

bilancio di sostenibilità

 arriva udine

.24



bilancio di sostenibilità

 arriva udine

24





arriva udine

GREEN BUS
100% ELETTRICO

Ministero delle infrastrutture
e dei trasporti

TRASPORTO PUBBLICO LOCALE
REGIONE AUTONOMA
FRIULI VENEZIA GIULIA

Acquisito con risorse a valere sul finanziamento del MIT
Decreto Ministeriale n. 315 del 2 agosto 2021



sommario

Lettera agli stakeholder	6
Nota metodologica	7
01. Identità e visione sostenibile	11
Chi siamo	12
La Corporate Governance	12
Analisi di Doppia Materialità	15
Impatti, rischi e opportunità	17
Il dialogo con gli stakeholder	18
Principali policies di Gruppo	18
02. L'impegno per l'ambiente	21
Cambiamenti Climatici [ESRS E1]	22
Risorse idriche e marine [ESRS E3]	26
03. Le persone al centro	31
Le persone di Arriva Udine: forza lavoro propria [ESRS S1]	32
Lavoratori nella catena del valore [ESRS S2]	38
Comunità interessate [ESRS S3]	38
Consumatori e utilizzatori finali [ESRS S4]	40
04. Il pilastro della Governance	45
Condotta delle Imprese [ESRS G1]	46



Lettera agli stakeholder

Gentili stakeholder,

Siamo lieti di condividere con voi la seconda edizione del nostro Bilancio di Sostenibilità, un documento che racconta i risultati raggiunti nel 2024 e conferma la volontà di proseguire con determinazione, trasparenza e responsabilità il percorso avviato lo scorso anno, all'insegna di una mobilità sempre più sostenibile e attenta al territorio e alla comunità che serviamo.

Il 2024 è stato un anno di consolidamento e crescita: abbiamo mantenuto una solida performance economico-finanziaria e proseguito nell'allineamento alla strategia di sostenibilità con la capogruppo Arriva Italia. In Friuli-Venezia Giulia, il lavoro condiviso con la struttura regionale e le altre aziende che costituiscono il Consorzio TPL FVG ci ha permesso di rafforzare l'offerta di trasporto pubblico e avanzare nella transizione verso un sistema di trasporti più efficiente anche in termini di minori emissioni di gas serra ("greenhouse gases", GHG).

Il nostro impegno ambientale si è tradotto in risultati concreti ed anche nel 2024 abbiamo proseguito nel miglioramento dell'efficienza energetica e nella gestione responsabile delle risorse, contribuendo a ridurre gli impatti ambientali sul territorio.

Il valore sociale del nostro lavoro si misura nella capacità di mettere le persone al centro, dentro e fuori l'azienda. Nel 2024 abbiamo continuato a promuovere politiche di inclusione, parità di genere e benessere, investendo con costanza nella formazione, nella sicurezza e nella crescita professionale di tutte le nostre persone. L'ottenimento della certificazione UNI PdR 125:2022 rappresenta un traguardo importante di questo percorso, che rafforza la volontà di rendere l'ambiente di lavoro sempre più equo, accogliente e partecipativo.

Il nostro impegno quotidiano è rivolto anche, e soprattutto, ai passeggeri che ogni giorno scelgono i nostri servizi. A loro dedichiamo l'attenzione e la cura che ci guidano nel garantire un trasporto pubblico più moderno, efficiente e sicuro, capace di rispondere quanto più possibile alle esigenze del nostro territorio, con il quale il forte legame è rilevabile anche in termini di distribuzione di valore.

Ispirati dal percorso avviato da Arriva Italia, che ha scelto di redigere il proprio Bilancio di Sostenibilità in conformità agli European Sustainability Reporting Standards (ESRS), pur non essendo ancora formalmente soggetti agli obblighi previsti dal D.Lgs. 125/2024, che recepisce la Direttiva CSRD, abbiamo seguito questa direzione, adottando in modo volontario un approccio strutturato e orientato agli standard europei di rendicontazione. Abbiamo elaborato l'analisi di doppia materialità, confermando i temi prioritari già individuati e integrandoli con impatti, rischi e opportunità specifici del contesto territoriale in cui operiamo. Questo lavoro ci ha permesso di individuare con maggiore chiarezza le aree di impatto più rilevanti per orientare le nostre azioni verso obiettivi concreti, condivisi e misurabili.

Questo Bilancio è il racconto di un anno di lavoro condiviso, di obiettivi raggiunti e di nuove sfide da affrontare insieme: un percorso che guarda avanti, verso una mobilità sempre più sostenibile, innovativa e vicina alle esigenze di cittadini e comunità.

Buona lettura.

Angelo Costa

Presidente di Arriva Udine

Nota Metodologica

Basi per la preparazione del Report

Il Bilancio di Sostenibilità 2024 di Arriva Udine offre una visione chiara delle attività e degli impegni aziendali, mettendo in evidenza i risultati raggiunti nella gestione responsabile e l'attenzione verso ambiente, persone e comunità locali. Il documento testimonia l'impegno nel generare valore condiviso e nel rispondere alle sfide della mobilità sostenibile, considerando i fattori che incidono sulle performance e sulle valutazioni degli stakeholder.

Per l'anno fiscale 2024 (1° gennaio – 31 dicembre), Arriva Udine, pur non essendo obbligata ai sensi del D.Lgs. 125 del 6 settembre 2024, che ha recepito la Corporate Sustainability Reporting Directive (anche nota come CSRD), ha redatto la propria Rendicontazione di Sostenibilità ispirandosi alle richieste degli "European Sustainability Reporting Standards" (ESRS), condividendo la scelta dell'azionista di maggioranza Arriva Italia.

Il perimetro della Rendicontazione di Sostenibilità coincide con quello del Bilancio d'Esercizio e coinvolge unicamente Arriva Udine SpA.

La Rendicontazione di Sostenibilità viene pubblicata con cadenza annuale, a partire dal fiscal year 2023.

Gli impatti, i rischi e le opportunità (anche IRO) riportati nella presente rendicontazione di sostenibilità sono stati identificati tramite un lavoro di adattamento dell'analisi di doppia materialità condotta da Arriva Italia. Gli IRO sono stati rivisti alla luce del contesto specifico in cui opera Arriva Udine, votati e riassunti nella tabella presentata nel paragrafo Analisi di Doppia Materialità.

Per maggiori dettagli sul processo di scelta dei temi materiali, si rimanda alla sezione "ESRS 2 IRO-1 | Descrizione del processo per individuare e valutare gli impatti, i rischi e le opportunità rilevanti" del Bilancio di Sostenibilità di Arriva Italia.

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

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

Nota metodologica sul calcolo delle emissioni di gas a effetto serra

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

- ▶ Per la maggior parte delle voci legate ai consumi energetici (combustibili fossili e HVO), sono stati utilizzati i conversion factors 2024 per utenti avanzati pubblicati dal Dipartimento per la Sicurezza Energetica e Net Zero (UK Government) sul sito greenhouse.gas.reporting.gov.uk.
- ▶ Per i veicoli in dotazione a uso promiscuo aziendale e per gli autobus utilizzati dai fornitori per lo svolgimento delle attività TPL e noleggi affidate da Arriva sono stati adottati i fattori di emissione nazionali pubblicati da ISPRA attraverso la Banca dati emissioni ISPRA - REF. 2022, con riferimento ai fogli specifici aggiornati al 27/05/2025 (pubblicazione 07/05/2025).
- ▶ Per gli autobus elettrici sono stati adottati i fattori di emissione nazionali pubblicati da ISPRA attraverso la Banca dati emissioni ISPRA - REF. 2022, con riferimento ai fogli specifici aggiornati al 27/05/2025.

- ▶ I fattori di emissione Well-to-Tank (WTT) adottati derivano da conversion factors 2024 per utenti avanzati pubblicati dal Dipartimento per la Sicurezza Energetica e Net Zero (UK Government) sul sito [greenhouse gas reporting gov.uk](https://greenhouse.gasreporting.gov.uk).
- ▶ I calcoli relativi ai viaggi di lavoro e gli spostamenti dei dipendenti casa-lavoro fanno riferimento alla categoria omonima contenuta nei GHG conversion factors 2024 – sezione business travel, pubblicati dal Dipartimento per la Sicurezza Energetica e Net Zero (UK Government) sul sito [greenhouse gas reporting gov.uk](https://greenhouse.gasreporting.gov.uk).





01.

 arriva udine

Identità e visione sostenibile

Chi siamo

Identità aziendale

Arriva Udine, fino al 2020 sotto il nome di SAF, è presente in Friuli-Venezia Giulia dagli anni Novanta e fornisce servizi di trasporto pubblico locale nella regione, oltre a servizi di noleggio, scuolabus e mobilità per grandi eventi. La quota di maggioranza dell'azienda è detenuta da Arriva Italia, holding italiana del Gruppo Arriva, tra i principali operatori europei nel settore della mobilità, in particolare nel trasporto passeggeri.

Arriva Udine fa inoltre parte di TPL FVG Scarl, la società consortile che dall'11 giugno 2020 gestisce in Friuli-Venezia Giulia il servizio di trasporto pubblico locale urbano ed extraurbano su gomma, il trasporto marittimo e la linea tranviaria Trieste-Opicina.

La storia

Arriva Udine nasce nel 1995 dall'unione di cinque aziende di trasporto del territorio, con il nome di SAF.

Alla fine degli anni Novanta, unitamente all'azienda pubblica ATM di proprietà del Comune di Udine, costituisce un'associazione temporanea d'impresa per partecipare alla gara per l'affidamento del servizio di trasporto pubblico locale sul territorio della Provincia di Udine.

Nel 2004 entra a far parte del Gruppo Arriva plc, uno dei principali operatori europei del settore.

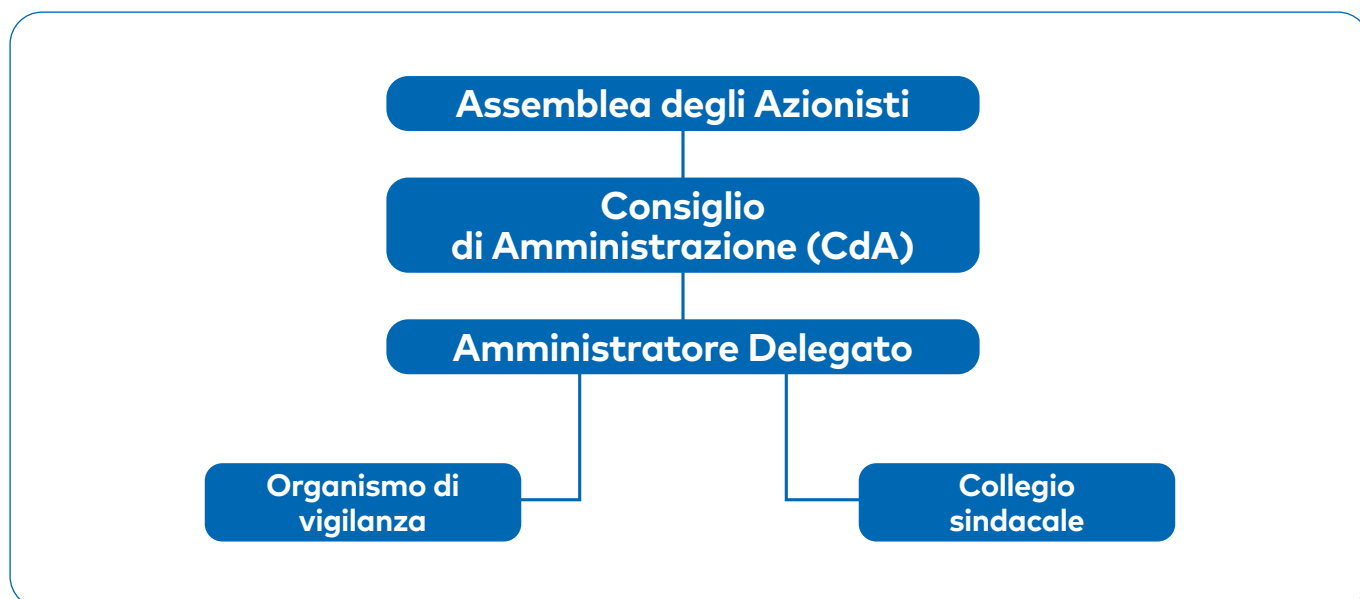
Nel settembre 2020 assume la nuova denominazione Arriva Udine SpA.

