

2022

bilancio
di sostenibilità



BILANCIO
DI SOSTENIBILITÀ
2022



Lettera agli stakeholder

(2-22) Il 2022 è stato un anno di svolta per CTM che ha segnato il superamento delle restrizioni legate alla pandemia e la piena ripresa del servizio di trasporto. Nonostante le difficoltà degli anni passati, l'Azienda ha mantenuto le proprie prerogative e ha avviato l'applicazione del Piano Strategico 2022-2024, approvato dall'Assemblea dei Soci nel giugno 2022, che guiderà la crescita di CTM nei prossimi anni.

Il piano strategico si concentra sulla sostenibilità e prevede progetti importanti come l'elettrificazione della flotta che si concluderà nel 2030 con il passaggio dell'intero parco mezzi verso l'elettrico, l'adeguamento degli impianti nel Deposito per la gestione del nuovo parco elettrico, l'utilizzo di risorse rinnovabili per l'alimentazione delle pensiline, la riprogettazione della rete abbinata all'estensione dei servizi in aree non ancora servite.

Il rinnovo della flotta degli autobus ha migliorato l'accessibilità del trasporto pubblico e ridotto le emissioni inquinanti, oltre a ridurre l'anzianità media dei veicoli. Grazie al supporto degli Enti Proprietari e ai finanziamenti del Recovery Fund, nel 2023 l'Azienda inizierà una nuova fase di rinnovo della flotta e della transizione energetica, con l'introduzione di numerosi autobus elettrici.

Già nel 2022 sono stati sostituiti 59 veicoli della flotta con nuovi mezzi: 2 mezzi da 18 metri Diesel EURO VI; 5 mezzi da 18 metri Diesel-Ibridi EURO VI; 31 mezzi da 12 metri Diesel EURO VI; 11 mezzi da 6 metri full-electric a batteria (3 con ricarica plug-in e 8 con pantografo); 10 mezzi da 9 metri Diesel Euro VI.

Nel corso dell'anno sono stati registrati miglioramenti significativi nei parametri ambientali critici, con una riduzione dei consumi ed emissioni derivanti dalla gestione del servizio. In particolare, vorrei sottolineare la riduzione, per il secondo anno consecutivo, dei quantitativi di R134a e di acqua utilizzata (con quest'ultima che aveva subito una forte crescita nel corso dell'anno precedente).

La certificazione del Sistema di Gestione Integrato, ottenuta nel dicembre 2022, comprende le UNI EN ISO 9001:2015, UNI EN ISO 14001:2015 e UNI ISO 45001:2018. È stato un importantissimo risultato che ha permesso di dotarsi di un ulteriore strumento di gestione vista l'elevata complessità aziendale.

CTM ha continuato il suo impegno per l'accessibilità con il servizio porta a porta Amico Bus con il quale ha effettuato 15.000 viaggi di passeggeri con disabilità e, evidenziando l'importanza della sostenibilità sociale, ha partecipato al progetto europeo TRIPS, sviluppando soluzioni innovative per le persone con disabilità. Il progetto TRIPS (TRAnsport Innovation for disabled People needs Satisfaction) ha sviluppato e testato una innovativa metodologia di co-progettazione che mette le persone con disabilità e le loro esigenze al centro dell'intero processo. In particolare, CTM ha testato nuove funzioni destinate alle persone con disabilità motoria e visiva, utilizzate in versione test sull'app aziendale Busfinder.

Nonostante alcuni elementi di criticità come l'aumento dei costi di produzione e le difficoltà nella catena di fornitura, la firma del nuovo Contratto di Servizio con la Regione Autonoma della Sardegna rappresenta un risultato positivo.

Ringrazio insieme al Presidente ed al Consiglio di Amministrazione tutto il nostro personale che, nonostante le difficoltà riscontrate, ha sempre garantito il servizio e la mobilità dei cittadini con grande senso di responsabilità. Grazie a questo impegno la nostra Azienda guarda fiduciosa alle sfide future, lavorando per migliorare la qualità della vita delle persone e garantire una mobilità efficiente, accessibile e sostenibile per le comunità servite.

Il Direttore Generale
Dott. Bruno Useli

1

INTRODUZIONE

8

1.1	Trasporto pubblico e sostenibilità	9
1.2	La sostenibilità nel Trasporto Pubblico Locale in Europa	10
1.3	Obiettivi e motivazioni del Bilancio di Sostenibilità	11

2

CTM S.p.A.: STORIA, VISION, MISSION, STRUTTURA AZIENDALE

12

2.1	Storia, vision, mission, valori	13
2.2	CTM e gli Obiettivi per lo Sviluppo Sostenibile dell'ONU	16
2.3	Le strategie	18
2.4	La corporate governance	25
2.4.1.	Il Consiglio di Amministrazione e gli organismi di vigilanza	25
2.4.2.	La Direzione Generale	26
2.4.3.	Le società controllate e partecipate	27

3

STAKEHOLDER

29

3.1	Stakeholder principali e canali di comunicazione	30
-----	--	----

4

SERVIZI EROGATI

32

4.1	Il business CTM	33
4.2	Il servizio di trasporto pubblico	33
4.2.1.	Mezzi e fermate	36
4.2.2.	Il servizio di trasporto per le persone con disabilità	37
4.3	Sistema tariffario e rete di vendita	40
4.4	Monitoraggio della qualità	42
4.4.1.	Carta della Mobilità	42
4.4.2.	Customer satisfaction	42

4.4.3.	Gestione dei reclami e delle segnalazioni	43
4.5	Comunicazione con la clientela	45
4.5.1.	La comunicazione stampata	45
4.5.2.	La comunicazione sul sito CTM	45
4.5.3.	La comunicazione sui social	45
4.5.4.	La comunicazione sull'App Busfinder	46
4.6	Tutela della privacy	47
4.7	Security: sicurezza a bordo dei veicoli	47

5

ASPETTI ECONOMICI

48

5.1	La performance economica	50
5.2	Investimenti e spese per la sostenibilità	51

6

ASPETTI AMBIENTALI

52

6.1	Aspetti generali	53
6.2	Uso delle risorse	54
6.2.1.	Materiali di consumo	54
6.2.2.	Consumi energetici diretti	54
6.3	Approvvigionamento e scarico delle acque	55
6.4	Emissioni in atmosfera	56
6.4.1.	Emissioni gassose dei bus	56
6.4.2.	Emissioni con impatto sull'ozono ed effetto serra	57
6.5	Rifiuti	58
6.6	Rumore	59

7

RISORSE UMANE E DIRITTI

60

7.1	Caratteristiche e trattamento del personale CTM	61
7.1.1.	Selezione e trattamento economico	61
7.1.2.	Misure a favore dei dipendenti	61
7.2	L'organico CTM	62
7.3	Turnover aziendale e livelli di assenteismo	64
7.4	Sviluppo del personale	65
7.5	Salute e sicurezza	67



INDICE

7.6	Il Sistema di Gestione della Salute e Sicurezza sul Lavoro in CTM	68
7.7	Rapporti sindacali	69



8

COLLETTIVITÀ **70**

8.1	Le iniziative legate al territorio, per il sociale e l'ambiente	71
8.2	Il sostegno alla cultura	71
8.3	La promozione del trasporto pubblico	72
8.3.1.	Le altre iniziative comunicative	73



9

RIFERIMENTI “GRI STANDARDS” **74**

A.1	Indice dei contenuti GRI	75
-----	--------------------------	----

INTRODUZIONE

1.1/

Trasporto pubblico e sostenibilità

Il progressivo allentamento delle restrizioni introdotte per contrastare l'avanzata della pandemia da Covid-19 ha favorito la ripresa dei flussi di traffico, con ovvi impatti sui livelli di congestione e inquinamento. Questo fenomeno ha riportato in primo piano il tema della lotta ai cambiamenti climatici, obiettivo da perseguire anche attraverso la promozione del trasporto pubblico.

La strategia introdotta dall'Unione Europea per ridurre gli impatti del trasporto sul clima, fondata sul miglioramento dell'efficienza dei sistemi di trasporto, sulla promozione della multi-modalità, sulla ricerca di fonti energetiche alternative a basso impatto, sull'utilizzo di veicoli a zero emissioni¹, fa del trasporto pubblico uno dei principali strumenti di contrasto al cambiamento climatico in atto.

La rilevanza del trasporto pubblico è citata esplicitamente anche nel traguardo 11.2 dell'obiettivo 11 dell'“Agenda 2030 per lo Sviluppo Sostenibile”, pubblicata nel 2015 dall'ONU e sottoscritta dai suoi paesi membri (tra cui l'Italia).

**OBIETTIVO 11:**

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

TRAGUARDO:

11.2 - Entro il 2030 garantire a tutti l'accesso a un sistema di trasporti sicuro, conveniente, accessibile e sostenibile, migliorando la sicurezza delle strade, in particolar modo potenziando i trasporti pubblici, con particolare attenzione ai bisogni di coloro che sono più vulnerabili, donne, bambini, persone con invalidità e anziani.

Figura 1 - Trasporto pubblico e sviluppo sostenibile per l'ONU

Sviluppo sostenibile per l'ONU è quello sviluppo che “soddisfa i bisogni del presente senza compromettere la capacità che le generazioni future riescano a soddisfare i propri”². Una definizione in linea con quella data di trasporto sostenibile da parte della Conferenza Europea dei Ministri dei Trasporti nel 2004, secondo cui: “Un sistema di trasporto sostenibile è accessibile, sicuro, eco-compatibile, conveniente”³, evidenziando gli impatti esercitati dai sistemi di trasporto sull'ambiente, sulla società e sul contesto economico delle aree in cui operano.

¹ https://ec.europa.eu/clima/eu-action/transport-emissions_en#road-transport-reducing-co%E2%82%82-emissions-from-vehicles

² Brundtland Commission (BC). *Our Common Future*; Oxford University Press: Oxford, UK, 1987.

³ ECMT. *Assessment and Decision Making for Sustainable Transport*. In *Proceedings of the European Conference of Ministers of Transportation*; Organization of Economic Coordination and Development: Paris, France, 2004.

BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ 2022

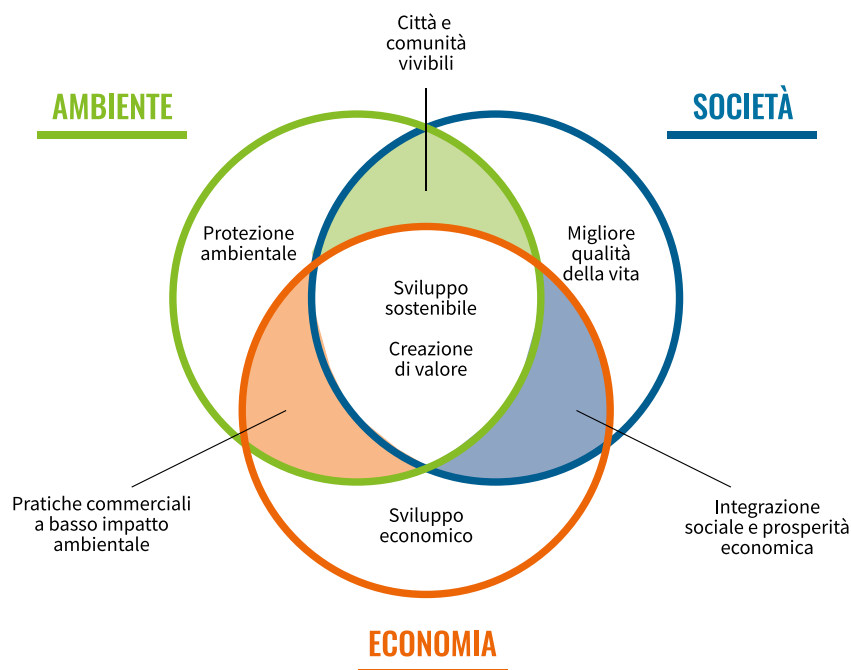


Figura 2 - La mobilità sostenibile

1.2/

La sostenibilità nel Trasporto Pubblico Locale in Europa

Da molti anni assistiamo ad una crescita della sensibilità dei cittadini europei rispetto al tema della sostenibilità delle proprie abitudini di viaggio. Un recente studio della European Investment Bank ha evidenziato come il 64% di questi si dica pronto ad abbandonare l'uso dell'auto privata in favore del trasporto pubblico⁴. Un dato che, seppur inferiore a quello raccolto per la Cina (dove questa percentuale arriva addirittura al 93%), si presenta in costante aumento.

