a livello internazionale. Tali standard sono stati integrati dalle Linee Guida e Indicatori per la stesura del Bilancio di Sostenibilità, pubblicate nel 2019 dall’**Associazione Trasporti (ASSTRA)**.

Tutti i contenuti che fanno riferimento ai GRI Standards sono indicati nel GRI Content Index, presentato in coda al documento.

Il processo di rendicontazione ha preso avvio nel 2019 da un’approfondita analisi di contesto<sup>1</sup> 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. Nel corso del 2021, per la realizzazione del presente documento, ATB ha sviluppato specifiche attività di **stakeholder engagement finalizzate all’aggiornamento della Matrice di Materialità**.

Tutte le informazioni e i dati contenuti nel documento fanno riferimento al biennio 2020-2021. Laddove possibile, i dati sono sempre presentati con il confronto dei dati relativi al 2019, 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 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. (nel seguito “TEB”).

L’eventuale ricorso a stime è sempre opportunamente segnalato.

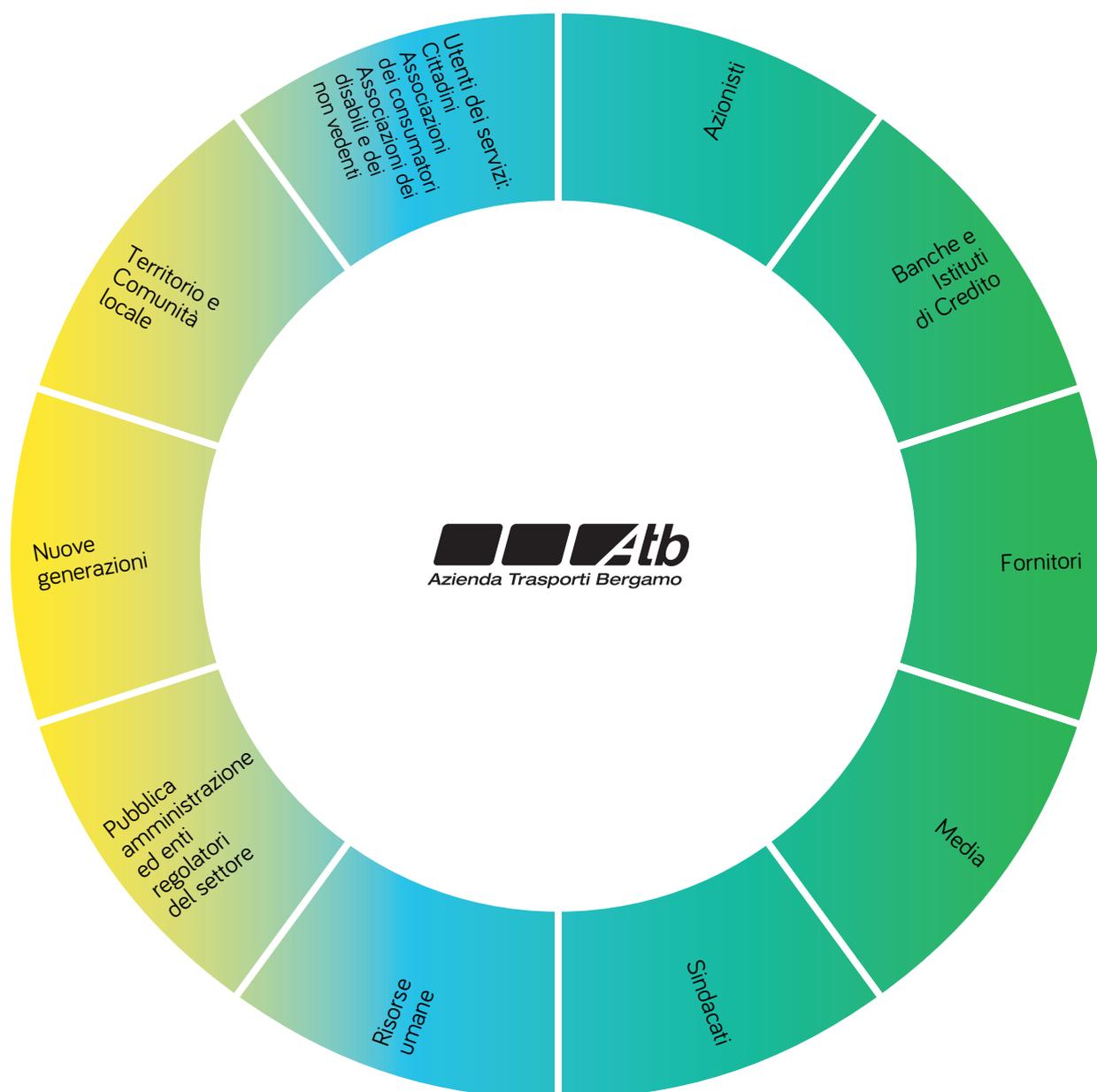
In un’ottica di continuo miglioramento ed evoluzione del processo di gestione della sostenibilità, il Gruppo si propone di proseguire con continuità la rendicontazione del proprio approccio di sostenibilità, affinando la propria informativa non finanziaria.

---

<sup>1</sup> 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

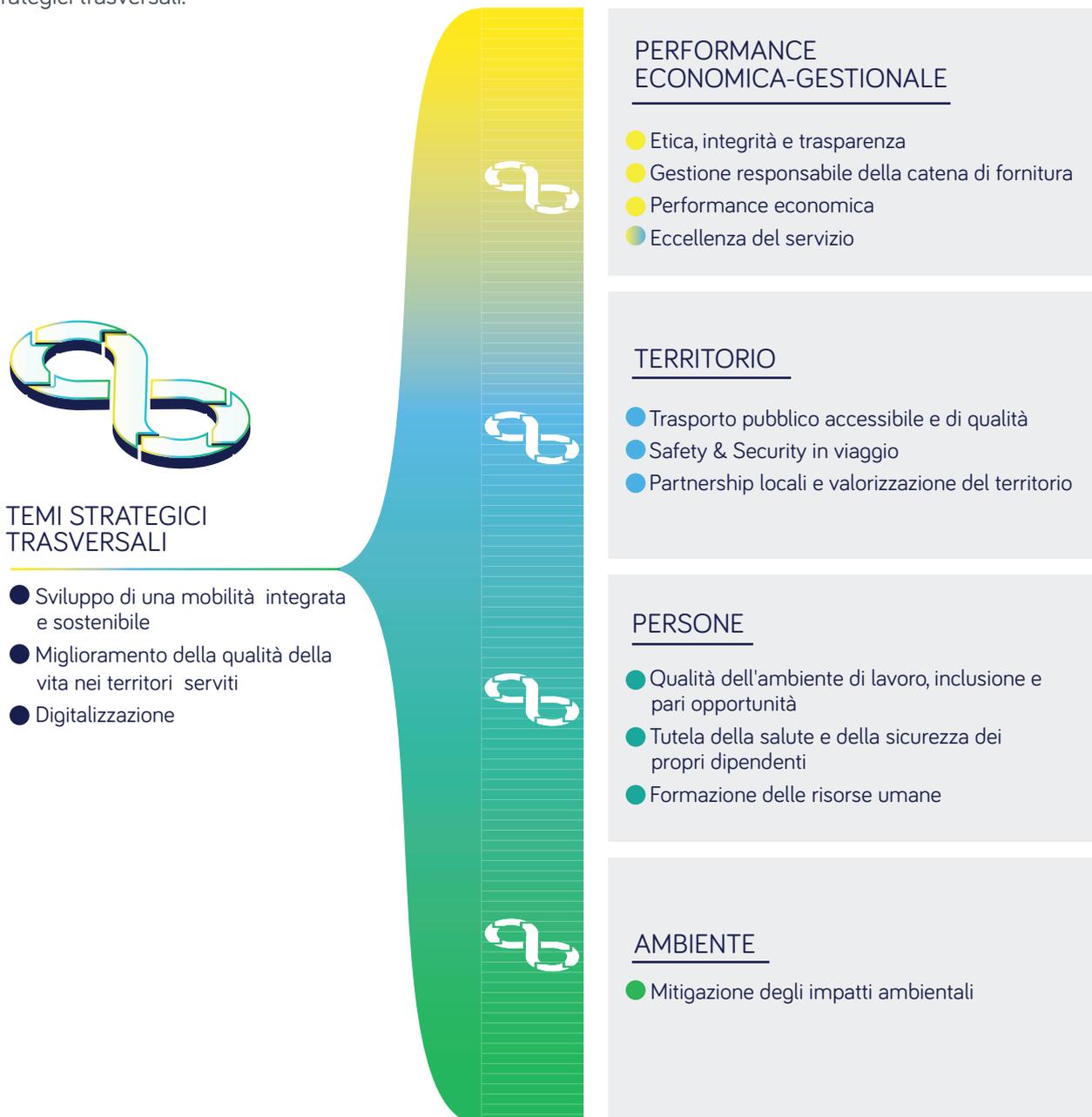
Si definiscono stakeholder tutti gli individui, enti o istituzioni che nutrono in qualche modo un interesse nell'attività che ATB svolge e che possono allo stesso tempo esercitare un'influenza sull'operato del Gruppo. L'attività di individuazione degli stakeholder ha prodotto una precisa mappatura delle categorie interessate, che sono state poi valutate dal management del Gruppo per stabilirne la priorità nei confronti di ATB<sup>2</sup>.



<sup>2</sup> 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

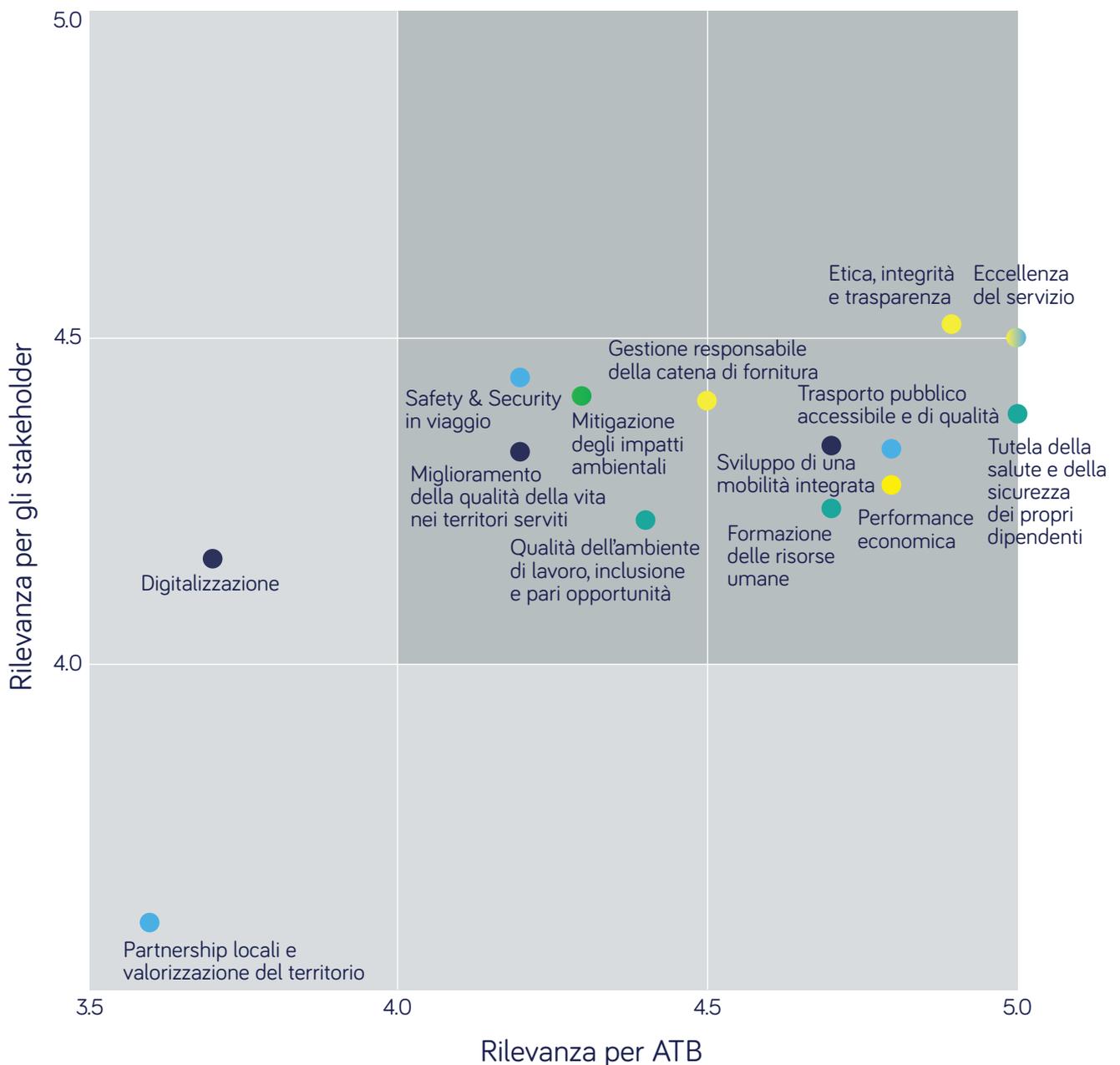
L'intersezione dei risultati ottenuti dalle ricerche preliminari e l'analisi della reportistica di settore hanno permesso di individuare l'insieme dei **temi materiali più rilevanti** per il Gruppo. I temi valutati nell'analisi di materialità sono raggruppabili nei seguenti ambiti: Ambiente, Persone,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



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.

Nel 2021, al fine di affinare il proprio processo di reporting, ATB ha svolto un'attività ad hoc di **stakeholder engagement**, coinvolgendo nella valutazione di importanza dei temi di sostenibilità più di 500 stakeholder, tra cui: utilizzatori dei servizi ATB, risorse umane, sindacati, pubblica amministrazione ed enti regolatori del settore, fornitori, rappresentanti del territorio e della comunità locale. Ciò ha consentito al Gruppo di definire in modo chiaro gli aspetti su cui concentrarsi nella redazione del Bilancio di Sostenibilità, aggiornando di conseguenza la prima versione della Matrice di Materialità.

La Matrice di Materialità riflette quindi, sull'asse orizzontale, la rilevanza dei temi per ATB e, sull'asse verticale, la rilevanza per gli stakeholder.



# Highlights 2020–2021 del Gruppo

- Definizione di un piano di iniziative volto a contribuire ai Sustainable Development Goals
- Consolidamento della collaborazione con il Comune di Bergamo per migliorare la mobilità nella città e potenziare l'offerta di trasporto pubblico e alternativo
- Ottenimento dei finanziamenti del PNRR per due progetti di ATB:
  - avvio del collegamento e-BRT (Bus Rapid Transit) Bergamo-Dalmine
  - progettazione e realizzazione della nuova linea tramviaria T2



<sup>3</sup> Nel 2020 - su indicazione dell'Agenzia TPL e a causa della situazione pandemica in atto - l'analisi di Customer Satisfaction non è stata effettuata.

- Rinnovo del sistema di bike sharing
- Piano di rinnovo per una flotta diesel free
- Realizzazione del parcheggio di via Baschenis
- Digitalizzazione dei sistemi interni e dei servizi al pubblico (bigliettazione, infomobilità)
- Aggiornamento del Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo



### Responsabilità ambientale



CAPITOLO 1

# Identità del Gruppo

Dal 1907, il cuore del trasporto  
pubblico a Bergamo

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 Spa. Nel 2003, per effetto della separazione del trasporto pubblico dalle altre attività societarie, come previsto dalla legislazione regionale allora vigente, da ATB Mobilità Spa è nata ATB Servizi Spa - 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 le 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.

Il servizio si digitalizza con l'attivazione del **contapasseggeri**, l'infomobilità in **tempo reale** e il **pagamento a bordo con carta contactless**. Inaugurato il **parcheggio di via Baschenis** e attivato un nuovo sistema di **telecontrollo targhe** in entrata e in uscita dalla città. A maggio viene pubblicata **la gara per la linea tranviaria T2 Bergamo-Villa d'Almè**.

1999

2000

2003

2005

2006

2009

2018

2019

2021

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 ne guidano le azioni.



# 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.



# I servizi offerti

---

## Il futuro della mobilità è rappresentato dall'interconnessione dei servizi

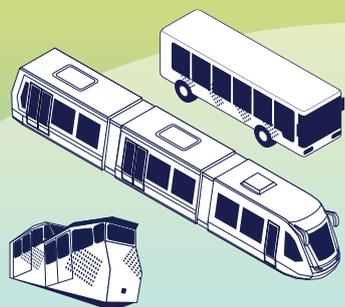
ATB lavora ogni giorno per offrire ai cittadini molteplici possibilità di integrazione e per incentivare l'utilizzo di diverse soluzioni. È grazie all'integrazione dell'offerta e alla copertura capillare dei servizi, dunque, che i cittadini possono spostarsi ogni giorno sul territorio.

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

	2019	2020	2021
Giorni di servizio l'anno	364	365	364
Corse giornaliere <sup>4</sup>	2.232	2.093	2.164
Linee autobus	13	13	13
Linea tram	1	1	1
Impianti funicolari	2	2	2



### Bike Sharing

Ciclostazioni	23	23	23
Biciclette	150	150	150
Cicloposteggi	293	293	293
Tessere attive	812	689	759
Prelievi	76.064	36.240	45.350
<u>Bike Sharing rinnovato da gennaio 2022</u>			
Ciclostazioni fisiche	-	-	30
Ciclostazioni virtuali	-	-	30
Biciclette	-	-	370 <sup>5</sup>



### Sosta e ZTL

Posti auto su strisce blu	2.360	2.345	2.743
Parcheggi di interscambio	20	20	20
Posti auto parcheggi Ex Gasometro e Stazione Autolinee	465	465	465
Permessi ZTL	7.112	6.053	7.155
Varchi elettronici ZTL	26	26	26

<sup>4</sup> Media riferita al servizio di un giorno scolastico

<sup>5</sup> Di cui 20 elettriche

# Strategie e obiettivi futuri

---

ATB orienta la propria strategia al concetto di mobilità sostenibile, da un lato, rispondendo a considerazioni di responsabilità sociale ed economica, dall'altro, trovando declinazioni specifiche nelle tematiche interne al Gruppo. In ATB sta infatti avvenendo un forte cambiamento culturale: **offrire al cittadino, oltre a un'opportunità di viaggio, il concetto più ampio di "mobility as a service"**.

Nel Gruppo è sempre più forte la consapevolezza che tecnologia e innovazione rappresentino fattori abilitanti per procedere nella direzione della sostenibilità.

ATB guarda quindi 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, mobilità dolce e sharing), il Gruppo ha programmato investimenti per approdare, entro il 2027, a una **flotta diesel-free**. In tal modo, grazie a funicolari, tram e autobus elettrici, elettrici/ibridi o a metano, sarà possibile conseguire l'obiettivo di offrire un servizio di trasporto alimentato prevalentemente con energia elettrica.

In questa visione si inseriscono anche il progetto della prima linea eBRT -Electric Bus Rapid Transit<sup>6</sup> - che collegherà Bergamo a Dalmine e della nuova linea tramviaria T2 da Bergamo a Villa d'Almè; entrambi verranno realizzati ed attivati entro il 2026.

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;

---

<sup>6</sup> I sistemi BRT sono costituiti da autobus a grande capacità che percorrono corsie dedicate. UITP afferma che "il BRT è una delle più grandi innovazioni nel settore degli autobus, per gli effetti che può avere sulle città in termini di congestione e inquinamento atmosferico".

- 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.

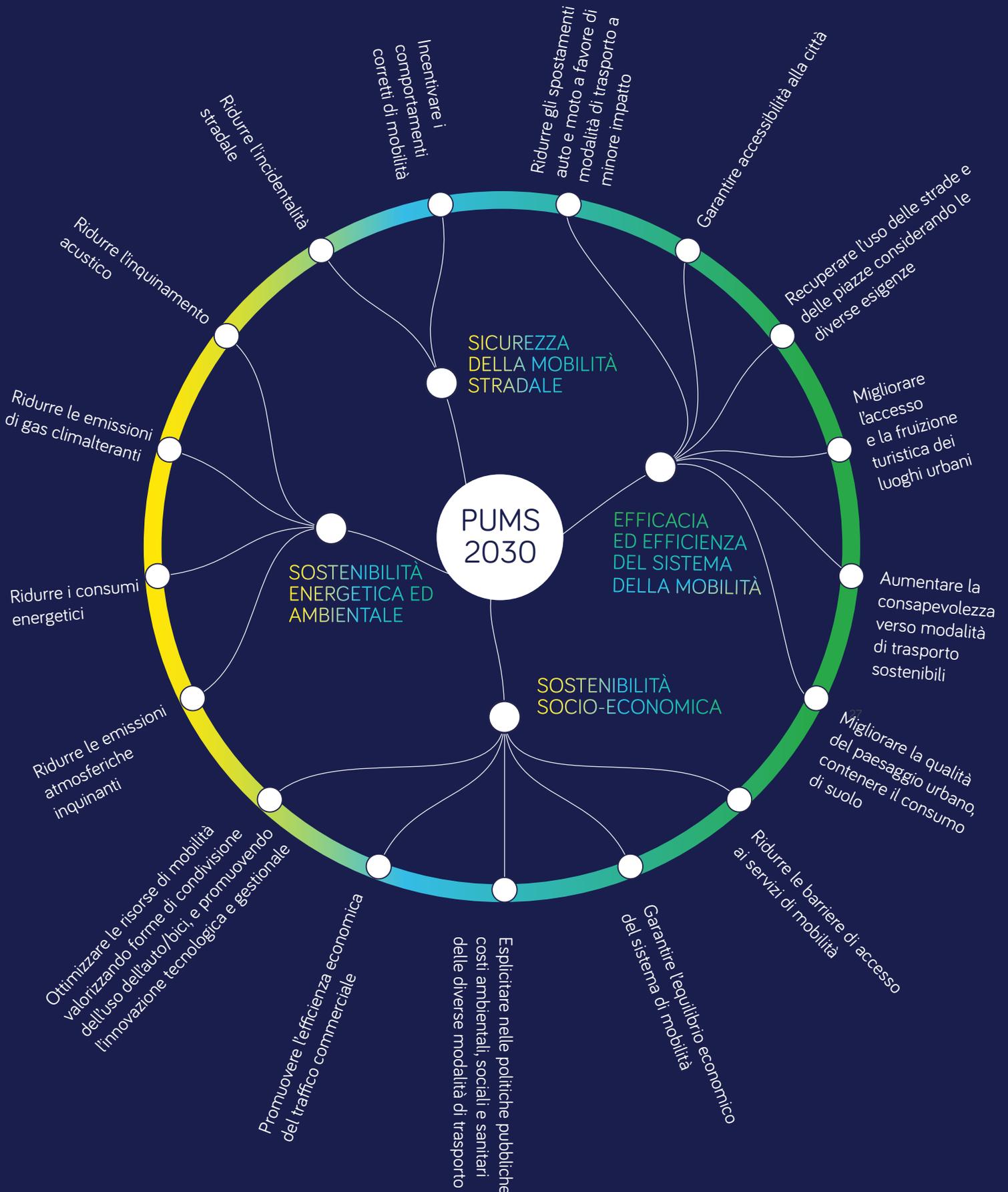
# Gli obiettivi del Piano Urbano della Mobilità Sostenibile al 2030

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 (PM<sub>10</sub>, PM<sub>2.5</sub>, NO<sub>x</sub> 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** (CO<sub>2</sub>) 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 1

Nel corso del 2021, l'approccio strategico del Gruppo alla sostenibilità è stato rafforzato in virtù dell'azione congiunta con le altre aziende sensibili al tema.