La mission

L'azienda focalizza i propri servizi sulla mobilità delle persone, con l'obiettivo di trasformare i trasporti pubblici nella scelta preferita per viaggiare. Consapevole di offrire un servizio essenziale estremamente importante per collegare le persone e i luoghi della regione in cui opera, Arriva Udine punta a essere ancora più connessa, offrendo servizi tecnologici all'avanguardia, motivando i dipendenti a dare il meglio e consolidando relazioni positive sia con i clienti sia con i partner.

La Corporate Governance

Il sistema di governance di Arriva Udine è così articolato:



Azionisti

Arriva Udine SpA è una Società per Azioni a capitale prevalentemente privato, essendo controllata da Arriva Italia Srl che detiene la maggioranza del suo capitale ed esercita attività di direzione e coordinamento ai sensi dell'art. 2497 e segg. del Codice civile. Sono presenti partecipazioni pubbliche minoritarie e non di controllo.

Il capitale sociale, pari a € 14.000.000, risulta così suddiviso fra i diversi azionisti:

ARRIVA Italia Srl	60,05 %
Comune di Udine	21,02 %
Friulia SpA	8,31 %
ATAP SpA	6,38 %
APT SpA	3,20 %
Comuni ex Provincia di Gorizia	1,04 %

Assemblea degli azionisti

L'Assemblea degli azionisti ha i seguenti compiti:

- ▶ approva il bilancio;
- ▶ nomina e revoca gli amministratori; nomina i sindaci e il presidente del collegio sindacale e, quando previsto, il soggetto incaricato di effettuare la revisione legale dei conti;
- ▶ determina il compenso degli amministratori e dei sindaci;
- ▶ delibera sulla responsabilità degli amministratori e dei sindaci;
- ▶ delibera sugli altri oggetti attribuiti dalla legge alla competenza dell'assemblea.

Consiglio di Amministrazione

Il CdA è costituito da 5 componenti, nominati dall'Assemblea ordinaria degli Azionisti in data 30 aprile 2024 e in carica fino all'approvazione del Bilancio al 31 dicembre 2026:

Presidente: **Angelo Costa**

Vicepresidente: **Daniela Perissutti**

Amministratore Delegato: **Diego Regazzo**

Consigliere: **Aniello Semplice**

Consigliere: **Roberta Terpin**

Le funzioni del CdA

Il Consiglio di Amministrazione è investito dei più ampi poteri per la gestione ordinaria e straordinaria della Società.

Il Consiglio sceglie fra i suoi membri il Presidente se questi non è nominato dall'assemblea. Può anche eleggere, ove lo ritenga opportuno, un vicepresidente.

Il Presidente convoca il Consiglio di Amministrazione, ne fissa l'ordine del giorno, ne coordina i lavori e provvede affinché adeguate informazioni sulle materie iscritte all'ordine del giorno vengano fornite a tutti i consiglieri.

Nel 2024 il Consiglio di amministrazione si è riunito sette volte con un tasso di partecipazione pari al 91%.

Amministratore Delegato

Il Consiglio di Amministrazione nomina un Amministratore Delegato e determina i limiti della delega ai sensi dell'art. 2381 c.c.

L'Amministratore Delegato ha l'obbligo di riferire al Consiglio di Amministrazione, su base mensile, circa il generale andamento della gestione, la sua prevedibile evoluzione, nonché sulle operazioni di maggior rilievo, per le loro dimensioni o caratteristiche, effettuate dalla Società.

La firma sociale e la rappresentanza legale della Società di fronte ai terzi e in giudizio spettano al Presidente del Consiglio di Amministrazione o al Vicepresidente, nonché, nell'ambito dei poteri ad esso conferiti, all'Amministratore Delegato.

Collegio sindacale

Il Collegio sindacale è composto da 5 membri (3 effettivi e 2 supplenti), nominati dall'Assemblea ordinaria degli Azionisti del 25.05.2022 e in carica fino all'approvazione del Bilancio 2024:

Presidente: **Lucio Romanello**

Sindaco effettivo: **Raffaele Maria Cucchi**

Sindaco effettivo: **Stefano Milanese**

Sindaca Supplente: **Elisa Missio**

Sindaco Supplente: **Michele Petino**

La revisione legale dei conti è esercitata dal Collegio sindacale, integralmente costituito da revisori contabili iscritti nell'apposito registro.

Nei casi di legge o laddove deliberato dall'assemblea, la revisione legale dei conti è esercitata da un revisore contabile o da una società di revisione iscritti nell'apposito registro, nominati e funzionanti a norma di legge.

Nel 2024 il Collegio sindacale si è riunito cinque volte con un tasso di partecipazione pari al 93%.

Organismo di vigilanza ex D.lgs. 231/2001

L'Organismo di Vigilanza è nominato dal Consiglio di Amministrazione ed è composto da tre membri esterni di comprovata esperienza in materia legale, tecnica o contabile e in possesso di requisiti di autonomia, indipendenza, onorabilità e professionalità:

Presidente: **avv. Ezio Zani**

Componente: **avv. Marcello Trabucchi**

Componente: **ing. Marco Del Fabbro**

Ad esso è affidato il compito di vigilare sull'attuazione, il funzionamento, l'efficacia, l'aggiornamento e l'osservanza del Modello ex D.lgs 231/2001.

Nel 2024 l'Organismo di vigilanza si è riunito sette volte con un tasso di partecipazione pari al 100%.

Comitati e gruppi consultivi

Nell'ambito del sistema di governance, inoltre, la Società si avvale sia dei gruppi e comitati consultivi istituiti presso Arriva Italia, che in alcuni casi svolgono attività anche per conto delle altre Società del Gruppo, sia di alcuni comitati e gruppi consultivi costituiti in seno alla stessa Arriva Udine.

Fra questi ultimi fra i quali si segnalano in particolare il comitato che svolge attività di monitoraggio sullo stato del sistema di controllo interno e quello di controllo e programmazione delle azioni correttive richieste e il Comitato per la Parità di genere, al quale sono affidate le attività di coordinamento volte al conseguimento ed al mantenimento della certificazione UNI PdR 125/2022.

Analisi di Doppia Materialità

L'analisi di doppia materialità di Arriva Udine è stata sviluppata in coerenza con il percorso metodologico definito da Arriva Italia, che detiene la quota di maggioranza del capitale sociale e svolge il ruolo di holding italiana del Gruppo Arriva. La metodologia adottata da Arriva Italia costituisce infatti il riferimento per le società controllate, garantendo un approccio omogeneo alla valutazione di impatti, rischi e opportunità, in linea con i principi della Corporate Sustainability Reporting Directive (CSRD) e degli European Sustainability Reporting Standards (ESRS).

Il percorso di Arriva Udine, avviato nel 2023 con la prima analisi di materialità, ha previsto una ricognizione del contesto aziendale, la somministrazione di una survey ai principali stakeholder interni ed esterni e la votazione dei principali impatti economici, ambientali e sociali legati alle attività dell'azienda. I risultati sono stati coerenti con quelli ottenuti da Arriva Italia, confermando la rilevanza dei medesimi temi materiali e la solidità dell'approccio metodologico adottato.

Nel 2024, Arriva Udine ha rivisto ulteriormente la propria analisi, integrandola con considerazioni sugli aspetti finanziari, adattandola al contesto operativo e agli obiettivi strategici locali.

Le sezioni successive illustrano i risultati per ciascun pilastro ESG (ambientale, sociale e di governance), in relazione ai principali stakeholder e agli standard tematici di riferimento.

pillar esg ambiente							
topic ESRS	sub-topic	sub-sub-topic	impatto negativo (potenziale)	impatto negativo (attuale)	impatto positivo (potenziale)	impatto positivo (attuale)	rischio opportunità
E1 Cambiamenti Climatici	Adattamento ai cambiamenti climatici		⊙				€ €
	Mitigazione dei cambiamenti climatici			⊙			€ €
	Energia		⊙	⊙			€ €
E3 Acque e risorse marine	Acqua	Prelievo di acqua	⊙				€

S pillar esg
social

topic ESRS	sub-topic	sub-sub-topic	impatto negativo (potenziale)	impatto negativo (attuale)	impatto positivo (potenziale)	impatto positivo (attuale)	rischio	opportunità
S1 Forza lavoro propria	Condizioni lavorative	Impiego sicuro		⊙				€
		Orario di lavoro		⊙			€	€
		Salari adeguati				⊙	€	€
		Equilibrio vita-lavoro		⊙			€	€
		Salute e sicurezza		⊙		⊙		€
		Formazione e sviluppo delle competenze				⊙		€
	Pari trattamento e opportunità per tutti	Misure contro la violenza e le molestie sul posto di lavoro			⊙	⊙		€
	Altri diritti legati al lavoro	Lavoro forzato	⊙					€
		Privacy	⊙				€	
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	⊙				€	
	Inclusione sociale dei consumatori e/o degli utenti finali	Accesso a prodotti e servizi				⊙		€

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

Impatti, rischi e opportunità

L'analisi di impatti, rischi e opportunità rappresenta per Arriva Udine uno strumento essenziale per comprendere in che modo le proprie attività generano valore economico, sociale e ambientale nel tempo.

Sul piano ambientale, gli impatti più significativi riguardano il cambiamento climatico e la gestione responsabile delle risorse idriche. L'attenzione è rivolta alla riduzione delle emissioni e al miglioramento dell'efficienza energetica, alla mitigazione e all'adattamento agli eventi meteorologici intensi, nonché alla gestione sostenibile dell'acqua impiegata per il lavaggio e la manutenzione dei mezzi. Accanto ai potenziali rischi legati all'aumento dei costi energetici o alla qualità delle acque di scarico, emergono anche opportunità rilevanti connesse all'efficientamento dei consumi, all'adozione di tecnologie innovative e all'accesso a incentivi e finanziamenti per la mobilità sostenibile.

Sul piano sociale, Arriva Udine riconosce il valore centrale delle persone e delle comunità con cui opera. Gli impatti più rilevanti riguardano la qualità delle condizioni di lavoro, la sicurezza e la formazione del personale, la parità di trattamento e l'inclusione. L'azienda promuove un ambiente di lavoro sicuro e collaborativo, attento al benessere e all'equilibrio tra vita professionale e personale, estendendo i propri principi di responsabilità anche ai lavoratori della catena del valore. Allo stesso tempo, Arriva Udine contribuisce allo sviluppo socio-economico del territorio e al benessere delle comunità locali, garantendo un servizio pubblico sempre più accessibile e inclusivo per tutti, anche attraverso il progressivo adeguamento dei mezzi e delle infrastrutture per le persone con disabilità o mobilità ridotta. Le opportunità emergono dal rafforzamento del dialogo con gli stakeholder e dalla diffusione di una cultura aziendale improntata a sicurezza, equità e rispetto, che consolida la fiducia della collettività e la reputazione dell'azienda come operatore responsabile.

Sul piano della governance, Arriva Udine adotta un modello fondato su etica, trasparenza e responsabilità, in coerenza con le policy di Gruppo e con il Codice Etico aziendale. L'impegno si traduce nella tutela dei whistleblowers, nella gestione corretta dei rapporti con i fornitori e nel miglioramento continuo dei processi interni, a garanzia di una condotta aziendale solida e affidabile.

Nel suo complesso, l'analisi di impatti, rischi e opportunità conferma l'impegno di Arriva Udine nel coniugare la qualità del servizio pubblico con la creazione di valore sostenibile per il territorio, le persone e gli stakeholder.