Questa tendenza trova riscontro anche nelle scelte politiche perseguite dall'Unione Europea, che continua a promuovere la transizione del trasporto pubblico europeo verso un modello pienamente sostenibile attraverso numerosi progetti. È utile citare "JIVE"⁵ e "JIVE 2"⁶ lanciati rispettivamente nel 2017 e 2018 per promuovere la commercializzazione su vasta scala di bus a celle combustibili. Al termine dei progetti, previsto entro il 2023, si prevede di impiegare quasi 300 veicoli a celle combustibili in 22 città europee, fornendo importanti indicazioni sullo sviluppo di questo settore. O ancora "Clean Bus Europe Platform"⁷, di cui CTM è partner, iniziativa creata nel 2017 con l'obiettivo primario di sostenere le aziende di trasporto pubblico nella transizione verso un modello più sostenibile.

L'Italia, purtroppo, non figura tra le nazioni leader nella transizione in atto. Ciò nonostante, alcune realtà locali si stanno caratterizzando per una maggiore intraprendenza. È il caso di Brescia Trasporti SpA, con il 90% della flotta composto da bus a gas naturale compresso e solo il 6% con motori a propulsione diesel, o Ravenna, la cui totalità

⁴ 2019-2020 EIB climate survey (2/3)

⁵ <https://www.fuelcellbuses.eu/projects/jive>

⁶ <https://fuelcellbuses.eu/projects/jive-2>

⁷ <https://cleanbusplatform.eu/>

BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ 2022

del parco mezzi è alimentata da gas naturale compresso e con l'obiettivo di avere il 15% di bus elettrici entro il 2024.

Significativi sono anche i risultati raggiunti da GTT Torino, con il 12,7% della flotta composta da bus elettrici e l'obiettivo di raggiungere l'85% di bus elettrici o a gas naturale compresso entro il 2024. A queste aziende si aggiunge anche CTM, che nel corso del 2022 ha proseguito nel percorso di elettrificazione della flotta con l'introduzione di 11 Rampini full electric.

1.3/

Obiettivi e motivazioni del Bilancio di Sostenibilità

Il Bilancio di Sostenibilità di CTM rappresenta lo strumento attraverso il quale l'Azienda comunica, in modo trasparente, informazioni riguardanti le sue performance ambientali, i suoi valori, gli impatti legati alle principali attività, i rischi.

Obiettivo principale del Bilancio è rispondere alle attese dei nostri stakeholder di riferimento, dando evidenza, secondo linee guida riconosciute a livello internazionale, dell'operato in materia di Responsabilità Sociale d'Impresa, tutela e promozione dell'ambiente.

Il presente Bilancio copre l'intero 2022 **(2-3)** e fa riferimento al gruppo CTM, incluse la controllata Parkar Srl e la partecipata ITS Città Metropolitana Scarl, anche in considerazione del ruolo da queste ricoperto nel raggiungimento della mission e vision aziendale di CTM **(2-2)**.

Come per i precedenti Bilanci, il suo contenuto non è stato revisionato da un organismo esterno **(2-5)**. Tuttavia, la gran parte delle statistiche presenti contribuisce al calcolo degli indicatori del Sistema di Gestione Integrato UNI EN ISO 9001:2015, UNI EN ISO 14001:2015, UNI ISO 45001:2018 e della qualità del servizio UNI EN 13816:2002, tutti oggetto di Audit annuale da parte di enti di certificazione indipendenti.

Questo Bilancio contiene riferimenti alle Informative degli Standard GRI del Global Reporting Initiative sui bilanci di sostenibilità, obbligatori per tutti i bilanci redatti seguendo le linee guida GRI e pubblicati dopo il primo gennaio 2023. L'elenco delle Informative utilizzate, la loro breve descrizione e l'indicazione delle pagine nelle quali sono state inserite, sono disponibili nel capitolo 9. A queste si aggiungono ulteriori dati e statistiche non compresi negli Standard GRI ma importanti per una migliore descrizione delle attività realizzate da CTM.

CTM S.P.A.:
STORIA, VISION, MISSION,
STRUTTURA AZIENDALE

2



CTM spa

2.1/

Storia, vision, mission, valori

CTM discende da Società Anonima Tramvie della Sardegna, creata nel 1929 con la fusione tra la Società Tramvie del Campidano (che trasportava merci da alcuni centri del Campidano al porto di Cagliari, da dove venivano poi inviate con il vaporetto verso il mercato continentale) e la Società Tramvie della Sardegna, che aveva la concessione di due linee di trasporto urbano.

Dopo la Seconda guerra mondiale la Società sviluppò i suoi servizi sino a collegare Cagliari con l'hinterland. Fino al 1967 la Società Anonima Tramvie della Sardegna gestì il servizio urbano ed extraurbano nell'area cagliaritano, poi il Comune di Cagliari, la Provincia di Cagliari e il Comune di Quartu Sant'Elena rilevarono la Società costituendo il CTP (Consorzio Trasporti Pubblici) e l'A.C.T. (Azienda Consorziale dei Trasporti).

Nel dicembre del 1996 nacque, dalla trasformazione del Consorzio Trasporti Pubblici C.T.P. e della sua azienda A.C.T., il Consorzio Trasporti e Mobilità, in osservanza alle disposizioni della legge n. 142 del 1990. Infine, nel febbraio del 2001 nacque per trasformazione del C.T.M. (Consorzio Trasporti e Mobilità), ai sensi dell'ex art. 113 lett. e) del Dlgs 267/2000, l'attuale società per azioni CTM S.p.A.

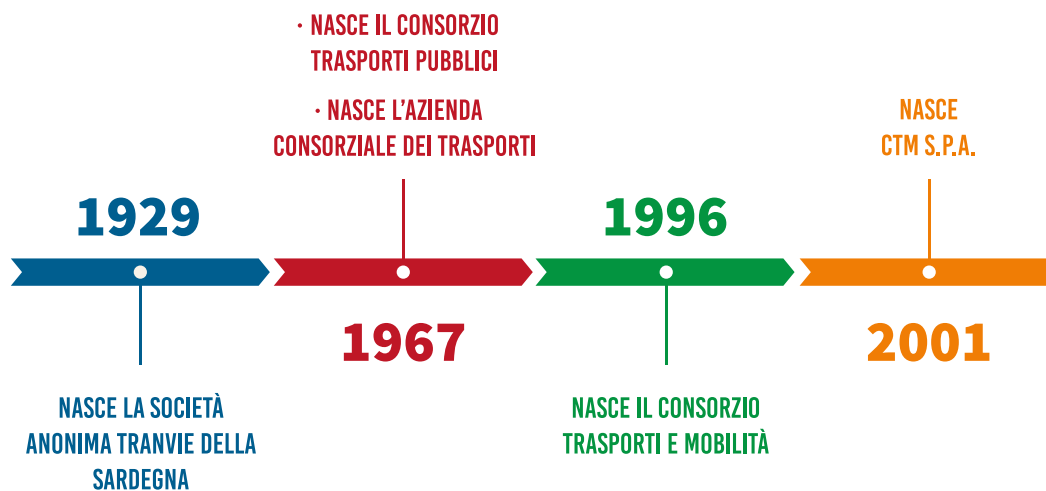


Figura 3 - La nostra storia

Il capitale sociale è fissato in € 24.529.000 interamente versato e suddiviso in 475.000 azioni, di proprietà del Comune di Cagliari per il 67,5%, della Città Metropolitana di Cagliari per il 25%, del Comune di Quartu Sant'Elena per il 7,5%. La sede della Presidenza e della Direzione Generale si trova a Cagliari, in Viale Trieste 159/3, mentre il Deposito, l'Officina e il Magazzino sono siti in Viale Ciusa (2-1).

BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ 2022

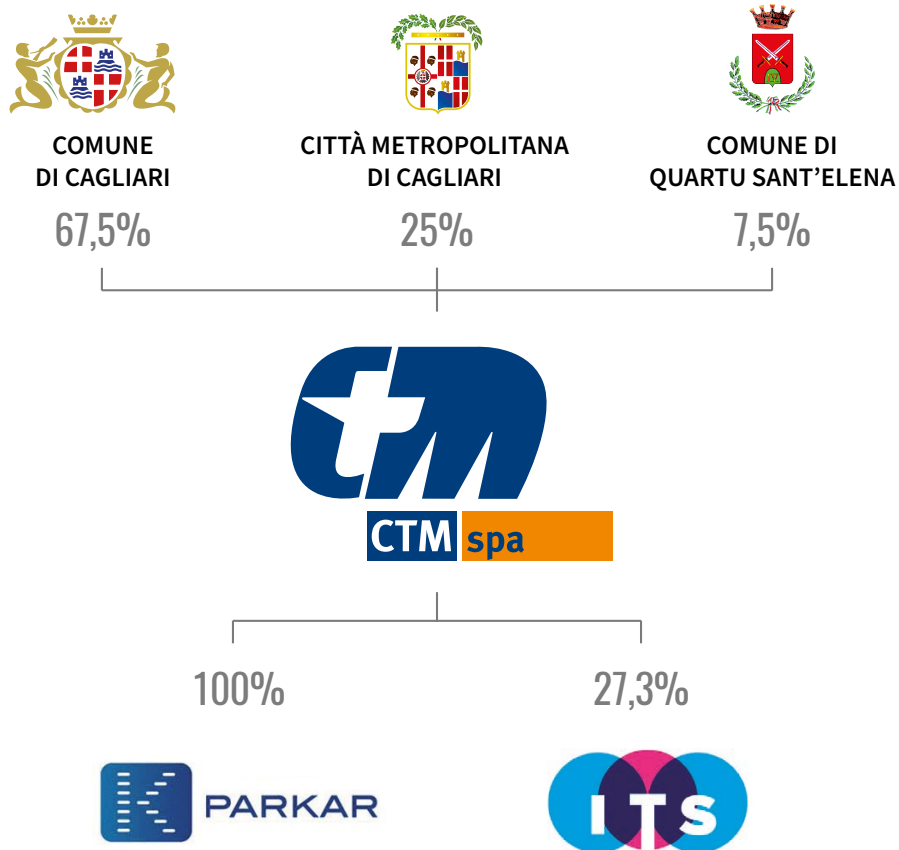


Figura 4- La struttura societaria di CTM

La vision

La vision di CTM, che il CdA condivide con gli azionisti e i principali stakeholder, è la seguente: migliorare la qualità della vita delle persone realizzando un trasporto pubblico sostenibile e garantendo il diritto alla mobilità.

La mission

La mission di CTM, anch'essa condivisa con gli azionisti e i principali stakeholder, è la seguente: essere il vettore di riferimento del TPL nel territorio della Città Metropolitana di Cagliari. Investire per crescere, operando quotidianamente per conseguire i seguenti obiettivi:

- aumento delle quote di mercato;
- ampliamento quantitativo e qualitativo della gamma dei servizi offerti;
- miglioramento del sistema tariffario;
- miglioramento della qualità del servizio;
- potenziamento della propensione ad innovare.

BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ 2022

I valori

L'attività di CTM si svolge nel rispetto dei seguenti valori:

**EGUAGLIANZA
E IMPARZIALITÀ**

CTM si impegna a garantire un uguale trattamento a tutti i clienti, senza distinzione di nazionalità, sesso, lingua, religione e opinioni politiche. Inoltre si impegna a offrire il servizio nel rispetto dei principi e dei criteri di obiettività, giustizia e imparzialità

CONTINUITÀ

CTM si impegna ad assicurare un'erogazione del servizio continua, regolare e senza interruzioni. Si impegna altresì ad adottare, nei casi di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio, tutte le misure necessarie volte ad arrecare ai clienti il minor disagio possibile

PARTECIPAZIONE

CTM si impegna a garantire e favorire la partecipazione dei clienti, al fine di tutelare il loro diritto alla corretta erogazione del servizio. È riconosciuto al cliente il diritto di prospettare osservazioni e formulare suggerimenti. CTM si impegna a rilevare periodicamente il livello di soddisfazione della clientela sul servizio tramite indagini di customer satisfaction

**EFFICIENZA
ED EFFICACIA**

CTM si impegna ad erogare il servizio in modo tale da garantire l'efficienza e l'efficacia dello stesso. A tal fine adotta tutte le misure idonee e necessarie al raggiungimento di tali obiettivi o al miglioramento degli stessi

LIBERTÀ DI SCELTA

CTM garantisce il diritto alla mobilità dei cittadini, assumendo iniziative atte a facilitare la libertà di scelta tra più soluzioni modali

RISPETTO DELL'AMBIENTE

CTM si impegna a promuovere tutte quelle iniziative e progetti volti a diminuire l'impatto ambientale, ovvero a ridurre le emissioni inquinanti dei mezzi

TRASPARENZA

CTM si impegna a garantire la trasparenza della sua gestione e dei livelli di servizio offerto

Figura 5 - I nostri valori

Con riferimento al principio della Trasparenza è importante segnalare che nell'aprile 2022 è stato approvato dal Consiglio di Amministrazione il "Piano triennale di prevenzione della corruzione e della trasparenza" pensato per ridurre le opportunità di fenomeni corruttivi in CTM, incrementare la capacità di individuare fatti di corruzione, migliorare i livelli di trasparenza amministrativa ed integrità nell'esercizio delle attività di CTM.

2.2/

CTM e gli Obiettivi per lo Sviluppo Sostenibile dell'ONU

Gli Obiettivi per lo Sviluppo Sostenibile, pubblicati dall'ONU nel 2015 e sottoscritti dai suoi 193 paesi membri, rappresentano l'impegno condiviso a livello mondiale per il raggiungimento di un futuro migliore e più sostenibile, da raggiungersi entro il 2030. I 17 obiettivi e 169 traguardi forniscono "un progetto condiviso per la pace e la prosperità per le persone e il pianeta, ora e nel futuro"⁸.



Figura 6 - I 17 Obiettivi per lo Sviluppo Sostenibile dell'ONU

⁸ <https://sdgs.un.org/goals>

BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ 2022

CTM, nello svolgimento delle proprie attività quotidiane, ma anche nella definizione delle strategie aziendali di breve, medio e lungo periodo, intende fornire un contributo attivo al raggiungimento dei seguenti obiettivi e traguardi:

**Obiettivo 3:**

Assicurare la salute e il benessere per tutti e per tutte le età

Traguardo:

3.6 Entro il 2030, dimezzare il numero globale di morti e feriti a seguito di incidenti stradali

**Obiettivo 5:**

Raggiungere l'uguaglianza di genere ed emancipare tutte le donne e le ragazze

Traguardo:

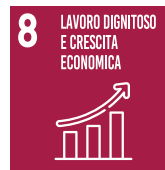
5.1 Porre fine, ovunque, a ogni forma di discriminazione nei confronti di donne e ragazze
5.5 Garantire piena ed effettiva partecipazione femminile e pari opportunità di leadership ad ogni livello decisionale in ambito politico, economico e della vita pubblica

**Obiettivo 7:**

Assicurare a tutti l'accesso a sistemi di energia economici, affidabili, sostenibili e moderni

Traguardo:

7.2 Aumentare considerevolmente entro il 2030 la quota di energie rinnovabili nel consumo totale di energia

**Obiettivo 8:**

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

Traguardo:

8.8 Proteggere il diritto al lavoro e promuovere un ambiente lavorativo sano e sicuro per tutti i lavoratori, inclusi gli immigrati, in particolare le donne, e i precari

**Obiettivo 11:**

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

Traguardo:

11.2 Entro il 2030, garantire a tutti l'accesso a un sistema di trasporti sicuro, conveniente, accessibile e sostenibile, migliorando la sicurezza delle strade, in particolare modo potenziando i trasporti pubblici, con particolare attenzione ai bisogni di coloro che sono più vulnerabili, donne, bambini, persone con invalidità e anziani

**Obiettivo 12:**

Garantire modelli sostenibili di produzione e di consumo

Traguardo:

12.5 Entro il 2030, ridurre in modo sostanziale la produzione di rifiuti attraverso la prevenzione, la riduzione, il riciclo e il riutilizzo
12.7 Promuovere pratiche sostenibili in materia di appalti pubblici, in conformità alle politiche e priorità nazionali

**Obiettivo 13:**

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

Traguardo:

13.2 Integrare le misure di cambiamento climatico nelle politiche, strategie e pianificazione nazionali

**Obiettivo 16:**

Promuovere società pacifiche e più inclusive; offrire l'accesso alla giustizia per tutti e creare organismi efficienti, responsabili e inclusivi a tutti i livelli

Traguardo:

16.5 Ridurre sensibilmente la corruzione e gli abusi di potere in tutte le loro forme
16.6 Sviluppare a tutti i livelli istituzioni efficaci, responsabili e trasparenti

Figura 7 - L'impegno di CTM per gli Obiettivi per lo Sviluppo Sostenibile dell'ONU

2.3/

Le strategie

L'approvazione del Piano Strategico 2022-2024 rappresenta un fondamentale punto di svolta per CTM, che ora dispone di uno strumento su cui fondare la propria crescita. Il Piano è fondato su capisaldi quali sostenibilità e innovazione, performance, sicurezza, risorse umane e clienti.

Attraverso il Piano Strategico CTM recepisce quindi le richieste dell'ONU con riferimento all'introduzione di azioni di lotta al cambiamento climatico nelle strategie aziendali.

Nell'ambito della sostenibilità e dell'innovazione le principali riguardano la progressiva elettrificazione della flotta, il rinnovo del deposito, la riduzione dei consumi energetici e l'adeguamento del sistema semaforico intelligente.





	<p>Elettrificazione della flotta</p> <ul style="list-style-type: none"> - Acquisto di 70 mezzi full-electric entro il 2025 - Transizione verso l'elettrico dell'intero parco mezzi entro il 2030
	<p>Nuove infrastrutture per la gestione del parco</p> <ul style="list-style-type: none"> - Rinnovo del deposito di Viale Ciusa e adeguamento al nuovo parco elettrico - Installazione di box per ricarica lenta e stazioni di ricarica veloce
	<p>Riduzione dell'impatto ambientale</p> <ul style="list-style-type: none"> - Rinnovo dei LED di uffici, infopoint e deposito - Installazione di nuove pensiline con illuminazione LED alimentate da sistemi di accumulo accoppiati a pannelli fotovoltaici - Acquisto di energia elettrica prodotta da fonti rinnovabili
	<p>Semaforica intelligente</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ripristino e collaudo dell'infrastruttura esistente di priorità semaforica - Applicazione del sistema di semaforica intelligente per la riduzione dei ritardi ed il miglioramento della qualità del servizio

Figura 8 - La strategia di CTM per la sostenibilità ambientale

Con riferimento al miglioramento delle performance aziendali gli interventi previsti riguardano aspetti relativi alla digitalizzazione dei processi, l'estensione dei servizi, il miglioramento degli asset aziendali.

BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ 2022





	<p>Aumento efficienza modello operativo</p> <ul style="list-style-type: none"> - Riduzione dell'incidenza delle percorrenze fuori linea dell'1%
	<p>Digitalizzazione dei processi e integrazione dei Sistemi Informativi</p> <ul style="list-style-type: none"> - Standardizzazione delle attività e migliori performance dei servizi manutentivi - Nuova pianificazione dei fabbisogni e migliori performance di magazzino e acquisti
	<p>Riprogettazione della rete e estensione dei servizi</p> <ul style="list-style-type: none"> - Estensione del bacino del servizio Amicobus e introduzione di servizi a chiamata con itinerari dinamici - Analisi della mobilità pubblica e privata per la riprogettazione del servizio
	<p>Valorizzazione asset aziendali</p> <ul style="list-style-type: none"> - Assegnazione degli spazi pubblicitari delle pensiline ad un gestore unico esterno - Installazione di schermi di bordo per le comunicazioni di servizio e la vendita di ulteriori spazi pubblicitari

Figura 7 - La strategia di CTM per il miglioramento dell'efficienza

I temi della salute e sicurezza in azienda saranno gestiti con la prosecuzione delle rigorose misure di igienizzazione introdotte durante la pandemia e il miglioramento degli ambienti di lavoro presso il deposito di Viale Ciusa. La sicurezza nei confronti di possibili attacchi informatici sarà invece perseguita attraverso l'introduzione di nuovi sistemi di prevenzione e difesa. L'ottenimento della certificazione UNI ISO 45001:2018 dovrebbe infine garantire una gestione più efficiente della sicurezza, anche attraverso la razionalizzazione dei protocolli aziendali esistenti e l'implementazione di nuovi.

BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ 2022





	<p>Misure anticovid</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mantenimento delle misure anti-COVID per il 2022 - Mantenimento di una parte delle misure di igienizzazione introdotte in funzione anti-COVID
	<p>Ottenimento certificazione ambiente e sicurezza</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ottenimento certificazioni ISO 14001:2015 e ISO 45001:2018 entro il 2022 - Riprogettazione di alcuni processi e organizzazione attività di formazione
	<p>Mantenimento e messa in sicurezza del deposito attuale</p> <ul style="list-style-type: none"> - Rimozione e smaltimento dell'amianto nei tetti - Rifacimento dei pavimenti industriali migliorando l'operatività dei mezzi di spostamento in officina e magazzino e riducendo guasti e incidenti
	<p>Sicurezza informatica</p> <ul style="list-style-type: none"> - Redazione del piano per la trasformazione digitale - Introduzione di sistemi di prevenzione e difesa: vulnerability assessment / management e SOCh24 per la protezione degli end-point

Figura 10 - La strategia di CTM per la sicurezza interna

La riorganizzazione, avviata nel 2021, ha fra i suoi obiettivi anche quello di valorizzare le competenze del personale, da realizzarsi attraverso la definizione di percorsi di carriera personalizzati e attività formative destinate in particolare ai conducenti, punto di contatto principale tra l'azienda ed i suoi clienti. Altra strategia in campo riguarda il riequilibrio di genere, con CTM che intende aumentare la percentuale delle conducenti in linea nei prossimi anni.

BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ 2022



Figura 11 - La strategia di CTM per la valorizzazione del personale

Le aziende di trasporto pubblico, e quindi anche CTM, sono state duramente colpite dalla pandemia, ben al di là delle limitazioni imposte sui tassi di carico. Gli ultimi tre anni si sono infatti caratterizzati per un significativo mutamento nei comportamenti di mobilità delle persone, che hanno ricominciato ad utilizzare prevalentemente i mezzi privati o si sono rivolti verso modalità di trasporto alternative. È quindi fondamentale riconquistare le quote di mercato perse. La strategia di CTM si fonda principalmente su aspetti quali la promozione del proprio marchio, la lotta all'evasione tariffaria, la realizzazione di migliori infrastrutture di fermata (anche per le persone con disabilità), il potenziamento della rete di vendita.

BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ 2022

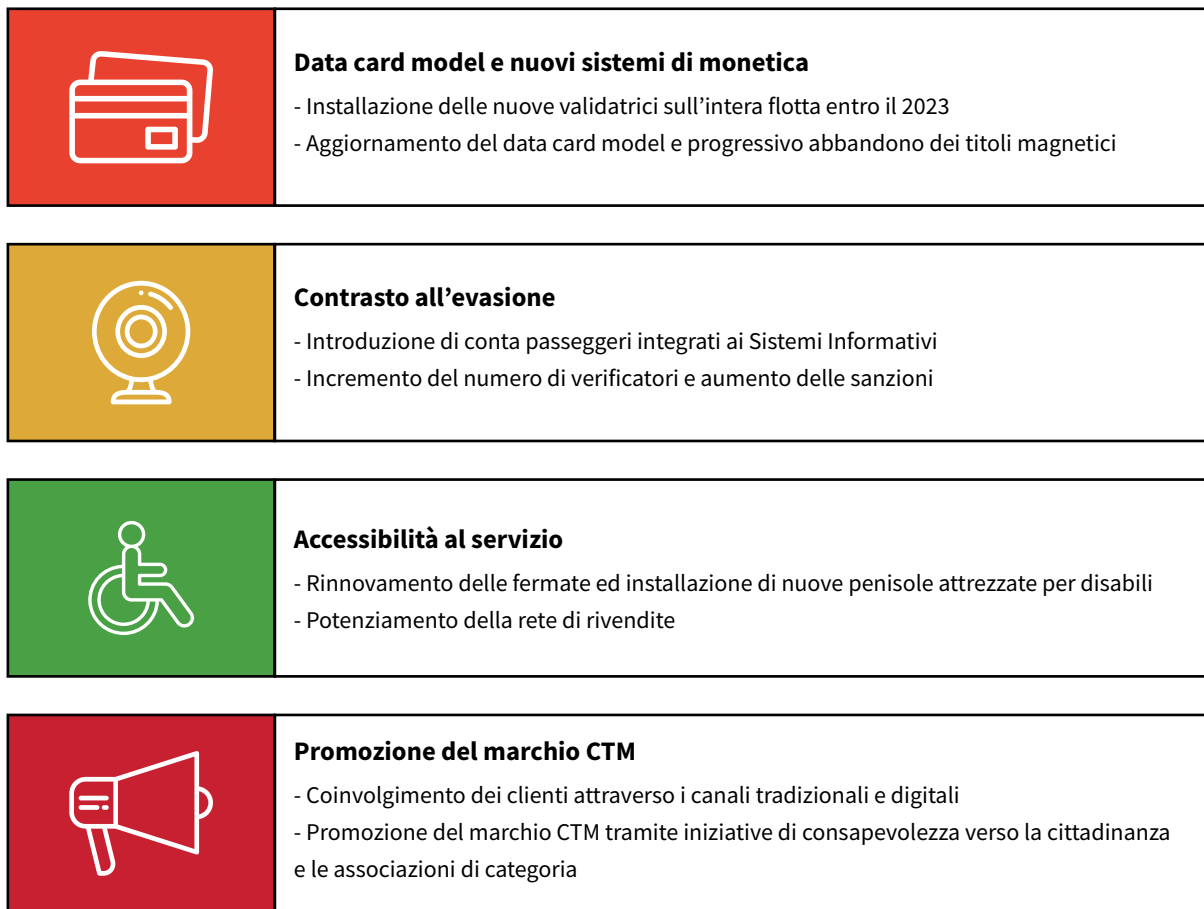


Figura 12 - La strategia di CTM per la sostenibilità economica delle operazioni

FOCUS PIANO STRATEGICO: LA REALIZZAZIONE DI UN SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO

Uno degli obiettivi 2022 contenuti nel Piano Strategico riguardava l'ottenimento di un Sistema di Gestione Integrato Ambiente, Sicurezza, Qualità, conforme alle UNI EN ISO 14001:2015, UNI ISO 45001:2018 e UNI EN ISO 9001:2015 (quest'ultima posseduta fin dal 2005). Nel corso dell'anno, e con il supporto di un'attività di consulenza esterna, si sono quindi realizzate numerose attività volte soprattutto a migliorare i livelli di aderenza ai requisiti delle norme di riferimento.

Per scelta del management aziendale si è deciso di creare un sistema integrato, così da ridurre i rischi di inutili duplicazioni della documentazione di sistema e sfruttare le possibilità date dalle parti in comune delle tre norme. Questa scelta ha prodotto tra gli altri:

- una nuova Politica del Sistema di Gestione Integrato, in sostituzione della vecchia Politica per la Qualità;
- un'analisi del rischio aziendale, nella quale hanno trovato posto i temi legati all'ambiente e alla salute e sicurezza sul posto di lavoro;
- l'aggiornamento dei monitoraggi previsti, anche in questo caso con un'attenzione maggiore a quelli relativi agli impatti ambientali e di salute e sicurezza sul lavoro derivanti dalle attività aziendali;
- l'adeguamento dell'apparato documentale a supporto delle certificazioni, con l'introduzione di nuove procedure operative e l'aggiornamento di molte di quelle esistenti;
- la realizzazione di un primo ciclo completo di Audit Interni Ambiente, Sicurezza, Qualità.

BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ 2022

Nel mese di dicembre si è svolto l'Audit di terza parte condotto dal RINA, ente di certificazione già utilizzato per la UNI EN ISO 9001:2015, al termine del quale il Sistema di Gestione Integrato predisposto da CTM è stato giudicato adeguato ai requisiti delle tre norme di riferimento scelte. Il campo di applicazione del nuovo Sistema di Gestione Integrato comprende le attività di "Progettazione ed erogazione del servizio di trasporto pubblico locale; manutenzione, riparazione ed approntamento dei veicoli".

Al suo interno è inclusa anche la certificazione UNI EN 13816:2002, gestita dal TUV Sud, che CTM utilizza per misurare in maniera oggettiva la qualità del servizio offerto ai clienti. Oltre che rappresentare un importante tassello nella realizzazione di quanto contenuto nel Piano Strategico, il nuovo sistema consentirà di porre le basi per l'efficientamento delle performance aziendali, la gestione dei principali impatti ambientali, il miglioramento dei livelli di salute e sicurezza in azienda. Consentirà, in altre parole, di creare i presupposti per un'azienda più sostenibile.

RINA

CERTIFICATO N. 13775/05/S
CERTIFICATE No.

SI CERTIFICA CHE IL SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ DI
IT IS HEREBY CERTIFIED THAT THE QUALITY MANAGEMENT SYSTEM OF

CTM S.P.A.

VIALE TRIESTE, 159/3 09123 CAGLIARI (CA) ITALIA
NELLE SEGUENTI UNITA OPERATIVE // IN THE FOLLOWING OPERATIONAL UNITS

VIALE TRIESTE, 159/3 09123 CAGLIARI (CA) ITALIA
DEPOSITO VIALE FRANCESCO CIUSA CAGLIARI (CA) ITALIA

È CONFORME ALLA NORMA // IS IN COMPLIANCE WITH THE STANDARD
ISO 9001:2015

PER I SEGUENTI CAMPI DI ATTIVITÀ / FOR THE FOLLOWING FIELD(S) OF ACTIVITIES

PROGETTAZIONE ED EROGAZIONE DEL SERVIZIO DI TRASPORTO PUBBLICO LOCALE; MANUTENZIONE, RIPARAZIONE ED APPRONTAMENTO DEI VEICOLI IAF-31 IAF-29

DESIGN AND PROVISION OF LOCAL PUBLIC ROAD TRANSPORT SERVICES; BUS MAINTENANCE, REPAIR AND READIED FOR USE

La validità del presente certificato è subordinata a sorveglianza periodica annuale / semestrale ed al riesame completo del sistema di gestione con periodicità triennale
The validity of this certificate is dependent on an annual / six monthly audit and on a complete review, every three years, of the management system
L'uso e la validità del presente certificato sono soggetti al rispetto del documento RINA, Regolamento per la Certificazione di Sistemi di Gestione per la Qualità
The use and validity of this certificate are subject to compliance with the RINA document / Rules for the certification of Quality Management Systems

Prima emissione First Issue	22.11.2005	Data decisione di rinnovo Renewal decision date	30.10.2020
Data scadenza Expiry Date	06.11.2023	Data revisione Revision date	30.10.2020

Amicare Rini
Rome Management System
Certification, Head

Amicare Rini

RINA Services S.p.A.
Via Corsica 12 - 16128 Genova Italy

FEDERAZIONE CISQ
www.cisq.org

ACCREDIA
SGQ N° 002 A
Membro degli Accordi di Riconoscimento EA, IAF e ILAC
Member of EA, IAF and ILAC
Mutual Recognition Agreements

CISQ è la Federazione Italiana di Organismi di Certificazione dei Sistemi di Gestione e sottosezione CISQ della Italian Federation of management system Certification Bodies

Perché la UNI EN ISO 9001:2015

- Assicurare la gestione efficiente dei principali processi aziendali
- Standardizzare i flussi di lavoro in azienda e ridurre i margini di errore
- Fornire un servizio che soddisfi le aspettative dei clienti
- Aumentare la soddisfazione dei clienti

BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ 2022

RINA

CISQ is a member of
IQNET
The International Certification Network
www.iqnet-certification.com

**CERTIFICATO N.
CERTIFICATE No.** EMS-9319/S

SI CERTIFICA CHE IL SISTEMA DI GESTIONE AMBIENTALE DI
IT IS HEREBY CERTIFIED THAT THE ENVIRONMENTAL MANAGEMENT SYSTEM OF

CTM S.P.A.

VIALE TRIESTE, 159/3 09123 CAGLIARI (CA) ITALIA
NELLE SEGUENTI UNITÀ OPERATIVE / IN THE FOLLOWING OPERATIONAL UNITS
VIALE TRIESTE, 159/3 09123 CAGLIARI (CA) ITALIA

E UNITÀ OPERATIVE INDICATE NELLE PAGINE SUCCESSIVE / AND OPERATIONAL UNITS IN THE FOLLOWING PAGES

E CONFORME ALLA NORMA / IS IN COMPLIANCE WITH THE STANDARD
ISO 14001:2015

E AL REGOLAMENTO TECNICO ACCREDIA RET-08, APPLICABILE IN ITALIA
PER I SEGUENTI CAMPI DI ATTIVITÀ / FOR THE FOLLOWING FIELD(S) OF ACTIVITIES

Per informazioni sulla validità del certificato, visitare il sito
www.rina.org
For information concerning validity of the certificate, you can visit the site
www.rina.org

IAF-31
IAF-29

PROGETTAZIONE ED EROGAZIONE DEL SERVIZIO DI TRASPORTO PUBBLICO LOCALE; MANUTENZIONE, RIPARAZIONE ED APPONTAMENTO DEI VEICOLI.

DESIGN AND PROVISION OF LOCAL PUBLIC ROAD TRANSPORT SERVICES; BUS MAINTENANCE, REPAIR AND READIED FOR USE.

L'uso e la validità del presente certificato sono soggetti al rispetto del documento RINA, Regolamento per la Certificazione di Sistemi di Gestione Ambientale
The use and the validity of this certificate are subject to compliance with the RINA document: Rules for the Certification of Environmental Management Systems
La validità del presente certificato è subordinata a sorveglianza periodica annuale / semestrale ed al riesame completo del sistema di gestione con periodicità triennale.
The validity of this certificate is dependent on an annual / six monthly audit and on a complete review, every three years, of the management system

Prima emissione
First Issue 23.12.2022

Data scadenza
Expiry Date 22.12.2025

Data revisione
Revision date 23.12.2022

Amicare Rini
Rome Management System
Certification, Head

CISQ
www.cisq.com

ACCREIDIA
SISTEMI DI GESTIONE AMBIENTALE
SGA N° 002 D
Hertie degli Azze di Hubert
Riconoscimento DA, IAF e IAC
Registry of CA, IAF and IAC
Mutual Recognition Agreements

RINA Services S.p.A.
Via Corsica 12 - 16128 Genova Italy
1/2

CISQ è la Federazione Italiana di Organismi di Certificazione del settore di gestione ambientale
CISQ is the Italian Federation of management system Certification Bodies

Foto: P. Basso 2022

Perché la UNI EN ISO 14001:2015

- Gestire i principali aspetti ambientali
- Ridurre gli impatti ambientali legati all'erogazione del servizio
- Facilitare il rispetto della cogenza normativa (D.lgs. 152/06)
- Definire obiettivi e target di tipo ambientale

RINA

CISQ is a member of
IQNET
The International Certification Network
www.iqnet-certification.com

**CERTIFICATO N.
CERTIFICATE No.** OHS-4876

SI CERTIFICA CHE IL SISTEMA DI GESTIONE DELLA SICUREZZA E DELLA SALUTE SUL LUOGO DI LAVORO DI
It is hereby certified that the Occupational Health and Safety Management System of

CTM S.P.A.