Nell'ambito del Next Generation Mobility, XVI Convegno Nazionale organizzato da ASSTRA, ATB ha infatti contribuito alla stesura di un importante **position paper** di settore<sup>7</sup>, partecipando in prima persona ad una delle sessioni di approfondimento sui temi della transizione energetica ed ecologica sul futuro della mobilità. Questa iniziativa ha concorso ad orientare la bussola strategica dell'Associazione ed il suo contributo alla più ampia strategia verso la mobilità sostenibile.

In virtù del ruolo rivestito, ATB si interfaccia frequentemente con il Ministero delle Infrastrutture e della Mobilità Sostenibili (MIMS), portando avanti un rapporto proficuo di condivisione dei valori e collaborazione reciproca. L'approccio del MIMS deriva da un fil rouge con le nuove politiche ambientali della Comunità Europea, che attribuisce sempre più valore al concetto di mobilità sostenibile e integrata. Ciò sta contribuendo ad affermare in misura sempre maggiore la trasformazione **delle aziende di trasporto pubblico in vere e proprie "aziende della mobilità"**, generando una riflessione sulla mission del mondo dei trasporti pubblici, che si trova a dover affrontare il tema della mobilità nella sua complessità e interezza.

Elemento imprescindibile per portare a compimento una visione del mondo della mobilità e del trasporto pubblico realmente sostenibile è, infine, rappresentato dalla gestione delle **partnership con le comunità del territorio**. Rispetto a queste ATB si pone come interlocutore privilegiato per innescare dinamiche positive ed un coinvolgimento degli stakeholder soprattutto in ottica di promozione della mobilità sostenibile. ATB sta inoltre partecipando a progetti di **rigenerazione urbana**, come ad esempio il progetto del

nuovo polo intermodale della città. Nella progettazione dei nuovi sistemi, particolare attenzione è rivolta al tema della **qualità** del paesaggio urbano ed alla valorizzazione dell'integrazione fra i modi di trasporto e la riqualificazione di eventuali aree dismesse.

---

<sup>7</sup> "Le imprese della mobilità come leva per la trasformazione sostenibile e per la competitività e per la competitività del sistema- paese" è il titolo del Position Paper di ASSTRA realizzato con la collaborazione tecnico-scientifica di The European House - Ambrosetti.

# I progetti di ATB legati al PNRR

ATB considera il Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR), con i suoi obiettivi, un punto di riferimento per guidare il proprio impegno verso la realizzazione di un sistema di mobilità sostenibile. Uno degli obiettivi principali del Gruppo, in linea con quanto definito dal PNRR, è quello di modificare lo **share modale** aumentando la quota degli spostamenti effettuati con soluzioni riconducibili al concetto di mobilità sostenibile (trasporto pubblico e mobilità “dolce”). In particolare, ATB ha ottenuto l'accesso al sostegno del PNRR per la realizzazione dei seguenti progetti:

## e-BRT (Bus Rapid Transit)

Nel 2021 è stato avviato un progetto di fattibilità dell'e-BRT (Bus Rapid Transit), un nuovo sistema di collegamento veloce fra Bergamo, Dalmine e Verdellino inserito fra le opere prioritarie individuate al “Tavolo per lo sviluppo e la competitività della provincia di Bergamo” per gli obiettivi di coesione sociale, economica, territoriale e di crescita intelligente, sostenibile e inclusiva che il progetto si propone. Il nuovo servizio sarà effettuato in sede protetta, tramite autobus elettrici di grande capienza e sarà caratterizzato da un'elevata frequenza. Attualmente è in corso l'interlocuzione con i comuni presenti sul territorio attraversato dal nuovo sistema: Bergamo, Dalmine, Lallio, Osio sopra, Osio sotto, Verdellino. Trattandosi di un approccio integrato, sono coinvolti anche comuni quali Stezzano, Treviolo, Ciserano, Boltiere (zona sud). All'interno dell'asse Bergamo – Dalmine gravitano i maggiori poli di attrazione dell'area Sud-Ovest di Bergamo e nello specifico: la stazione ferroviaria di Verdellino (fermata d'interscambio strategica sull'asse ferroviario Milano – Bergamo e Treviglio – Bergamo), il Comune di Dalmine, sede dell'impianto siderurgico TENARIS, della facoltà di Ingegneria dell'Università di Bergamo, del centro

di innovazione POINT, promosso dalla Camera di Commercio nonché di un importante centro commerciale. Il BRT lambisce inoltre il polo scientifico del KmRosso di Stezzano, (ove hanno sede l'Istituto Mario Negri, l'Ilab di Italcementi, Intellimech, il centro ricerche Freni Brembo) e attraversa i quartieri di Bergamo Grumellina, Villaggio Sposi e la sede universitaria di via Caniana. Il capolinea di arrivo è la stazione d'interscambio modale della città di Bergamo, nodo nevralgico del centro cittadino.

Il Bus Rapid Transit, che sarà prevalentemente in sede riservata e utilizzerà 15 autobus da 18 metri full-electric, sarà caratterizzato da:

- **Alta integrazione modale** grazie alle corsie preferenziali ed ai percorsi prioritari;
- **Maggiore velocità commerciale** che permetterà di ridurre i costi al Km in modo considerevole;
- **Maggior capacità di trasporto** con l'utilizzo di mezzi a maggiore capacità di carico;
- **Minori tempi di realizzo rispetto alle altre modalità di trasporto;**
- **Abbattimento dei fattori inquinanti** con emissioni inquinanti prossime allo zero.

Nel corso del 2021 ATB ha affidato l'incarico per il progetto di fattibilità tecnica ed economica ai sensi dell'art. 23 del D.lgs. 50/2016 e s.m.i. Si procederà poi con la progettazione definitiva, il successivo affidamento della progettazione esecutiva e infine la realizzazione dell'opera, che si prevede di mettere in servizio entro la prima metà del 2026. L'opera è finanziata quasi integralmente dal PNRR con una quota di 80 milioni di Euro.

## CAPITOLO 1

### T2 (Tramvia Bergamo – Villa d'Almè)

Nel 2021 è stata appaltata la progettazione definitiva della nuova linea tramviaria T2 (la seconda linea della TEB, che collegherà Bergamo con Villa d'Almè) e nel 2022 si procederà all'esperimento della procedura per l'individuazione del General Contractor al quale sarà affidata la fornitura dei tram e la realizzazione delle infrastrutture. **La realizzazione della Linea T2, che entrerà in servizio nel 2026, prevede un investimento complessivo di oltre 175 milioni** (125 a carico del MIMS, di cui 50 milioni da fondi PNRR, 40 milioni dalla Regione Lombardia e 13 dai Comuni interessati). La nuova tranvia 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 in ingresso in città - in particolare sul nodo di Valtesse (Pontesecco) - e rendendo disponibile per i quartieri cittadini attraversati un servizio frequente e puntuale.

### Piano autobus

Il PNRR, ed altri canali ministeriali come il PNMS (Piano Nazionale Mobilità Sostenibile), contribuiscono al piano di rinnovo della flotta aziendale con un significativo impegno di risorse.

## 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 practices più influenti a livello internazionale, nell'ultimo biennio ATB ha svolto una specifica attività di approfondimento volta a sviluppare una progressiva integrazione degli SDGs all'interno della propria strategia.

Innanzitutto, il Gruppo, attraverso un'analisi approfondita delle proprie attività e dei servizi offerti, ha identificato target SDGs su cui può determinare un impatto significativo.

In seguito, al fine di contribuire concretamente al raggiungimento dei Goals delle Nazioni Unite, ATB ha definito specifici obiettivi e azioni futuri (per un'analisi di dettaglio si rimanda alla tabella in appendice.) Dal presente Bilancio di Sostenibilità emergono dunque i primi risultati di questa attività.

Di seguito una tabella di raccordo che incrocia i Goal definiti dalle Nazioni Unite, gli specifici target su cui ATB vuole generare un impatto significativo e i temi materiali emersi dalla Matrice di Materialità.

SDG	Target	Tema materiale
 <p><b>3 - Assicurare la salute e il benessere per tutti e per tutte le età</b></p>	<p>3.6 Entro il 2020, dimezzare il numero di decessi a livello mondiale e le lesioni da incidenti stradali</p> <p>3.9 Entro il 2030, ridurre sostanzialmente il numero di decessi e malattie da sostanze chimiche pericolose e da inquinamento e contaminazione di aria, acqua e suolo</p>	<p>Tutela della salute e della sicurezza dei propri dipendenti</p> <p>Safety and security in viaggio</p> <p>Mitigazione degli impatti ambientali</p>
 <p><b>7 - Assicurare a tutti l'accesso a sistemi di energia economici, affidabili, sostenibili e moderni</b></p>	<p>7.2 entro il 2030 aumentare notevolmente la quota di energie rinnovabili nel mix energetico globale</p>	<p>Miglioramento della qualità della vita nei territori serviti</p>
 <p><b>8 - Incentivare una crescita economica duratura, inclusiva e sostenibile, un'occupazione piena e produttiva ed un lavoro dignitoso per tutti</b></p>	<p>8.2 Raggiungere livelli più elevati di produttività economica attraverso la diversificazione, l'aggiornamento tecnologico e l'innovazione, anche attraverso un focus su settori ad alto valore aggiunto e settori ad alta intensità di manodopera</p> <p>8.8 Proteggere i diritti del lavoro e promuovere un ambiente di lavoro sicuro e protetto per tutti i lavoratori, compresi i lavoratori migranti, in particolare le donne migranti, e quelli in lavoro precario</p>	<p>Digitalizzazione</p> <p>Qualità dell'ambiente di lavoro, inclusione e pari opportunità</p> <p>Formazione delle risorse umane</p>
 <p><b>9 - Costruire un'infrastruttura resiliente e promuovere l'innovazione ed una industrializzazione equa, responsabile e sostenibile</b></p>	<p>9.1 Sviluppare infrastrutture di qualità, affidabili, sostenibili e resilienti, comprese le infrastrutture regionali e transfrontaliere, per sostenere lo sviluppo economico e il benessere umano, con particolare attenzione alla possibilità di accesso equo per tutti</p> <p>9.4 Entro il 2030, aggiornare le infrastrutture e ammodernare le industrie per renderle sostenibili, con maggiore efficienza delle risorse da utilizzare e una maggiore adozione di tecnologie pulite e rispettose dell'ambiente e dei processi industriali, in modo che tutti i paesi intraprendano azioni in accordo con le loro rispettive capacità</p>	<p>Sviluppo di una mobilità integrata e sostenibile</p> <p>Trasporto pubblico accessibile e di qualità</p>

## CAPITOLO 1

SDG	Target	Tema materiale
 <p><b>11 - Rendere le città e gli insediamenti umani inclusivi, sicuri, duraturi e sostenibili</b></p>	<p>11.2 Entro il 2030, fornire l'accesso a sistemi di trasporto sicuri, sostenibili, e convenienti per tutti, migliorare la sicurezza stradale, in particolare ampliando i mezzi pubblici, con particolare attenzione alle esigenze di chi è in situazioni vulnerabili, alle donne, ai bambini, alle persone con disabilità e agli anziani</p> <p>11.6 Entro il 2030, ridurre l'impatto ambientale negativo pro capite delle città, in particolare riguardo alla qualità dell'aria e alla gestione dei rifiuti</p>	<p>Sviluppo di una mobilità integrata e sostenibile</p> <p>Trasporto pubblico accessibile e di qualità</p>
 <p><b>12 - Garantire modelli sostenibili di produzione e di consumo</b></p>	<p>12.5 Entro il 2030, ridurre in modo sostanziale la produzione di rifiuti attraverso la prevenzione, la riduzione, il riciclaggio e il riutilizzo</p>	<p>Mitigazione degli impatti ambientali</p>
 <p><b>13 - Promuovere azioni, a tutti i livelli, per combattere il cambiamento climatico</b></p>	<p>13.2 Integrare nelle politiche, nelle strategie e nei piani nazionali le misure di contrasto ai cambiamenti climatici</p>	<p>Mitigazione degli impatti ambientali</p> <p>Miglioramento della qualità della vita nei territori serviti</p>
 <p><b>16 - Promuovere società pacifiche e più inclusive per uno sviluppo sostenibile; offrire accesso alla giustizia per tutti e creare organismi efficaci, responsabili e inclusivi a tutti i livelli</b></p>	<p>16.5 Ridurre sostanzialmente la corruzione e la concussione in tutte le loro forme</p> <p>16.6 Sviluppare istituzioni efficaci, responsabili e trasparenti a tutti i livelli</p> <p>16.10 Garantire l'accesso del pubblico alle informazioni e proteggere le libertà fondamentali, in conformità con la legislazione nazionale e con gli accordi internazionali</p>	<p>Etica integrità e trasparenza</p>
 <p><b>17 - Rafforzare i mezzi di attuazione e rinnovare il partenariato mondiale per lo sviluppo sostenibile</b></p>	<p>17.17 Incoraggiare e promuovere partnership efficaci nel settore pubblico, tra pubblico e privato e nella società civile basandosi sull'esperienza delle partnership e sulla loro capacità di trovare risorse</p>	<p>Partnership locali e valorizzazione del territorio</p>

I paragrafi a seguire riportano l'indicazione degli SDGs di riferimento per illustrare l'impegno del Gruppo nell'ambito dei singoli obiettivi.

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



Sebbene il settore dei trasporti pubblici abbia registrato una diminuzione dei passeggeri 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 di raggiungere i luoghi di lavoro in sicurezza. Il ruolo ricoperto dal trasporto pubblico e dagli altri servizi essenziali, congiuntamente alle misure messe in atto per limitare il contagio, si sono dimostrati fondamentali per salvaguardare la resilienza delle città, senza dimenticare al contempo 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 per non lasciare isolato nessun territorio.

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 dal target 11.2 dell'SDG 11 definito dalle Nazioni Unite, 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.

CAPITOLO 2

# Responsabilità ed etica nel business

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



SDG 16 - Promuovere società pacifiche e più inclusive per uno sviluppo sostenibile; offrire accesso alla giustizia per tutti e creare organismi efficaci, responsabili e inclusivi a tutti i livelli

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

ATB Mobilità, ATB Servizi e TEB hanno adottato un **Modello di organizzazione gestione e controllo ex D.Lgs. 231/2001 (MOG)**, che comprende una serie di protocolli e procedure finalizzati a regolamentare le attività aziendali “sensibili”, esito della mappatura dei processi e dei rischi di commissione dei reati indicati nel Decreto. Nel corso del 2021, i Modelli di ATB Mobilità e ATB Servizi sono stati aggiornati a seguito di una specifica attività di risk self assessment. Parti integranti dei Modelli sono il **Codice Etico** – strumento del quale dispone anche TBSO - e il sistema di whistleblowing, volto a raccogliere le segnalazioni di violazione del Modello e i casi di corruzione.

Il Gruppo 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 societario, dei dirigenti e dei dipendenti;
- Riduce, di conseguenza, la possibilità che anche l'azienda venga coinvolta da forme di responsabilità con conseguenti sanzioni;
- Contribuisce al miglioramento dell'efficacia e dell'efficienza dei processi e dei prodotti aziendali, con ricadute positive in termini di riduzione dei costi e aumento dei ricavi;
- Migliora il clima interno avvalorando 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, le società del Gruppo redigono un **Piano Triennale per la Prevenzione della Corruzione e per la Trasparenza (PTPCT)** che viene aggiornato con cadenza annuale e che 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 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 membri dell'organo di governo, i dipendenti, e i Partner commerciali di ATB ricevono comunicazione delle politiche e delle procedure anticorruzione.

Nel biennio 2020-2021 è stata inoltre erogata una formazione specifica in tema di anticorruzione a due quadri di ATB Servizi.

Il Modello 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 (RPCT) –, 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.

Nel biennio gli RPCT e l'Organismo di Vigilanza hanno eseguito una serie di Audit interni su ATB Mobilità e ATB Servizi per verificare il rispetto del PTPCT e del MOG. Le attività svolte hanno riguardato la prevenzione della corruzione attiva e della corruzione passiva e, più in generale, la verifica della legalità delle attività aziendali.

## Comunicazione delle politiche e delle procedure di anticorruzione



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](http://atb.bergamo.it)

### Obiettivi futuri

- Nel 2022 verranno organizzati corsi di formazione per tutto il personale di ATB Mobilità e ATB Servizi sul sistema di responsabilità amministrativa degli enti, sul sistema anticorruzione e sul codice etico.
- Nel 2022, anche tenendo conto delle indicazioni ANAC, ATB effettuerà un importante intervento sui piani anticorruzione. I focus principali saranno sul rafforzamento della reportistica periodica verso gli RPCT, sul processo di comunicazione dei dati da pubblicare, sull'estensione dei processi di valutazione e trattamento del rischio di corruzione anche ad altre aree di attività e sulla semplificazione delle procedure per l'esercizio del diritto di accesso.

# 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".

Ai fini dell'iscrizione all'albo, viene prima di tutto condotta una valutazione amministrativa sulle cause di esclusione ai sensi dell'art. 80 del Codice. ATB verifica, dunque, che il fornitore sia in possesso dei requisiti di ordine generale, oltre a controllarne la regolarità contributiva ed il rispetto delle disposizioni inerenti all'obbligo di tracciabilità.

I fornitori, inoltre, in funzione del relativo contratto, devono produrre idonee autocertificazioni relativamente ai temi:

- salute e sicurezza;
- ambiente;
- composizione degli organi di governo;
- rispetto degli adempimenti verso INPS, INAIL e Agenzia delle Entrate.

L'iscrizione all'albo ha una validità di due anni e, quando prossima alla scadenza, il sistema invia automaticamente, tramite PEC, un sollecito per ricordare al fornitore di procedere al rinnovo. Lo stesso automatismo è previsto anche nel caso in cui scadano certificazioni o Attestazioni SOA (certificazione obbligatoria per la partecipazione a gare d'appalto) per i Lavori Pubblici.

Inoltre, viene effettuato un monitoraggio costante sui DURC - Documento Unico di Regolarità Contributiva - sulla piattaforma INPS.

ATB garantisce, nei propri affidamenti, il rispetto del **principio di rotazione**, salvo espresse motivazioni che ne giustifichino la deroga. In linea con la mission del Gruppo ATB, il rispetto delle procedure e la celerità della selezione rappresentano due criteri fondamentali ai fini della corretta gestione della supply chain e del proprio parco fornitori.

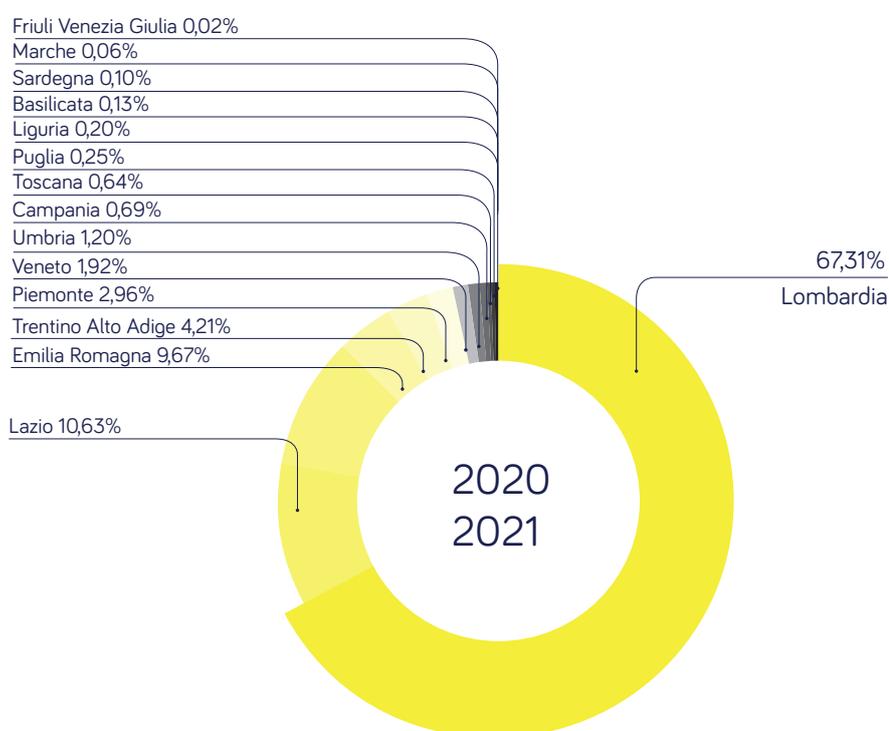
Al di fuori dei casi di affidamento diretto, in cui si fa riferimento a un fornitore accreditato all'interno dell'albo, il Gruppo procede all'individuazione del professionista mediante criteri e modalità previsti per le gare ad evidenza pubblica in materia di contratti pubblici, in relazione al valore 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.

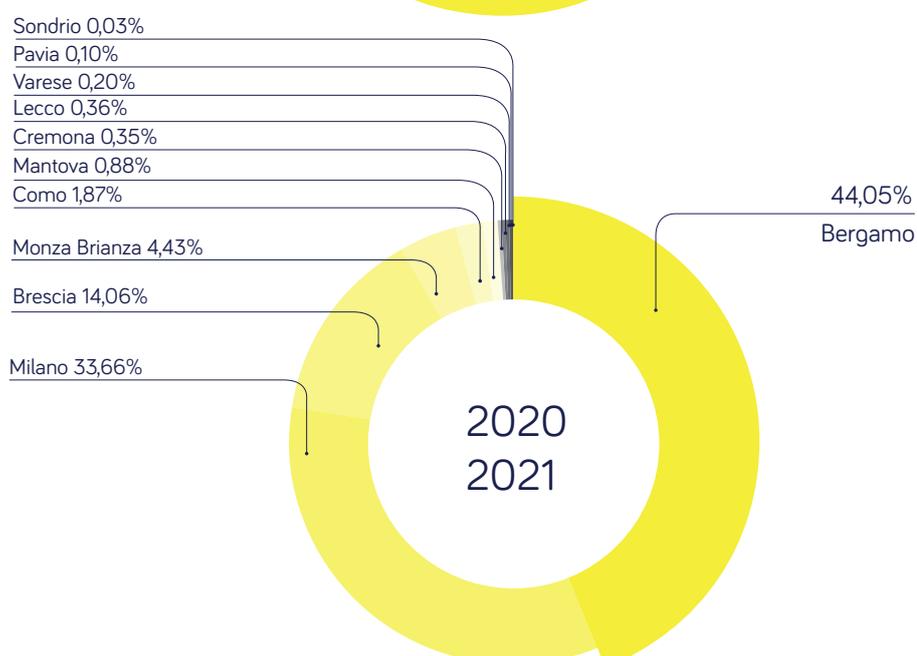
Nel biennio 2020 - 2021 il Gruppo (ATB Mobilità, ATB Servizi e TEB) si è rivolto quasi esclusivamente a fornitori nazionali (**98%**), di cui il **67,31%** operanti in Lombardia e, di questi, quasi la metà **44,05%** operanti nella Provincia di Bergamo.

Fornitori del Gruppo ATB	2019	2020	2021
Affidamento diretto	474	362	494
Affidamento diretto e tramite gara	9	5	6
Affidamento tramite gara	26	42	75
Eestero	2	2	3
<b>Totale Fornitori</b>	<b>511</b>	<b>411</b>	<b>578</b>

### Fornitori per area geografica (Italia) media 2020-2021



### Fornitori per area geografica (Lombardia) media 2020-2021



# Performance economica

---

Soddisfare i bisogni dei cittadini grazie all'innovazione, alla tecnologia, all'integrazione e alla 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 e i servizi di sosta e di bike sharing gestiti da ATB. 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, 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**.