Il dialogo con gli stakeholder

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

La tabella seguente sintetizza le principali categorie di stakeholder e i canali di engagement utilizzati da Arriva Udine, di concerto con il Consorzio TPL FVG:

Categoria	Strumento di comunicazione
 Cliente/partner principale (TPL FVG)	interlocuzioni ufficiali sia con i direttori delle sedi locali che con la Direzione
 Clienti (passeggeri)	siti; newsletter; social; materiale a bordo; app; customer service; sistemi di infomobilità
 Dipendenti	intranet; bacheca per autisti; comunicazioni specifiche (ordini di servizio etc)
 Media	comunicati stampa; articoli a firma; incontri con giornalisti; interviste; conferenze stampa/presentazioni
 Comunità Locali	stampa; contatto diretto
 Fornitori (costruttori bus; fornitori carburante; subappaltatori; altri)	comunicazione istituzionale

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

Principali policies di Gruppo

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

Per ciascuna politica sono previste iniziative di sensibilizzazione e comunicazione interna rivolte al personale e, in alcuni casi, agli stakeholder esterni. Le politiche più rilevanti per specifiche aree di rischio sono accompagnate da attività formative dedicate. Le politiche sono rese disponibili su richiesta del personale, via mail o in formato cartaceo presso la sede dell'azienda.

Di seguito l'elenco delle Politiche di Gruppo adottate anche da Arriva Udine per garantire una corretta gestione dei temi di sostenibilità e compliance:

Policy	Funzione
Sistema Integrato di Gestione per la Qualità, l'Ambiente, la Sicurezza	garantisce miglioramento continuo e conformità normativa attraverso un sistema certificato ISO su qualità, ambiente, sicurezza, energia e servizi di trasporto.
Codice Etico e Modello 231	previene comportamenti illeciti e promuove legalità, trasparenza e rispetto della persona, con vigilanza affidata all'OdV.
Policy dei Contratti del Gruppo	definisce regole e procedure standard per la gestione dei contratti, riducendo rischi legali e finanziari.
Policy in materia di Comunicazione e Relazioni Esterne	regola comunicazioni interne ed esterne assicurando trasparenza, neutralità politica e tutela della reputazione.
Politica Anticorruzione	disciplina regali, donazioni e sponsorizzazioni per prevenire fenomeni corruttivi e garantire correttezza fiscale.
Codice di condotta per i Business Partner	stabilisce requisiti etici e sostenibili per fornitori e partner.
Politica delle Risorse Umane, Politica per la parità di genere, Politica sul rispetto dei Diritti Umani	promuovono inclusione, sviluppo professionale, valorizzazione dei talenti e rispetto dei diritti umani attraverso politiche di reclutamento, formazione e welfare.
Privacy Policy	assicura trattamento lecito e sicuro dei dati personali, in linea con GDPR e Codice Privacy, con ruolo attivo del DPO.
Politica in materia di Conflitti di interesse, Policy in materia di impegni esterni con i Pubblici Ufficiali, Policy relativa a consulenze e contratti con Amministratori e Persone Politicamente Esposte (PEP)	prevengono interferenze tra interessi personali e aziendali, con particolare attenzione a chi riveste incarichi pubblici.
Policy in materia di leggi sulla Concorrenza	garantisce rispetto delle normative antitrust vietando pratiche anticoncorrenziali.
Policy in materia di Approvvigionamenti	stabilisce criteri equi e trasparenti per la selezione dei fornitori, promuovendo responsabilità nella catena del valore.
Politica di Enterprise Risk Management (ERM)	adotta un approccio strutturato per identificare, valutare e monitorare rischi e opportunità a livello di Gruppo.

02.

L'impegno per l'ambiente

Informazioni ambientali

La strada per la mobilità sostenibile

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

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

Cambiamenti Climatici [ESRS E1]

Impatti, rischi e opportunità rilevanti

Il cambiamento climatico incide sempre più direttamente sulla mobilità urbana e sulla qualità dei servizi di trasporto pubblico. Per Arriva Udine, questo tema rappresenta una priorità ambientale, poiché le attività operative generano impatti legati ai consumi di combustibili fossili e di energia da fonti non rinnovabili. Gli impatti negativi attuali riguardano le emissioni di gas serra e l'aumento dei consumi energetici per la climatizzazione dei mezzi in condizioni climatiche estreme, mentre quelli potenziali sono connessi a eventi meteorologici intensi che possono compromettere infrastrutture, depositi o la continuità del servizio. I rischi associati includono l'aumento dei costi energetici e assicurativi e la necessità di adeguarsi a requisiti ambientali sempre più stringenti, mentre le opportunità derivano dall'accesso a fondi e incentivi per la mobilità sostenibile e dalla progressiva transizione verso una flotta a basse emissioni.

Sul fronte della mitigazione, Arriva Udine concentra i propri sforzi sulla riduzione delle emissioni di gas serra e sull'efficientamento dei consumi, promuovendo l'adozione di tecnologie più sostenibili e la diffusione di una cultura aziendale orientata alla responsabilità ambientale. Per quanto riguarda l'energia, gli impatti principali derivano dall'utilizzo di fonti non rinnovabili, mentre quelli potenziali sono legati alle sfide dell'elettrificazione dei depositi. Le opportunità riguardano l'efficientamento energetico delle sedi e dei mezzi, la riduzione dei costi operativi e la possibilità di accedere a incentivi e finanziamenti dedicati, con benefici in termini di competitività e resilienza.

Nel complesso, l'analisi di Arriva Udine evidenzia una crescente attenzione agli impatti fisici dei cambiamenti climatici e alle implicazioni operative a livello locale, in linea con la dimensione aziendale e con il contesto territoriale in cui l'azienda opera.

Mobilità sostenibile: una sfida non più rimandabile

La mobilità sostenibile è una sfida sempre più urgente per ridurre emissioni, inquinamento e congestione stradale; un trasporto pubblico moderno e innovativo è fondamentale per ridurre le emissioni di gas serra e migliorare la qualità dell'aria nelle città.

La risposta a questa sfida risiede nell'impegno congiunto di istituzioni, imprese e cittadini. In questo percorso, Arriva Udine contribuisce a promuovere viaggi sempre più sostenibili, anche grazie ad investimenti per il rinnovo della flotta.

Certificazione ambientale

Il sistema di gestione ambientale di Arriva Udine aderisce alla norma UNI EN ISO 14001:2015, dimostrando l'impegno dell'azienda a mitigare l'impatto ambientale delle proprie operazioni. Il sistema di gestione ambientale consente di identificare e gestire al meglio i rischi ambientali, migliorando l'efficienza operativa e riducendo i costi legati all'ambiente.

Certificazione RiVending

Nel 2024 Arriva Udine ha aderito al progetto RiVending, l'iniziativa di economia circolare che promuove il riciclo dei bicchierini e delle palette dei distributori automatici, trasformandoli in nuova plastica pronta per essere riutilizzata.

Grazie a questa partecipazione, l'azienda ha risparmiato 825,15 kg di CO₂ non immessi in atmosfera, secondo lo studio di eAmbiente, contribuendo concretamente alla riduzione dell'impatto ambientale delle proprie attività quotidiane.



Il parco mezzi

La flotta di Arriva Udine è costituita da 435 mezzi così suddivisi in base alla loro alimentazione:

- ▶ 342 mezzi a gasolio
- ▶ 90 mezzi a metano
- ▶ 3 mezzi elettrici

L'età media dei mezzi dell'intera flotta è di 8,84 anni.

Nel 2024 gli autobus di Arriva Udine hanno percorso 16.515.416 km.

Standard di riferimento per la riduzione dell'inquinamento atmosferico

La distribuzione della flotta evidenzia che oltre il 50% degli autobus in servizio è conforme agli standard Euro 6, che garantiscono una sensibile riduzione delle emissioni inquinanti di ossidi di azoto (NOx), SOx e particolato (PM) rispetto alle classi emissive precedenti, a beneficio della qualità dell'aria nei territori serviti. Tuttavia, una quota residuale pari a circa il 4% della flotta complessiva, corrispondente a veicoli Euro 3 ed Euro 4, rappresenta un'area di miglioramento.

I siti sul territorio e i loro consumi

Sebbene i consumi principali di Arriva Udine siano da imputarsi alle operazioni di manutenzione, rifornimento e utilizzo della flotta, l'azienda è impegnata anche a ridurre i consumi e le emissioni delle sedi territoriali e in tutti i siti operativi.

Le principali sedi di Arriva Udine sul territorio sono due:

- **il sito di Udine**, localizzato in via Del Partidor 13, costituisce il polo logistico principale nel quale sono presenti: sede operativa attrezzata con personale di terra (lavaggio, parcheggio, distributore gasolio, officina, uffici, impianto compressione gas metano). L'unità produttiva, inaugurata nel marzo 2010, è costituita da un'area (superficie scoperta 58.714 m²) completamente recintata e pavimentata; in posizione centrale all'ingresso si trova l'edificio portineria con una zona adiacente adibita a parcheggi visitatori e fornitori. La palazzina direzionale è posizionata vicina all'ingresso in modo tale da essere facilmente raggiungibile dal personale e permettere agli operatori che vi lavorano un controllo visivo dell'intera area. Il fabbricato direzionale (superficie coperta pari a 444 m²) è costituito da tre piani, che raccolgono gli uffici gestionali e direzionali, le sale riunioni e gli archivi. I locali officine si sviluppano ai lati del corpo centrale, che ospita gli uffici tecnici e operativi, i servizi per il personale e i magazzini. Essi sono costituiti da due piani fuori terra più lo scantinato.
- **la sede operativa di Tolmezzo** in via Selet 28 - zona artigianale (UD), e risale agli anni Ottanta. È costituita da un'area (superficie scoperta 3.494 m²) completamente recintata e asfaltata, con una zona adibita a parcheggio autobus, una zona attrezzata con distributore di gasolio e impianto di lavaggio e da un ampio capannone (superficie coperta 2.900 m²) adibito ad uffici e officina per la manutenzione dei veicoli.

I siti operativi sono circa 49, tra sedi operative, sedi attrezzate, autorimesse e parcheggi.

Arriva Udine è, inoltre, caratterizzata da una capillare rete di vendita su tutto il territorio. Di seguito il dettaglio delle biglietterie:

Biglietterie per la vendita di titoli di viaggio	Numero
Basic (vendita di soli biglietti a strappo)	496
Active (meccanizzate)	48
Core (Autostazioni)	7
Emettitrici automatiche	7

Consumi di energia e mix energetico

Il consumo complessivo di energia da parte di Arriva Udine, che tiene conto, cioè, sia dei consumi della flotta che delle sedi è pari a 70.998,88 MWh.

Nella tabella che segue sono dettagliati i consumi in base alle fonti di approvvigionamento:

Voce	Voci incluse	udm	Consumo energetico
Consumo di combustibili da petrolio greggio e prodotti petroliferi	Gasolio autotrazione autobus Gasolio autotrazione altri mezzi	MWh	44.164
Consumo di combustibili da gas naturale	Metano autotrazione (CNG) autobus Gas metano riscaldamento	MWh	22.363 942
Consumo di energia elettrica, calore, vapore o raffrescamento da fonti fossili, acquistati o acquisiti	EE autotrazione autobus EE immobili	MWh	1.624,11
Consumo totale di energia da fonti fossili		MWh	69.093,11
Consumo di energia rinnovabile autoprodotta senza ricorrere a combustibili	Pannelli fotovoltaici sul tetto della sede di Udine	MWh	111,77
Consumo totale di energia da fonti rinnovabili		MWh	111,77
Totale consumo energetico		MWh	69.204,88
Altri consumi energetici			
Consumo di combustibili di origine industriale/sintetica	Gas fluorurati autobus R134A Gas fluorurati immobili R410A	kg	725

Come emerge dalla tabella, Arriva Udine **produce energia elettrica attraverso un impianto fotovoltaico** installato sul tetto delle officine della sede di Udine. Esso è collocato a un'altezza di circa 9 m dalla quota strada ed è di tipo grid-connected, collegato alla rete elettrica con una connessione "trifase in bassa tensione". Con una potenza pari a 162 kW, l'impianto potenzialmente può produrre energia annua pari a 175.431,08 kWh, derivante da 720 moduli che occupano una superficie di 1.164,24 m², ed è composto da 3 generatori (inverter).

Nota metodologica: fattori di conversione energetica

I consumi energetici sono espressi in MWh e derivano dalla conversione dei dati di consumo fisico utilizzando fattori di conversione basati sul potere calorifico inferiore (Lower Heating Value), in coerenza con le prassi di rendicontazione della sostenibilità e con gli standard ESRS.