VIALE TRIESTE, 159/3 09123 CAGLIARI (CA) ITALIA
nelle seguenti unità operative / in the following operational units
VIALE TRIESTE, 159/3 09123 CAGLIARI (CA) ITALIA

E UNITÀ OPERATIVE INDICATE NELLE PAGINE SUCCESSIVE / AND OPERATIONAL UNITS IN THE FOLLOWING PAGES

E CONFORME ALLA NORMA / IS IN COMPLIANCE WITH THE STANDARD
ISO 45001:2018
per le seguenti attività / for the following activities

Per informazioni sulla validità del certificato, visitare il sito
www.rina.org
For information concerning validity of the certificate, you can visit the site
www.rina.org

IAF-31
IAF-29

PROGETTAZIONE ED EROGAZIONE DEL SERVIZIO DI TRASPORTO PUBBLICO LOCALE; MANUTENZIONE, RIPARAZIONE ED APPONTAMENTO DEI VEICOLI.

DESIGN AND PROVISION OF LOCAL PUBLIC ROAD TRANSPORT SERVICES; BUS MAINTENANCE, REPAIR AND READIED FOR USE.

La validità del presente certificato è subordinata a sorveglianza periodica annuale / semestrale ed al riesame completo del sistema di gestione con periodicità triennale
The validity of this certificate is dependent on an annual / six monthly audit and on a complete review, every three years, of the management system
L'uso e la validità del presente certificato è soggetto al rispetto del documento RINA, Regolamento per la Certificazione del Sistema di Gestione della Sicurezza e Salute sul luogo di lavoro
The use and validity of this certificate are subject to compliance with the RINA document: Rules for the Certification of Occupational Health and Safety Management Systems

Prima emissione
First Issue 23.12.2022

Data scadenza
Expiry Date 22.12.2025

Data revisione
Revision date 23.12.2022

Amicare Rini
Rome Management System
Certification, Head

CISQ
www.cisq.com

ACCREIDIA
SISTEMI DI GESTIONE AMBIENTALE
SGA N° 003 F
Hertie degli Azze di Hubert
Riconoscimento DA, IAF e IAC
Registry of CA, IAF and IAC
Mutual Recognition Agreements

RINA Services S.p.A.
Via Corsica 12 - 16128 Genova Italy
1/2

CISQ è la Federazione Italiana di Organismi di Certificazione del settore di gestione ambientale
CISQ is the Italian Federation of management system Certification Bodies

Foto: P. Basso 2022

Perché la UNI ISO 45001:2018

- Tutelare la salute e sicurezza dei nostri dipendenti
- Migliorare le prestazioni in tema di Salute e Sicurezza sul Lavoro
- Facilitare il rispetto della cogenza normativa (D.lgs. 81/08)
- Definire obiettivi e target in tema di Salute e Sicurezza sul Lavoro

BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ 2022

**Perché la UNI EN 13816:2002**

- Definire e misurare i principali standard di qualità del servizio
- Garantire un monitoraggio continuo del servizio erogato
- Correggere puntualmente le criticità relative al servizio erogato
- Aumentare la soddisfazione del cliente

2.4/

La corporate governance**2.4.1. Il Consiglio di Amministrazione e gli organismi di vigilanza**

(2-9; 2-10) La gestione ordinaria e straordinaria di CTM compete al Consiglio di Amministrazione, organo collegiale formato da 5 membri nominati dagli enti proprietari per un periodo di 3 anni: 3 dal Comune di Cagliari, 1 dalla Città Metropolitana di Cagliari e 1 dal Comune di Quartu Sant'Elena. La rappresentanza di genere è garantita dalla presenza nel 2022 di due componenti di sesso femminile, pari al 40% dei componenti del CdA **(405-1)**. Il Consiglio di Amministrazione è presieduto da un Presidente, nominato dal Comune di Cagliari. Il Presidente, non un alto dirigente dell'organizzazione, rimane in carica per tre anni **(2-11)**.

Il controllo di legittimità sulle attività aziendali compete a tre organi esterni di sorveglianza, in carica per tre anni e nominati dall'Assemblea dei Soci:

- **(2-9; 2-10; 405-1)** Il Collegio Sindacale, composto da tre membri (di cui uno di sesso femminile), cui spetta il controllo sulla legalità dell'attività e degli atti del Consiglio di Amministrazione;
- Il Revisore dei Conti, cui compete la vigilanza sulla regolare tenuta della contabilità e la corretta predisposizione del Bilancio di Esercizio;
- L'Organismo di Vigilanza ex D.Lgs. 231/01, composto da tre membri (di cui uno di sesso femminile), cui spetta il compito di vigilare sul funzionamento dell'organizzazione CTM e l'osservanza delle procedure gestionali e di controllo, finalizzate alla prevenzione della commissione dei reati, dotato di autonomi poteri di iniziativa e di controllo, anche sul vertice della Società, oltre che su tutte le funzioni aziendali subordinate.

BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ 2022

2.4.2. La Direzione Generale

La Direzione Generale è a capo delle Unità Organizzative Sistemi Informativi, Sviluppo del Business, Relazioni Esterne, Ambiente Sicurezza e Qualità, Approvvigionamenti. Il Direttore Generale, inoltre, elabora, coordina e sovrintende gli obiettivi e i programmi societari, assumendosi la responsabilità dell'efficiente funzionamento aziendale dinanzi al Consiglio di Amministrazione.

Riferiscono alla Direzione Generale anche le 5 Direzioni aziendali:

- Risorse Umane, Organizzazione e Legale;
- Amministrazione, Finanza, Controllo e Commerciale;
- Esercizio;
- Manutenzione;
- Società Partecipate.

Queste sono a loro volta responsabili delle diverse Unità Organizzative e Operative.

La struttura organizzativa è visibile nella figura seguente:

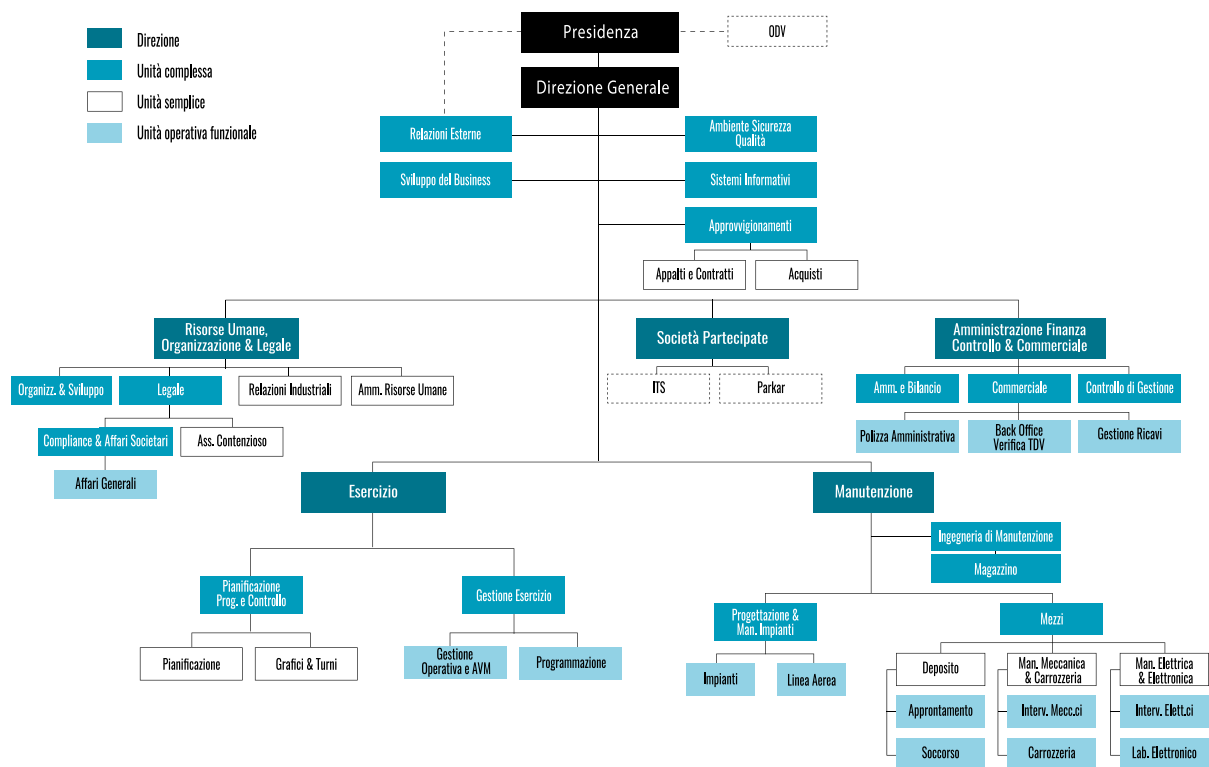


Figura 14 - Struttura organizzativa CTM

BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ 2022

2.4.3. Le società controllate e partecipate

Parkar nasce nel 1998 per la gestione della sosta in strada e presso gli impianti in struttura di Cagliari. Al 31 dicembre 2022 l'azienda impiega 49 persone, impegnate nella gestione di circa 3.500 posti auto in strada e 565 in struttura. Da un punto di vista economico-gestionale il 2022 si è caratterizzato per dei risultati molto positivi, con il dato sugli introiti che si caratterizza come quello più alto degli ultimi 5 anni. La progressiva eliminazione delle limitazioni alla circolazione ha infatti prodotto una crescita nell'utilizzo dell'auto.

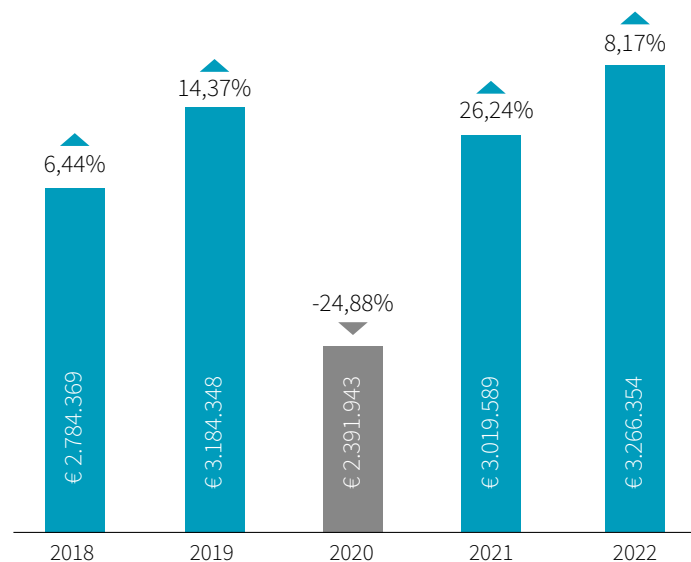


Figura 15 - Andamento degli introiti di Parkar

L'aumento negli incassi rispetto al 2021 si è principalmente prodotto fra marzo e giugno. Negli altri mesi dell'anno si registra invece una maggiore omogeneità, con una piccola ma significativa crescita da settembre in poi.