**I risultati dell'esercizio 2020** sono stati fortemente influenzati dal lungo periodo di emergenza sanitaria caratterizzata dalle restrizioni agli spostamenti delle persone.

Dal Bilancio Consolidato 2020 del Gruppo emerge in modo evidente l'impatto causato dalla pandemia, la cui diffusione ha portato a un cambiamento delle abitudini degli utenti, sia in termini di sosta, sia di mobilità. Fra le cause di tale contrazione c'è anche la maggiore diffusione dello smart-working, oltre alle misure di sospensione della tariffazione della sosta. I passeggeri trasportati nel 2020, infatti, sono passati da 32 a 19.5 milioni in netta inversione rispetto al costante trend di crescita degli anni precedenti. Anche la gestione dei servizi per la mobilità che la Società capogruppo svolge per il Comune ha subito gli effetti della crisi pandemica e dei conseguenti provvedimenti

adottati dall'Amministrazione Comunale per quanto riguarda la gestione della sosta con una riduzione degli introiti di circa 1,6 milioni di euro.

Grazie all'impegno, al senso di responsabilità e alla serietà professionale di tutti coloro che lavorano in azienda, ATB non si è mai fermata ed ha giocato fin dai primi mesi un ruolo importante, insieme con le altre aziende che erogano servizi essenziali, nel garantire ai cittadini un trasporto pubblico sicuro ed efficiente mediante la rapida riorganizzazione del servizio durante i lockdown e in occasione della ripresa delle attività scolastiche.

Nel 2021 si è registrata una leggera ripresa rispetto al 2020, nonostante l'incidenza negativa di due fattori sulla performance economica dell'anno: in primo luogo la riduzione della mobilità e della sosta e in secondo luogo l'introduzione della sosta gratuita per i veicoli ibridi e/o elettrici. Tuttavia, non si sono fermati gli investimenti in innovazione e l'adozione di misure di sicurezza e informazione sui mezzi ed alle fermate della rete, tra cui i piani di pulizia quotidiana e di igienizzazione straordinaria dei mezzi, il monitoraggio costante dei flussi e l'assistenza ai passeggeri, la progettazione ed attivazione dell'innovativo sistema di contapasseggeri, e la diffusione di contenuti multimediali per l'informazione ai passeggeri sulle nuove norme per viaggiare in sicurezza.

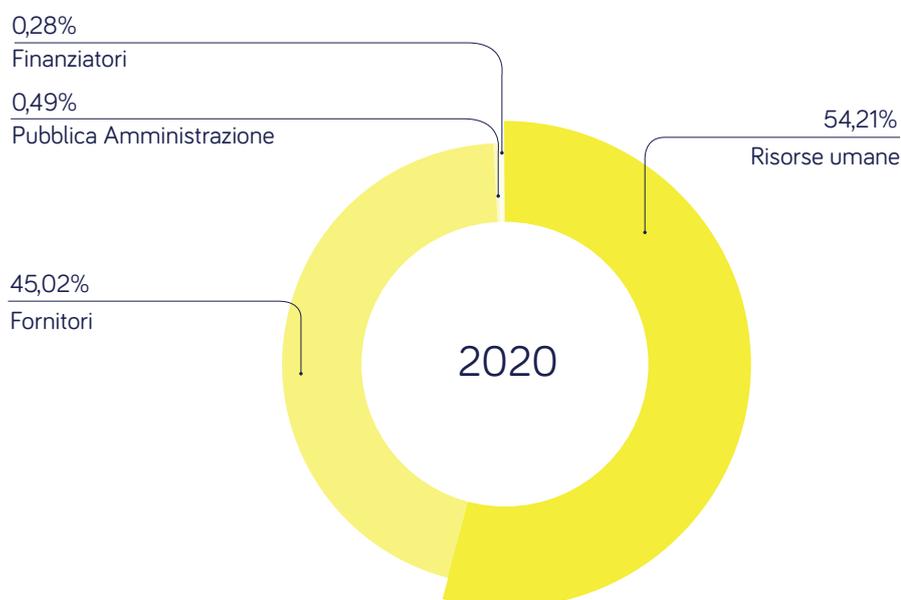
Il valore economico generato nel 2020 è risultato pari a **43.915.732 milioni di euro (-16,8%** rispetto al 2019), mentre nel 2021 è risultato pari a **48.724.520 milioni di euro (+11%** rispetto al 2020).

Il **valore distribuito ai portatori di interesse** del Gruppo (primi fra tutti fornitori e risorse umane) è stato pari all'**85%** del valore generato **nel 2020** e pari all'**81%** del valore generato **nel 2021**.

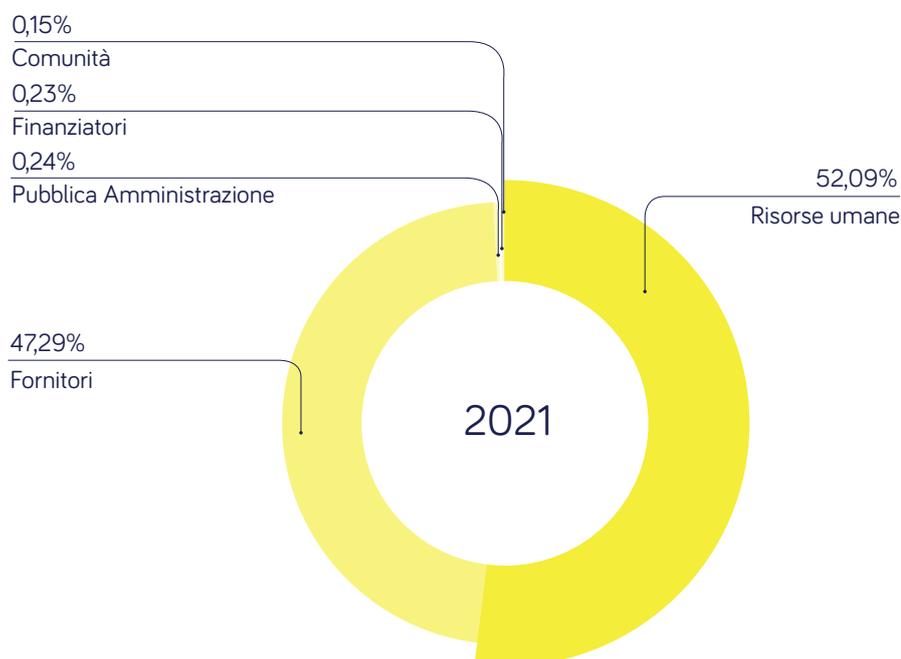
Per il 2022 ATB ha programmato l'implementazione di un progetto di miglioramento della videosorveglianza urbana interamente coperto dal contributo dell'amministrazione comunale. Inoltre, entro luglio 2023, Bergamo Parcheggio, società partecipata da ATB al 32% si è prefissata l'obiettivo di terminare i lavori per la realizzazione del parcheggio in Città Alta.

Date le difficoltà e le incertezze che hanno caratterizzato il biennio 2020-2021, gli obiettivi per il futuro sono strettamente legati alla ripresa post pandemica. Mentre il Gruppo ATB, prima della pandemia, ha sempre goduto di ottima stabilità economica, il 2020 è stato segnato da grande incertezza, in parte superata grazie ai ristori che il Ministero ha erogato a tutto il settore. Il gruppo dirigente, con la tenacia che contraddistingue ATB, sta lavorando per riportare le società ai livelli del 2019, proponendo attività e progetti di ripresa.

### Valore economico distribuito 2020



### Valore economico distribuito 2021



CAPITOLO 3

# Responsabilità nel servizio

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

# Dal trasporto pubblico alla mobilità integrata



SDG 9 - Costruire una infrastruttura resiliente e promuovere l'innovazione e una industrializzazione equa, responsabile e sostenibile



SDG 11 - Rendere le città e gli insediamenti umani inclusivi, sicuri, duraturi e sostenibili

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 – e 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.**

Secondo studi nazionali<sup>8</sup>, Bergamo ha 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%.**

<sup>8</sup> Fonte: “Rapporto Città MEZ 2020 – Mobilità a Zero Emissioni” redatto da Legambiente e Motus.

## CAPITOLO 3

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).

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 la stazione di Bergamo dove sono presenti la stazione autolinee urbane, extraurbane e di lunga percorrenza, la stazione ferroviaria, il terminal TEB e la fermata della linea 1 ATB Airport Bus di collegamento con l'aeroporto Il Caravaggio;
- 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, inoltre, orientato alla realizzazione di **un'infomobilità integrata**, disponibile non solo per i servizi di trasporto pubblico gestiti direttamente, 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).

Nell'ottica di offrire una sempre maggiore integrazione, nell'anno 2019 è stato inaugurato il **parcheggio all'Ex Gasometro**, il primo in città con lettura automatica

della targa senza rilascio di ticket. Situato nell'area dell'Ex Gasometro tra via Gavazzeni e via San Giovanni Bosco, il parcheggio è aperto 24 ore su 24, 7 giorni su 7 e offre 312 posti auto di cui: 150 per gli abbonati e 136 per i clienti occasionali, con tariffe scontate per gli abbonati al trasporto pubblico.

Nel 2021 è stato realizzato il **parcheggio a raso di via Baschenis** con la contestuale attivazione dei sistemi di gestione e di acquisto dei titoli di sosta. Per realizzare il parcheggio, dotato di tecnologia Free Flow, e completamente automatizzato, è stata riqualificata un'area già esistente. Inoltre, durante lo stesso anno, sono stati creati posti a pagamento per la sosta breve nel piazzale della Malpensata a Bergamo.

Il Gruppo verifica periodicamente l'efficacia delle azioni intraprese monitorando i passeggeri dei servizi di trasporto, 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. Le tessere attive per il bike sharing sono passate da 812 nel 2019, a 689 nel 2020, a 759 nel 2021, mentre i prelievi di biciclette registrati nel 2019 sono 76.064, contro i 36.240 del 2020 e i 45.350 del 2021.

Per quanto riguarda l'ambito del trasporto pubblico, nonostante la crescita costante del numero di utilizzatori dei servizi di ATB negli ultimi quattro anni, nel biennio 2020-2021 si è registrato un forte calo nel **totale dei passeggeri di ATB Servizi e TEB (21,6 milioni nel 2020 e 21,2 milioni nel 2021)** rispetto ai 35,8 milioni del 2019), dovuto alla pandemia.

## Il bike sharing

Nel 2021 è stato predisposto un **nuovo sistema di Bike sharing**, inaugurato a gennaio 2022, che rappresenta un ulteriore servizio ai cittadini di Bergamo. Fino a novembre 2021, a Bergamo era presente un sistema esclusivamente “station based”, con possibilità di prelievo e riconsegna delle biciclette presso postazioni predefinite, basato su 23 ciclostazioni e ca. 150 biciclette messe a disposizione della cittadinanza. Nel corso del 2021 è stata esperita una procedura di gara per la fornitura, messa in servizio e gestione della logistica e della manutenzione di un sistema “ibrido”, che coniuga il modello “Station based” e quello “Free Floating”, prevedendo la possibilità di rilascio delle biciclette anche al di fuori delle ciclostazioni. Il nuovo sistema è dotato di 60 stazioni, di cui:

- 30 punti di prelievo fisici di cui 2 attrezzati per la ricarica delle biciclette a pedalata assistita, dotati di rastrelliere con “totem” che identificano e rendono riconoscibili le postazioni;
- 30 punti di prelievo virtuali, in cui è presente la segnaletica a terra e i “totem”.

Il nuovo sistema ha una dotazione di 350 bici tradizionali, dotate di cambio a 7 rapporti e di 20

bici a pedalata assistita, che sono entrate in servizio nella primavera 2022. È in corso di attivazione la ciclostazione per la ricarica delle biciclette a pedalata assistita presso “Colle Aperto” mentre la seconda è già funzionante in viale Vittorio Emanuele. Per usufruire del servizio non c'è più la necessità di utilizzare card, in quanto un'apposita APP consente di effettuare tutte le operazioni di prelievo e di riconsegna, aspetto coerente con gli obiettivi del gruppo ATB volti a garantire la massima sostenibilità ambientale.

Il “sistema ibrido” con possibilità di presa in consegna e rilascio delle biciclette in vie definite della città, denominate “flex zone”, permette di ottenere una maggior copertura del territorio cittadino lasciando più libertà di utilizzo ai clienti, pur incentivando, attraverso specifica regolamentazione tariffaria, l'utilizzo delle postazioni fisse, così da rendere la distribuzione delle bici più ordinata. In altre esperienze attivate nel contesto nazionale il servizio nella sola modalità “Free floating” ha infatti determinato un utilizzo caotico delle biciclette con pesanti interferenze sui marciapiedi e alle fermate, causando intralcio anche ai non vedenti.

### Obiettivi futuri

- **Indice di accessibilità al 40%**, livello medio europeo per le città di medie dimensioni, entro il 2025.
- Progettazione e realizzazione della nuova **Linea tranviaria T2**.
- Progettazione e realizzazione del nuovo sistema **Electric Bus Rapid Transit**.
- Contributo alla realizzazione del **Polo intermodale di Porta Sud** (master plan relativo al progetto di riqualificazione della stazione ferroviaria di RFI, del terminal tranviario e del BRT e della nuova stazione delle autolinee).
- Inaugurazione del **Bergamo City Tour**: servizio turistico volto a promuovere la conoscenza delle attrazioni presenti a Bergamo fra cittadini e turisti. È prevista la sua attivazione a maggio 2022.
- Progettazione dell'**E-Plan** - Piano di sviluppo delle strutture di ricarica per i mezzi privati e pubblici del Trasporto Pubblico Urbano.
- **Evoluzione del sistema di bike sharing**: aumento delle bike lane e introduzione della segnaletica verticale di “wayfinding” per realizzare percorsi più sicuri per le biciclette.
- Completamento lavori e attivazione del nuovo **parcheggio in città Alta**.

# 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.

*Per un approfondimento sulla digitalizzazione e sulle recenti innovazioni del sistema tariffario, si rimanda al **Progetto SBE-BG: Sistema di Bigliettazione Elettronica del Bacino di Bergamo** (paragrafo Digitalizzazione).*

## Io 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](http://regione.lombardia.it) "Io Viaggio Ovunque in Provincia di Bergamo" è invece l'abbonamento integrato, ideale per chi utilizza più mezzi pubblici nella Provincia di Bergamo.

## Io 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.

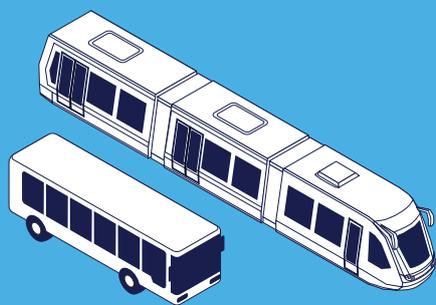
**Abbonati:** in una stessa famiglia i figli fino ai 18 anni (non compiuti) possono acquistare abbonamenti mensili o annuali.

## TrenoBergamo

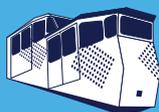
È l'abbonamento mensile ordinario che combina le fasce chilometriche Trenord alla Zona Urbana ATB, con uno sconto del 30% applicato alla tariffa del mensile urbano. Prevede l'utilizzo della tessera gratuita "Io Viaggio".

## Io Viaggio Ovunque in Provincia di Bergamo

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



# Mobilità integrata<sup>9</sup>



LA RETE DI INTEGRAZIONE CON IL TRASPORTO ATB

**220** km

Lunghezza rete autobus

**12,5** km

Lunghezza totale linea T1 (tram)

**7**

Linee autobus con fermate condivise con linea T1 (tram)

**39**

Fermate della Linea C condivise con altre linee

**4**

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

**1**

Linee di autobus di collegamento con l'Aeroporto il Caravaggio



L'INTERSCAMBIO CON I MEZZI PRIVATI

**20**

Parcheggi di interscambio

**4.321**

Posti auto parcheggi di interscambio in prossimità di linee ATB

**465**

Posti auto parcheggi Autolinee ed Ex Gasometro



L'INTEGRAZIONE CON IL BIKE SHARING

La BiGi (2009-2021)

**7**

Linee di autobus con fermate in prossimità di ciclostazioni

**23**

Ciclostazioni di cui 4 in prossimità linea T1 e 16 linea C

**7**

Piste ciclopedonali realizzate da TEB in collaborazione con la Provincia e i Comuni interessati lungo la linea T1

La BiGi nuovo sistema

**11**

Linee di autobus con fermate in prossimità di ciclostazioni

**60**

Ciclostazioni di cui 4 in prossimità linea T1 e 18 linea C

**7**

Piste ciclopedonali realizzate da TEB in collaborazione con la Provincia e i Comuni interessati lungo la linea T1

<sup>9</sup> Dove non diversamente indicato, i dati presentati non hanno subito alcuna variazione rispetto al 2019

# Miglioramento della qualità della vita nei territori serviti



SDG 3 - Assicurare la salute e il benessere per tutti e per tutte le età



SDG 7 - Energia pulita e accessibile



SDG 13 - Promuovere azioni, a tutti i livelli, per combattere il cambiamento climatico

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 Traffico<sup>10</sup>.

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”**<sup>11</sup>, ovvero ad un modello urbano sostenibile basato su nuclei residenziali dove i cittadini possano accedere ai servizi in un tempo di percorrenza non superiore ai 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.

<sup>10</sup> 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.

<sup>11</sup> 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.

## I progetti per il Comune di Bergamo

Nel 2021 si è investito molto su studi specialistici finalizzati a porre le basi per il miglioramento della mobilità cittadina. Il Comune di Bergamo individuato ATB come soggetto di coordinamento per condurre le analisi sul trasporto pubblico e sulla mobilità nella città.

### Il progetto sulla logistica urbana

Nella città di Bergamo, e soprattutto in Città Alta, nel 2021 è stato sviluppato uno studio di logistica urbana per definire le strategie volte a rendere più razionale il traffico determinato dalla distribuzione delle merci in città.

### E-plan

Basato su una progettazione iniziata nel 2021 con conclusione prevista all'inizio dell'estate 2022, l'e-plan è un piano di sviluppo delle strutture di ricarica per i mezzi privati e del Trasporto Pubblico Urbano, volto a valutare le esigenze di ricarica che si prospettano in relazione alle evoluzioni delle flotte veicolari e i punti più idonei in cui collocare le infrastrutture di ricarica. Il deposito di ATB dovrà ospitare, in prospettiva, una flotta in buona parte elettrica – con una previsione al 2033 di 52 mezzi elettrici e 16 ibridi- e dovrà dunque prevedere adeguate modalità di ricarica.

### Evoluzione polo “Porta Sud”

Il Polo intermodale di Porta Sud è un progetto che, partendo dalla riqualificazione della stazione ferroviaria di RFI, intende affrontare e risolvere i temi dell'integrazione con le altre modalità di trasporto. Il Comune ha definito un master plan, che coinvolge l'area sud della stazione, il terminal tranviario e il terminal BRT a nord, così come la nuova stazione autolinee che verrà collocata a sud. Nel frattempo, tali aree sono state cedute all'operatore privato che si è candidato per realizzare gli interventi nell'area vasta (polo scolastico a sud, polo sanitario e insediamenti residenziali). ATB fornisce supporto progettuale al Comune ponendo al centro i temi dell'intermodalità e dell'integrazione dei sistemi di trasporto ed è impegnata

in alcuni investimenti strutturali (in particolare sulla riconfigurazione del terminal tranviario e sul progetto del capolinea del BRT).

Nel polo intermodale di Porta sud, che prevede l'attestazione dell'e-BRT, oltre alle tematiche relative all'organizzazione funzionale dei terminal di trasporto afferenti al polo, sono in corso di approfondimento le modalità di realizzazione di un sistema di ricarica multipurpose per la ricarica di veicoli adibiti al TPL e privati.

### Parcheggio in struttura e accessibilità a Bergamo Alta

Il progetto di realizzare un parcheggio in struttura a Bergamo Alta (Via Fara), anche in considerazione della tutela UNESCO rispetto alle mura venete, ha richiesto uno specifico studio, attraverso il quale sono stati sviluppati modelli di traffico per simulare il comportamento prospettico (a realizzazione ultimata) dei flussi di traffico, al fine di poter valutare gli impatti determinati dal previsto riassetto complessivo della regolamentazione della sosta, che prevede la trasformazione dei parcheggi blu a raso in parcheggi per residenti e la revisione della regolamentazione degli accessi alle ZTL. Gli esiti delle simulazioni hanno permesso di stimare un miglioramento complessivo delle condizioni del traffico, determinate dalla razionalizzazione delle aree di sosta e dei conseguenti flussi veicolari connessi alla ricerca del parcheggio, che risulterebbero meno caotici grazie della realizzazione del parcheggio.

### Low emission zone e ultra-low emission zone

Si tratta di un progetto avviato nel 2021 che mira a definire anche per Bergamo l'eventuale sviluppo di regimi di regolazione del traffico simili a quelli implementati in altre città. A febbraio è stata effettuata una campagna di rilevazione del traffico che permetterà di implementare i modelli di simulazione propedeutici a definire le politiche e le strategie future.

## CAPITOLO 3

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 attraverso l'applicazione di un sistema tariffario a zone che

consente al cittadino di ottimizzare titoli di viaggio in funzione dei 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.

# 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. La soddisfazione del cliente e la connessione efficace con il tessuto cittadino sono i driver che ispirano l'azione di ATB.

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.

