

sintesi del bilancio di sostenibilità





sintesi del bilancio di sostenibilità.24

Indice

Lettera agli stakeholder	4
Chi siamo	6
Strategia, obiettivo e valori	7
Arriva Italia in numeri	8
La nostra storia	8
La visione sostenibile	9
I temi materiali	10
La sostenibilità in numeri (ESG)	12

Questa è la sintesi del Bilancio di Sostenibilità 2024, realizzato facendo riferimento agli standard europei ESRS (pubblicati nell'ambito della Corporate Sustainability Reporting Directive – CSRD) e disponibile sul sito di Arriva Italia al seguente QR code:



Lettera agli stakeholder

Gentili stakeholder,

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

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

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

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

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

Il nostro impegno quotidiano è rivolto anche – e soprattutto – ai 49,7 milioni di passeggeri che nel 2024 hanno scelto i nostri servizi. A loro dedichiamo i nostri sforzi per garantire un servizio di qualità, moderno, efficiente

e soprattutto sicuro, in grado, grazie alla costante innovazione digitale, di fornire assistenza continua e di rispondere in modo puntuale alle **esigenze di mobilità delle comunità** che serviamo.

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

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

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

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

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

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

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

Buona lettura.

Angelo Costa Amministratore Delegato Arriva Italia

Chi siamo

Arriva Italia è parte del Gruppo Arriva, uno dei principali operatori europei nel settore della mobilità. Presente nel nostro Paese dal 2002, gestisce servizi di trasporto pubblico locale principalmente nel Nord Italia, in Valle d'Aosta e nelle province di Torino, Brescia, Bergamo, Lecco e Cremona, oltre a collegamenti aeroportuali, servizi di noleggio e granturismo, mobilità per grandi eventi e trasporto per studenti con disabilità e a ridotta mobilità nel Comune di Roma Capitale.

In qualità di holding, Arriva Italia detiene la maggioranza in Arriva Udine e Arriva Veneto e partecipazioni in ASF Autolinee e Trieste Trasporti, contribuendo a garantire una rete di trasporti capillare, efficiente e sostenibile.

aosta.
lecco
bergamo.
brescia
cremona
torino.

.roma

Muoviamo ogni giorno persone e territori, con rispetto per l'ambiente e attenzione alle comunità che serviamo.

Strategia, obiettivo e valori

Strategia



Obiettivo

Indipendentemente da dove operano, se lavorano in un deposito o in un ufficio, o alla guida di un autobus, in Arriva tutte le persone sono unite da un unico scopo:

Mettere in contatto le persone e le comunità in modo sicuro, affidabile e sostenibile, fornendo servizi sempre migliori, ogni giorno.

Mission

Essere il partner principale per il trasporto passeggeri in Europa.

Vision

Contribuire a creare un futuro in cui il trasporto passeggeri sia la scelta migliore.

Valori



Arriva Italia in numeri



49,7 milioni
passeggeri nel 2024



1.478
dipendenti



1.456
veicoli parte della flotta



51,6 milioni
di km*
percorsi dalla flotta



182 milioni di €
di ricavi



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

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

La nostra storia

2023

- Lancio dell'App Arriva My Pay.
- Il Gruppo Arriva viene venduto da Deutsche Bahn a I Squared Capital.
- Pubblicazione del primo Bilancio di Sostenibilità.

2024

- Formalizzazione del passaggio di proprietà tra Deutsche Bahn e I Squared Capital.
- Certificazione del Sistema di Gestione per la Responsabilità Sociale in conformità allo standard SA8000.
- Firma del Manifesto della comunicazione non ostile.
- Ottenimento dei primi risultati del progetto europeo LifeH2O Bus, per la riduzione dei consumi idrici dell'organizzazione.

Uno sguardo sul 2025

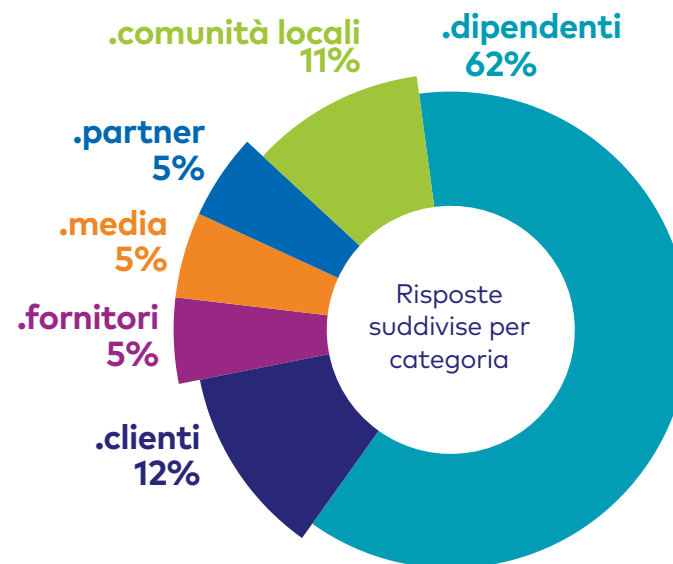
- Febbraio: RINA attesta la conformità del Rapporto di quantificazione delle emissioni di gas serra di Arriva Italia per l'anno 2023 al GHG Protocol Corporate Accounting and Reporting Standard
- Giugno: Arriva Italia è stata premiata dalla regione Valle d'Aosta per il suo impegno per la parità di genere, tra le aziende certificate UNI/PdR 125:2022
- Luglio: fine del progetto Rebreath ed evento di chiusura con la condivisione dei risultati