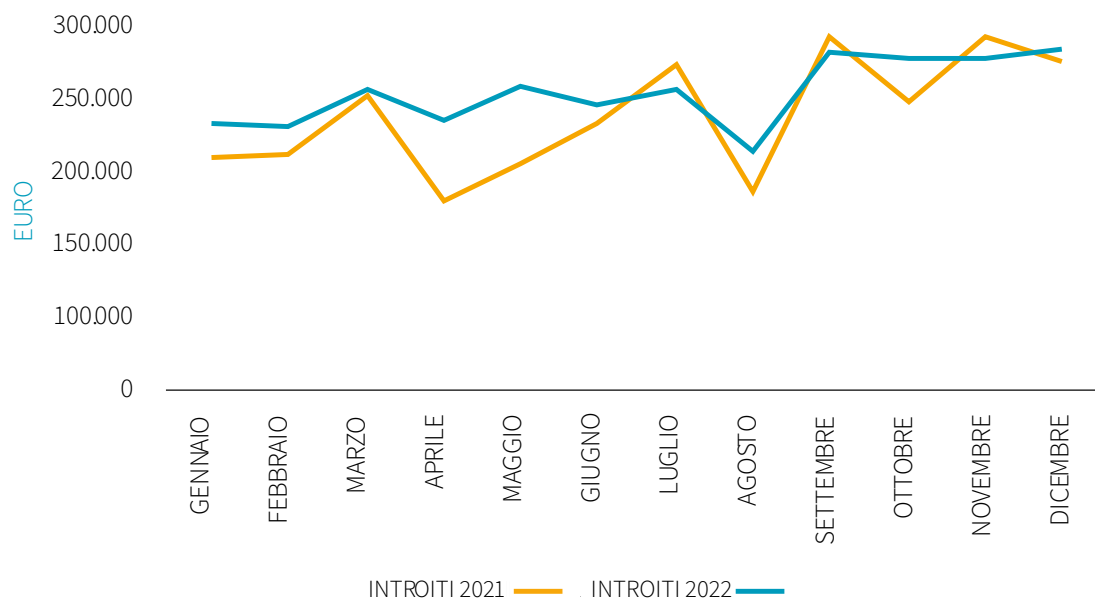


Figura 16 - Confronto introiti Parkar 2022 - 2021

BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ 2022

La percentuale di ricavi proveniente dai parcometri si conferma predominante, sebbene in calo rispetto agli anni precedenti. Crescono ancora gli introiti legati a MyCicero, che passa dal 13,5% al 16%. Infine, continua a ridursi il peso percentuale dei 2 parcheggi multipiano Manzoni e Piazza Nuova, dotati rispettivamente di 215 e 350 posti auto al coperto. Il miglioramento rispetto ai già positivi dati del 2021 è generalizzato, con le criticità legate agli anni della pandemia che appaiono oramai definitivamente superate.

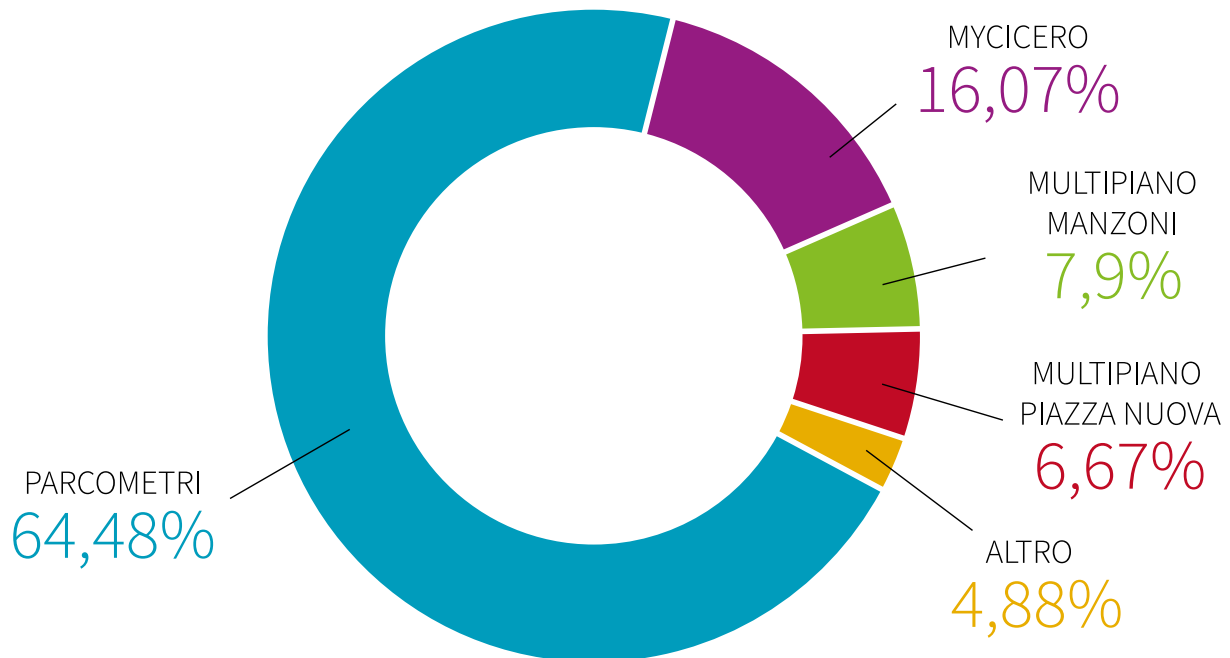


Figura 17 - Distribuzione degli introiti di Parkar

ITS Città Metropolitana Scarl

Nel corso del 2022 si è completato l'allargamento della società, concretizzatosi il 15 marzo con l'aumento del capitale sociale di ITS e la sua integrale sottoscrizione da parte dei Comuni di Capoterra, Sestu, Sinnai, Quartucciu, Uta, Maracalagonis, Pula, Settimo San Pietro, Sarroch, Villa San Pietro. La compagine sociale di ITS Città Metropolitana Scarl è attualmente composta dai seguenti soggetti: Comuni di Cagliari, Quartu Sant'Elena, Monserrato, Selargius, Elmas, Assemini, Decimomannu, Capoterra, Sestu, Sinnai, Quartucciu, Uta, Maracalagonis, Pula, Settimo San Pietro, Sarroch, Villa San Pietro, Città Metropolitana di Cagliari e CTM S.p.A.

Sono proseguite le varie attività progettuali in carico alla società consortile, rispetto alle quali si riporta un sintetico stato dei principali avanzamenti:

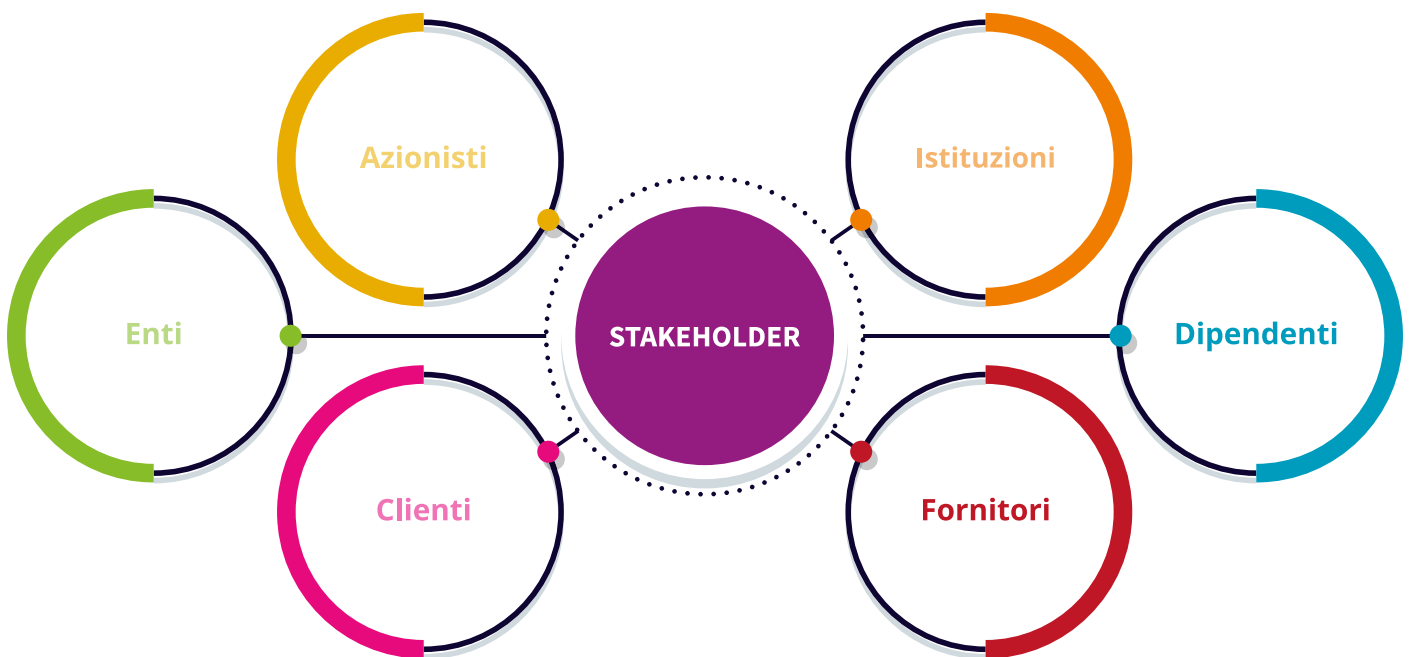
- Estensione dei sistemi ITS in ambito metropolitano. Nel corso dell'anno sono state ultimate le attività di progettazione e, conseguentemente, sono stati banditi i 3 appalti;
- Estensione del sistema di governo della mobilità cittadina nei comuni della Città Metropolitana di Cagliari;
- Estensione della rete radio digitale TETRA di ITS Città Metropolitana;
- Estensione del sistema fibra ottica nei comuni della Città Metropolitana.

Tutti questi appalti banditi sono stati aggiudicati il 28 dicembre 2022, pertanto entro i termini previsti dalla regolamentazione relativa alla spendita dei Fondi per lo Sviluppo e la Coesione 2014-2020.

- Realizzazione di un sistema di videosorveglianza metropolitano. A seguito dell'espletamento della procedura di gara da parte della Città Metropolitana di Cagliari, ITS Città Metropolitana ha gestito l'esecuzione dei lavori nei dieci Comuni coinvolti. L'appalto è attualmente in fase di ultimazione per effetto della progettazione di una variante. Si prevede il completamento dell'intervento entro il mese di aprile 2023.

STAKEHOLDER

3



3.1/

Stakeholder principali e canali di comunicazione

(2-29) Il Bilancio di Sostenibilità di CTM è rivolto ai suoi principali stakeholder:

- gli azionisti (Comuni di Cagliari e Quartu Sant'Elena, Città Metropolitana di Cagliari);
- i dipendenti;
- i clienti, inclusa la RAS, principale committente di CTM;
- i fornitori;
- le istituzioni;
- i mass media e le collettività/comunità interessate dal servizio CTM.

Le loro aspettative rilevanti sono schematizzate di seguito:

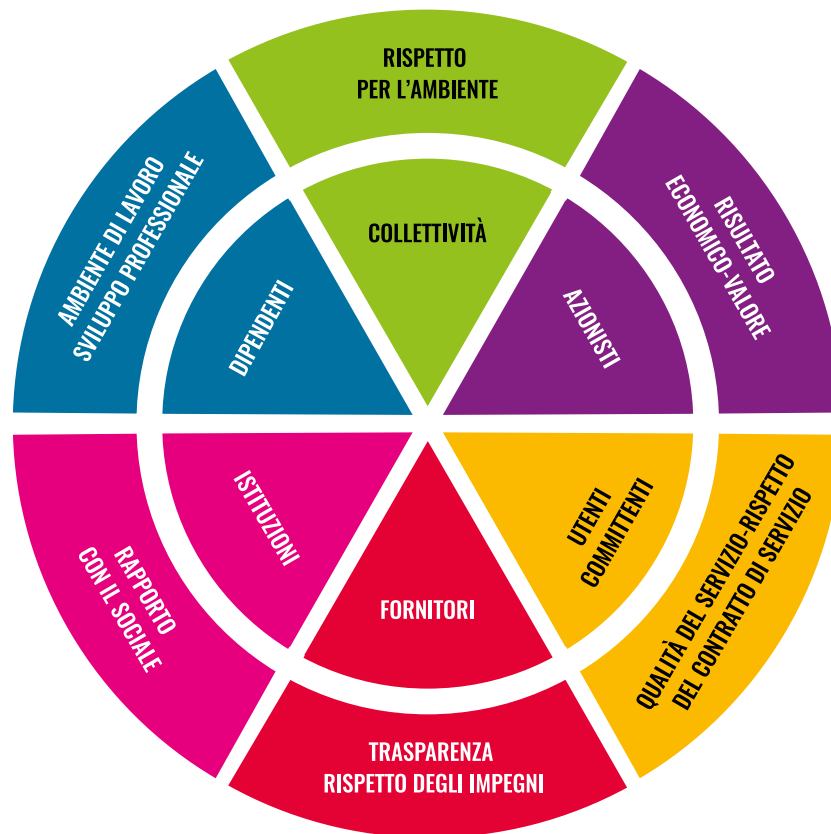


Figura 18 - Aspettative degli stakeholder

BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ 2022

I principali canali di comunicazione, coinvolgimento e collaborazione sono invece visibili nella tabella seguente.