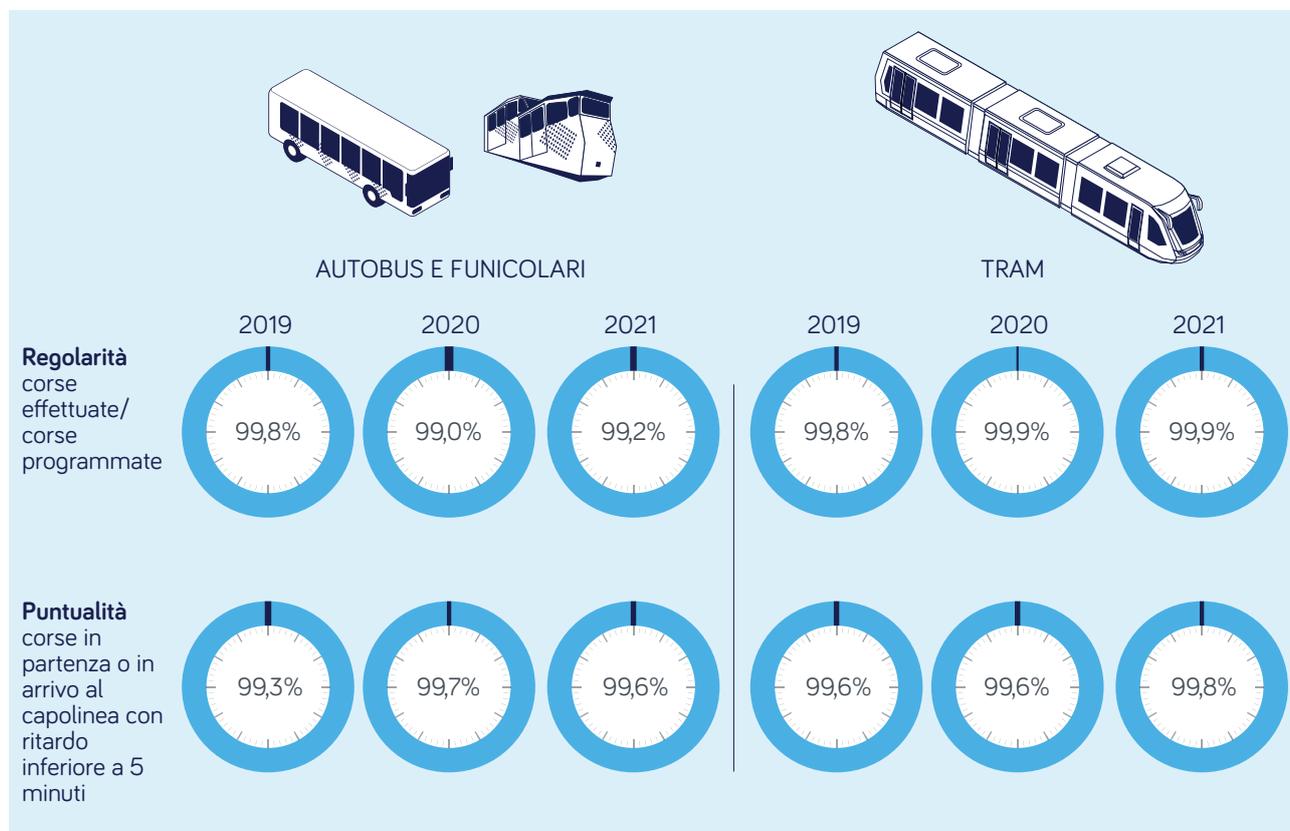
**Pianificazione e progettazione dei servizi si svolgono nell'ottica di incrementarne l'attrattività attraverso:**

- **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 (cartacei ed elettronici con pagamento contactless)**;
- **Sistemi di informazione** relativamente alle variazioni di servizio e agli orari in tempo reale di arrivo degli autobus in fermata (pensiline smart), lungo la tramvia (chiamate SOS) e direttamente 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 svolta sia in tempo reale che su base periodica grazie alla reportistica prodotta dalla piattaforma Fleet & Info. Grazie alla business intelligence del nuovo AVM (Automatic Vehicle Monitoring) e del sistema contapasseggeri è inoltre possibile verificare i carichi anche in corrispondenza di una singola fermata.

## Eccellenza del servizio



## Percorrenze complessive

	2019	2020	2021
<b>Funicolari</b> vett*km	382.550	262.320	331.110
<b>Tram</b> vett*km	536.657	512.637	551.104
<b>Autobus</b> vett*km	5.843.881	5.639.191	5.796.859

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.

## 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.

La seguente tabella presenta l'elenco delle certificazioni che le Società del Gruppo possiedono oppure hanno programmato di ottenere nei prossimi anni.

	ATB Servizi	ATB Mobilità	TEB
<b>9001 (qualità)</b>	✓	Programmata	Programmata
<b>14001 (Ambiente)</b>	Programmata	Programmata	Programmata
<b>45001 (Gestione della salute e della sicurezza sul lavoro)</b>	Attivo sistema SGSL Programmata certificazione 45001	Attivo sistema SGSL Programmata certificazione 45001	Attivo sistema SGSL Programmata certificazione 45001
<b>50001 (Sistemi di Gestione dell'Energia)</b>	Programmata	Programmata	Programmata
<b>13816 (Qualità del servizio)</b>	✓	-	✓

**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 periodicamente, avvalendosi di società esterne, indagini di **Customer Satisfaction** per il monitoraggio della qualità attesa e percepita dal cliente e indagini di **Mystery Client** che consentono di rilevare in modo anonimo il servizio erogato. Nel 2020 - su indicazione dell'Agenzia TPL e a causa della situazione pandemica in atto - l'analisi di customer satisfaction e l'indagine mystery client non sono state effettuate. Tali analisi sono riprese nel 2021, registrando i risultati riportati di seguito.

## Indagine di Customer Satisfaction

L'indagine di Customer Satisfaction prevede ogni anno una serie di interviste ad un campione rappresentativo dei passeggeri occasionali e abbonati. Essa tratteggia il profilo dei cittadini che utilizzano i mezzi pubblici gestiti da ATB Servizi e TEB per comprenderne i bisogni ed il relativo livello di soddisfazione. Tale indagine viene condotta da una società esterna nei diversi momenti di erogazione del servizio (punta, morbida, festivo) in periodi dell'anno di piena attività lavorativa e scolastica. 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).

### Indagine di Customer Satisfaction ATB

Nel 2021 sono state condotte 725 interviste face to face e 375 interviste telefoniche. Rispetto al 2019, nel 2021 il giudizio complessivo di soddisfazione per ATB è passato da una media complessiva di **7,3** a **7,7**.

In particolare, l'apprezzamento da parte dei viaggiatori contattati presso le fermate si attesta su una valutazione pari a **7,6** (con il **98,6%** di valutazioni comprese tra 6 e 10) mentre nel sovracampione di abbonati raggiunge un valore pari a **7,9** (con il **99,5%** di valutazioni comprese tra 6 e 10).

Per quanto riguarda la digitalizzazione, la soddisfazione rispetto alla possibilità di poter acquistare i titoli di viaggio on-line passa dal 7,1 del 2019 al 7,8, evidenziando la consapevolezza da parte dell'utenza dell'impegno aziendale nel potenziamento dei canali di pagamento digitali.

Un discorso analogo si può fare per la pulizia dei mezzi, compresa la sanificazione periodica, valutate con un voto medio pari a 7,5, rispetto al 6,8 del 2019. Tra gli utenti si evidenzia inoltre un forte incremento nell'apprezzamento della frequenza di passaggio dei mezzi, che registra una crescita dal 6,8 al 7,5, frutto degli interventi messi in campo al fine di ridurre l'assembramento a bordo.

Altri elementi del servizio che hanno registrato valutazioni positive nella rilevazione 2021 sono la climatizzazione/riscaldamento dei mezzi (7,6) e la disponibilità delle informazioni alle fermate (7,6). Ulteriori aree del servizio che hanno registrato elevata soddisfazione presso gli utilizzatori sono quelle della disponibilità del servizio (7,4), dell'impatto ambientale (7,4) e dell'accessibilità del servizio (7,3).

### Indagine di Customer Satisfaction TEB

Nel 2021 sono state condotte **200** interviste face to face.

Rispetto al 2019, nel 2021 il giudizio complessivo di soddisfazione per TEB è passato da una media complessiva di **7,8** a **7,4**.

La tranvia viene utilizzata in primo luogo per la difficoltà nel parcheggiare (36%) e il meno stress (19,5%), a seguire per i costi ridotti (15%). La quota di chi la sceglie perché non ha alternative è pari a 14,5%.

## CAPITOLO 3

La valutazione sul servizio, nell'ottica della qualità percepita, evidenzia apprezzamento da parte dei viaggiatori, con un voto medio pari a 7,4 ed una percentuale di valutazioni positive di 100% (voti compresi tra 6 e 10). La valutazione si mantiene positiva, con voti medi superiori al 7 per tutte le aree del servizio indagate, ad eccezione del macrofattore legato al Rapporto con l'utenza che non va oltre a 6,85. I fattori più apprezzati dai clienti intervistati alle fermate sono la durata del viaggio 8,1, il comfort dei mezzi 8 e con la valutazione pari merito di 7,7 la climatizzazione a bordo, le fasce orarie di inizio e fine servizio, la frequenza, la presenza di informazioni alle fermate, la facilità di convalida e di acquisto dei titoli di viaggio online.

Analizzando invece le evidenze relative alla qualità attesa, si osserva che gli aspetti collocati al primo posto nella graduatoria di importanza sono quelli dell'affidabilità del servizio e dell'impatto ambientale.

## Indagine Mystery Client

Periodicamente viene effettuata da parte di una società esterna un'indagine sulla qualità del servizio ATB, utilizzando la tecnica del **Mystery Client**.

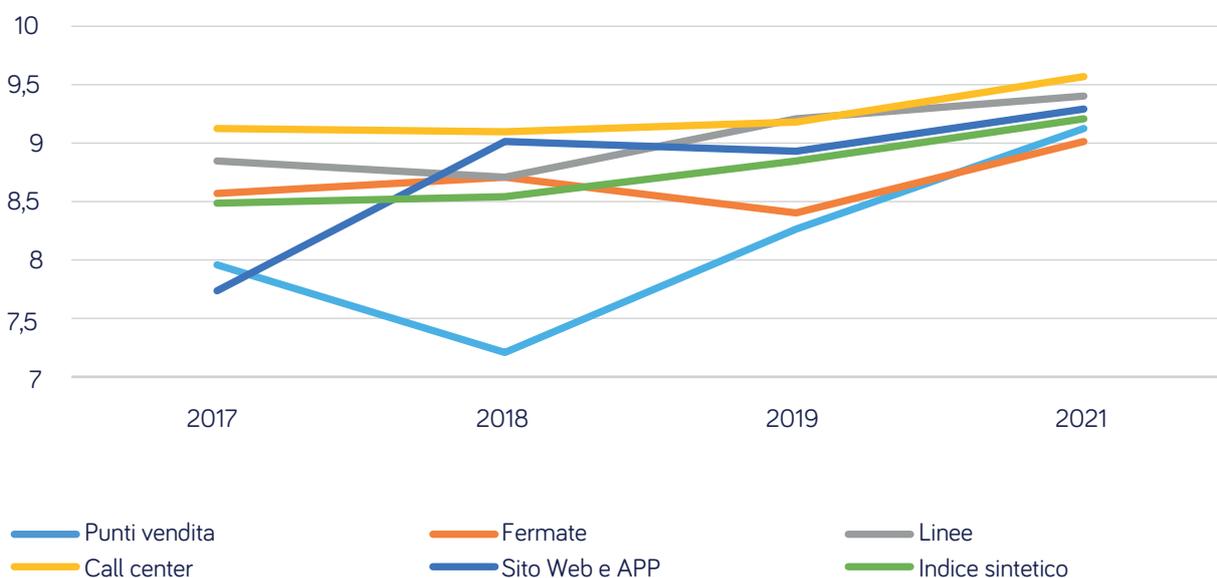
L'indagine è condotta da ispettori formati e si rivolge a un panel di aziende del settore offrendo confrontabilità dei risultati. **L'indagine di Mystery Client ha l'obiettivo di misurare la percezione del cliente attraverso criteri quantitativi e quanto più possibili oggettivi**, a differenza della Customer Satisfaction che, oltre alla qualità percepita nell'esperienza di viaggio, mira a intercettare anche la qualità attesa.

Il risultato è complessivamente positivo e si è registrato un miglioramento rispetto agli anni scorsi, indicato anche dal seguente grafico.

L'indagine conferma che la digitalizzazione, il contapasseggeri e le informazioni in tempo reale sono state recepite e apprezzate dalla clientela.

Tra le circa 12 aziende di trasporto urbano che hanno partecipato all'indagine nell'ambito nazionale, ATB è risultata nelle posizioni di testa.

## Dettaglio indagine Mystery Client



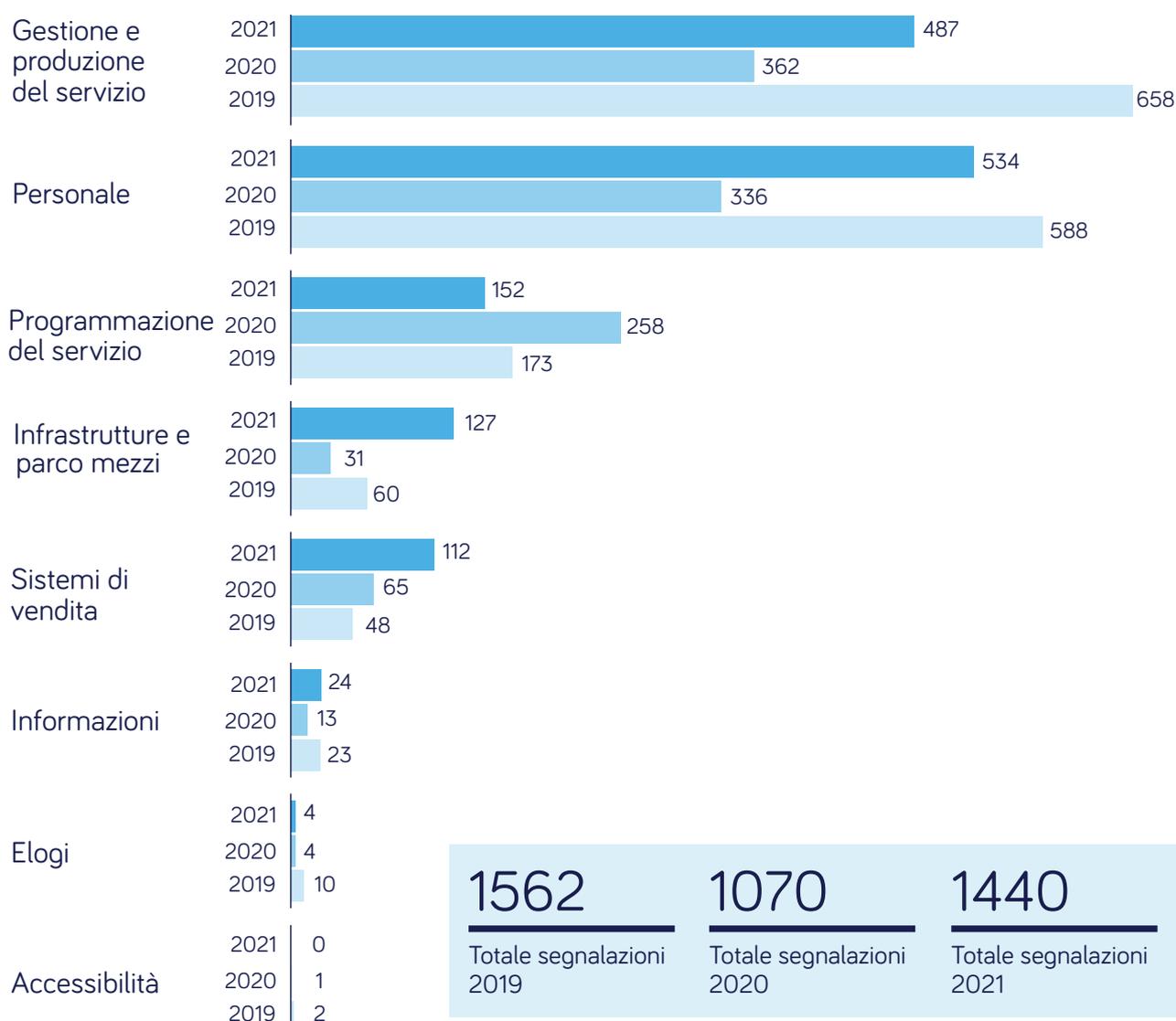
## La gestione delle segnalazioni

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 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** (in 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.

## Segnalazioni ricevute per argomento



## Velocità e qualità di risposta delle segnalazioni

	2019	2020	2021
<b>Indice di reperibilità ai contatti</b> - tempo massimo di risposta a richieste o segnalazioni scritte per posta ordinaria o elettronica	2,2 giorni	3 giorni	2 giorni
<b>% di soddisfazione del cliente sulla qualità nei rapporti</b>	74%	-	70%

# Trasporto pubblico accessibile e di qualità



SDG 9 - Costruire una infrastruttura resiliente e promuovere l'innovazione e una industrializzazione equa, responsabile e sostenibile



SDG 11 - Rendere le città e gli insediamenti umani inclusivi, sicuri, duraturi e sostenibili

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

	2019	2020	2021
<b>Copertura</b> Numero comuni	30	30	30
<b>Linee</b> Bus, tram, funicolari	16	16	16
<b>Disabilità</b> % mezzi con pedana	100%	100%	100%

Comfort dei mezzi ATB Servizi	2019	2020	2021
<b>Anzianità</b> Anni	8,9	11,4	11,9
<b>Climatizzazione</b> Mezzi con aria condizionata	98%	99%	99%
<b>Affollamento</b> Corse occupate per l'80%	0,47%	0,00%	0,00%

La promozione dell'accessibilità si estende anche agli strumenti di informazione. Le pagine del sito web [atb.bergamo.it](http://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. Per aiutare i cittadini a pianificare meglio il viaggio, tutte le fermate della rete sono state mappate in accessibili e non accessibili (laddove il tratto stradale non consente l'utilizzo ottimale della pedana).

# Safety & Security in viaggio



## SDG 3 - Assicurare la salute e il benessere per tutti e per tutte le età

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 in viaggio sui mezzi ATB Servizi

	2019	2020	2021
<b>Incidentalità ATB Mobilità (funicolari)</b>			
N° sinistri annui in cui siano coinvolti mezzi in servizio	-	-	-
<b>Incidentalità ATB Servizi</b>			
N° sinistri annui in cui siano coinvolti mezzi in servizio	42,09 per milione di vett./km	30,1 per milione di vett./km	37,4 per milione di vett./km
<b>Incidentalità TEB</b>			
N° sinistri annui in cui siano coinvolti mezzi in servizio	10 sinistri/ 45.764 corse annuali	3 sinistri/ 43.442 corse annuali	4 sinistri/ 47.142 corse annuali
<b>Linee</b>			
Tram con telecamera a bordo	100%	100%	100%
Autobus ATB Servizi con telecamera a bordo	99,3%	94%	95,9%

Per quanto riguarda la mobilità dolce, in coerenza con gli indirizzi normativi delineati dal c.d. Decreto rilancio del maggio 2020 - il quale prevede che, tra gli elementi realizzabili in una strada, venga aggiunta anche la “corsia ciclabile” - nel corso dei mesi di luglio e agosto 2020 sono state realizzate le prime corsie ciclabili (**“bike lane”**) in alcune delle vie centrali del Comune di Bergamo. In futuro, si prevede di implementare ulteriormente tali interventi nella logica di proteggere e quindi **incrementare la sicurezza delle fasce stradali tipicamente occupate delle biciclette**.

Il progetto continuerà nel 2022 in coerenza con le indicazioni contenute nel Bicipan e nei suoi aggiornamenti previsti nel corso del 2022. L'idea è quella di aumentare le bike lane e introdurre la segnaletica verticale di “wayfinding” per favorire l'orientamento ai percorsi della città più sicuri per le biciclette.

Nel secondo quadrimestre 2021 ATB ha completato **il progetto di implementazione del sistema di videosorveglianza sui mezzi utilizzati per il TPL**, finalizzato a monitorare la diagnostica di funzionamento di ciascun impianto in tempo reale. Gli aspetti progettuali e organizzativi dell'implementazione competono ai Servizi Assicurativi e Attività Ispettiva,

in collaborazione con il fornitore dei sistemi di videosorveglianza. L'obiettivo finale dell'iniziativa è quello di avvicinare allo zero la perdita di dati utilizzati per la ricostruzione degli eventi (incidenti, infortuni, ecc...). Il sistema prevede che tutti gli impianti di videosorveglianza, installati sui mezzi del TPL di ATB e TEB, siano collegati attraverso un modulo di connettività 4G a una piattaforma di gestione centralizzata installata su un server di proprietà di ATB. La piattaforma consente le seguenti funzioni:

- Monitoraggio della funzionalità degli impianti gestito attraverso alert che classificano e descrivono l'anomalia riscontrata;
- Visualizzazione in live streaming delle telecamere;
- Ricerca e salvataggio dei filmati riferiti ad eventi;

Le telecamere in modalità live streaming possono essere utilizzate anche per la verifica del numero e dei corretti comportamenti dei passeggeri in materia di emergenza sanitaria, oltre che a supporto dell'attività ispettiva nei casi previsti dalla Legge.

## Obiettivi futuri

- Proseguire l'attività di ATB Mobilità, in sinergia con il Comune di Bergamo, di **realizzazione e coordinamento di interventi volti a migliorare la sicurezza stradale**, al fine di ridurre gli incidenti stradali e raggiungere un indice infortuni prossimo allo zero.
- Realizzare il progetto **eBRT** con la costruzione del **percorso in sede protetta**.
- Proseguire nella realizzazione della **segnaletica orizzontale per le bike lane** (corsie ciclabili)
- Ampliare il sistema di **videosorveglianza urbana** del Comune di Bergamo.

# Digitalizzazione



SDG 8 - Incentivare una crescita economica duratura, inclusiva e sostenibile, un'occupazione piena e produttiva ed un lavoro dignitoso per tutti

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.

## 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 collegarsi al sito [www.nextbike.it/bergamo](http://www.nextbike.it/bergamo) per visualizzare le biciclette disponibili del 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.

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. 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 più tradizionali, negli ultimi anni si sono affiancati anche i **social network**: dapprima Facebook, Youtube e Twitter e, in tempi più recenti Instagram e LinkedIn.

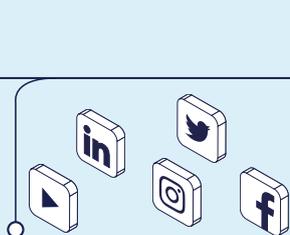
Con l'installazione delle **pensiline smart della linea C**, i servizi digitali sono stati integrati nel display touchscreen consultabile dai passeggeri in attesa. Le pensiline sono dotate anche di **pannelli informativi** che prevedono una serie di servizi, ad esempio la visualizzazione delle breaking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

Grazie a un accordo con un operatore del settore delle telecomunicazioni, TEB ha messo a disposizione

**hot-spot in tutte le banchine** di fermata della linea tramviaria Bergamo-Albino.

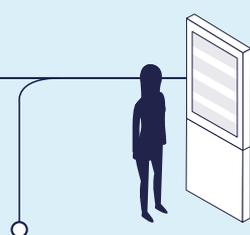
È inoltre presente un **servizio di infoutenza** (attraverso il sistema dedicato alla condivisione degli orari) presso la funicolare e presso la stazione autolinee/treni, oltre al servizio offerto presso l'ATB Point, mentre a bordo degli autobus sono presenti monitor che trasmettono comunicazioni dell'azienda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

Durante l'emergenza Covid il Gruppo ha introdotto due sistemi di prenotazione on line per ridurre quanto più possibile gli assembramenti dei clienti in fase di rinnovo dell'abbonamento presso l'ATB Point. Il **sistema "Accodami"** consente di verificare in tempo reale quante persone sono in coda e di prenotare il proprio posto anche da remoto. Il **sistema "Booking"** consente di prenotare un appuntamento per usufruire di vari servizi.



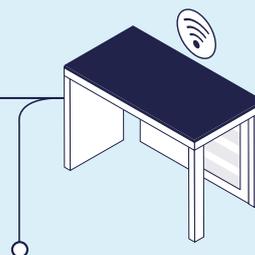
### SOCIAL NETWORK

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, Instagram e LinkedIn. Attivi anche i canali YouTube e la pagina Twitter.



### 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 in tempo reale, i posti disponibili a bordo, 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 riferimento principale per la clientela che vuole ricevere di persona informazioni, presentare domande, richieste, reclami o suggerimenti.

## CAPITOLO 3

Dal 2020 la centrale operativa di ATB, cuore del servizio, monitora l'andamento del servizio mediante un **video-wall** che grazie alla tecnologia in cloud della piattaforma Fleet & Info permette agli addetti all'esercizio di visualizzare contemporaneamente:

- Informazioni relative all'andamento della regolarità del servizio su mappa cartografica e schema lineare;
- Le corse con ritardo consistente in ordine crescente;
- L'andamento del traffico automobilistico sulla rete e di inviare in simultanea agli autisti in linea messaggi relativi a chiusure improvvise;
- La posizione degli autobus e il numero di passeggeri a bordo;
- Per ogni mezzo la fermata successiva con i minuti precisi di ritardo e/o anticipo.