I fattori di conversione adottati sono i seguenti:

- ▶ Gasolio (autotrazione, riscaldamento, macchinari): 0,00998 MWh per litro
- ▶ Metano autotrazione (CNG): 13,89 MWh per tonnellata
- ▶ Gas naturale per riscaldamento: 0,01055 MWh per metro cubo
- ▶ Energia elettrica: 0,001 MWh per kWh

I gas fluorurati (ad esempio R134a e R410A) non sono inclusi nei consumi energetici in quanto non rappresentano un vettore energetico. Tali sostanze sono considerate esclusivamente ai fini del calcolo delle emissioni di gas a effetto serra (Scope 1), sulla base dei rispettivi valori di Global Warming Potential (GWP).

Emissioni totali di CO₂

Di seguito sono riportate le emissioni totali di gas a effetto serra (GHG) generate da Arriva Udine nel 2024, suddivise secondo le categorie Scope 1 e 2 previste dal GHG Protocol. Si precisa che, per il calcolo della CO₂, sono stati considerati anche i gas fluorurati utilizzati per le ricariche degli impianti di condizionamento a servizio degli immobili e degli autobus aziendali.

INVENTARIO GHG PROTOCOL

Emissioni di GHG	ton CO ₂ eq.	%
Scope 1	16.380,74	49,5
Scope 2	16.684,16	50,5
Emissioni totali	33.064,9	100%

I progetti per ridurre l'impatto ambientale della flotta

Arriva Udine partecipa al Programma operativo di rinnovo del parco mezzi TPL del Friuli-Venezia Giulia (PREPM-TPL), approvato nel 2023, che prevede la progressiva sostituzione degli autobus diesel con veicoli a basse emissioni. L'obiettivo è raggiungere entro il 2030 una flotta regionale composta per almeno il 50% da mezzi elettrici, a idrogeno o a gas naturale, supportata dalle necessarie infrastrutture di ricarica e rifornimento. Per Arriva Udine, il Piano, ancorché suscettibile di future modifiche, stabilisce una quota del 55% di autobus ad alimentazione alternativa, pari a oltre 150 nuovi mezzi, con una riduzione stimata delle emissioni di circa 7.200 tonnellate annue di CO₂eq. Il programma si inserisce negli obiettivi del Green Deal e del piano europeo Fit for 55 ed è sostenuto da circa 145 milioni di euro di fondi statali, regionali e risorse del gestore.

Risorse idriche e marine [ESRS E3]

Impatti, rischi e opportunità rilevanti

La gestione della risorsa idrica rappresenta per Arriva Udine un ambito operativo rilevante in particolare per l'utilizzo dell'acqua nei processi di lavaggio e manutenzione dei mezzi. L'impatto principale riguarda il prelievo e l'impiego di acqua mitigato dall'utilizzo di impianti che consentono il recupero e il riutilizzo di una parte significativa delle quantità impiegate.

Gli impatti potenziali derivano dal prelievo per le attività aziendali, che può incidere sulla disponibilità complessiva della risorsa, e dagli scarichi contenenti sostanze residue che, se non adeguatamente trattati, possono compromettere la qualità delle acque di recapito. Le opportunità si concentrano invece nello sviluppo di tecnologie per il potenziamento dei sistemi di riciclo e trattamento, nell'accesso a incentivi per l'efficienza idrica e nel miglioramento della qualità delle acque reflue attraverso soluzioni di monitoraggio più avanzate.

Arriva Udine conferma così un approccio orientato alla prevenzione e al miglioramento continuo, volto a ridurre il consumo di risorse e a rafforzare la gestione sostenibile dell'acqua nelle proprie attività operative.

La risorsa idrica: una gestione attenta all'insegna del recupero

Per Arriva Udine l'acqua è una risorsa importantissima ma anche, purtroppo, limitata e sempre più a rischio a causa di fattori quali inquinamento, sfruttamento eccessivo, alterazioni fisiche degli habitat acquatici e cambiamenti climatici. Come detto, l'azienda, oltre alla sede principale situata in via del Partidor n. 13 a Udine, per ragioni logistiche, possiede diversi depositi e parcheggi dislocati nel territorio di competenza e in 9 di questi sono presenti portali per il lavaggio dei mezzi.

In tutti i siti in cui sono presenti parcheggi all'aperto e impianti tecnologici che utilizzano l'acqua, Arriva Udine è regolarmente titolare di autorizzazioni allo scarico che determinano adempimenti variabili in base al tipo di recettore idrico. Nella maggior parte dei casi è prevista attività di manutenzione ordinaria e straordinaria degli stessi e un piano di autocontrollo che prevede l'esecuzione con frequenza semestrale o annuale di analisi delle acque reflue industriali secondo i parametri previsti dalla normativa vigente D.Lgs. 152/06. I risultati delle analisi effettuate e dei volumi di acque reflue immesse in fognatura vengono poi trasmessi agli enti concedenti per i debiti controlli.

Consumi di acqua

	udm	2024
Consumo idrico	m ³	18.406
Consumo idrico nelle zone a rischio idrico	m ³	0
Consumo idrico in aree ad alto stress idrico	m ³	0
Acqua riciclata e riutilizzata ¹	m ³	0
Acqua immagazzinata	m ³	600
Cambiamenti nello stoccaggio dell'acqua	m ³	0
Prelievi idrici	m ³	18.406
Scarichi idrici ²	m ³	12.346

1 Il dato non risulta quantificabile precisamente, ma l'acqua riciclata ammonta a circa il 40% del totale.

2 Volume delle acque reflue scaricate in fognatura, al netto del quantitativo di acqua di prima pioggia.

Il sistema di lavaggio

Il lavaggio dei mezzi della flotta è senza dubbio l'operazione più impattante in termini di consumi idrici: basti pensare che il quantitativo d'acqua necessario per il lavaggio di un solo pullman si aggira attorno ai 180/200 litri. Arriva Udine utilizza per il lavaggio principalmente le acque meteoriche, che, stoccate in vasche di accumulo, vengono sottoposte ad un trattamento di dissabbiatura e utilizzate per svariati cicli di lavaggio.

Le operazioni vengono svolte all'aperto, in una zona adibita al lavaggio con pavimentazione rialzata e dotata di griglie per la raccolta delle acque di dilavamento; i mezzi vengono lavati senza l'ausilio di detergenti e prodotti chimici. Tutti gli impianti di lavaggio sono a "circuiti chiusi": si reintegra nel sistema solo l'acqua che evapora, si nebulizza o rimane sui mezzi dopo il lavaggio.

Le acque residuali vengono raccolte da una serie di canali perimetrali alle piazzole di lavaggio, convogliate verso degli impianti di trattamento e successivamente immagazzinate in vasche per essere reimpiegate per i lavaggi successivi.

Grazie all'ingegnoso sistema utilizzato per riciclare la maggiore quantità possibile di acqua, il prelievo dall'acquedotto svolge una funzione di reintegro marginale della quota delle vasche di raccolta.

L'impiego massiccio delle acque meteoriche e il sistema di ottimizzazione della risorsa spiegano, altresì, la differenza tra le quantità prelevate ed il valore totale delle acque reflue. Non esiste, peraltro, un sistema di misurazione dell'acqua stoccata nel corso del processo di recupero.





03.

Le persone al centro

Informazioni sociali

Al centro della strategia aziendale e di sostenibilità di Arriva Udine ci sono le **persone**: sia i clienti destinatari dei servizi erogati, i passeggeri che ogni giorno viaggiano con noi, sia le persone che lavorano quotidianamente per renderlo possibile, e fornire servizi di trasporto efficienti e di qualità.

Le persone di Arriva Udine: forza lavoro propria [ESRS S1]

Le persone di Arriva Udine rappresentano il cuore pulsante dell'azienda: autisti, tecnici, personale amministrativo e di supporto che ogni giorno garantiscono il funzionamento del servizio e il legame con la comunità.

Impatti, rischi e opportunità

Per valorizzare il proprio capitale umano, Arriva Udine promuove un ambiente di lavoro sicuro, inclusivo e orientato al benessere delle proprie persone, consapevole che la qualità del servizio pubblico dipende dal coinvolgimento e dalla motivazione del personale. La creazione di lavoro stabile, la formazione continua, il sistema di welfare aziendale favoriscono l'equilibrio tra vita privata e professionale, rafforzando il senso di appartenenza e migliorando la qualità complessiva delle condizioni lavorative.

Il principale impatto di questa strategia è la creazione di occupazione stabile e qualificata e la diffusione di una cultura aziendale fondata su sicurezza, rispetto e valorizzazione delle persone. Tra gli impatti negativi attuali si rilevano le complessità legate ai contratti del trasporto pubblico e all'organizzazione dei turni del personale operativo, che possono incidere sull'equilibrio vita-lavoro. Gli impatti negativi potenziali riguardano invece il rischio di episodi di violenza o molestie sul luogo di lavoro e di possibili violazioni dei dati personali. Tali rischi sono gestiti attraverso il Codice Etico, un sistema di segnalazione anonimo e percorsi di formazione dedicati alla prevenzione e alla tutela delle persone.

Le opportunità riguardano soprattutto il miglioramento del clima aziendale e l'evoluzione verso un'organizzazione più inclusiva e attrattiva, in grado di favorire la retention, promuovere il benessere delle persone e generare un impatto reputazionale positivo sul territorio. Tra i rischi, invece, emergono le difficoltà di reperire nuovi conducenti e la necessità di mantenere un elevato livello di competenze tecniche e relazionali adeguate alle nuove sfide del settore.

Fatti e cifre 2024

Al 31 dicembre 2024 Arriva Udine conta 521 dipendenti, di cui 467 uomini e 54 donne.

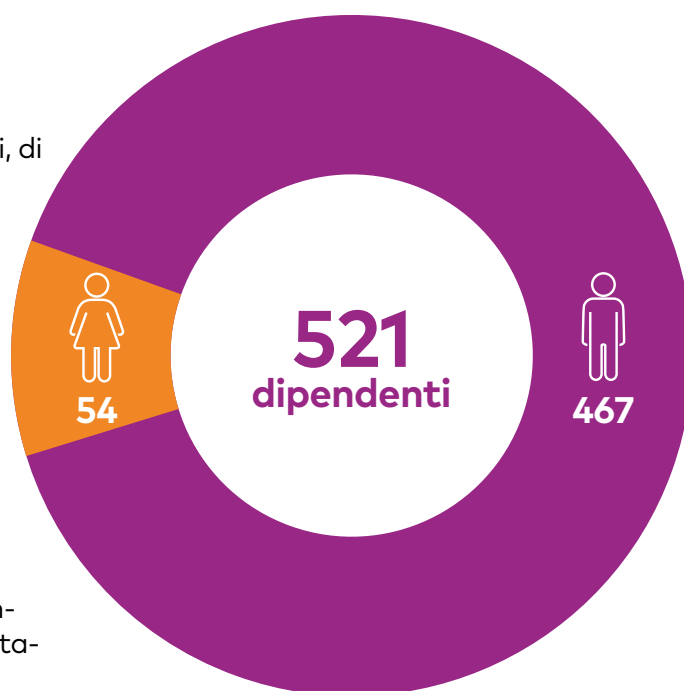
Dipendenti suddivisi per ruolo

Il 100% dei dirigenti e dei quadri è di sesso maschile, così come il 46% degli impiegati e il 6% degli operai.

Il turnover è pari al 9,6%.

Tipologia contrattuale

La grande maggioranza dei dipendenti di Arriva Udine è assunta con contratto a tempo indeterminato, mentre il ricorso a rapporti temporanei è marginale. Nel 2024 l'azienda non ha fatto ricorso a collaboratori esterni con partita IVA o a personale somministrato, confermando la prassi di assumere direttamente la totalità della forza lavoro.



Numero di dipendenti presentati per tipologia contrattuale

	Donne	Uomini
Numero di dipendenti a tempo indeterminato	49	448
Numero di dipendenti a tempo determinato	5	19
Numero di dipendenti con ore non garantite	0	0
Totale	54	467

Il 100% dei dipendenti è coperto da CCNL (Contratti Collettivi Nazionali di Lavoro), in particolare il CCNL Autoferrotranvieri, che garantisce tutele fondamentali come assistenza sanitaria, sostegno in caso di malattia e infortunio, indennità di disoccupazione, maternità e pensionamento.