Tabella 1: Principali canali di comunicazione fra CTM e i suoi stakeholder

MEZZI DI COMUNICAZIONE	PRINCIPALI STAKEHOLDER						
	AZIONISTI	DIPENDENTI	UTENTI	COMMITTENTI	FORNITORI	ISTITUZIONI	COLLETTIVITÀ E MASS MEDIA
Riunioni di CdA							
Documenti contabili di bilancio	X			X			
Rendiconti operativi							
Siti internet aziendali							
App aziendali	X	X	X	X	X	X	X
Comunicati stampa							
Intranet aziendale		X					
Relazioni industriali							
Ordini e Comunicazioni di Servizio		X					
Bilancio di Sostenibilità							
Carta della Mobilità	X	X	X	X	X	X	X
Webus							
Indagini di customer satisfaction	X	X	X	X			
Incontri e riunioni							
Comitati e gruppi di lavoro interni/esterni	X	X		X	X	X	X
Social media (Facebook, Twitter, Instagram)	X	X	X	X	X	X	X
Azioni di collaborazione						X	X

SERVIZI EROGATI

4



4.1/

Il business CTM

(2-6; 2-1) Il trasporto pubblico è da sempre l'attività istituzionale di CTM. Da luglio 2009 la società gestisce il servizio di trasporto pubblico locale nella Città Metropolitana di Cagliari attraverso il Contratto di Servizio con la Regione Autonoma della Sardegna, compresi gli atti di aggiornamento e proroga.

L'attività di CTM si è comunque diversificata nel corso degli anni, con una molteplicità di servizi complementari di rilevante importanza, quali:

- il trasporto delle persone con disabilità in cinque comuni compresi nella Città Metropolitana di Cagliari: Cagliari, Quartu Sant'Elena, Monserrato, Selargius, Quartucciu;
- la gestione dei parcheggi a Cagliari (attraverso la controllata Parkar);
- le attività di ricerca e sviluppo nel campo dei trasporti;
- la partecipazione a progetti innovativi, nazionali ed internazionali, nel campo della mobilità;
- le attività di sicurezza attraverso la partecipata ITS Città Metropolitana.

4.2/

Il servizio di trasporto pubblico

Il servizio svolto si sviluppa su 294 km di grafo di rete, contenenti 14 km di corsie preferenziali, e 32 linee attive nel corso dell'anno, cui si aggiungono i servizi dedicati e stagionali. La novità principale del 2022 ha riguardato l'introduzione della QEX-Quartu Express, che ha permesso di connettere i capilinea di via Brigata Sassari a Quartu e Piazza Matteotti a Cagliari in 25 minuti. Pensata come un servizio di Bus Rapid Transit, la QEX ha sostituito la vecchia 31, garantendo un servizio più celere e rispondente alle esigenze della clientela CTM. Nel 2022 i bus CTM hanno percorso 12.210.078 km, 11.423.109 con autobus e 786.969 con filobus. Si confermano sostanzialmente i km percorsi nel 2021 e distribuiti su un'area di 402 km² che interessa i territori di 8 Comuni: Cagliari, Quartu Sant'Elena, Quartucciu, Monserrato, Selargius, Elmas, Assemini e Decimomannu, con un numero di residenti al 31 dicembre pari a 320.517. Questo significa che per il 2022 CTM ha prodotto una offerta chilometrica per abitante di 38,09 km. Alla normale produzione chilometrica si aggiungono i 176.582 km coperti con i minibus del servizio Amico Bus, dedicato alle persone con disabilità o limitate nell'utilizzo dei servizi ordinari.

Tabella 2: Indicatori di sintesi del servizio di trasporto pubblico

PARAMETRO	2018	2019	2020	2021	2022
km prodotti	12.472.214	12.423.788	11.027.287	12.269.968	12.210.078
Offerta per abitante [km/ab]	37,72	37,61	34,25	38,2	38,09
Lunghezza totale delle linee [km]	326	317	317	317	380
Lunghezza grafo di rete [km]	306	294	294	294	294

BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ 2022

Il numero di viaggiatori virtuali complessivamente trasportati nel 2022 è pari a 35.467.417⁹. Rispetto all'anno precedente si registra quindi una crescita del 6,5%.

Ricordiamo come i coefficienti per il calcolo dei passeggeri trasportati siano stati aggiornati nel 2021, rendendoli maggiormente veritieri. Questo spiega l'andamento mostrato nella figura sottostante.

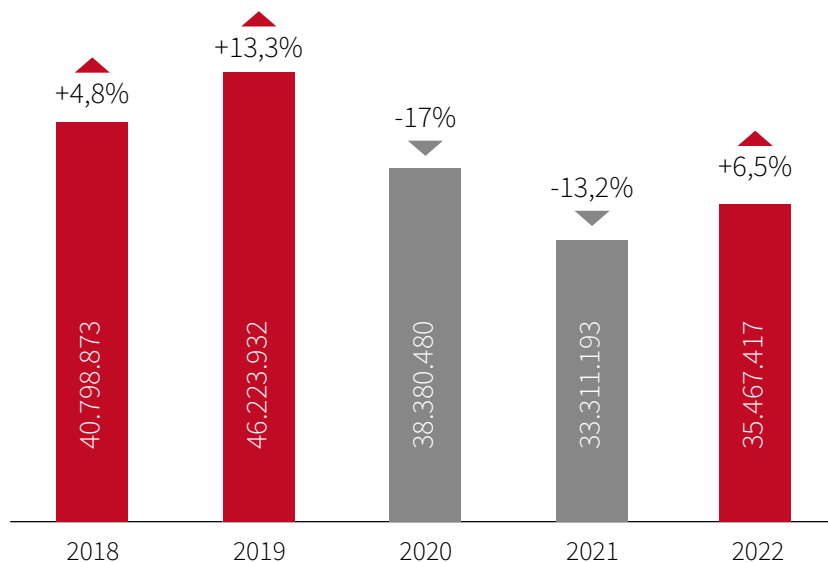


Figura 19 - Passeggeri virtuali trasportati

(203-1) Il normale servizio di linea è stato opportunamente rimodulato nel corso dell'anno, così da venire incontro alle esigenze, rilevate o espresse, della Regione Autonoma della Sardegna e della nostra clientela.

Durante il periodo estivo sono stati rafforzati i servizi dedicati al raggiungimento della spiaggia del Poetto di Cagliari e Quartu Sant'Elena, con l'inserimento di supplementi, le modifiche alle linee in normale attività, l'attivazione di ulteriori linee. Tra le linee segnaliamo la Poetto Express (attiva fra Piazza Matteotti e il Poetto) e la Blu Notte (attiva di notte fra Piazza Matteotti e il Margine Rosso a Quartu Sant'Elena). Sulla Blu Notte è stata confermata la presenza di una guardia giurata a bordo, al fine di garantire la massima sicurezza per i passeggeri ed il personale CTM. Altre linee attivate per il periodo estivo sono state la 5ZeEUS e la 3P, entrambe verso il Poetto, e la 11 da Amsicora a Calamosca. Fra luglio e settembre anche Amico Bus è stato potenziato, con l'operatività estesa anche al sabato e alla domenica e un servizio dedicato per il Poetto.

Esempi di ulteriori linee dedicate o stagionali sono le Circolari Festive "I" -Interna, "E" -Esterna, "L" -Litoranea (attive per Pasqua, Natale, Capodanno). Importanti sono poi i servizi destinati al trasporto verso i principali istituti scolastici dell'hinterland di Cagliari, pensati per fornire un supporto agli studenti, evitando al contempo l'uso di mezzi privati.

Attraverso un'offerta di trasporto flessibile e adeguata rispetto alle esigenze di mobilità dei residenti CTM cerca così di ridurre la propensione all'utilizzo dell'auto privata, causa degli accresciuti livelli di congestione e di gran parte degli incidenti stradali¹⁰.

⁹ Dato calcolato sulla base dei titoli di viaggio venduti secondo una stima che associa ad ogni tipologia di titolo di viaggio il numero di viaggi presunti

¹⁰ https://www.inail.it/cs/internet/docs/alg-pubbl-incidenti-con-mezzo-di-transporto_6443138420055.pdf

BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ 2022

FOCUS SALUTE E SICUREZZA: LA GESTIONE DELL'EMERGENZA COVID SUI MEZZI

Parte delle misure attuate a partire dal marzo 2020 e destinate ad assicurare elevati standard di sicurezza, pulizia e igienizzazione a bordo, sono state confermate anche per il 2022. A queste se ne sono aggiunte delle altre, decise sulla base dell'evoluzione della pandemia. In alcuni casi, considerato l'allentamento delle restrizioni, si è invece proceduto alla loro progressiva eliminazione nel corso dell'anno. Tra le principali misure di sicurezza in vigore è importante segnalare:

- La sanificazione notturna del parco mezzi mediante spray a base di alcool isopropilico;
- La sanificazione di tutti i bus in rientro;
- La sanificazione di tutti i bus destinati alle lavorazioni di manutenzione;
- La pulizia e sanificazione straordinaria dei vani superiori interni e canalizzazioni dei condotti a tetto dell'aria condizionata sui bus;
- L'applicazione di dispenser gel per le mani, i quali sono stati sottoposti ad un rabbocco quotidiano e ad un costante controllo volto al loro ripristino nel caso di atti vandalici;
- La verifica periodica a campione, mediante tamponi anti-Covid, sulla presenza del virus in alcuni bus sottoposti a rimessaggio (attività eseguita in collaborazione con un laboratorio specializzato di primaria importanza nell'isola). È importante sottolineare come nessuno dei tamponi analizzati abbia mai dato esito positivo;
- Il costante monitoraggio, eseguito da operatori di verifica CTM, sulla qualità delle lavorazioni effettuate dagli addetti della ditta esterna incaricata delle operazioni di sanificazione bus. CTM ha effettuato un monitoraggio quotidiano a campione su una media casuale di 60 veicoli, con la segnalazione puntuale di situazioni non conformi, l'immediata rilavorazione e l'applicazione all'impresa di pulizia delle penali previste in contratto.

Particolare attenzione è stata dedicata anche alla tutela del personale CTM a bordo dei mezzi, attraverso le seguenti azioni:

- L'installazione di una paratia divisoria nella zona conducente, realizzata su tutti gli autobus aventi solo due porte adibite alla salita e discesa dei passeggeri;
- Il divieto per i passeggeri di salire dalla porta anteriore dei mezzi (mediante applicazione di catenelle divisorie sui bus con più di due porte), nonché di sostare nei pressi del posto guida, al fine di evitare rischi di contagio per i conducenti (in vigore fino al 9 marzo);
- La fornitura a tutti i conducenti di mascherine protettive FFP2 e soluzione disinfettante a base alcolica. Gli stessi, al termine del proprio turno di guida, sono stati chiamati ad igienizzare il posto guida e a mantenere una distanza di almeno 1 metro con i propri colleghi, oltre che evitare la contemporanea presenza a bordo dei mezzi;
- La sospensione della vendita di titoli a bordo da parte dei conducenti e delle attività di verifica sul regolare possesso del titolo di viaggio da parte dei verificatori (in vigore fino al 9 marzo). Questi ultimi sono stati utilizzati con compiti di assistenza ai conducenti e supporto alla clientela.

BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ 2022

4.2.1. Mezzi e fermate

Nel 2022 il parco mezzi CTM comprendeva 271 veicoli: 231 autobus, 32 filobus e 8 minibus adibiti esclusivamente al servizio Amico Bus. L'anzianità complessiva del parco è pari a 10 anni (in calo rispetto agli 11,2 del 2021), con un'età media di autobus e filobus di 10,2 e 8,8 anni rispettivamente.

I mezzi CTM sono dotati di un sistema di localizzazione automatica e di un sistema di comunicazione tra il conducente e la centrale operativa. Questo consente di conoscere in tempo reale le informazioni e le anomalie del servizio e comunicarle all'utenza tramite le paline elettroniche e i pannelli informativi presenti sulla rete.