Da aprile 2021 è attivo il **sistema di conteggio dei passeggeri**, per controllare in tempo reale l'esatto numero di persone a bordo di autobus e tram e visualizzarlo sull'app ATB, alle pensiline digitali della rete, sulla consolle del conducente e presso la centrale operativa.

La **gestione in tempo reale dei dati** è stata resa possibile grazie all'installazione nel 2021 del sistema **AVM (Automatic Vehicle Monitoring)** per la localizzazione dei mezzi, in grado mediante web services di comunicare con i canali di infomobilità: display delle pensiline smart e app ATB Mobile. Il sistema include anche i mezzi delle società che operano in ATB Consorzio ma che oggi non comunicano con la centrale operativa di ATB Servizi.

## Il nuovo sistema gestionale IVU

Nel corso del 2021 ha avuto inizio l'adeguamento ad un nuovo sistema gestionale, volto a migliorare **la programmazione e la produzione del servizio degli autobus**, in quanto permette non solo di programmare, ma anche di ottimizzare la gestione dei turni, con l'assegnazione automatica dell'autobus corrispondente, e offre agli autisti la possibilità di consultare turnazioni e ferie.

IVU è risultata aggiudicataria dell'appalto e ha firmato il contratto a maggio 2021. Il nuovo sistema entrerà in funzione a giugno 2022, permettendo di lavorare secondo canoni più moderni e di interfacciarsi più agevolmente con i sistemi informatici interni ed esterni.

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

A marzo 2021 il Gruppo ha introdotto a bordo di tutti i mezzi della flotta **un nuovo sistema di pagamento basato sulla tecnologia EMV (Passa e vai)**, ossia il pagamento con carte bancarie contactless. 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. Vi è poi un ulteriore elemento di flessibilità: se l'utente seleziona una zona e poi decide di muoversi in altre zone, può convertire il biglietto senza doverlo pagare due volte. Con la stessa carta bancaria si può acquistare un biglietto valido per tutti i mezzi (autobus, tram e funicolare) e/o per la bicicletta. Anche prima dell'introduzione della carta EMV, il biglietto era acquistabile a bordo da un'emettitrice con moneta o carta bancaria. Con il sistema Passa e vai il

pagamento è stato tuttavia reso più veloce e pratico: è sufficiente avvicinare la carta e indicare se si vuole viaggiare in una zona o nell'intera rete.

Il progetto SBE-BG, che entrerà in funzione nel corso del 2022 e verrà completato nel 2023, porterà all'adozione progressiva di due nuove tipologie di supporti:

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

### Obiettivi futuri

- Attivare **il nuovo gestionale IVU** volto a migliorare la gestione delle corse e a programmare ed ottimizzare la gestione dei turni.
- Ottimizzare le risorse di mobilità valorizzando **l'integrazione anche tecnologica delle diverse modalità** (TPL, bici, piedi, auto, sharing).
- Promuovere accessibilità e fruizione dei servizi attraverso la **digitalizzazione delle informazioni e dei sistemi di vendita** col progetto di Bigliettazione Elettronica.
- Implementare sistemi ed **app "Fleet & info" ad uso interno** per controllori e autisti.

# Partnership locali e valorizzazione del territorio



## SDG 17 - Rafforzare i mezzi di attuazione e rinnovare il partenariato mondiale per lo sviluppo sostenibile

I temi della condivisione e 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"<sup>12</sup>.

**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 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. Nella seconda fase di redazione del PUMS, 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. ATB, infatti, ritiene che la partecipazione ad iniziative di carattere solidaristico, sociale e culturale, possa contribuire al rafforzamento dell'immagine e della reputazione aziendale, del servizio di trasporto pubblico e della mobilità sostenibile, nonché alla fidelizzazione della clientela e alla corretta realizzazione di attività connesse e correlate alla responsabilità sociale del Gruppo.

**Tra il 2010 e il 2021 ATB ha partecipato in qualità di partner ad oltre 130 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.

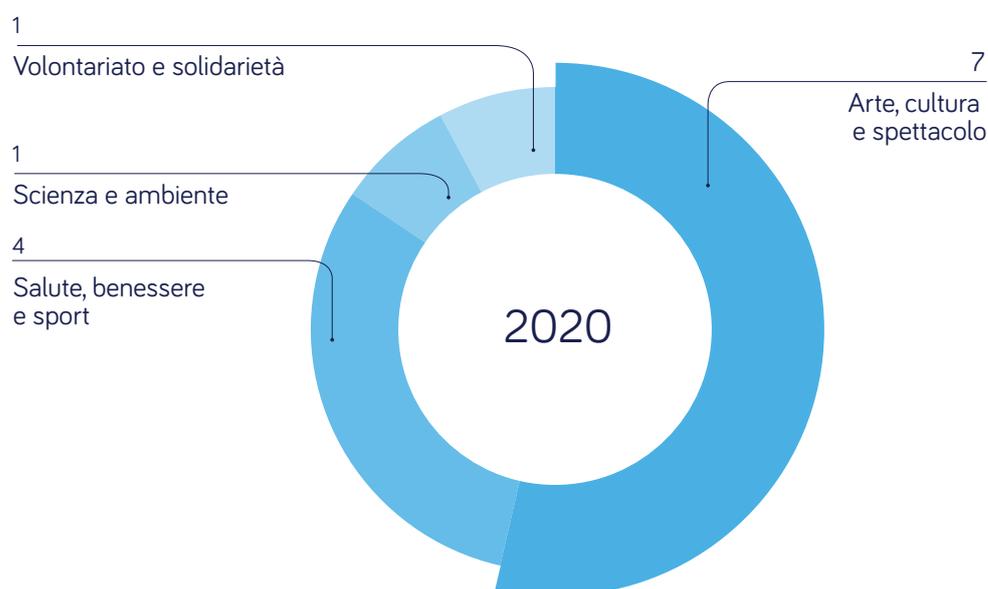
Le società del Gruppo offrono inoltre servizi di trasporto agli studenti delle scuole ubicate sul territorio per eventi culturali o visite ai musei, e hanno convenzioni con alcune imprese per favorire

<sup>12</sup> Guidelines developing and implementing a Sustainable Urban Mobility Plan, [www.eltis.org](http://www.eltis.org).

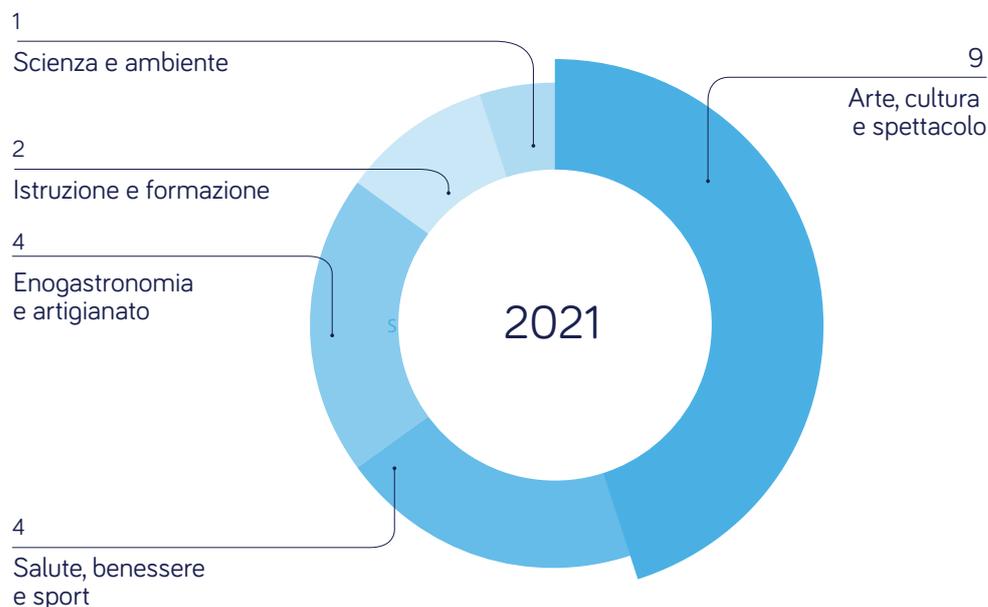
la mobilità sostenibile dei loro dipendenti nel tragitto casa-lavoro, mediante abbonamenti a tariffa agevolata.

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.

13 eventi supportati dal Gruppo ATB nel 2020



20 eventi supportati dal Gruppo ATB nel 2021



## Alcune delle partnership e convenzioni per il territorio

Nel corso dell'anno 2020 l'emergenza pandemica in atto ha imposto la sospensione di numerosi eventi culturali che si svolgevano in città, comprese mostre, stagioni teatrali e manifestazioni sportive. Alcuni soggetti hanno spostato i loro programmi su piattaforme digitali (es: BergamoScienza e Bergamo Festival), mentre altri (es: Atalanta Bergamasca Calcio) hanno svolto le competizioni a porte chiuse. Il legame con ATB non si è comunque perso, dal momento che, dove possibile, l'azienda ha sempre fornito il proprio supporto promuovendo le iniziative mediante i canali informativi.

Dal 2021 il Comune e gli enti del territorio hanno ricominciato a organizzare eventi di varia natura. ATB solitamente riceve dal territorio numerose richieste di partnership, che possono declinarsi in più elementi:

- Sponsorizzazione dell'evento tramite esposizione delle locandine sugli autobus;
- Libera circolazione degli utenti in possesso dell'iscrizione o del biglietto per l'evento;
- Potenziamento del servizio in funzione della manifestazione;
- Sponsorizzazione economica.

### Supporto fornito alle organizzazioni e agli eventi

	2019	2020	2021
<b>Libera circolazione</b>	12	6	6
<b>Servizi di trasporto</b>	10	2	5
<b>Visibilità</b>	23	13	16
<b>Bus decorato</b>	-	1	3
<b>Contributo economico</b>	2	-	2

#### 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. Nell'ambito del Festival 2020 è stato proposto un programma interamente digitale, ricco di iniziative ed incontri, con lo scopo di rendere la scienza accessibile a tutti.

### Bergamo Festival

Il tema dell'edizione totalmente digitale del 2020 è stato "Quel che resta del bene. Ridisegnare insieme il nostro futuro". ATB, da sempre partner del Festival, ha promosso l'iniziativa mediante i propri canali informativi.

### Rocco - Registry of Coronavirus Complications

Il progetto, nato in piena emergenza pandemica, patrocinato dal Distretto Rotariano e con la collaborazione del Dipartimento di Anestesia dell'Ospedale Papa Giovanni XXIII, ha permesso di seguire e riabilitare 600 pazienti affetti da Covid durante il percorso di guarigione effettuando percorsi di ricerca con i dati raccolti.

### 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. ATB sostiene da anni il Teatro Donizetti attraverso contributi economici e l'erogazione del servizio navetta.

### 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.

### Cortometraggio "Aspetti il prossimo"

Nel 2021, nell'ambito di un progetto volto a promuovere le pari opportunità nel mondo del lavoro, ATB ha contribuito alla realizzazione del cortometraggio "Aspetti il prossimo?!".

### Distretto del commercio del Comune di Bergamo

Nel 2021, ATB ha erogato un contributo di 10.000 euro a favore delle iniziative per rivitalizzare il centro durante le festività natalizie.

### Bergamo-Brescia Capitali italiane della cultura 2023

Nel 2021, le municipalità di Bergamo e Brescia si sono aggiudicate il titolo di Capitali italiane della cultura 2023. Oltre a progettare una serie di iniziative culturali e artistiche, i due Comuni hanno chiamato in causa le due aziende di trasporto, chiedendo loro di diffondere il logo, attraverso gli autobus, le pensiline, ecc. Nel 2023 le aziende saranno coinvolte su varie iniziative, quali l'integrazione dei biglietti, il collegamento tra le due città e il miglioramento della mobilità al loro interno. Questa collaborazione ha permesso di stringere la partnership tra i Comuni e le aziende di trasporto di Bergamo e Brescia.

### Partnership con LILT

Nel 2021, ATB ha contribuito alla diffusione della campagna sull'importanza di donare il 5 per mille alla LILT ed offerto alle dipendenti lo screening per il tumore al seno.

# 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 e più in generale, alla normativa applicabile "Covid-19", in tutti i suoi più recenti aggiornamenti. 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 strumenti per il **monitoraggio dell'indice di affollamento** dei veicoli delle stazioni e delle fermate e di sistemi **d'interazione con gli utenti**, finalizzati ad informarli tempestivamente sulle effettive condizioni di affollamento. 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.

*Per il dettaglio di tali interventi si rimanda al capitolo Digitalizzazione*

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 rimaste 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, 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.
- **Funicolari:** il servizio della Funicolare di Città e della Funicolare di San Vigilio, inizialmente sospeso per l'emergenza Covid-19, è stato poi riattivato. Per quanto riguarda la capienza massima, le funicolari sono state assimilate agli autobus.
- **TEB:** nella fascia oraria di punta del mattino e a metà giornata le frequenze del servizio sono state intensificate con corse ogni 5 minuti per ridurre il rischio di affollamento a bordo in occasione dell'ingresso e dell'uscita dalle scuole.

Per tutto il 2021 la capienza di autobus, funicolari e tram è stata mantenuta all'80%.



## 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.

## La verifica del green pass

Nel 2021 è stato introdotto l'obbligo di green pass rafforzato sui mezzi pubblici e sono stati effettuati controlli a campione da parte del personale ispettivo in collaborazione con polizia locale e questura. Sono stati effettuati controlli ad hoc con personale esterno. ATB Servizi, in ragione della numerosità dei propri dipendenti, ha accesso al portale INPS che permette la verifica massiva sul possesso del green pass. In ogni caso, per tutto il periodo in cui era previsto l'obbligo di controllo, le verifiche sono state effettuate al mattino (utilizzando l'APP ufficiale "Verifica C19") all'ingresso delle rispettive sedi aziendali anche per i dipendenti di ATB Mobilità e di TEB.

CAPITOLO 4

# Responsabilità verso le risorse umane<sup>13</sup>

La tutela del personale e  
l'investimento nella crescita  
professionale

# Qualità dell'ambiente di lavoro, inclusione e pari opportunità



SDG 8 - Incentivare una crescita economica duratura, inclusiva e sostenibile, un'occupazione piena e produttiva ed un lavoro dignitoso per tutti.

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.

ATB si impegna in particolare ad incrementare la **qualità dell'ambiente di lavoro** (monitorata anche mediante valutazioni periodiche dello stress lavoro correlato) e la 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.

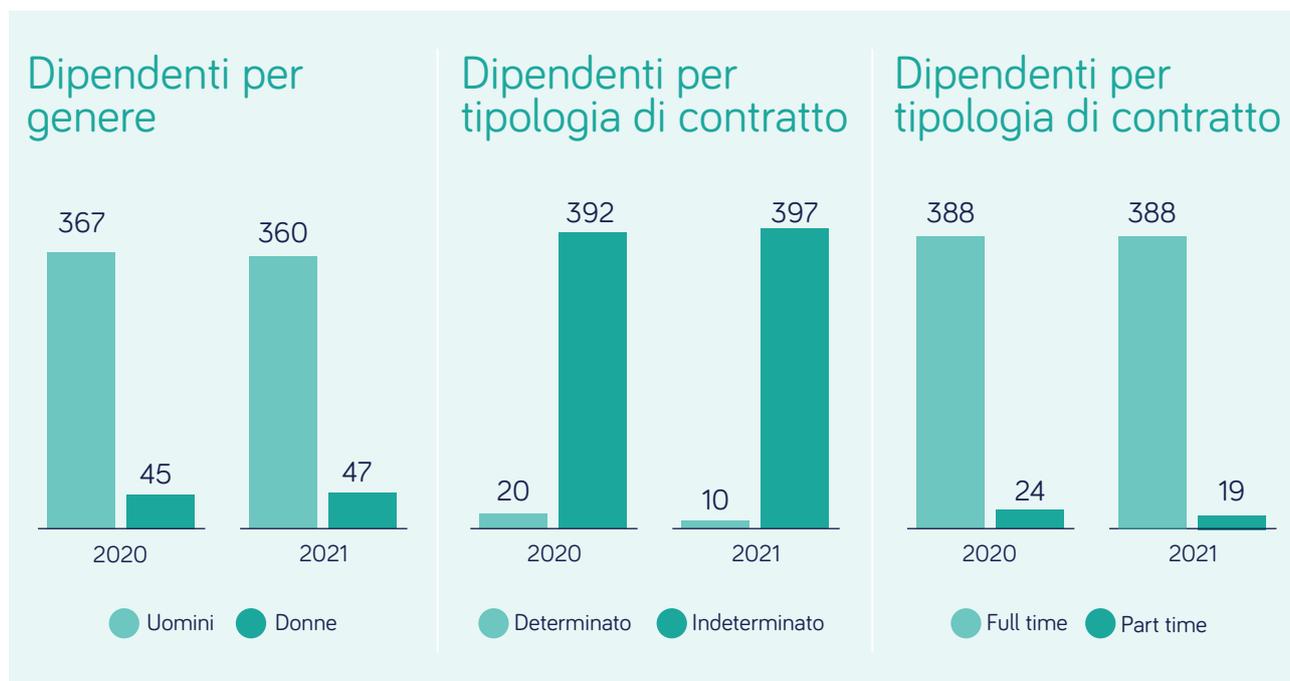
Nel 2021, il 97,5% dei dipendenti del Gruppo ATB risulta assunto con contratto a tempo indeterminato, prevalentemente impiegato a tempo pieno (95%). Nel 2020 i dipendenti del Gruppo assunti a tempo indeterminato erano il 95% e gli impiegati a tempo pieno erano pari al 94%. Il settore del trasporto è storicamente caratterizzato da una forte polarizzazione di genere che vede anche per il Gruppo ATB la prevalenza degli uomini (88% nel 2021 e 89% nel 2020), in particolare nel ruolo di operatore di esercizio (96% nel 2021 e 97% nel 2020).

<sup>13</sup>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 4

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 biennio 2020-2021, il Gruppo si è avvalso di 11 collaboratori in regime di lavoro “somministrato” e ha accolto 4 ragazzi nell’ambito dell’alternanza scuola-lavoro.



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:

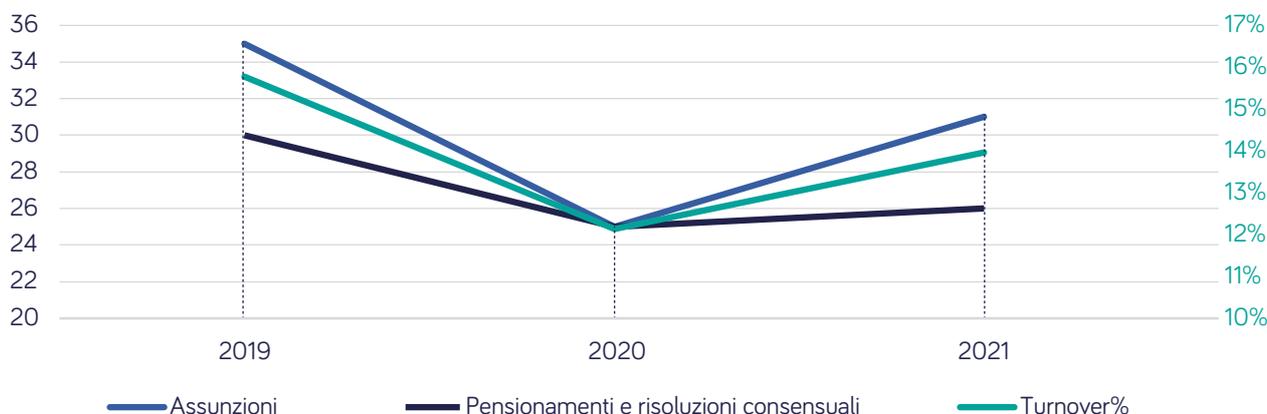
- La promozione di una maggiore fidelizzazione;
- La creazione di un migliore clima lavorativo;
- L'incremento della motivazione e della performance dei collaboratori.

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 2021 il Gruppo ha assunto 31 persone, prevalentemente nella fascia 30-50 anni, registrando un tasso di turnover in entrata del 7,6% e in uscita del 6,4% a differenza del 2020 in cui erano state assunte 25 persone, con un tasso di turnover in entrata del 6,1% e in uscita del 7,3%. Le assunzioni e le uscite del biennio hanno permesso di mantenere l'organico sostanzialmente stabile rispetto al 2019.

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 del 100% dei dipendenti** sulla base di alcuni indicatori della prestazione individuale, prevedendo l'assegnazione di un premio di risultato (PDR). Gli elementi di valutazione annuale (ai fini del PDR) per il personale impiegatizio sono:

## Andamento turnover (entrate e uscite)



- Efficienza nella prestazione: accuratezza, rapidità e puntualità nelle mansioni affidate;
- Efficacia della prestazione: capacità di collaborazione e positività nei rapporti con la clientela;
- Professionalità e formazione: conoscenza del lavoro, autonomia, senso di responsabilità e capacità di sviluppare la professionalità attraverso la formazione.

Gli elementi di valutazione annuale (ai fini del PDR) per il personale viaggiante sono:

- Copertura dei turni assegnati;
- Puntualità nella presa in servizio;
- Incidentalità (sinistri stradali);
- Rispetto dell'obblighi di servizio (divisa uniforme, compilazione cedole di servizio, ecc.).

In ATB, tutti i **quadri** sono valutati su soft skill quali lavoro di squadra, risultato, orientamento al cliente e gestione delle risorse.

In TEB vengono invece effettuate **valutazioni per area** (manutenzione del materiale rotabile, manutenzione impianti, conducenti, centro di controllo operativo...).

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.

Nel 2021 è stata condotta una trattativa sindacale per l'adozione di una **piattaforma di welfare** per le società del gruppo ATB, attiva dal mese di marzo 2022. Quali ulteriori misure di welfare per i propri dipendenti, TEB eroga inoltre buoni pasto elettronici, mentre ATB è dotata di una mensa interna.

# Tutela della salute e della sicurezza dei dipendenti



## SDG 3 - Assicurare la salute e il benessere per tutti e per tutte le età

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 integrandole fortemente nel processo produttivo al fine di garantire la massima 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)**. Tutte le società del Gruppo (ATB Mobilità, ATB Servizi e TEB), dal 2013 hanno consolidato l'utilizzo 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) abbinate 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), aggiornato annualmente, 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. Gli RSPP definiscono un programma di visite sulla base del protocollo sanitario, individuato dal Medico Competente. I servizi o i programmi volontari di promozione della salute sono stati oggetto di approfondimento nell'ambito del confronto con i Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza e il Medico Competente.

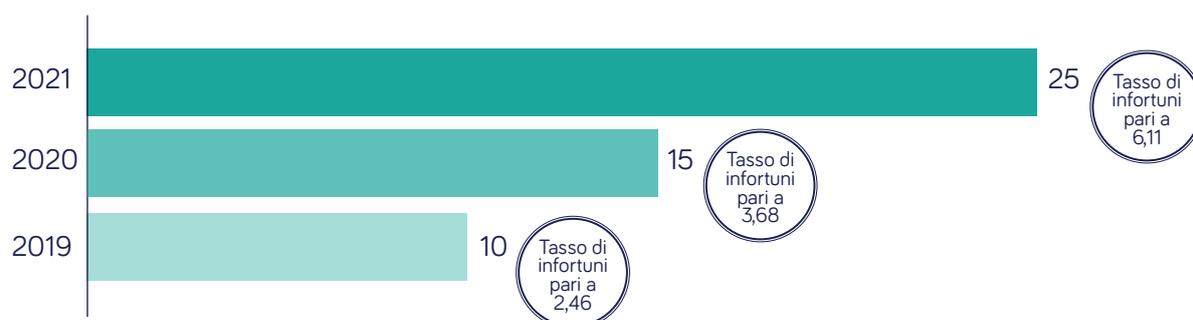
Nel 2021 è proseguita l'organizzazione della sorveglianza sanitaria obbligatoria e in particolare si è dato il via all'implementazione di programmi di **Promozione della Salute nei contesti occupazionali**. È stata infatti stipulata una collaborazione con l'ospedale Papa Giovanni Paolo XXIII per effettuare accertamenti sanitari in modo più approfondito rispetto al passato. Questa collaborazione era già presente in TEB ed è stata adottata anche da ATB, che ha organizzato le visite periodiche annuali per 300 dipendenti, in gran parte autisti. La nuova collaborazione ha dato una forte spinta dal punto di vista dell'impostazione delle analisi diagnostiche e degli approfondimenti, che potrebbero prevenire varie problematiche, tra cui quelle cardiache. Vengono eseguiti inoltre anche holter ed esami del sangue periodici.