La visione sostenibile

Il dialogo con gli stakeholder

Per un'azienda come Arriva Italia che fornisce un servizio pubblico è essenziale mantenere una relazione costante e trasparente con tutti quei soggetti che, a vario titolo, sono influenzati dalle sue attività o che viceversa sono in grado di influenzarle.

Per procedere nel percorso di rendicontazione della sostenibilità, il Comitato esecutivo sulla sostenibilità ha confermato la mappatura dei propri stakeholder compiuta l'anno scorso che aveva individuato un pool di rappresentanti "esperti" per ciascuna categoria che sono stati coinvolti nell'analisi di materialità.



I 68 stakeholder individuati e coinvolti sono tutti prossimi all'azienda e con essi Arriva Italia intrattiene relazioni durante tutto l'anno attraverso canali di comunicazione e coinvolgimento dedicati.

I temi materiali di Arriva Italia

Arriva Italia nel 2024 ha scelto di consolidare l'analisi di materialità condotta l'anno precedente, approfondendo l'esercizio di materialità finanziaria.

pillar esg ambiente

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

pillar esg social

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

I temi rilevanti emersi, riportati in queste tabelle, sono il risultato di una valutazione degli impatti, rischi e opportunità più rilevanti per l'azienda

pillar esg social

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

pillar esg governance

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

La sostenibilità in numeri

Environment

Energia

622,8 TJ
consumi energetici

0,001 MWh/Euro
indice di intensità energetica

Emissioni

Emissioni CO ₂	tCO ₂ eq	%	Dettaglio Scope3	tCO ₂ eq	%
Scope 1	41.137,6	64,6	Cat. 1 Beni e servizi acquistati	10.992,8	50,4
Scope 2*	705,9	1,1	Cat. 3 Attività legate ai combustibili e all'energia (non incluse in Scope 1 o 2)	9.252,0	42,4
Scope 3	21.822	34,3	Cat. 6 Viaggi di lavoro	64,0	0,3
Totale	63.665,6	100%	Cat. 7 Pendolarismo dei dipendenti	1.513,3	6,9

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

Prelievi idrici

25,4 mila m³
consumo idrico

0,00016 m³/euro
intensità idrica

Legenda: TJ= Tera Joule tCO₂eq = tonnellate di CO₂ equivalente

Social

 **49,7 mln**
passeggeri
dato ottenuto sulla base dei titoli di viaggio venduti

 **1.478**
dipendenti

92%
assunti con contratto a tempo indeterminato

oltre 15mila
ore di formazione

37
infortuni professionali
tasso: 14,6%

 **99,6%**
degli utenti è soddisfatto del servizio con un voto medio di 7,9*

* Dati riferiti alla campagna di Customer Satisfaction condotta nei territori di Aosta, Bergamo, Brescia, Lecco e Torino. I dati sulla valutazione del servizio nel territorio di Cremona sono in linea con questi risultati.

 **6 aree territoriali con più di 80 siti**
con presenza di personale, impianti e biglietterie

Sede Centrale a
Milano

Arriva Italia, grazie a una presenza capillare sui territori, connette comunità e zone remote.



Governance



182 milioni di €
di ricavi

0 casi
di corruzione



Certificazioni

UNI EN ISO 14001:2015

UNI ISO 45001:2023

UNI EN CEI ISO 50001:2018

UNI ISO 39001:2016

UNI EN 13816:2002

UNI EN ISO 9001:2015

**SA8000 - Certificazione
Social Accountability 8000**
in materia di responsabilità sociale

novità 2025

Certificazione UNI/PdR 125:2022
che attesta il sistema di gestione
per la parità di genere di Arriva Italia



Policy

Arriva Italia rende disponibili al pubblico
le principali politiche aziendali:

Politica di Responsabilità Sociale

Codice Etico e Modello 231

Codice di condotta per i Business Partner

Privacy policy



Etica
Compliance
integrità



Privacy
policy e
informative



LinkedIn
www.linkedin.com/company/arriva-italia



Instagram
www.instagram.com/arriva_italia