Il 57% dei dipendenti è iscritto al sindacato.

L'età dei dipendenti

L'analisi della popolazione aziendale mostra una prevalenza di dipendenti oltre i 50 anni, affiancata da una quota significativa nella fascia 30-50 anni e da una componente più giovane che contribuisce al ricambio generazionale.

Numero di dipendenti per fascia d'età

	udm	2024
Meno di 30 anni	n	18
Tra 30 e 50 anni	n	202
Più di 50 anni	n	301
Totale	n	521

Salari adeguati

A conferma del proprio impegno verso l'equità e la valorizzazione delle persone, Arriva Udine garantisce a tutti i dipendenti una retribuzione adeguata, definita in linea con i benchmark di mercato e coerente con il livello di competenze e responsabilità richiesti dai diversi ruoli aziendali. In conformità a quanto previsto dalla Direttiva (UE) 2022/2041 sui salari minimi adeguati, tutti i dipendenti percepiscono almeno il salario minimo tabellare previsto dal CCNL di riferimento, in base al loro inquadramento e alla mansione ricoperta. In coerenza con la normativa nazionale e con gli accordi collettivi, i dipendenti beneficiano inoltre di regolari avanzamenti contrattuali.



I cambiamenti organizzativi vengono definiti internamente sulla base delle norme contrattuali in vigore e organizzati secondo le necessità del collega coinvolto.

Accessibilità

In conformità con la Legge 68/99, Arriva Udine monitora costantemente la presenza di persone con disabilità e appartenenti alle categorie protette. Al 31 dicembre 2024 risultano in forza 4 lavoratori con disabilità e 2 appartenenti ad altre categorie protette, in linea con gli obblighi normativi e l'impegno dell'azienda a favorire l'inclusione.

Congedi

Infine, in conformità alle disposizioni normative e contrattuali, Arriva Udine garantisce ai dipendenti aventi diritto il congedo parentale e familiare. Nel 2024 il 7% del totale dei dipendenti ha usufruito dei congedi familiari

Welfare e benessere

Arriva Udine considera il welfare aziendale un elemento strategico per il benessere delle proprie persone e per favorire l'equilibrio tra vita privata e professionale. Il programma di welfare offre un pacchetto ampio e diversificato di benefit per i dipendenti e le loro famiglie, che comprende rimborsi per l'istruzione (rette scolastiche e universitarie, libri di testo, mense, asili nido), prestazioni sanitarie (visite specialistiche, esami diagnostici), servizi di assistenza a bambini e anziani, attività sportive, viaggi e ulteriori agevolazioni specifiche, tra cui l'abbonamento gratuito al trasporto per i figli a carico.

Dal 2019 è inoltre attivo uno sportello gratuito di ascolto e di supporto psicologico, pensato per favorire il benessere individuale e affrontare situazioni di disagio o stress psicosociale sul luogo di lavoro. Il servizio è garantito nel pieno rispetto della privacy: il rapporto rimane strettamente personale tra dipendente e psicologo, senza alcun accesso da parte dell'azienda alle informazioni sugli utenti o sui contenuti condivisi.

Salute e sicurezza sul lavoro

Per un'azienda come Arriva Udine, che offre un servizio pubblico, la salute e la sicurezza dei lavoratori sono temi materiali: oltre a incidere internamente, possono avere ripercussioni esterne, come dimostra il rischio connesso a un eventuale incidente stradale. Per questo motivo, l'azienda adotta un approccio di miglioramento continuo, volto a ridurre i rischi e a garantire ambienti di lavoro sicuri.

Arriva Udine è certificata secondo la norma UNI ISO 45001:2018 e applica anche gli standard di Salute, Sicurezza e Ambiente definiti da Arriva Group, che si affiancano alle previsioni normative nazionali e quelle definite dallo standard 45001. L'identificazione dei pericoli e la valutazione dei rischi coprono l'intero ambito delle attività aziendali, includendo tutte le mansioni e i luoghi di lavoro in cui operano dipendenti e terze parti.

La gestione del Sistema Salute e Sicurezza lavoro (SSL) coinvolge i Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza (RLS), i medici competenti e i responsabili aziendali. L'esame sistematico di tutti gli aspetti dell'attività lavorativa, riportato nel Documento di Valutazione dei Rischi (DVR), permette di individuare potenziali pericoli, verificare la possibilità di eliminarli o ridurli, e definire misure di prevenzione e protezione adeguate.

L'analisi degli infortuni e in generale dei possibili incidenti che si verificano nel territorio servito da Arriva Udine permette l'individuazione delle cause connesse e di possibili azioni correttive e/o di miglioramento che possono anche comportare la revisione del DVR.

Nel 2024 non si sono verificati decessi né casi di malattie professionali. Sono stati registrati 13 infortuni sul lavoro, che hanno comportato complessivamente 374 giorni persi. Le cause più frequenti sono riconducibili a cadute o scivolamenti in fase di salita o discesa dai mezzi e durante le attività di pulizia.

Due medici collaborano stabilmente con l'azienda, curando la sorveglianza sanitaria e redigendo relazioni annuali sullo stato di salute complessivo dei dipendenti, nel pieno rispetto della privacy individuale.

Un ruolo centrale è attribuito alla formazione, che contribuisce a rafforzare la cultura della sicurezza tra lavoratori, responsabili e management. La formazione generale e specifica è erogata all'avvio del rapporto di lavoro e aggiornata periodicamente, secondo la normativa (D.Lgs. 81/2008 e Accordi Stato-Regioni).

Per i conducenti di linea, ad esempio, il rinnovo quinquennale del CQC³ include ore dedicate alla sicurezza, mentre per manutentori e impiegati sono previste modalità specifiche. Ulteriori corsi vengono organizzati per figure con competenze particolari o incarichi di pronto soccorso e antincendio.

Nel 2024 sono state erogate 324 ore di formazione sulla salute e sicurezza, la maggior parte delle quali rivolte agli autisti/operai.

I canali di comunicazione con i dipendenti

Canali di tutela e whistleblowing

Arriva Udine mette a disposizione dei dipendenti un modulo interno di segnalazione, che consente di comunicare direttamente con l'azienda eventuali criticità legate all'organizzazione del lavoro o alla sicurezza. Le segnalazioni seguono un iter procedurale che le indirizza ai servizi competenti, garantendo tempestività nella gestione e la possibilità di individuare soluzioni mirate.

Accanto a questo strumento, i dipendenti possono inoltre accedere alla piattaforma digitale di Gruppo Integrity Line, prevista dalla normativa sul whistleblowing (D.lgs. 24/2023), che assicura la piena riservatezza e l'anonimato.

Piano Spostamenti Casa-Lavoro

Tra le attività dedicate alla mobilità sostenibile, un ruolo centrale è svolto dalla survey annuale sugli spostamenti casa-lavoro, parte del Piano Spostamenti Casa-Lavoro (PSCL) sviluppato in collaborazione con il Comune di Udine. L'edizione 2024 ha permesso di individuare alcune soluzioni richieste dai dipendenti, come depositi per le biciclette e colonnine elettriche per la ricarica, la cui attuazione è prevista a partire dal 2025.

Un approccio inclusivo

Diversità, inclusione e parità di genere

Dal 2022 Arriva Udine ha adottato la policy Equality, Diversity & Inclusion e ha aderito al Comitato Etico, Diversity & Inclusion di Arriva Italia. Il percorso verso la certificazione UNI/PdR 125:2022 è stato avviato nel 2023 e ha portato, nel 2024, al conseguimento della certificazione, che attesta l'impegno dell'azienda nella promozione della parità di genere e nella riduzione delle disuguaglianze.

L'integrazione della dimensione di genere nel sistema di gestione, la nomina di una figura responsabile e la costituzione di un comitato dedicato hanno rappresentato le premesse organizzative necessarie al raggiungimento di questo traguardo.

Politiche attive

Per dare concretezza agli impegni assunti con la policy Equality, Diversity & Inclusion e con la certificazione UNI/PdR 125:2022, Arriva Udine ha introdotto una serie di politiche e strumenti specificamente dedicati alla promozione della

Diritti umani e sanzioni

L'azienda opera nel pieno rispetto delle normative nazionali e internazionali in materia di diritti umani.

Nel 2024 non sono stati registrati episodi, segnalazioni o ammende in questo ambito.



³ La CQC (Carta di Qualificazione del Conducente) è un'abilitazione professionale obbligatoria per i conducenti che effettuano trasporto di persone o di merci con veicoli per i quali è richiesta la patente di categoria superiore. Introdotta dalla Direttiva europea 2003/59/CE e recepita in Italia dal D.Lgs. 286/2005, la CQC ha lo scopo di migliorare la sicurezza stradale e la qualità del trasporto. Deve essere rinnovata ogni cinque anni tramite corsi di formazione periodica

parità di genere: piani di reclutamento che favoriscono e valorizzano le diversità, anche di genere, in tutti gli ambiti aziendali;

- ▶ procedure di selezione neutrali rispetto al genere;
- ▶ programmi formativi specifici sulla prassi UNI/PdR 125:2022 e su temi di diversità e inclusione, stereotipi e comunicazione inclusiva;
- ▶ monitoraggio costante della parità salariale (gender pay intorno all'1%, principalmente attribuibile a differenze di anzianità) e degli avanzamenti di carriera;
- ▶ strumenti di conciliazione vita-lavoro (smart working, turni flessibili) e supporto a maternità, genitorialità e attività di cura;
- ▶ tolleranza zero verso qualsiasi forma di discriminazione, intimidazione, bullismo o molestia;
- ▶ attenzione alle relazioni e rapporti commerciali privilegiando partner e fornitori impegnati a loro volta sui temi della parità di genere;
- ▶ sostegno a iniziative sul territorio, comprese campagne contro la violenza di genere.

Formazione per l'inclusione

Il ruolo della formazione è parte integrante del percorso avviato da Arriva Udine per favorire il cambiamento culturale e promuovere un ambiente di lavoro inclusivo. Dal 2021 l'azienda ha avviato sessioni dedicate a senior e middle management per aumentare consapevolezza, stimolare il confronto e porre le basi per un'organizzazione più attenta alla valorizzazione delle diversità. Negli anni successivi il programma si è ampliato con cicli di incontri su decostruzione dei pregiudizi, comunicazione inclusiva, gestione dei conflitti e nuovi modelli di leadership.

Nel 2024 il focus è stato dedicato ai temi generali della parità di genere in Italia, come child penalty e le differenze pensionistiche, e ai requisiti specifici della prassi UNI/PdR 125:2022. Accanto a queste azioni interne, Arriva Udine promuove anche iniziative di sensibilizzazione rivolte al territorio, rafforzando la cultura della diversità e dell'inclusione. Molte di queste attività, in particolare quelle dedicate alla disabilità, all'integrazione dei migranti e al sostegno delle comunità fragili, sono approfondite nella sezione dedicata alle comunità. Per quanto riguarda la questione di genere, l'impegno dell'azienda si concentra soprattutto sul sostegno a campagne di sensibilizzazione, come quelle legate al 25 novembre, per la Giornata internazionale per l'eliminazione della violenza sulle donne, e al supporto ad associazioni locali attive sul territorio.

La newsletter interna sui temi D&I, attiva da diversi anni rivolta principalmente a senior e middle management, contribuisce a potenziare la consapevolezza e le competenze su inclusione, ascolto e gestione delle complessità e organizzazione delle risorse.