Nel 2021, gli infortuni registrati sono stati 25 (di cui 9 casi di contagio da Covid), mentre nel 2020 si sono verificati 15 infortuni (di cui 1 caso di contagio da Covid), nessuno dei quali grave.

Il tasso di incidenza degli infortuni <sup>14</sup> sul totale delle ore lavorate è di conseguenza salito da 2,46 nel 2019 a 3,68 nel 2020 e a 6,11 nel 2021.

Tutto il personale del gruppo ATB viene regolarmente coinvolto nelle attività formative in materia di Salute e Sicurezza sul Lavoro previste dal D.lgs. 81/2008 e s.m.i., sia in fase di assunzione, sia nel corso della carriera lavorativa.

## Numero e tasso di infortuni



## Obiettivi futuri

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

## Le misure a tutela dei dipendenti nell'emergenza Covid

Durante l'emergenza sanitaria le società del Gruppo ATB hanno predisposto azioni mirate a tutelare la salute dei propri dipendenti:

- Distribuzione delle mascherine monouso e FFP2 al personale di guida e impiegatizio e di face shields per il personale ispettivo
- Consegna di gel igienizzante e disinfettanti a tutto il personale e messa a disposizione di dispenser nelle aree comuni
- Regolare rilevazione della temperatura corporea di tutte le persone che accedono all'ambiente di lavoro nei periodi in cui è previsto l'obbligo da parte delle Autorità Competente
- Installazione di protezioni in plexiglas negli uffici fra gli operatori e il pubblico e nei tavoli della mensa aziendale
- Divieto di accesso agli autobus dalla porta anteriore e catenella per distanziare il personale di guida
- Sanificazione degli autobus e del posto di guida
- Sanificazione degli impianti aerotermini degli uffici.

<sup>14</sup> 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



**SDG 8 - Incentivare una crescita economica duratura, inclusiva e sostenibile, un'occupazione piena e produttiva ed un lavoro dignitoso per tutti.**

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 - corsi voucher "a catalogo" 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.

Ogni anno viene predisposto un programma di formazione in cui si elencano le esigenze formative. Nel corso dell'anno possono poi essere aggiunti corsi ulteriori, soprattutto per i dirigenti o per l'area impiegatizia.

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.

Nel corso del 2020 sono state erogate **3.310,5 ore di formazione con una media pro capite di 8 ore**, prevalentemente erogate nell'ambito tecnico-professionale (quasi il 79%). Nel 2020 i dipendenti uomini hanno ricevuto in media 8,5 ore di formazione, mentre le dipendenti donne hanno ricevuto in media 4,1 ore di formazione.

Nel corso del 2021 sono state erogate **1.425 ore di formazione con una media pro capite di 3,5 ore**, prevalentemente erogate in ambito tecnico-professionale (quasi il 54%) e in ambito salute e sicurezza (quasi il 46%).

Nel 2021 i dipendenti uomini hanno ricevuto in media 3,1 ore di formazione, mentre le dipendenti donne hanno ricevuto in media 6,3 ore di formazione. Complessivamente, durante il biennio 2020-2021 si è registrato un calo delle ore di formazione, date le difficoltà e i limiti posti dalla pandemia di Covid-19.

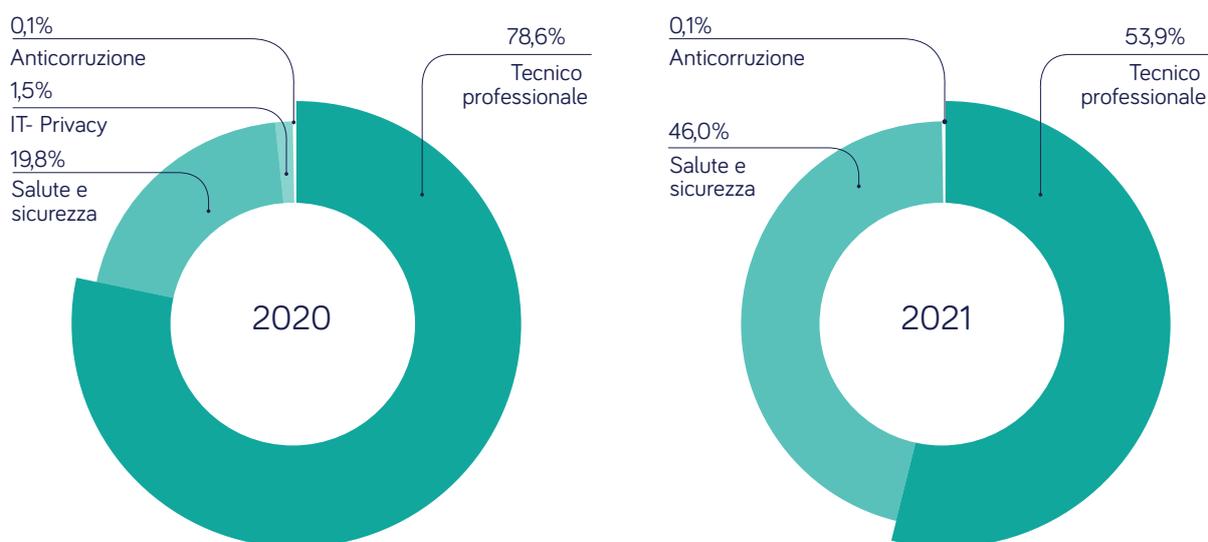
Nel corso del 2020 sono stati svolti diversi corsi, a contenuto tecnico-professionale, per Quadri e Impiegati direttivi. Per esempio, è stato erogato un corso di 64 ore con oggetto "ingegneria di manutenzione - supervisore dei lavori di manutenzione" e un master di 50 ore sulla tematica "privacy officer & consulente della privacy".

A inizio 2021 è stato effettuato un intervento formativo, rivolto a tutti gli autisti delle aziende del Gruppo, sul sistema conta passeggeri AVM. L'azienda si è impegnata per diffondere al massimo la formazione su questa novità, anche grazie a un

accordo sindacale che ha permesso di riconoscere contributi extra.

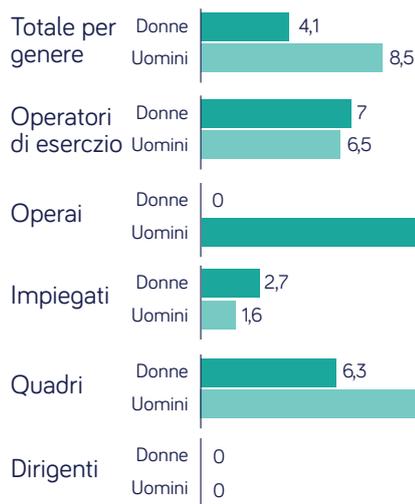
Inoltre, nel 2021 è stata effettuata una formazione dedicata al personale impiegatizio di ATB sull'utilizzo degli strumenti informatici ed in particolare Excel.

## Ore di formazione per tipologie di corso

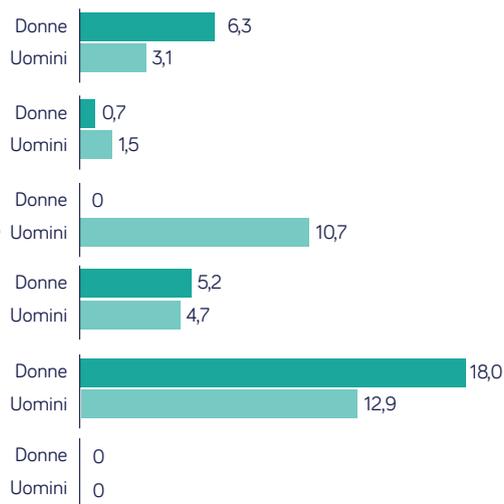


## Ore medie di formazione pro capite, per genere e categoria

### 2020



### 2021



## Obiettivi futuri

- Sono stati progettati, per l'anno 2021 e seguenti, una serie di altri corsi per Responsabili aziendali (sui temi dei contratti pubblici, del Project management, dell'economia aziendale) e per personale impiegatizio (es. utilizzo Office avanzato).

CAPITOLO 5

# Responsabilità ambientale<sup>15</sup>

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



SDG 3 - Assicurare la salute e il benessere per tutti e per tutte le età



SDG 7 - Energia pulita e accessibile



SDG 12 - Garantire modelli sostenibili di produzione e di consumo



SDG 13 - Promuovere azioni, a tutti i livelli, per combattere il cambiamento climatico

Avere a cuore il territorio e l'ambiente è un dovere per le aziende che si occupano di trasporto pubblico e mobilità integrata. ATB persegue l'obiettivo di sviluppare un sistema di trasporto pubblico che, in linea con il concetto di mobilità sostenibile, comporti una riduzione dell'impatto ambientale del settore, attraverso politiche di risparmio energetico e di contenimento dell'inquinamento atmosferico e acustico, in particolare su due fronti:

1. **Funzionamento aziendale:** raccolta differenziata, cura del food and beverage in mensa, attenzione a costi e risparmio energetico per quanto riguarda riscaldamento e aria condizionata.
2. **Innovazioni tecnologiche:** sono state effettuate valutazioni in termini tecnico-strategici sulla possibilità futura di utilizzare il biometano e l'idrogeno. Per la trazione elettrica si sta analizzando la fattibilità tecnico-economica dell'utilizzo di apposite fuel cell.

<sup>15</sup> 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.

# Il Piano autobus

Il programma di rinnovo della flotta prevede il progressivo abbattimento dell'età media dei mezzi attraverso la progressiva sostituzione degli autobus a gasolio meno recenti con autobus elettrici, a metano o ibridi metano/elettrico, con una media di circa 16 autobus all'anno fino al 2027 ed un picco di 25 mezzi previsti in consegna per il 2026.

ATB Servizi mira infatti a rendere la propria flotta "diesel free" entro il 2027 e a rinnovarla completamente da qui al 2033, con l'acquisto complessivo di 131 autobus, di cui 52 elettrici, 63 a metano e 16 ibridi metano/elettrico. L'età media dei mezzi scenderebbe così a meno di 5 anni nel 2027.

Gli autobus verranno acquistati grazie alla compartecipazione di fondi aziendali, regionali e ministeriali, per un investimento complessivo pari a più di 51 milioni di Euro.

Il piano ha il suo avvio nel 2022 con la consegna dei primi 2 autobus elettrici, a cui nei mesi a venire si aggiungeranno ulteriori 17 autobus metano. L'acquisto dei bus elettrici si concentrerà perlopiù dal 2023 al 2026; i nuovi mezzi beneficeranno delle tecnologie di ultima generazione che consentiranno di ottenere una sempre maggiore autonomia, prestazioni più performanti ed a costi inferiori.

Al centro della mission del Gruppo vi è infatti 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.

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 2027**, rimanendo così all'avanguardia anche in ambito nazionale e adeguandosi alle sempre più stringenti normative e limitazioni imposte sui propulsori a gasolio. Il precedente traguardo del parco mezzi diesel free entro il 2025 è stato realisticamente riposizionato al 2027, in quanto il volano degli investimenti ha incontrato numerosi elementi frenanti causati dalla pandemia, in primis le chiusure delle industrie di produzione degli autobus.

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 altrettanti autobus alimentati a gasolio e sono stati impiegati sulla Linea C, la prima ad alimentazione prevalentemente elettrica della rete. Con l'acquisto degli ultimi autobus elettrici, sono state previste **colonnine di ricarica Siemens**, grazie alle quali si avrà la possibilità di monitorare i consumi. Inoltre, le nuove colonnine sono più efficienti ed erogano 100 kwh rispetto ai 40 kwh erogati dalle vecchie colonnine. Nel 2020 sono stati acquistati 8 autobus, di cui 3 a metano CNG, 3 a gasolio EURO VI e 2 autobus 18,75 mt a metano e sono stati alienati 8 autobus a gasolio EURO II e 2 autobus 18 mt a gasolio di età superiore ai 21 anni. Tra il 2020 ed il 2021 si è conclusa la gara per l'acquisto di altri due autobus elettrici, che entreranno in servizio nel 2022.

Al 2021 dunque quasi la **metà della flotta autobus** (46,9%) è composta da mezzi diesel free, con alimentazione elettrica o a metano.

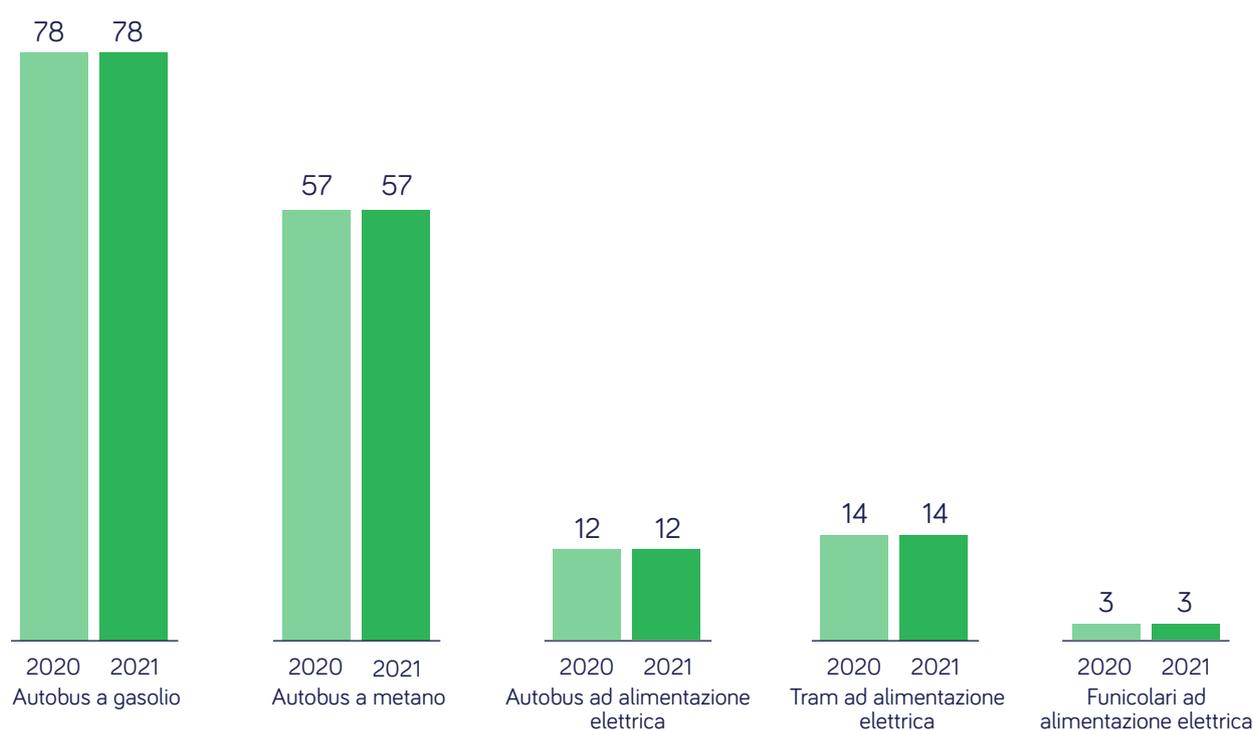
Con un'età media dei mezzi contenuta, attualmente pari in media a 11,9 anni, il Gruppo si pone ambiziosi obiettivi di rinnovo della flotta, allo scopo di migliorare le proprie performance ambientali.

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

	2019	2020	2021
Autobus a gasolio	85	78	78
Autobus a metano	52	57	57
Autobus ad alimentazione elettrica	12	12	12
Tram ad alimentazione elettrica	14	14	14
Funicolari ad alimentazione elettrica	3	3	3
<b>Totale mezzi</b>	<b>166</b>	<b>164</b>	<b>164</b>



### 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 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 PM<sub>10</sub> e 106 di PM<sub>2,5</sub>.

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 condotto 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.

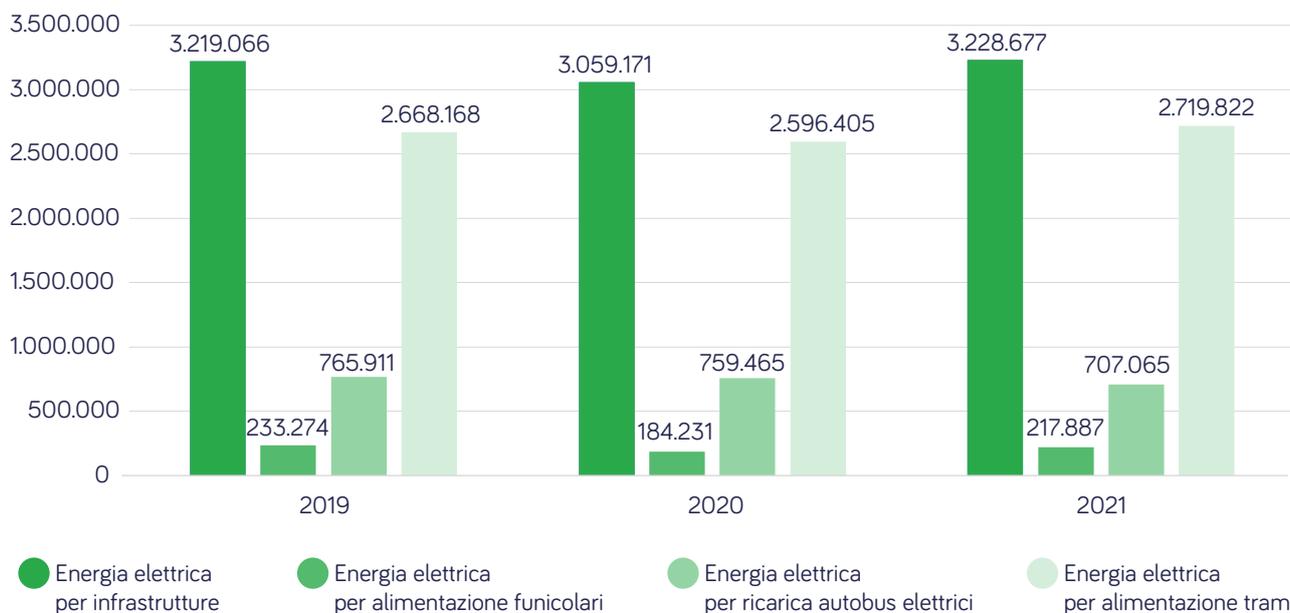
Per un'attenta gestione dei consumi energetici e degli obiettivi di efficientamento, ATB Servizi si è dotata nel 2017 di un **Energy Manager** che monitora tutti gli anni i livelli di TEP (Tonnellata Equivalente di Petrolio) generati sia dall'utilizzo di carburanti, come il gasolio ed il metano, sia 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 biennio 2020-2021, rispetto al 2019, i trend di consumo energetico dedicati alle infrastrutture e all'alimentazione dei mezzi si mantengono sostanzialmente stabili.

## Consumi energetici totali<sup>16</sup>

### Energia elettrica consumata (kWh)



### Obiettivi futuri

- ATB si impegna nella **riduzione progressiva**, anno dopo anno, **delle emissioni del parco mezzi di PM e Cox.**
- **Ammodernamento della flotta** con la previsione di un parco mezzi esclusivamente a metano ed elettrico.
- Tra gli obiettivi previsti nella diagnosi energetica è presente anche l'installazione nei prossimi anni dei **panelli solari sulle pensiline di deposito.**

<sup>16</sup> I consumi di energia elettrica per l'alimentazione dei tram e dei mezzi della flotta Full Electric per gli anni 2019, 2020 e 2021 sono oggetto di stima. ATB si è dotata nel corso dell'anno 2019 di un dispositivo di registrazione dei consumi elettrici dei bus.

# Emissioni inquinanti

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 13 principali inquinanti** - tra cui i composti volatili, le polveri sottili e il particolato - sia per i motori a gasolio, sia per i motori a metano. Oltre a garantire il rispetto della normativa di settore e della normativa ambientale applicabile, ATB ha dotato i mezzi più anziani di **filtri antiparticolato che aiutano ad abbattere le emissioni inquinanti di PM<sub>10</sub>**.

## Emissioni di gas a effetto serra

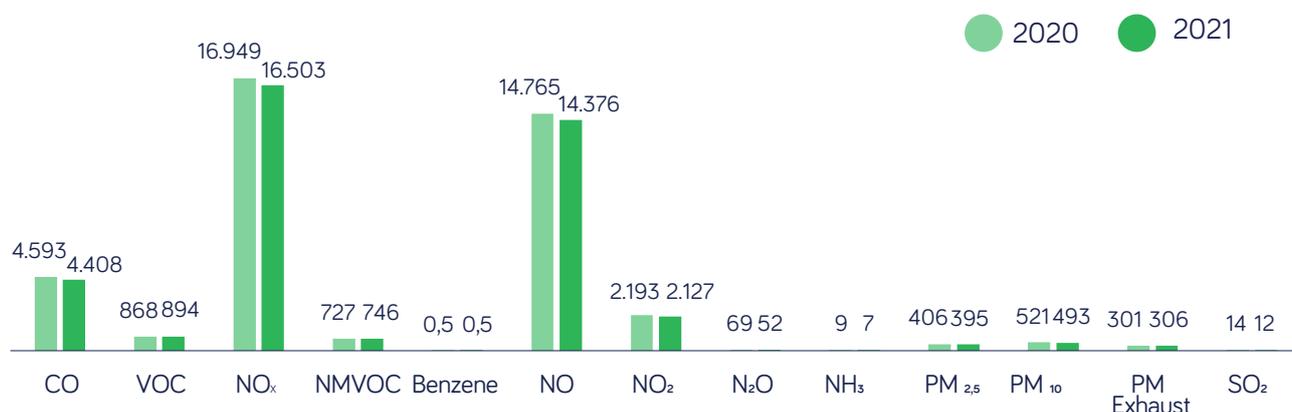
Il Gruppo calcola le proprie emissioni di gas a effetto serra, misurando il contributo delle proprie attività al fenomeno del riscaldamento climatico globale.

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). **Le emissioni calcolate in CO<sub>2</sub> equivalenti registrano nel 2021 un aumento del 6,6%**.

La fonte maggiore di emissioni a effetto serra nel 2021 è data dai consumi degli autobus a gasolio (41%), seguita dai consumi degli autobus a metano (30%)<sup>17</sup>.