Il network GAIN

Nella consapevolezza che una maggiore inclusività aziendale generi performances migliori e renda l'azienda più attrattiva verso i giovani talenti, è stato creato il network GAIN (acronimo di Global Arriva Inclusion Network), una comunità di colleghi di tutti i Paesi in cui opera il Gruppo Arriva. È uno spazio sicuro dove condividere esperienze di lavoro in Arriva, fornire feedback alla leadership su qualsiasi sfida si trovi ad affrontare e portare soluzioni e idee creative. È un network aperto a chiunque sia interessato alla diversità e all'inclusione, sia per apportare il proprio contributo per "educare" alla cultura dell'inclusione e identificare aree di miglioramento sia per ascoltare e imparare di più su culture

ed esperienze diverse dalle proprie. Lo scopo di GAIN è quello di coltivare una cultura a cui tutti sentano di appartenere, dove tutti siano rispettati e le differenze celebrate, secondo i seguenti pilastri:

- ▶ Sostenere: dare voce alle diversità nell'organizzazione (alle persone)
- ▶ Educare: aumentare la capacità organizzativa di comprendere l'inclusione
- ▶ Collaborare: condividere le best practices tra le organizzazioni del gruppo
- ▶ Celebrare le differenze e le diversità di questa grande organizzazione.

Formazione

Metriche per lo sviluppo delle competenze

Arriva Udine promuove percorsi di formazione volti a garantire l'aggiornamento delle competenze del personale, con particolare attenzione alla sicurezza sul lavoro e allo sviluppo professionale.

Nel 2024 il numero medio di ore di formazione per dipendente è stato pari a:

- ▶ Donne: 2
- ▶ Uomini: 5

Questi dati riflettono un impegno costante nell'offrire opportunità di crescita e aggiornamento, calibrate sulle esigenze specifiche delle diverse funzioni aziendali.

Per quanto riguarda la formazione tematica, nel corso del 2024 hanno riguardato ambiti strategici per la crescita professionale e la cultura aziendale. In particolare:

- ▶ 48 persone ai corsi di Cyber Security Awareness;
- ▶ 23 persone ai moduli su Standards of Business Conduct, Information Security, Competing Fairly e Financial Crime;
- ▶ 24 persone ai percorsi dedicati alla parità di genere.

Privacy e sicurezza digitale

Arriva Udine ha avviato un percorso strutturato per rafforzare la sicurezza informatica e la protezione dei dati aziendali. Nel 2024 sono state introdotte nuove misure in linea con le policy di Gruppo, tra cui una gestione più sicura delle password e degli accessi, verifiche periodiche sul livello di rischio, aggiornamento delle infrastrutture tecnologiche e utilizzo dell'autenticazione multifattoriale. È stata inoltre potenziata la gestione dei dispositivi aziendali attraverso sistemi di controllo da remoto e sviluppati piani di disaster recovery per garantire continuità operativa.

Le azioni in corso prevedono ulteriori interventi su apparati e sistemi in cloud, in linea con le nuove disposizioni europee (NIS2⁴), a conferma dell'impegno costante dell'azienda nel garantire un ambiente digitale sicuro e resiliente.

⁴ La NIS2 (Direttiva UE 2022/2555) è la normativa europea sulla cybersicurezza che amplia i settori coinvolti e introduce obblighi più stringenti di prevenzione, gestione e segnalazione degli incidenti informatici, con l'obiettivo di innalzare il livello comune di sicurezza delle reti e dei sistemi informativi in tutta l'Unione Europea.

Lavoratori nella catena del valore [ESRS S2]

Impatti, rischi e opportunità rilevanti

Arriva Udine riconosce la responsabilità di tutelare i diritti e le condizioni di lavoro delle persone che operano lungo la propria catena del valore, comprese quelle impiegate da imprese e fornitori che collaborano all'erogazione del servizio. L'azienda promuove principi di equità, sicurezza e rispetto, assicurando che le attività esternalizzate siano gestite in coerenza con i propri standard etici.

Gli impatti positivi riguardano la diffusione di buone pratiche occupazionali e la tutela dei diritti lungo la filiera, grazie alla condivisione del Codice Etico e del Codice di Condotta aziendale. Tra gli impatti negativi potenziali figurano i rischi di infortuni tra il personale esterno e la necessità di garantire un controllo costante sul rispetto delle norme in materia di sicurezza e lavoro.

Le opportunità si concentrano sul rafforzamento della cultura della responsabilità sociale, sulla collaborazione con fornitori qualificati e sull'estensione di pratiche di sostenibilità che contribuiscono a migliorare la reputazione e la continuità operativa del servizio.

Responsabilità sociale nei rapporti con i fornitori

In coerenza con le politiche definite da Arriva Italia e con gli standard del Gruppo, Arriva Udine applica regole chiare per la gestione dei lavoratori presenti nella propria catena del valore, nel rispetto dei principi sanciti dal Codice Etico e dal Codice di Condotta, parte integrante del Modello 231. Questi strumenti fissano i riferimenti in materia di legalità, dignità sul lavoro, salute e sicurezza, non discriminazione e tutela dei diritti umani.

I rapporti con i fornitori vengono gestiti attraverso un sistema strutturato di qualifica, basato sull'albo fornitori e su verifiche documentali che comprendono regolarità contributiva, rispetto della normativa sul lavoro e tutela delle categorie protette. L'iscrizione è subordinata all'accettazione dei codici aziendali e alla condivisione dei relativi principi.

Accanto a questo, Arriva Udine promuove inoltre attività di comunicazione e sensibilizzazione rivolte ai partner, con l'obiettivo di diffondere la cultura della responsabilità sociale e di rafforzare l'allineamento agli standard di sostenibilità adottati dal Gruppo. Eventuali criticità sono affrontate attraverso procedure di segnalazione e rimedio, i cui dettagli sono descritti nel capitolo dedicato alla governance.

Comunità Interessate [ESRS S3]

Impatti, rischi e opportunità

Arriva Udine riconosce il proprio ruolo di attore sociale nel territorio in cui opera, contribuendo al benessere collettivo attraverso un servizio pubblico essenziale per la mobilità e la qualità della vita. Il dialogo costante con istituzioni, stakeholder e comunità locali consente di promuovere una crescita sostenibile e condivisa, rafforzando la fiducia e la prossimità con il territorio.

Gli impatti positivi riguardano il sostegno allo sviluppo socio-economico locale, la creazione di occupazione diretta e indiretta e la realizzazione di iniziative sociali che consolidano il legame con la collettività. Gli impatti negativi potenziali sono legati al rischio di incidenti sul territorio che possano arrecare danni a terzi, con possibili conseguenze di natura reputazionale o sanzionatoria. Tali rischi sono gestiti attraverso programmi di formazione del personale, controlli periodici e piani di miglioramento continuo.

Le opportunità emergono dal rafforzamento della collaborazione con la comunità, dalla promozione della sicurezza dei cittadini e dall'adozione di un modello di gestione orientato alla responsabilità sociale e alla generazione di valore condiviso.

Comunicazione con le comunità

La comunicazione istituzionale rappresenta per Arriva Udine uno strumento essenziale per garantire trasparenza, accessibilità e vicinanza alle comunità servite. Attraverso un approccio multicanale, l'azienda assicura un'informazione chiara e costantemente aggiornata sui servizi di trasporto pubblico e sulle principali novità aziendali.

Oltre al sito corporate arrivaudine.it, Arriva Udine contribuisce attivamente alla comunicazione integrata del Consorzio TPL FVG, di cui fa parte. Il portale tplfvg.it mette a disposizione strumenti digitali come il Travel Planner per pianificare gli spostamenti, la sezione Tempo Reale per monitorare i passaggi degli autobus e la possibilità di acquistare titoli di viaggio online.

Un ruolo centrale è svolto dai sistemi di infomobilità, che permettono di rendere più fruibile il servizio e, allo stesso tempo, veicolare campagne istituzionali:

- ▶ monitor di bordo e di terra con aggiornamenti in tempo reale e avvisi di servizio;
- ▶ paline elettroniche alimentate da pannelli solari, per la visualizzazione dei tempi di attesa;
- ▶ totem informativi touch screen nei principali centri intermodali;
- ▶ App TPL FVG, che integra funzioni di pianificazione viaggio, orari, tempi reali e acquisto biglietti.

La rete di vendita, capillare sul territorio, comprende biglietterie fisiche, emettitrici automatiche e rivendite autorizzate, garantendo un facile accesso ai titoli di viaggio. Accanto agli strumenti digitali, Arriva Udine intrattiene rapporti con i media locali e partecipa a eventi e iniziative pubbliche sul territorio, promuovendo campagne di sensibilizzazione sulla mobilità sostenibile e collaborando con enti locali, istituzioni e realtà associative. In questo modo, l'azienda consolida il proprio ruolo di interlocutore attivo e responsabile, capace di unire il servizio di trasporto quotidiano a un impegno più ampio verso la comunità.

Settimana Europea della Mobilità

Tra le iniziative più rilevanti portate avanti da Arriva Udine nel 2024, in collaborazione con le istituzioni locali, figurano le attività promosse durante la Settimana Europea della Mobilità (16-22 settembre), con l'obiettivo di diffondere soluzioni sostenibili e innovative per trasporto pubblico locale.

Per le classi quarte e quinte delle scuole primarie della città sono stati organizzati tour guidati a bordo di un autobus ecologico di nuova generazione, con partenza dalla scuola e visita al deposito aziendale di via del Partidor. Durante l'esperienza, ai bambini è stato illustrato il funzionamento del trasporto pubblico, l'utilizzo di veicoli ecologici, alimentati a gas naturale a basse emissioni o elettrici a zero emissioni, nonché il funzionamento degli impianti di rifornimento e ricarica presenti in azienda.

In collaborazione con l'Università di Udine, agli studenti iscritti all'Ateneo è stata offerta la possibilità di viaggiare gratuitamente sugli autobus esibendo il tesserino universitario in corso di validità.

Infine, per gli amanti delle due ruote, il 21 settembre è stato attivato un servizio Bicibus sulla tratta Udine – Palmanova – Aquileia – Grado, mentre il 22 settembre, in occasione della Giornata senza auto, la validità del biglietto per il servizio urbano nella città di Udine è stata estesa da un'ora all'intera giornata.

Dialogo e coinvolgimento delle comunità

Anche nel 2024, in continuità con gli anni precedenti, l'azienda ha sostenuto numerose iniziative di inclusione e sensibilizzazione. Tra queste, il progetto avviato nel 2019 con la cooperativa **Medihospes**, che prevede incontri mensili con un centro di accoglienza per richiedenti asilo, per favorire l'integrazione degli ospiti attraverso la formazione all'uso corretto del trasporto pubblico.



Audiobus è un progetto esperienziale multisensoriale ideato da **Zeroldee** nell'ambito del Terminal Festival, in varie edizioni del festival e non solo nel 2024, e realizzato in collaborazione con Arriva Udine. L'evento, svoltosi a giugno 2024 a bordo di un bus urbano in servizio a Udine, è stato rappresentato in modo originale e coinvolgente, con lo scopo di stimolare la riflessione sui pregiudizi, in particolare nell'ambito della disabilità.

Tra le azioni a sostegno alle associazioni del territorio a scopo sociale figura anche il sostegno al "Villaggio Enzo Cainero" della **Fondazione ProgettoAutismo FVG onlus**, progetto di co-housing dedicato ai ragazzi e ragazze con autismo, pensato per favorire l'autonomia in un ambiente protetto.

Per la comunità anziana di Udine, invece, Arriva Udine ha sostenuto il progetto dell'associazione **Auser Volontariato** "Le giornate insieme al mare", realizzato nell'ambito del protocollo "No alla SolitUdine".

Infine, accanto agli impegni già descritti in tema di parità di genere e diversity management, Arriva Udine ha scelto di sostenere concretamente alcune associazioni locali impegnate nella tutela della salute e del benessere delle donne. Tra queste figurano il progetto "Qualità di Vita" dell'**Associazione Nazionale Donne Operate al Seno** del Friuli-Venezia Giulia, che ha offerto supporto alle pazienti oncologiche nel post-operatorio, e l'associazione **Fenice FVG odv**, attiva nella prevenzione e riabilitazione di ragazze e ragazzi con disturbi del comportamento alimentare e delle loro famiglie. Il contributo in particolare è finalizzato a sostenere le attività di formazione e sensibilizzazione all'interno delle scuole secondarie di primo livello.

L(zeroidee)S



Consumatori e utilizzatori finali [ESRS S4]

Impatti, rischi e opportunità

Arriva Udine riconosce il ruolo centrale degli utenti nella creazione di valore sociale e nella costruzione di un rapporto di fiducia con il servizio pubblico. L'impegno dell'azienda si traduce nella tutela della sicurezza dei passeggeri, nella protezione dei dati personali e nella garanzia di un accesso equo e trasparente alle informazioni, elementi essenziali per un servizio affidabile e inclusivo.

Gli impatti positivi derivano dalla capacità di assicurare una comunicazione chiara e accessibile, promuovendo un'esperienza di viaggio confortevole e di qualità per tutti, comprese le persone con disabilità o mobilità ridotta. Gli impatti negativi potenziali sono invece legati al rischio di violazioni dei dati personali o di incidenti che possano compromettere la sicurezza dei passeggeri, con possibili ricadute reputazionali o sanzionatorie. Tali rischi sono gestiti attraverso controlli periodici, formazione specifica del personale e un approccio strutturato alla manutenzione e alla sicurezza.

Le opportunità si concentrano sull'innovazione digitale, sul miglioramento continuo dei canali informativi e sull'ampliamento dell'accessibilità dei servizi, rafforzando la relazione con la comunità e la reputazione di Arriva Udine come operatore responsabile e attento alle esigenze della collettività.

I principali dati 2024

Nel 2024 Arriva Udine ha trasportato oltre 28,28 milioni di passeggeri, di cui 15,03 milioni su linee urbane e 13,25 milioni su linee extraurbane, servendo più di 4.254 fermate sul territorio. L'utenza è composta principalmente da studenti e lavoratori, ma anche da viaggiatori occasionali e turisti. L'azienda dedica particolare attenzione alle persone con disabilità o mobilità ridotta, attraverso politiche tariffarie dedicate e un'ampia accessibilità dei mezzi. Le indagini di customer satisfaction, che nel 2024 hanno coinvolto 2700 utenti, hanno confermato un miglioramento degli indici di qualità percepita.

Monitoraggio e canali di segnalazione

Fra gli obiettivi più importanti di Arriva Udine, occupa un posto centrale la gestione delle segnalazioni dei clienti, considerata un canale fondamentale di comunicazione con l'utenza e uno strumento di miglioramento continuo della qualità del servizio, in integrazione con le indagini di customer satisfaction.

Per raccogliere feedback diretti, l'azienda utilizza diversi strumenti di monitoraggio, tra cui la survey Mystery Client, basata su interviste a bordo, che permette di valutare l'esperienza degli utenti e individuare aree di miglioramento. Accanto a queste attività, Arriva Udine mette a disposizione vari canali per reclami e segnalazioni: form online, moduli cartacei presso gli sportelli, assistenza telefonica, app TPL FVG (con funzioni dedicate e ChatBot), e-mail e Posta Certificata. Tutti i canali confluiscono in un sistema centralizzato che garantisce tracciabilità, riservatezza e rispetto del GDPR (Reg. UR 2016/679), con l'impegno a fornire risposta entro 30 giorni lavorativi.

Nel 2024 sono stati ricevuti 2.337 reclami. L'aumento nell'utilizzo del sistema di segnalazione e la riduzione dei tempi medi di gestione denotano la fiducia degli utenti nei processi aziendali, percepiti come strumenti efficaci per affrontare preoccupazioni o necessità.

Coinvolgimento e ascolto degli utenti

Il coinvolgimento diretto degli utenti è considerato centrale per migliorare l'offerta e gestire gli impatti del servizio.

Nella survey svolta nel 2024, 2700 passeggeri hanno espresso valutazioni su sicurezza, puntualità, accessibilità, comfort e relazione con il personale, contribuendo a definire indicatori di qualità in crescita rispetto agli anni precedenti (si veda la tabella sugli indici NPS e CSI).

Per monitorare la qualità percepita del servizio, Arriva Udine rileva annualmente due indicatori chiave: NPS e CSI. I valori degli ultimi esercizi sono riportati nella tabella seguente:

Indicatore	2024	2023	2022
NPS (Net Promoter Score) ⁵	7,60	7,90	7,50
CSI (Customer Satisfaction Index) ⁶	7,70	7,62	7,48

Sicurezza per gli utenti del servizio

Per ridurre i potenziali impatti negativi sulle comunità, Arriva Udine adotta un approccio integrato alla sicurezza del servizio. Tutti i mezzi sono sottoposti a manutenzione regolare e monitoraggio tecnico, accompagnati da controlli periodici e da procedure di valutazione dei rischi conformi alla norma UNI ISO 45001 e agli standard di Salute, Sicurezza e Ambiente del Gruppo.

5 L'NPS misura la propensione degli utenti a raccomandare il servizio ad altri, su una scala da 0 a 10.

6 Il CSI valuta la soddisfazione complessiva degli utenti in base a diversi aspetti del servizio, come puntualità, sicurezza, accessibilità e comfort.

Politiche tariffarie e agevolazioni

Le politiche tariffarie per il trasporto pubblico locale della Regione Friuli-Venezia Giulia sono definite con delibera regionale e applicate dal Consorzio TPL FVG, di cui Arriva Udine è consorziata. È quindi la Regione a stabilire l'articolazione delle tariffe, gli adeguamenti periodici, eventuali gratuità, agevolazioni e scontistiche.

Per l'area servita è disponibile un'ampia gamma di titoli di viaggio urbani ed extraurbani -corse singole, carnet, abbonamenti settimanali (5 o 7 giorni), mensili, plurimensili e annuali - oltre a formule dedicate al trasporto delle biciclette.

Accanto alle tariffe ordinarie, sono previste specifiche agevolazioni per diverse categorie di utenti, tra cui:

- ▶ Sconto online: riduzione del 5% sugli abbonamenti acquistati tramite canali digitali.
- ▶ Abbonamenti scolastici agevolati: sconto del 50% per studenti under 27 residenti in Friuli-Venezia Giulia che sottoscrivono abbonamenti scolastici con decorrenza dal 1° settembre o dal 1° ottobre (validità 10 mesi).
- ▶ Formula famiglia: per i residenti nella Regione, sconto del 20% sul secondo abbonamento acquistato, 50% sul terzo e 70% sui successivi.
- ▶ Fidelity under 26: sconto del 30% per giovani under 26 residenti in Regione che abbiano sottoscritto un abbonamento di almeno 240 giorni all'anno nei cinque anni precedenti.
- ▶ Sconto over 65: riduzione del 50% sugli abbonamenti semestrali o annuali acquistati dai residenti che abbiano compiuto 65 anni.
- ▶ Agevolazioni ARDIS: sconti tra il 25% e il 30% riservati a studenti iscritti a università o istituti superiori regionali, promossi dall'Agenzia regionale per il diritto allo studio.
- ▶ Agevolazioni per persone con disabilità: tariffa annuale pari all'1,5% della corrispondente tariffa ordinaria, come previsto dall'art. 34 della L.R. 20 agosto 2007, n. 23; nel caso in cui sia necessario un accompagnatore, il costo è raddoppiato.





04.

Il pilastro della Governance

Informazioni sulla Governance

Condotta delle imprese [ESRS G1]

Impatti, rischi e opportunità rilevanti

Arriva Udine adotta un sistema di governance fondato su trasparenza, responsabilità e integrità, in coerenza con le policy di Gruppo e con il Codice Etico aziendale. L'approccio si basa su una gestione etica e consapevole dei processi decisionali, orientata al miglioramento continuo e alla creazione di valore sostenibile.

Con riferimento alla protezione dei whistleblowers, l'impatto positivo riguarda la possibilità di segnalare in modo anonimo comportamenti non conformi, garantendo tutela e riservatezza ai segnalanti. Le opportunità si traducono nel rafforzamento della cultura della legalità e nel miglioramento dell'efficacia organizzativa, attraverso l'attivazione di azioni correttive e preventive.

Gli impatti positivi e le opportunità emergono dal mantenimento di relazioni corrette e trasparenti, che favoriscono affidabilità, continuità e reputazione, consolidando la fiducia lungo l'intera catena di fornitura. Per quanto riguarda i rapporti con i fornitori, invece, gli impatti negativi potenziali derivano dai possibili ritardi nei pagamenti, che possono incidere sull'equilibrio economico delle imprese partner.

Le Politiche di Arriva Udine

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

Arriva Udine riconosce l'importanza di garantire comportamenti coerenti, rispettosi della legge e dei principi di integrità, affidando all'Amministratore Delegato e all'Organismo di Vigilanza il compito di supervisionare e monitorare l'efficacia delle misure adottate. Questo approccio consente di prevenire rischi, valorizzare le persone e rafforzare il rapporto di fiducia con le comunità e le istituzioni del territorio.

Etica e integrità

Il Modello 231 e il Codice Etico

Arriva Udine si è da tempo dotata di un **Modello di Organizzazione Gestione e Controllo (MOGC) ai sensi del D.lgs. n. 231/2001** in tema di responsabilità d'impresa. Il MOGC è composto da una parte generale e una speciale, è stato approvato dal Consiglio di Amministrazione della Società e la verifica della sua efficacia ed attuazione è affidata ad un Organismo di Vigilanza collegiale composto da tre membri esterni ed indipendenti dall'azienda con competenze specifiche rispetto al core business aziendale.

Mediante l'adozione e l'aggiornamento costante di tale Modello, Arriva Udine intende eliminare e/o ridurre al minimo il rischio che siano attuate condotte attive e/o passive costituenti reato da parte di persone che agiscono nell'interesse e/o a vantaggio dell'impresa, con riferimento a quanto previsto dalla normativa e a seguito di un'apposita mappatura delle attività aziendali più rilevanti, anche se non coincidenti con il core business aziendale, ma a supporto dello stesso.

Il Modello include, tra gli allegati, anche l'avvenuta adozione di un **Codice Etico** da parte della Società, contenente i valori, i principi e le linee guida di condotta che caratterizzano l'operare della Società, con invito ad assicurarne l'osservanza da parte di tutti i soggetti che, a qualunque titolo, agiscono nell'interesse e/o a vantaggio dell'azienda.

Scansiona il QR code per leggere il Codice Etico:



Il Codice Etico di Arriva Udine raccoglie l'insieme dei valori che guidano lo svolgimento delle attività aziendali e rappresenta il documento di riferimento per tutti i rapporti con gli stakeholder. Esso definisce gli standard di comportamento nei rapporti con i principali interlocutori.

- ▶ Verso i clienti, correttezza e trasparenza nei rapporti, con l'obiettivo della piena soddisfazione dell'utenza;
- ▶ Verso la Pubblica Amministrazione, rispetto rigoroso delle normative vigenti e dei principi di legalità, con divieto assoluto di influenzare impropriamente le decisioni di esponenti pubblici;
- ▶ Verso i fornitori, gestione dei rapporti improntata a equità e imparzialità, senza favoritismi né discriminazioni, con decisioni di acquisto basate su criteri oggettivi di qualità, costo e conformità normativa.

Il Codice Etico è vincolante per chiunque operi in nome o per conto della Società e costituisce un riferimento essenziale, insieme al Modello 231 e agli Standard Business Conduct di Gruppo, per garantire coerenza, trasparenza e responsabilità in tutte le attività aziendali.

Politica anticorruzione

In linea con le direttive del Gruppo di appartenenza, Arriva Udine si è dotata di una Politica anticorruzione che viene periodicamente revisionata e aggiornata per essere sempre al passo con l'evoluzione legislativa. Infatti, in un'azienda come Arriva Udine, la criminalità finanziaria e, in particolare, la corruzione, può comportare seri rischi finanziari oltre che reputazionali e, per tale ragione, è indispensabile avere una Policy preposta a monitorare e minimizzare un tale rischio.

I riferimenti normativi in materia sono presenti già a livello sovranazionale: in particolare, è in vigore il Bribery Act del 2010, una legge del Parlamento britannico che ha giurisdizione quasi universale.

Nella Policy si pone particolare attenzione ai rischi di corruzione e pagamenti agevolanti. Questi ultimi, nella maggior parte dei Paesi, sono considerate operazioni sospette. In questa categoria possono rientrare, tra gli altri, regali, ospitalità, donazioni di beneficenza, sponsorizzazioni, sovvenzioni. Le politiche aziendali, pertanto, dettano norme, processi, procedure e linee guida precise che regolano tutti questi aspetti in modo da prevenire il più possibile questo genere di reati.