*Per maggiori informazioni sugli impatti ambientali di ATB, è possibile consultare l'Informativa di dettaglio presentata in coda al documento.*

## Motori a gasolio - Emissioni inquinanti 2020- 2021 (kg)



CO - Monossido di Carbonio

VOC - Composti organici Volatili

NO<sub>x</sub> - Ossido di Azoto

NMVOC - Composti Organici Volatili Non Metanici

NO - Monossido di Azoto

NO<sub>2</sub> - Diossido di Azoto

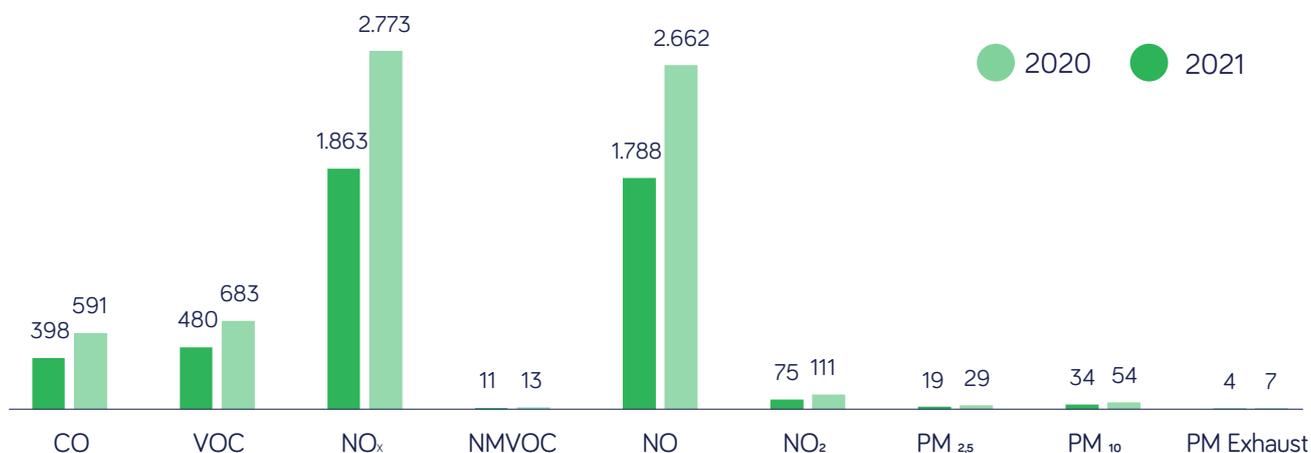
N<sub>2</sub>O - Ossido di Diazoto

NH<sub>3</sub> - Ammoniaca

SO<sub>2</sub> - Diossido di Zolfo

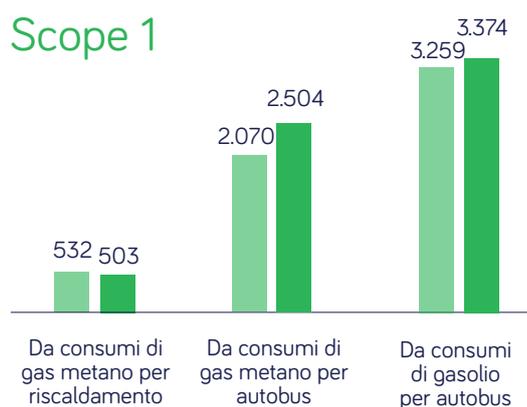
<sup>17</sup> Si specifica che per il calcolo delle emissioni Scope 2 per il biennio 2020-2021 è stato utilizzato un fattore di conversione aggiornato di ISPRA differente rispetto al 2019(Terna). Per maggiori dettagli si rimanda alle tabelle di appendice.

### Motori a metano - Emissioni inquinanti 2020- 2021 (kg)

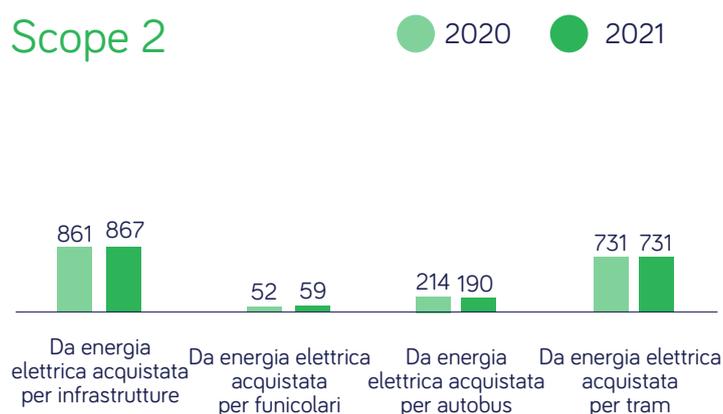


### Emissioni di gas a effetto serra tCO<sub>2</sub> per fonte 2020-2021

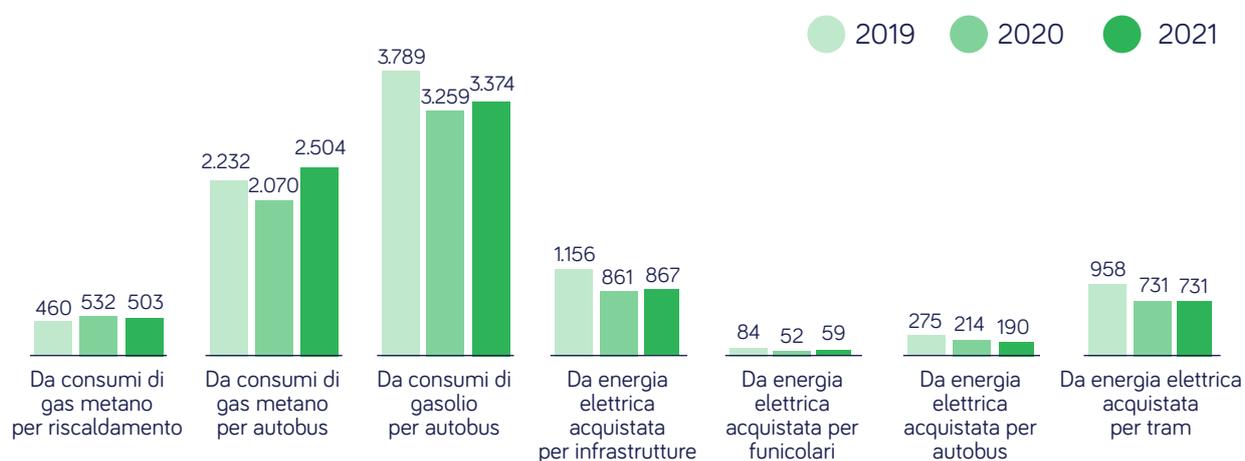
#### Scope 1



#### Scope 2



### Emissioni totali di gas a effetto serra (Scope 1 e Scope 2) per fonte



# Prelievi idrici

I prelievi idrici del Gruppo sono destinati prevalentemente al lavaggio degli autobus e all'utilizzo nei bagni e nelle docce aziendali. A valle dell'impianto di lavaggio è presente un depuratore a bio-ossidazione che consente il riciclo parziale delle acque per il lavaggio dei sottotelai.

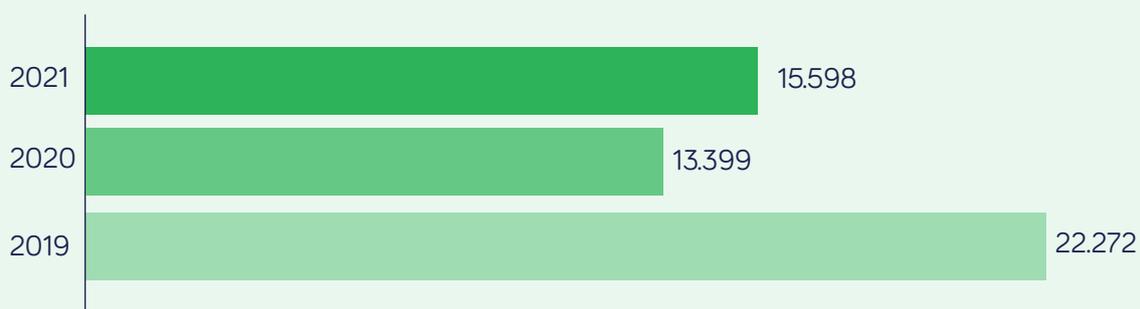
L'aerazione prolungata che interessa le acque in ricircolo garantisce una completa ossidazione degli inquinanti, evitando al contempo le emissioni odorigene che di norma si verificano in tali processi. Inoltre, non venendo utilizzati prodotti chimici per la depurazione, la salinità dell'acqua rimane inalterata.

Almeno una volta all'anno, viene effettuato il campionamento delle acque piovane (acque di prima pioggia) e mensilmente viene effettuata la pulizia dei piazzali dei depositi per ridurre solidi sospesi e polveri. L'impianto antincendio, dotato di vascone di accumulo, è a circuito chiuso e non utilizza acqua piovana.

Nell'anno 2020, considerando la riduzione dell'utilizzo dei mezzi dovuta alla pandemia, l'ammontare totale di acqua prelevata da acquedotto è stato inferiore.

## Prelievi idrici

Acqua prelevata da acquedotto m<sup>3</sup>



# Rifiuti

Ogni anno, presso tutte le società del Gruppo, vengono condotti **specifici audit** da parte di un professionista esterno per la verifica del rispetto delle prescrizioni normative.

I rifiuti generati da ATB sono prevalentemente riconducibili a componenti di tipo metallico-ferroso, batterie, vetro e vernici.

Le principali sostanze chimiche utilizzate sono invece riconducibili a solventi, lubrificanti, detersivi, additivi per i motori e carburanti.

## Autorizzazione Unica Ambientale (AUA)

- ATB Mobilità S.p.A. non è soggetta all'obbligo di richiesta di Autorizzazione Unica Ambientale (AUA) perché produttrice di rifiuti nel rispetto dei disposti del deposito temporaneo.
- ATB Servizi S.p.A. ha ottenuto l'AUA per i seguenti titoli autorizzativi:
  - autorizzazione allo scarico
  - autorizzazione alle emissioni in atmosfera per gli impianti e le attività in deroga (art. 272, D.L.gs n. 152/2006 e, s.m.i.).

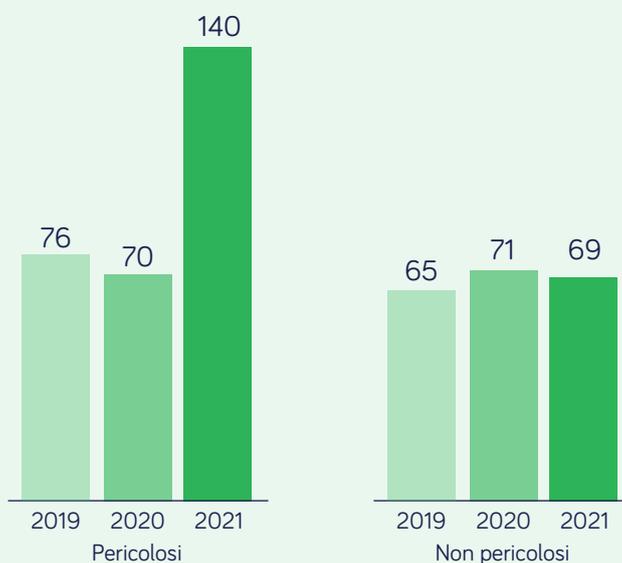
Nel 2020 il Gruppo ATB ha inviato a smaltimento oltre 141 tonnellate di rifiuti, di cui il 50% rifiuti non pericolosi e il 50% pericolosi.

Nel 2021 i rifiuti inviati a smaltimento sono stati 209 tonnellate, di cui il 67% pericolosi e il restante 33% non pericolosi.

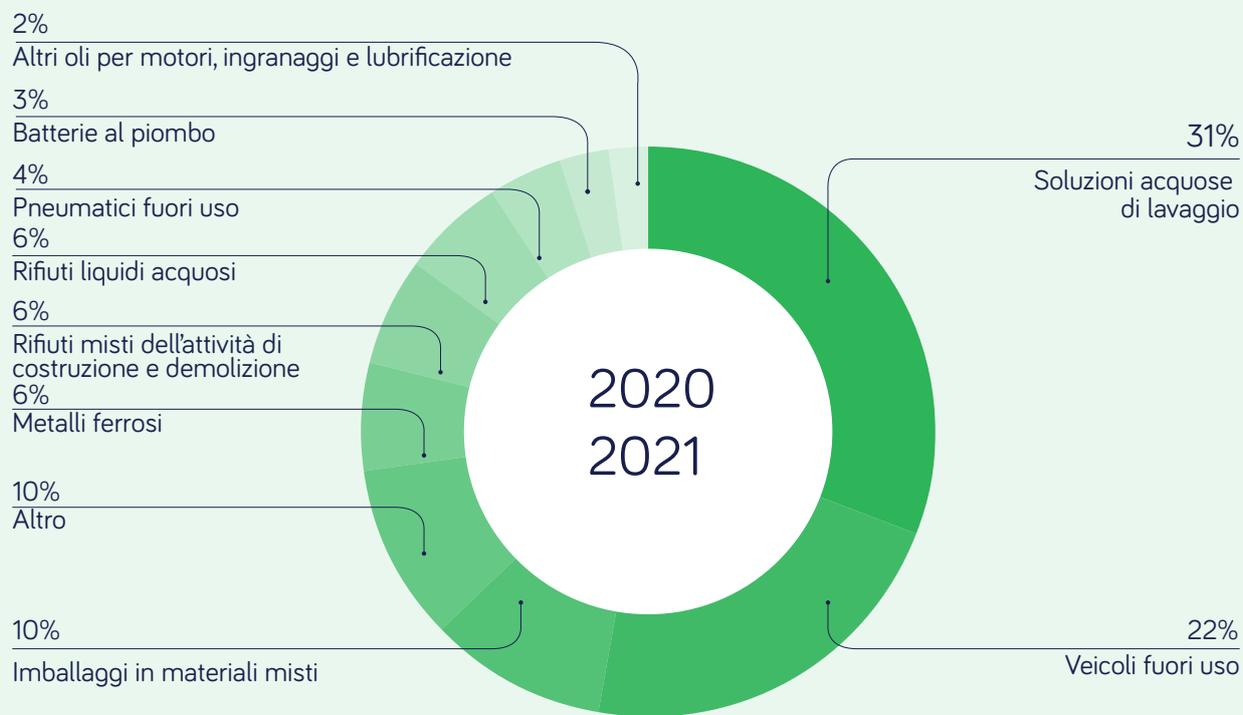
Anche nel biennio 2020-2021 le voci relative al lavaggio dei mezzi si confermano le più significative (31% sul totale rifiuti), seguite dallo smaltimento di veicoli fuori uso (22%) e dallo smaltimento di imballaggi in materiali misti (10%). Altre voci importanti sono lo smaltimento di rifiuti liquidi acquosi (6%), di rifiuti misti legati all'attività di costruzione e demolizione (6%) e di rifiuti legati alla manutenzione delle linee e dei mezzi, ossia i metalli ferrosi (6%).

Nel 2022 TEB ha provveduto ad installare in officina un sistema di aspirazione per le attività di verniciatura.

## Rifiuti avviati a smaltimento (ton) distinti per rifiuti pericolosi e non pericolosi



## Rifiuti avviati a smaltimento



## Obiettivi futuri

- ATB vuole digitalizzare il processo di comunicazione fra il personale viaggiante e i Servizi di Programmazione al fine di **ridurre l'uso della carta**, attualmente ancora molto utilizzata: ogni giorno in ATB vengono stampate 277 cedole di servizio e 144 tabelle di marcia.
- Per quanto riguarda i corpi illuminanti di ATB Mobilità e ATB Servizi del piazzale e degli uffici, è previsto che vengano sostituiti con **luci a led** entro il 2023.



# Il contributo di ATB al raggiungimento dei Sustainable Development Goals delle Nazioni Unite

Nell'ambito dell'attività di integrazione degli SDGs all'interno della propria strategia di sostenibilità (per maggiori informazioni si rimanda al box *Gli obiettivi dell'Agenda 2030 per lo sviluppo sostenibile*), ATB ha definito specifici obiettivi per i prossimi anni, al fine di apportare un contributo concreto al raggiungimento dei Sustainable Development Goals delle Nazioni Unite, di seguito elencati con le relative tempistiche attese di realizzazione.

## Il contributo di ATB al raggiungimento degli SDGs

CAPITOLO/TEMA MATERIALE	OBIETTIVO	TIMING	TARGET	SDG
<b>Etica, integrità e trasparenza</b>	Attività di self risk assessment sui processi aziendali “sensibili” per poi aggiornare il MOG 231	REALIZZATO 2021	16.5 16.6 16.10	
	Organizzazione di corsi di formazione per il personale di ATB Mobilità e ATB Servizi sul sistema di responsabilità amministrativa degli enti, sul sistema anticorruzione e sul codice etico	2022		
	Intervento sui piani anticorruzione	2022		
<b>Dal trasporto pubblico alla mobilità integrata</b>	Progettazione e realizzazione Linea T2	2021-2026	9.1 9.4 11.2 11.6	 
	Progettazione e realizzazione Electric Bus Rapid Transit	2021-2026		
	Polo intermodale di Porta Sud (master plan relativo al progetto di riqualificazione della stazione ferroviaria di RFI e degli altri terminal)	2022-2026		
	E-Plan - Piano di sviluppo delle strutture di ricarica per i mezzi privati e pubblici del Trasporto Pubblico Urbano	2021-2022		
	Bergamo City Tour	2022		
	Gestione della sosta e riqualificazione dell'area del parcheggio di via Baschenis	REALIZZATO 2021		
	Evoluzione del sistema di bike sharing	2021-2022		
	Aumento delle bike lane	2021-2022		
	Introduzione della segnaletica verticale di “wayfinding” per realizzare percorsi più sicuri per le biciclette	2021-2022		
	Realizzazione parcheggio in Città Alta	2023		
	Aumento della percentuale dell'indice complessivo di accessibilità (% di spostamenti effettuati con servizi di trasporto collettivo e mobilità sostenibile)	2021-2026		

## Il contributo di ATB al raggiungimento degli SDGs

CAPITOLO/TEMA MATERIALE	OBIETTIVO	TIMING	TARGET	SDG
<b>Safety &amp; Security in viaggio</b>	Implementazione del sistema di videosorveglianza sui mezzi utilizzati per il TPL finalizzato a monitorare la diagnostica di funzionamento di ciascun impianto in tempo reale.	REALIZZATO 2021-2022	3.6	
	Riduzione degli incidenti stradali e raggiungimento di un indice infortuni prossimo allo zero	In corso		
	Progettazione e realizzazione eBRT	2021 - 2026		
	Realizzazione della segnaletica orizzontale per bike lane (corsie ciclabili)	2021-2022		
<b>Digitalizzazione</b>	Implementazione del nuovo programma gestionale IVU volto a migliorare la programmazione e produzione del servizio	2021-2022	8.2	
	Ottimizzazione delle risorse di mobilità valorizzando l'integrazione anche tecnologica delle diverse modalità (TPL, bici, piedi, auto, sharing)	2023-2025		
	Miglioramento della videosorveglianza urbana	2022		
	Implementazione di messaggi di prossima fermata a bordo con display e annunci sonori	2022		
	Promozione dell'accessibilità e della fruizione dei servizi attraverso la digitalizzazione delle informazioni e dei sistemi di vendita con l'attivazione della bigliettazione elettronica	2022-2023		
	Attivazione del sistema di pagamento EMV (Passa e Vai)	REALIZZATO 2020-2021		
	Implementazione dell'app di Fleet & Info ad uso interno per controllori e autisti	2021-2022		
	Implementazione del contapasseggeri e dell'orario real time alle fermate (info disponibile tramite display degli autobus, pensiline smart e App ATB Mobile)	REALIZZATO 2020-2021		
<b>Partnership locali e valorizzazione del territorio</b>	Diffusione del logo Bergamo-Brescia Capitali italiane della cultura 2023 e realizzazione di varie iniziative, quali integrazione dei biglietti, collegamento tra le due città, migliore mobilità al loro interno.	2022-2023	17.17	

## Il contributo di ATB al raggiungimento degli SDGs

CAPITOLO/TEMA MATERIALE	OBIETTIVO	TIMING	TARGET	SDG
<b>Qualità dell'ambiente di lavoro, inclusione e pari opportunità</b>	Integrazione dello smartworking quale intervento mirato a migliorare le condizioni di lavoro e la qualità di vita dei dipendenti. Monitoraggio dell'efficacia dello smartworking al fine di valutarne la prosecuzione anche in futuro.	REALIZZATO 2020-2021	8.8	
	Attività di valutazione della performance da parte dei Capi Area, al fine della determinazione del premio di risultato aziendale, e dell'individuazione di risorse meritevoli di azioni di sviluppo/promozione.	REALIZZATO 2020-2021		
	Intervento sui piani anticorruzione.	2022		
<b>Gestione degli impatti ambientali</b>	Ammodernamento della flotta con la previsione di un parco mezzi esclusivamente a metano ed elettrico.	2027	3.9 7.2	 
	Riduzione delle emissioni del parco mezzi di PM e COx.	2033		
	Sostituzione dei corpi illuminanti di vecchia generazione dei depositi e degli uffici di ATB Mobilità e Servizi con impianti a led.	2022-2023		
	Installazione dei pannelli solari e ridefinizione del piano di ricarica della flotta mezzi.	2022-2026		
	Trattamento acque provenienti dall'impianto di lavaggio degli autobus.	REALIZZATO 2019	12.5	
Riduzione dell'utilizzo della carta	2022-2025			

# 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 (€)	2020	2021
<b>Valore economico generato</b>	<b>43.915.732</b>	<b>48.724.520</b>
<b>Valore economico distribuito</b>	<b>37.217.624</b>	<b>39.629.489</b>
Fornitori	16.757.221	18.741.151
Risorse umane	20.174.514	20.640.791
<i>Salari e stipendi</i>	<i>19.924.387</i>	<i>20.390.881</i>
<i>Benefit</i>	<i>250.127</i>	<i>249.910</i>
Finanziatori	105.190	91.014
Pubblica Amministrazione	180.699	96.534
Comunità	0	60.000
<b>Valore economico trattenuto</b>	<b>6.698.108</b>	<b>9.095.031</b>

GRI 204-1 Proporzione di spesa verso fornitori locali

Regione	2019	2020	2021
Basilicata	0,20%	0,12%	0,14%
Calabria	0,00%	0,00%	0,00%
Campania	1,37%	0,46%	0,88%
Emilia Romagna	12,76%	12,80%	6,27%
Friuli Venezia Giulia	0,00%	0,02%	0,02%
Lazio	15,66%	13,23%	7,70%
Liguria	3,35%	0,01%	0,41%
<b>Lombardia</b>	<b>53,15%</b>	<b>62,57%</b>	<b>69,16%</b>
Marche	0,06%	0,07%	0,04%
Piemonte	4,03%	3,57%	2,25%
Puglia	0,00%	0,05%	0,43%
Sardegna	0,08%	0,15%	0,05%
Toscana	3,67%	0,70%	0,56%
Trentino Alto Adige	3,69%	1,91%	6,25%
Umbria	0,01%	2,35%	0,03%
Veneto	1,88%	1,85%	1,91%
<b>Totale Italia</b>	<b>99,92%</b>	<b>99,87%</b>	<b>96,10%</b>
<b>Eestero</b>	<b>0,08%</b>	<b>0,13%</b>	<b>3,90%</b>
<b>Totale Italia + Estero</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>

Provincia	2019	2020	2021
<b>BG</b>	<b>46,64%</b>	<b>48,80%</b>	<b>39,30%</b>
BS	9,17%	11,59%	16,53%
CO	0,52%	2,86%	0,88%
CR	0,35%	0,46%	0,25%
LC	0,66%	0,32%	0,40%
MB	5,66%	6,73%	2,13%
MI	34,28%	27,54%	39,78%
MN	1,47%	1,21%	0,54%
PV	0,28%	0,12%	0,07%
SO	0,09%	0,05%	0,01%
VA	0,88%	0,30%	0,10%
<b>Totale</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>