In ogni momento, si possono segnalare anomalie utilizzando appositi canali messi a disposizione dal Gruppo oppure mediante i servizi e le funzioni predisposti a livello locale.

Nel corso del 2024 non si sono registrati episodi di corruzione attiva o passiva: non vi sono state condanne né ammende a carico della Società o dei suoi dipendenti, né sono stati avviati procedimenti legali in merito.

Il Codice di condotta (Standard of Business Conduct)

Accanto al Codice Etico, il Gruppo Arriva, di cui fa parte Arriva Udine, aggiorna annualmente il proprio **Codice di condotta**, nella consapevolezza dell'importanza di mantenere alta l'attenzione sul tema reputazionale e di assicurare comportamenti coerenti e responsabili.

Il documento, disponibile anche in versione sintetica, raccoglie linee guida e vincolanti per tutti i dipendenti e, attraverso specifiche clausole contrattuali, anche per partner e fornitori.

È articolato in capitoli che affrontano i principali ambiti di comportamento, tra cui:

- ▶ Doing the Right Thing: rispettare le leggi, agire secondo le politiche e i valori aziendali
- ▶ Far sentire la propria voce: segnalare senza timore comportamenti scorretti
- ▶ Garantire la salute e la sicurezza di tutti, anche attraverso condivisione di esperienze, informazione e formazione
- ▶ Partecipare al percorso verso la Destination Green, riducendo l'impatto ambientale
- ▶ Tutelare i dati personali e rispettare il GDPR
- ▶ Prevenire la corruzione e i comportamenti illeciti, in linea con la politica di "tolleranza zero", con attenzione ai fornitori e analisi delle proprie condotte
- ▶ Fare e accettare regali secondo regole definite
- ▶ Operare secondo i principi di concorrenza leale
- ▶ Evitare i conflitti di interesse
- ▶ Garantire un luogo di lavoro inclusivo
- ▶ Usare i social media separando nettamente sfera pubblica e privata
- ▶ Utilizzare gli strumenti aziendali con cura, salvaguardando i dati in essi contenuti
- ▶ Tutelare le informazioni in base alla classificazione condivisa a livello di Gruppo
- ▶ Gestire l'attivismo politico, incluso il caso di candidatura a cariche pubbliche, seguendo regole precise
- ▶ Seguire i principi di "approvvigionamento responsabile" nella scelta dei fornitori
- ▶ Tutelare i diritti umani
- ▶ Garantire una contabilità finanziaria accurata

Il Codice di condotta si applica a tutti i dipendenti e, attraverso clausole contrattuali dedicate, anche ai partner e ai fornitori, diventando uno strumento operativo a supporto del Codice Etico e del Modello 231.

L'importanza dell'ingaggio: il Programma Corporate Confidence

Per garantire che tutti i dipendenti siano allineati rispetto ai valori aziendali, Arriva Udine propone a tutti i neoassunti il programma "Corporate Confidence". Il percorso formativo si fonda sulla condivisione del documento di Gruppo che contiene le norme di condotta aziendale (Standard of Business Conduct). Queste norme definiscono la posizione del Gruppo nelle principali aree regolate da policy e fissano gli standard minimi di comportamento che tutti i dipendenti sono tenuti a rispettare.

Le aree presidiate dagli Standards riguardano: Standards of Business Conduct, Competing Fairly, Information Security and Data Protection e Financial Crime. All'interno di esse sono raccolte le principali Policy aziendali, tra cui:

- ▶ Acquisti;
- ▶ Anticorruzione;
- ▶ Antifrode;
- ▶ Antiriciclaggio;
- ▶ Conflitti di interesse;
- ▶ Leggi sulla concorrenza;
- ▶ Relazioni con i pubblici ufficiali.

Per ciascuna di queste politiche, gli Standards illustrano come esse possano concretamente sull'operatività dei dipendenti e forniscono strumenti pratici per agevolarne il rispetto. Il documento si chiude con alcune domande esemplificative che aiutano i lavoratori a valutare la correttezza delle proprie azioni, come ad esempio: "Cosa penserebbero i miei colleghi, manager o familiari?" oppure "Se questa storia finisse su un giornale, come rappresenterebbe me e Arriva Udine?".

Il programma formativo Corporate Confidence si completa con una sessione obbligatoria di 45 minuti. Per i nuovi ingressi in azienda sono previsti quattro moduli formativi su:

- ▶ Codice Etico di Gruppo;
- ▶ concorrenza leale;
- ▶ reati finanziari;
- ▶ sicurezza informatica.

I neoassunti devono completare i corsi entro quattro settimane e superare una valutazione finale con esito minimo dell'80%. Per gli altri dipendenti, invece, sono disponibili annualmente moduli di aggiornamento e pillole formative sempre accessibili sulla piattaforma intranet aziendale.

Infine, al personale di guida è dedicata una formazione specifica, priva di test finale, in considerazione delle difficoltà logistiche che non permettono di sospendere i turni di servizio.

Whistleblowing

Il sistema di Whistleblowing di Arriva Udine si inserisce nel quadro delle azioni introdotte per garantire una gestione etica, trasparente e conforme ai propri valori. Con l'obiettivo di rafforzare tali standard, la società ha implementato una procedura dedicata in linea con le previsioni del D.lgs. n. 24 del 10 marzo 2023, che recepisce la Direttiva (UE) 2019/1937 sulla protezione delle persone che segnalano violazioni del diritto dell'Unione e delle normative nazionali.

A tal fine è stata nominata una figura preposta alla gestione delle segnalazioni interne, a cui è stata erogata formazione specifica. Arriva Udine si è inoltre dotata di una procedura Whistleblowing, di un **modulo per le segnalazioni**, resi disponibili sia sul sito aziendale sia all'interno del sistema di qualità aziendale. Per garantire la massima trasparenza, la pubblicazione della documentazione è stata comunicata ai dipendenti tramite appositi avvisi interni.

I canali previsti per l'invio delle segnalazioni comprendono la corrispondenza cartacea e l'incontro diretto con la funzione incaricata. Come già esplicitato nel capitolo dedicato alle Performance sociali, nel 2024 è stato inoltre introdotto il canale "Integrity Line", che offre ulteriori modalità di segnalazione, anche anonime. Questo strumento, conforme ai principi stabiliti dalla Direttiva europea, è accessibile non solo ai dipendenti di Arriva ma anche a terze parti.

Cyber Security e protezione dei dati

Nel 2024 Arriva Udine ha rafforzato il proprio sistema di sicurezza informatica e protezione dei dati, in linea con le policy di Gruppo e con le nuove disposizioni europee (NIS2). L'obiettivo è quello di garantire un ambiente digitale sicuro e resiliente, riducendo i rischi operativi e assicurando la continuità del servizio.

Tra le principali azioni già realizzate:

- ▶ adeguamento alle policy di Gruppo per la gestione delle password e degli accessi;
- ▶ effettuazione di Vulnerability Assessment settimanali da parte della capogruppo;
- ▶ effettuazione di un Risk Assessment per valutare lo stato generale del livello di rischio;
- ▶ Introduzione di un tool di monitoraggio degli utenti amministrativi con registrazione video delle sessioni e invio di alert configurabili;
- ▶ sostituzione e hardening dei firewall;
- ▶ introduzione dell'autenticazione multifattoriale (MFA) per accessi remoti e server;
- ▶ rinnovo dei dispositivi mobili aziendali con gestione da remoto tramite Intune e MDM;
- ▶ sostituzione di switch e access point con dispositivi managed e segregazione delle reti;
- ▶ piani di Disaster Recovery;
- ▶ introduzione di sistemi XDR, SIEM, PAM e di un Security Operations Center;
- ▶ migrazione del sistema AS400 in ambiente MS SQLServer e ridondanza della connettività Internet.

Tali azioni hanno risposto anche alle richieste della capogruppo per la stipula di una cyber insurance.

Sono inoltre in fase di pianificazione:

- ▶ la messa in sicurezza degli apparati IoT/OT;
- ▶ il monitoraggio dei sistemi critici in cloud (Business Central);
- ▶ l'adeguamento alle nuove disposizioni NIS2.

Attraverso questo percorso, Arriva Udine conferma il proprio impegno a garantire la protezione dei dati e la resilienza digitale, a tutela sia dell'organizzazione che dei propri stakeholder.

La catena di fornitura

Arriva Udine SpA è una società partecipata da amministrazioni pubbliche e società a partecipazione pubblica; la maggioranza delle azioni è detenuta dal socio privato Arriva Italia Srl.

Pur essendo a partecipazione pubblica, la Società non rientra tra i soggetti tenuti all'applicazione della normativa sugli appalti pubblici quale stazione appaltante e ha pertanto disciplinato l'affidamento di lavori, servizi e forniture mediante un proprio Regolamento interno per gli acquisti, che prevede diverse modalità di affidamento in relazione all'importo contrattuale.

Il Regolamento si ispira ai principi europei e nazionali di concorrenza, trasparenza, legalità e correttezza, con l'obiettivo di garantire continuità ed efficienza del servizio, tutelare i fornitori, in particolare le piccole e medie imprese, e contribuire allo sviluppo del territorio.

In linea con la Policy degli approvvigionamenti di Gruppo, la gestione della filiera si fonda su obiettivi condivisi:

- ▶ ottenere qualità, servizi ottimali e costi sostenibili;
- ▶ gestire i rischi lungo la catena di fornitura;
- ▶ trattare i fornitori in modo equo e trasparente;
- ▶ promuovere sinergie d'acquisto e supportare gli obiettivi di sostenibilità aziendale.

In quanto parte del Consorzio TPL FVG Scarl⁷, Arriva Udine beneficia inoltre di accordi e intese commerciali sviluppati a livello regionale.

Nel 2024 il valore complessivo delle forniture è stato pari a 43,2 milioni di euro, di cui il 38% circa affidato ad operatori con sede nella provincia di Udine o nella regione Friuli-Venezia Giulia. Non essendo presenti sul territorio produttori di autobus né soggetti di adeguate dimensioni che commercializzano ricambi e combustibili, voci che rappresentano una parte assai rilevante della spesa complessiva, il dato conferma il forte legame dell'azienda con l'economia locale.

Anche sul fronte delle prassi di pagamento e gestione dei fornitori, Arriva Udine opera in coerenza con la Policy di Gruppo e con il proprio Regolamento interno per gli acquisti, ispirati ai principi di trasparenza, correttezza e legalità. L'affidamento dei contratti e i pagamenti avvengono nel rispetto delle condizioni concordate e con particolare attenzione alle piccole e medie imprese del territorio.

Nel 2024 non sono stati rilevati contenziosi legali relativi a ritardi nei pagamenti. Per rafforzare la trasparenza e il controllo delle procedure di approvvigionamento, Arriva Udine si è dotata di un Albo Fornitori, uno strumento che consente di monitorare in modo sistematico tutti i soggetti con cui la Società intrattiene rapporti di fornitura, inclusi quelli affidati tramite procedure dirette. L'Albo rappresenta un sistema di qualifica e di ranking dei fornitori, volto ad assicurare la regolarità degli adempimenti normativi e contrattuali e la riduzione dei rischi operativi.

Al momento dell'iscrizione, ciascun fornitore è tenuto a presentare una documentazione aggiornata che attesti la regolarità dei propri adempimenti legali e contrattuali, tra cui visura camerale, DURC, polizza assicurativa e dichiarazione relativa all'obbligo di assunzione delle categorie protette (L. 68/99). È inoltre richiesta l'accettazione del Codice Etico aziendale e del Codice di Condotta Arriva per i partner commerciali, insieme alla presentazione delle eventuali certificazioni possedute.

Ogni fornitore, infine, deve prendere visione ed accettare le policy, gli standard del Gruppo Arriva e il MOGC aziendale.

⁷ TPL FVG Scarl è la società consortile che, dall'11 giugno 2020, gestisce il servizio di trasporto pubblico locale urbano ed extraurbano su gomma, il trasporto marittimo e la linea tranviaria Trieste-Opicina sull'intero territorio della Regione Autonoma Friuli-Venezia Giulia.

 arriva udine