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

Focus group	Principali evidenze
<p><b>Trasporto pubblico e servizi di sharing</b> (01/02/2019)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Migliorare il collegamento tra la Città Alta e San Vigilio</li> <li>• 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</li> <li>• Rendere il TPL completamente accessibile alle persone con disabilità motorie e sensoriali</li> <li>• Migliorare i collegamenti TPL con le centralità culturali, artistiche, storiche, naturalistiche, enogastronomiche</li> <li>• 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.)</li> <li>• 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</li> <li>• Avviare già da subito quegli interventi veloci/economici che migliorano la qualità del TPL</li> </ul>
<p><b>Logistica e trasporto delle merci</b> (01/02/2019)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ottimizzare la distribuzione a domicilio (troppi mezzi che circolano vuoti)</li> <li>• Ragionare sulla fattibilità di realizzare nuovi micro-centri logistici; avviare delle sperimentazioni nelle nuove aree di sviluppo (es. Porta Sud e Ex OTE)</li> <li>• Trovare il giusto equilibrio tra gli incentivi al commercio di prossimità e disincentivi verso l'e-commerce</li> <li>• Sostenere il rinnovo del parco mezzi delle piccole attività/impres</li> <li>• Valutare altre fasce orarie per il carico/scarico delle merci, senza penalizzare le esigenze dei residenti</li> </ul>

## Informativa di dettaglio

### 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 <sub>10</sub> da traffico veicolare pro capite	Kg PM10 / abitante/anno	0,19	0,08
Emissioni annue di PM <sub>2,5</sub> da traffico veicolare pro capite	Kg PM2,5 / abitante/anno	0,19	0,08
Numero giorni di sfioramento 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

## SODDISFAZIONE DEL SERVIZIO (INDAGINE CUSTOMER SATISFACTION ATB)

	2021	2019
Orario di inizio e fine servizio	7,5	7
Frequenza delle corse	7,5	6,8
Rispetto delle corse e delle fermate previste	7,5	7,2
Copertura efficace del territorio servito	7,5	7,5
Posizione delle fermate e dei collegamenti	7,4	7,7
Possibilità di acquistare titoli di viaggio online	7,8	7,1
Facilità di munirsi dei biglietti e degli abbonamenti	7,4	7,7
Facilità di convalida dei titoli di viaggio	7,5	-
Facilità di trovare le informazioni sulla rete e gli orari	7,3	7,6
Informazioni alle fermate (video, cartelli)	7,6	7,4
Presenza e aggiornamento informazioni sul tragitto in fermata	7,4	-
Puntualità delle corse	7,3	6,6
Durata dello spostamento	7,5	6,9
Competenza dei dipendenti	7,2	-
Condotta di guida (frenate, scossoni, curve, ecc.)	7,4	7
Disponibilità dei dipendenti (personale viaggiante, biglietteria)	7,2	-
Disponibilità dei dipendenti delle biglietterie ATB Point e autostazione	7,2	-
Capacità dell'azienda di comunicare, informare e sensibilizzare	7,3	7,2
Livello di risposta alle richieste sul servizio/reclami/informazioni	7,1	7,3
Riconoscibilità del personale ATB/divisa aziendale	7,3	8,3
Frequenza controlli dei titoli di viaggio da parte dei verificatori	7,3	6,8
Comfort dei mezzi	7,5	7,2
Climatizzazione / riscaldamento dei mezzi	7,6	7,3
Affollamento dei mezzi / spazio a bordo	7,1	6
Pulizia dei mezzi	7,5	6,8
Pulizia delle pensiline presenti alle fermate	7,5	7,1
Pulizia dei punti vendita	7,5	-
Funzionamento strumenti operativi e di supporto a bordo (validatrici, video, pedane disabili...)	7,5	7,4
Rumore/vibrazioni a bordo mezzo	7,3	7
Sicurezza a bordo (furti, molestie, ecc.)	7,1	7,3
Impegno e rispetto dell'ambiente	7,5	7,4

## Informativa di dettaglio

### SODDISFAZIONE DEL SERVIZIO (INDAGINE CUSTOMER SATISFACTION TEB)

	2021	2019
Orario di inizio e fine servizio	7,7	7,8
Regolarità del servizio	7,6	8,4
Copertura efficace del territorio servito	7,8	7,7
Posizione delle fermate e dei collegamenti	7,2	8,3
Possibilità di acquistare titoli di viaggio online	7,7	8,4
Facilità di munirsi dei biglietti e degli abbonamenti	7,3	8,4
Facilità di convalida dei titoli di viaggio	7,7	-
Disponibilità d'informazioni in generale (alle fermate)	8	7,8
Presenza e aggiornamento informazioni sul tragitto in fermata	7,7	-
Presenza e aggiornamento e leggibilità d'informazioni su orario	7,3	7,9
Puntualità delle corse	7,2	8,5
Durata dello spostamento	8,1	8
Competenza dei dipendenti	7	-
Sicurezza contro incidenti (condotta di guida, sicurezza a bordo)	7,1	7,9
Disponibilità dei dipendenti (personale viaggiante, biglietteria)	7,2	8
Disponibilità dei dipendenti delle biglietterie ATB Point e autostazione	7,5	-
Capacità dell'azienda di comunicare, informare e sensibilizzare	7,4	7,1
Capacità di rispondere alle richieste sul servizio/reclami/informazioni	7,3	6,9
Aspetto del personale (utilizzo divisa aziendale)	7,5	8,4
Frequenza controlli dei titoli di viaggio da parte dei verificatori	7,7	6,1
Comfort dei mezzi	8	7,3
Climatizzazione / riscaldamento dei mezzi	7,7	7,4
Affollamento dei mezzi / spazio a bordo	7,4	5,5
Pulizia dei mezzi	7,6	6,7
Pulizia delle fermate	7,2	6,1
Funzionamento strumenti operativi e di supporto a bordo (validatrici, video, pedane disabili...)	7,5	7,8
Rumore/vibrazioni a bordo mezzo	7	7,1
Sicurezza a bordo (furti, molestie, ecc.)	7,7	7,4
Impegno e rispetto dell'ambiente	7,4	7,5

## DIGITALIZZAZIONE

	u.m.	2019	2020	2021
Biglietti acquistati tramite app	n.	55.617	32.298	59.009
Biglietti fisici acquistati	n.	4.145.650	1.592.064	2.439.851
Tessere virtuali attive per il bike sharing	n.	147	278	605
Abbonamenti rinnovati con APP e ATB@home	n.	4.039	3.771	4.596
Nuove tessere autobus emesse (B-card)	n.	526	789	1.012
Totale abbonamenti	n.	79.167	44.428	49.510
Download dell'App ATB	n.	19.718	13.573	28.146
N° biglietti venduti con EMV	n.	-	-	165.392

## Capitolo 4. Responsabilità verso le risorse umane

### INFORMATIVA GENERALE

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.

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

Tipo di contratto	2019		2020		2021	
	M	F	M	F	M	F
Determinato	22	3	18	2	8	2
Indeterminato	347	39	349	43	352	45
<b>Totale per genere</b>	<b>369</b>	<b>42</b>	<b>367</b>	<b>45</b>	<b>360</b>	<b>47</b>
<b>Totale</b>	<b>411</b>		<b>412</b>		<b>407</b>	

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

Dipendenti Full time e Part time	2019		2020		2021	
	M	F	M	F	M	F
Full time	358	35	349	39	348	40
Part time	12	7	18	6	12	7
<b>Totale per genere</b>	<b>369</b>	<b>42</b>	<b>367</b>	<b>45</b>	<b>360</b>	<b>47</b>
<b>Totale</b>	<b>411</b>		<b>412</b>		<b>407</b>	

GRI 102-8 Totale forza lavoro, per genere

Totale forza lavoro	2019		2020		2021	
	M	F	M	F	M	F
Dipendenti	369	42	367	45	360	47
Stagisti (università)	1	0	0	0	0	0
Tirocinio alternanza scuola lavoro	8	0	2	0	2	0
Somministrati	0	4	0	6	0	5
<b>Totale per genere</b>	<b>378</b>	<b>46</b>	<b>369</b>	<b>51</b>	<b>362</b>	<b>52</b>
<b>Totale</b>	<b>424</b>		<b>420</b>		<b>414</b>	

### OCCUPAZIONE

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

Assunzioni	2019		2020		2021	
	M	F	M	F	M	F
<30	4	1	3	2	2	1
30-50	24	3	15	0	20	3
>50	3	0	5	0	5	0
<b>Totale per genere</b>	<b>31</b>	<b>4</b>	<b>23</b>	<b>2</b>	<b>27</b>	<b>4</b>
<b>Totale</b>	<b>35</b>		<b>25</b>		<b>31</b>	

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

Tasso di turnover in entrata	2019		2020		2021	
	M	F	M	F	M	F
<30	29%	100%	18%	100%	0%	0%
30-50	11%	9%	8%	0%	5%	1%
>50	2%	0%	3%	0%	1%	0%
<b>Totale per genere</b>	<b>8%</b>	<b>10%</b>	<b>6%</b>	<b>4%</b>	<b>7%</b>	<b>1%</b>
<b>Totale</b>	<b>8%</b>		<b>6%</b>		<b>8%</b>	

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

Cessazioni	2019		2020		2021	
	M	F	M	F	M	F
<30	0	0	0	0	2	0
30-50	13	0	7	0	8	0
>50	15	2	18	0	15	1
<b>Totale per genere</b>	<b>28</b>	<b>2</b>	<b>25</b>	<b>0</b>	<b>25</b>	<b>1</b>
<b>Totale</b>	<b>30</b>		<b>25</b>		<b>26</b>	

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

Tasso di turnover in uscita	2019		2020		2021	
	M	F	M	F	M	F
<30	0%	0%	0%	0%	0%	0%
30-50	6%	0%	7%	0%	2%	0%
>50	11%	25%	10%	17%	4%	0%
<b>Totale per genere</b>	<b>8%</b>	<b>5%</b>	<b>8%</b>	<b>4%</b>	<b>6%</b>	<b>0%</b>
<b>Totale</b>	<b>7%</b>		<b>7%</b>		<b>6%</b>	

## DIVERSITÀ

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

Diversità negli organi di governo	2019		2020		2021	
	M	F	M	F	M	F
<30	0	0	0	0	0	0
30-50	3	6	6	9	4	9
>50	12	3	9	0	11	0
<b>Totale per genere</b>	<b>15</b>	<b>9</b>	<b>15</b>	<b>9</b>	<b>15</b>	<b>9</b>
<b>Totale</b>	<b>24</b>		<b>24</b>		<b>24</b>	

## Informativa di dettaglio

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

2019	<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	3	2	4	3	7	5	12
Impiegati	0	1	17	21	15	5	32	27	59
Operai	5	0	20	0	18	0	43	0	43
Operatore di esercizio	9	0	176	9	98	0	283	9	292
<b>Totale per genere</b>	<b>14</b>	<b>1</b>	<b>217</b>	<b>33</b>	<b>138</b>	<b>8</b>	<b>369</b>	<b>42</b>	<b>411</b>
<b>Totale per fascia</b>	<b>15</b>		<b>250</b>		<b>146</b>		<b>-</b>		
<b>Totale</b>	<b>411</b>								

2020	<30		30-50		>50		Totale		
	M	F	M	F	M	F	M	F	Totale
Dirigenti	0	0	1	1	2	0	3	1	4
Quadri	0	0	4	4	4	2	8	6	14
Impiegati	0	2	17	18	14	8	31	28	59
Operai	6	0	18	0	19	0	43	0	43
Operatore di esercizio	11	0	153	8	118	2	282	10	292
<b>Totale per genere</b>	<b>17</b>	<b>2</b>	<b>193</b>	<b>31</b>	<b>157</b>	<b>12</b>	<b>367</b>	<b>45</b>	<b>412</b>
<b>Totale per fascia</b>	<b>19</b>		<b>224</b>		<b>169</b>		<b>-</b>		
<b>Totale</b>	<b>412</b>								

2021	<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	5	5	4	2	9	7	16
Impiegati	0	3	17	19	15	7	32	29	61
Operai	5	0	25	0	13	0	43	0	43
Operatore di esercizio	9	0	151	9	111	2	271	11	282
<b>Totale per genere</b>	<b>14</b>	<b>3</b>	<b>199</b>	<b>34</b>	<b>147</b>	<b>11</b>	<b>359</b>	<b>48</b>	<b>407</b>
<b>Totale per fascia</b>	<b>17</b>		<b>233</b>		<b>158</b>		<b>-</b>		
<b>Totale</b>	<b>407</b>								

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

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

2020	<30		30-50		>50		Totale		
	M	F	M	F	M	F	M	F	Totale
Dirigenti	0%	0%	0%	0%	0%	0%	1%	0%	<b>1%</b>
Quadri	0%	0%	1%	1%	1%	0%	2%	1%	<b>3%</b>
Impiegati	0%	0%	4%	4%	3%	2%	8%	7%	<b>14%</b>
Operai	1%	0%	4%	0%	5%	0%	10%	0%	<b>10%</b>
Operatore di esercizio	3%	0%	37%	2%	29%	0%	68%	2%	<b>71%</b>
<b>Totale per genere</b>	<b>4%</b>	<b>0%</b>	<b>47%</b>	<b>8%</b>	<b>38%</b>	<b>3%</b>	<b>89%</b>	<b>11%</b>	<b>100%</b>
<b>Totale per fascia</b>	<b>5%</b>		<b>54%</b>		<b>41%</b>		<b>-</b>		

2021	<30		30-50		>50		Totale		
	M	F	M	F	M	F	M	F	Totale
Dirigenti	0%	0%	0%	0%	1%	0%	1%	0%	<b>1%</b>
Quadri	0%	0%	1%	1%	1%	0%	2%	2%	<b>4%</b>
Impiegati	0%	1%	4%	5%	4%	2%	8%	7%	<b>15%</b>
Operai	1%	0%	6%	0%	3%	0%	11%	0%	<b>11%</b>
Operatore di esercizio	2%	0%	37%	2%	27%	0%	66%	3%	<b>69%</b>
<b>Totale per genere</b>	<b>3%</b>	<b>1%</b>	<b>49%</b>	<b>8%</b>	<b>36%</b>	<b>3%</b>	<b>88%</b>	<b>12%</b>	<b>100%</b>
<b>Totale per fascia</b>	<b>4%</b>		<b>57%</b>		<b>39%</b>		<b>-</b>		

## Informativa di dettaglio

GRI 405-1 Dipendenti appartenenti a categorie protette

Categorie protette	2019		2020		2021	
	M	F	M	F	M	F
<30	0	0	0	0	0	0
30-50	0	0	0	0	0	0
>50	3	0	3	0	1	0
<b>Totale per genere</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>
<b>Totale</b>	<b>3</b>		<b>3</b>		<b>1</b>	

## SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO

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

Dipendenti	2019	2020	2021
Infortuni	10	15	25
Di cui contagi da Covid	-	1	9
Infortuni in itinere	4	3	2
Tasso di infortuni	2,5	3,7	6,1
<b>Ore lavorate complessive</b>	<b>813.938</b>	<b>815.973</b>	<b>818.319</b>

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

### ENERGIA

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.

GRI 302-1 Consumi energetici aggregati

Consumi di combustibili, rinnovabili e non energetici	u.m.	2019	2020	2021
Gas metano per riscaldamento infrastrutture	m3	232.708	268.370	253.445
Gas metano per alimentazione mezzi	m3	1.130.117	1.043.157	1.262.703
Consumo di Gas metano	GJ	53.695	51.674	59.736
Gasolio per alimentazione autobus	litri	1.410.173	1.212.651	1.255.262
	GJ	1.256	1.080	1.118
Consumi energetici	u.m.	2019	2020	2021
Energia elettrica per infrastrutture	kWh	3.219.066 <sup>*18</sup>	3.059.171	3.228.677
Energia elettrica per alimentazione funicolari	kWh	233.274	184.231	217.887
Energia elettrica per ricarica autobus elettrici	kWh	765.911	759.465	707.065
Energia elettrica per alimentazione tram	kWh	2.668.168	2.596.405	2.719.822
Energia elettrica consumata	GJ	24.791	23.757	24.744

<sup>\*18</sup> Dato 2019 modificato rispetto alla precedente edizione del Bilancio di Sostenibilità per un affinamento nella metodologia di calcolo del dato.

I consumi di energia elettrica dei tram per l'anno 2019, 2020 e 2021 e dei 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.	2019	2020	2021
Da acquedotto	m3	22.272	13.399	15.598

## Informativa di dettaglio

### EMISSIONI

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

<b>Emissioni di gas a effetto serra</b>	<b>u.m.</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>
<b>Emissioni Scope 1 - da consumi di carburante interni all'organizzazione</b>	<b>tCO<sub>2</sub>e</b>	<b>6.481</b>	<b>5.862</b>	<b>6.381</b>
di cui da riscaldamento a gas metano	tCO <sub>2</sub>	460	532	503
di cui da autobus a gas metano	tCO <sub>2</sub> e	2.232	2.070	2.504
di cui da autobus a gasolio	tCO <sub>2</sub> e	3.789	3.259	3.374
<b>Emissioni Scope 2 - da energia elettrica acquistata</b>	<b>tCO<sub>2</sub></b>	<b>2.472*</b>	<b>1.857</b>	<b>1.846</b>
di cui per infrastrutture	tCO <sub>2</sub>	1.156	861	867
di cui per alimentazione funicolari	tCO <sub>2</sub>	84	52	59
di cui per alimentazione autobus elettrici	tCO <sub>2</sub>	275	214	190
di cui per alimentazione tram	tCO <sub>2</sub>	958	731	731
<b>Totale Emissioni (Scope 1 e Scope 2)</b>	<b>tCO<sub>2</sub>e</b>	<b>8.953</b>	<b>7.719</b>	<b>8.227</b>

Per i consumi di gas metano il dato è calcolato sulla base di fattori emissivi da ISPRA parametri standard nazionali 2021.

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 ISPRA "Fattori di emissione atmosferici di gas a effetto serra nel settore elettrico nazionale e nei principali Paesi Europei" nelle edizioni 2020 e 2021. Si veda tabella "Fattori di emissione della produzione elettrica, produzione di calore e dei consumi elettrici" pag 82 (per l'edizione 2020) e pag. 97 (per l'edizione 2021).

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

Inquinanti in atmosfera	Motori a gasolio			Motori a metano		
	2019	2020	2021	2019	2020	2021
CO [kg]	5.343	4.593	4.408	2.614	398	591
VOC [kg]	893	868	894	3.217	480	683
Nox [kg]	19.665	16.949	16.503	18.171	1.863	2.773
NMVOG [kg]	749	727	746	59	11	13
Benzene [kg]	1	0,5	0,5	-	-	-
NO [kg]	17.317	14.765	14.376	17.444	1.788	2.662
NO2 [kg]	2.348	2.193	2.127	727	75	111
N2O [kg]	78	69	52	-	-	-
NH3 [kg]	9	9	7	-	-	-
PM 2,5 [kg]	430	406	395	121	19	29
PM 10 [kg]	553	521	493	223	34	54
PM Exhaust [kg]	318	301	306	28	4	7
SO2 [kg]	15	14	12	-	-	-

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
<b>GRI 102 - INFORMAZIONI GENERALI</b>			
<b>PROFILO DELL'ORGANIZZAZIONE</b>			
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	
<b>STRATEGIA</b>			
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	
<b>ETICA E INTEGRITÀ</b>			
102-16	Valori, principi, standard e norme di comportamento	Cap. 1; Cap. 2	
<b>GOVERNANCE</b>			
102-18	Struttura di governo dell'organizzazione	Cap. 1	

GRI Standard	Indicatori	Riferimento nel testo	Commenti
<b>STAKEHOLDER ENGAGEMENT</b>			
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	
<b>PRATICHE DI REPORTING</b>			
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		Le modifiche apportate sono segnalate con apposite note in calce
102-49	Modifiche significative rispetto al precedente periodo di rendicontazione		Non vi sono modifiche significative rispetto alle edizioni precedenti
102-50	Periodo di rendicontazione		Biennio 2020-2021
102-51	Data di pubblicazione del bilancio più recente		2019
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

## GRI Content Index

GRI Standard	Indicatori	Riferimento nel testo	Commenti
<b>PRATICHE DI REPORTING</b>			
102-55	Tabella dei contenuti GRI	GRI Content Index	
102-56	Assurance esterna del report		Il presente bilancio non è soggetto ad Assurance
<b>GRI 201 – PERFORMANCE ECONOMICA 2016</b>			
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	
<b>GRI 204 – PRATICHE DI APPROVVIGIONAMENTO 2016</b>			
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	
204-1	Proporzione di spesa verso fornitori locali	Cap. 2; Informativa di dettaglio	
<b>GRI 205 – ANTICORRUZIONE 2016</b>			
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	
<b>GRI 302 – ENERGIA 2016</b>			
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 Standard	Indicatori	Riferimento nel testo	Commenti
<b>GRI 303 – ACQUA E SCARICHI IDRICI 2018</b>			
103-1	Spiegazione degli aspetti materiali e del loro perimetro	Cap. 5	
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	Cap. 5	
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	Cap. 5	
303-1	Interazione con l'acqua come risorsa condivisa	Cap. 5	
303-2	Gestione degli impatti correlati allo scarico di acqua	Cap. 5	
303-3	Prelievo idrico	Cap. 5; Informativa di dettaglio	
<b>GRI 305 – EMISSIONI 2016</b>			
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	
<b>GRI 306 – RIFIUTI 2020</b>			
103-1	Spiegazione degli aspetti materiali e del loro perimetro	Cap. 5	
103-2	La modalità di gestione e le sue componenti	Cap. 5	
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	Cap. 5	
306-1	Produzione di rifiuti e impatti correlati significativi	Cap. 5	
306-2	Gestione degli impatti significativi correlati ai rifiuti	Cap. 5	
306-3	Rifiuti generati	Cap. 5	

## GRI Content Index

GRI Standard	Indicatori	Riferimento nel testo	Commenti
<b>GRI 308 – VALUTAZIONE AMBIENTALE DEI FORNITORI 2016</b>			
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	Cap. 2	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.
<b>GRI 401 – OCCUPAZIONE 2016</b>			
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	
<b>GRI 403 – SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO 2018</b>			
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	Cap.4	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.
<b>GRI 404 – FORMAZIONE E ISTRUZIONE 2016</b>			
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	
<b>GRI 405 – DIVERSITÀ E PARI OPPORTUNITÀ 2016</b>			
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
<b>GRI 413 – COMUNITÀ LOCALI 2016</b>			
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	
<b>GRI 414 – VALUTAZIONE SOCIALE DEI FORNITORI 2016</b>			
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.
<b>SVILUPPO DI UNA MOBILITÀ INTEGRATA</b>			
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	
<b>MIGLIORAMENTO DELLA QUALITÀ DI VITA NEI TERRITORI SERVITI</b>			
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
<b>DIGITALIZZAZIONE</b>			
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	
<b>TRASPORTO PUBBLICO ACCESSIBILE E DI QUALITÀ</b>			
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	
<b>SAFETY &amp; SECURITY IN VIAGGIO</b>			
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	
<b>ECCELLENZA DEL SERVIZIO</b>			
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  
Analisi e assistenza alla redazione: Fieldfisher  
Progetto grafico: 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](http://atb.bergamo.it)