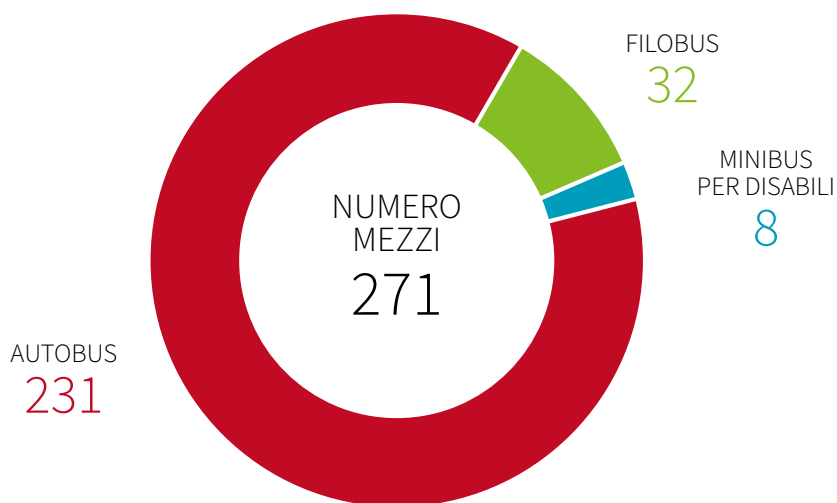


Figura 20: La flotta mezzi CTM

Lungo la rete auto-filoviaria sono distribuite 993 fermate. 279 di queste sono dotate di paline elettroniche a messaggio variabile e 206 di pensiline. Le restanti fermate sono munite di paline che espongono i percorsi e gli orari programmati di transito, oltre alle informazioni generali comuni a tutte le fermate. In tutte le pensiline sono inoltre affisse le mappe della rete, gli orari di passaggio programmati e i percorsi seguiti dai bus in transito.

Tabella 3: Le infrastrutture in fermata

SITUAZIONE FERMATE	2022
N. di fermate totali	993
N. di fermate con pensiline (CTM + Comuni di Cagliari e Quartu Sant'Elena)	206
N. di fermate con palina a messaggio variabile	279

Le informazioni dinamiche sugli orari di transito in tempo reale sono fornite anche tramite quattro pannelli informativi installati nei siti seguenti:

- Piazza Matteotti – Cagliari;
- Policlinico Universitario – Monserrato;
- CTM Point – via Brigata Sassari – Quartu Sant'Elena;
- Via Cesare Cabras – Monserrato.

4.2.2. Il servizio di trasporto per le persone con disabilità

(203-1) Una particolare attenzione viene da sempre dedicata alle persone con disabilità, con una politica aziendale improntata a garantire la piena accessibilità per questi clienti. Come mostrato nella Figura 21 questo si traduce in un parco mezzi totalmente accessibile grazie anche alla presenza di pedane e di sistemi di kneeling (su tutti i mezzi destinati al normale servizio di linea), entrambi pensati per facilitare l'accesso alle persone in carrozzina.

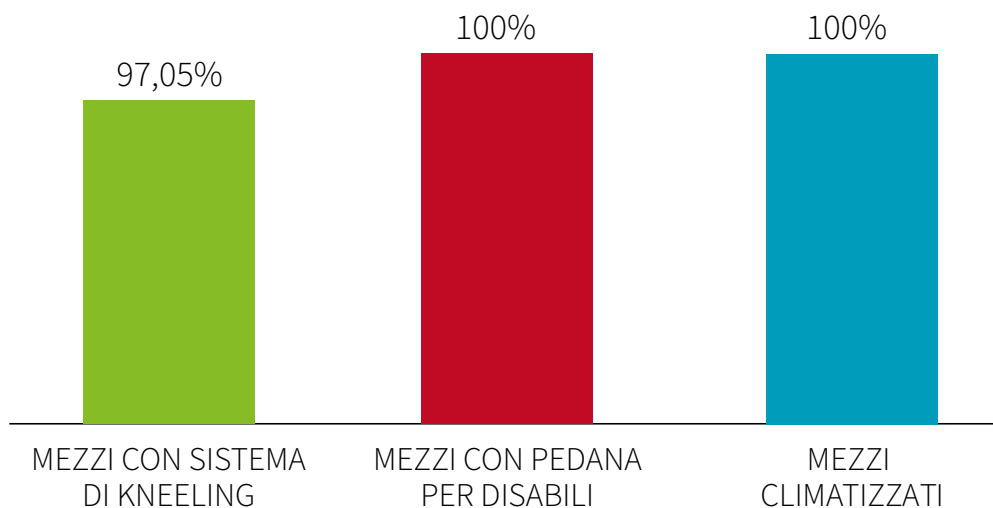


Figura 21: Dotazioni parco mezzi

Da un punto di vista operativo le esigenze di mobilità dei clienti con disabilità sono prevalentemente soddisfatte attraverso Amico Bus, servizio porta a porta attivo dal lunedì al sabato mediante prenotazione. Nel corso del 2022 registriamo un leggero calo dei chilometri percorsi, che sono comunque superiori ai 170.000 km ammessi a finanziamento da parte della Regione Autonoma della Sardegna. Rispetto ad un anno fa sono notevolmente cresciute le richieste di viaggi a fronte di un numero di corse effettuate che scende però del 6,12%.

Tabella 4: Statistiche riassuntive del servizio Amico Bus

	CONFRONTO 2022 – 2021
Chilometri percorsi	- 1,85%
Viaggi richiesti	+ 13,83%
Corse effettuate	- 6,12%
Clienti trasportati	+ 10,54%

Il dato più significativo riguarda però i 14.963 clienti trasportati, con una crescita che supera il 10% su base annuale. L'aumento nei livelli della domanda intercettata è evidente dall'osservazione della Figura 22. Fatta eccezione per il mese di febbraio il numero dei passeggeri trasportati è stato costantemente superiore rispetto al 2021, con maggio che fa registrare l'incremento più marcato.

BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ 2022

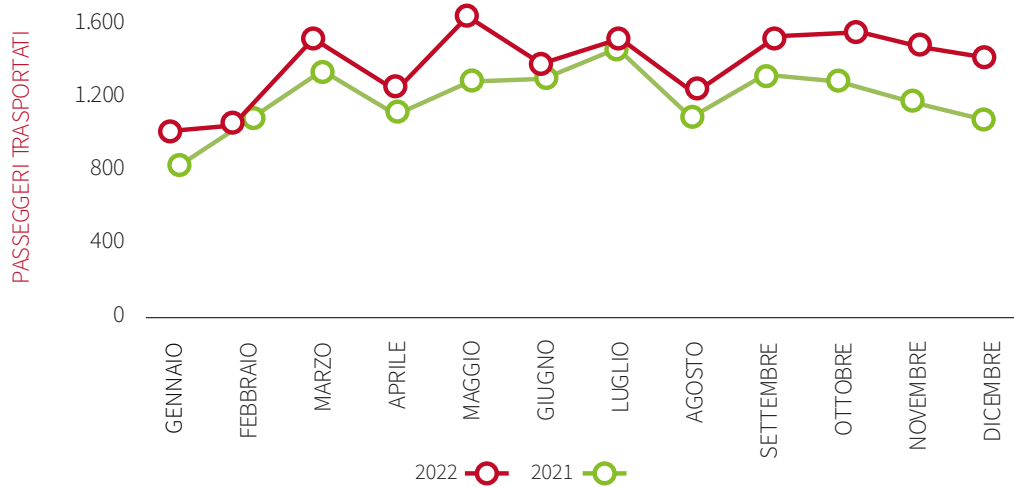


Figura 22: Servizio Amico Bus. Numero mensile di clienti trasportati

FOCUS INCLUSIVITÀ: IL TERZO ANNO DEL PROGETTO TRIPS



(413-1) Per tutto il 2022 sono proseguite le attività di CTM a supporto di TRIPS, TRansport Innovation for vulnerable-to-exclusion People needs Satisfaction, progetto del 2020 con conclusione prevista nel febbraio 2023 e beneficiario di un contributo di 2.831.175 € nell'ambito del programma di ricerca e innovazione Horizon 2020 (gestito dall'Unione Europea). L'obiettivo primario di TRIPS è quello di concorrere al concreto raggiungimento del principio di accessibilità universale del trasporto pubblico per le persone con disabilità, gli anziani, le categorie deboli in generale, ponendo gli stessi al centro di una innovativa metodologia di co-progettazione pensata per lo sviluppo di soluzioni innovative di mobilità digitale inclusiva. Questo è stato possibile attraverso la creazione di un Core User Team composto da persone con diversi tipi di disabilità e chiamato a fornire contributi, idee, critiche al gruppo di lavoro CTM costituito per la realizzazione delle attività in progetto.

TRIPS beneficia inoltre della partecipazione di membri appartenenti al mondo universitario e della ricerca in generale, enti per la tutela dei diritti delle persone con disabilità, aziende di trasporto pubblico, enti territoriali, esperti di tecnologie assistive.



BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ 2022



Figura 23: Il consorzio TRIPS

Le principali attività che hanno visto coinvolto CTM nel corso del 2022 fanno riferimento alla definizione e sperimentazione di mappe e sintesi vocali da caricare sull'App Busfinder e pensate per fornire delle informazioni specifiche di supporto a clienti CTM portatori di una qualche disabilità.

Tabella 5: La sperimentazione realizzata con il progetto TRIPS

ATTIVITÀ	OUTPUT ATTESO
Mappatura dei livelli di accessibilità nei dintorni di fermate CTM (in un raggio di 300 metri)	Verificare la presenza di barriere presenti fra una fermata e un punto di arrivo, tali da rendere difficoltoso o impedire il transito in autonomia di persone diversamente abili
Creazione di mappe con il dettaglio di quanto rilevato lungo il percorso	Fornire uno strumento di supporto ai clienti con una disabilità di tipo motorio, evidenziando i tratti del percorso accessibili e quelli non accessibili
Creazione di sintesi vocali con il dettaglio di quanto rilevato lungo il percorso	Fornire uno strumento di supporto ai clienti con una disabilità di tipo visivo, in grado di guidare gli stessi lungo il percorso verso un punto di arrivo
Attività di testing in linea delle mappe e delle sintesi vocali	Verificare la correttezza e accuratezza delle informazioni presenti nelle mappe e nelle sintesi vocali attraverso la verifica effettuata da parte dei membri del Core User Team con il supporto del gruppo di lavoro CTM
Caricamento di mappe e sintesi vocali su Busfinder	Fornire in versione beta uno strumento accessibile sull'App CTM e utilizzabile per pianificare gli spostamenti fra un numero di fermate selezionate e dei punti di destinazione specifici

Da un punto di vista della comunicazione esterna l'attività principale ha riguardato la pubblicazione di un video professionale della durata di 2 minuti e 15 secondi, con sottotitoli in italiano e in inglese per le persone con disabilità uditive. Il video è stato promosso durante il convegno ASSTRA presso il Senato della Repubblica il 29 novembre.

4.3/

Sistema tariffario e rete di vendita

Il 2022 fa registrare una crescita nel numero di titoli venduti che supera il 15% su base annuale. Il miglioramento ha interessato tutte le tipologie, ma in particolare gli abbonamenti annuali, spinti anche dalle due agevolazioni introdotte dalla RAS. La prima, con l'abbattimento dell'80% dell'abbonamento, destinata agli studenti con ISEE familiare non superiore a 25.500€ e, a prescindere dal reddito, a partire dal terzo figlio studente appartenente a un nucleo familiare con almeno tre figli studenti. La seconda, con l'abbattimento del 60%, destinata agli altri studenti (quelli con ISEE superiore ai 25.500€). Dal 1° settembre, in concomitanza con i primi rilasci del bonus trasporti previsto dal D.L. 50/22, l'Azienda ha consentito ai clienti di utilizzare il bonus trasporti per l'acquisto dei titoli di viaggio in abbonamento presso il CTM Point di Viale Trieste a Cagliari. Si è inoltre attivata da subito per consentirne l'utilizzo anche attraverso l'applicazione aziendale Busfinder, riuscendo a renderne disponibile la fruizione dal 16 settembre.

Tabella 6: Vendite complessive suddivise per tipologia di titolo

TIPOLOGIA TITOLO DI VIAGGIO	2020	2021	2022
Biglietti	1.539.721	1.800.661	2.072.645
Abbonamenti mensili e titoli integrati	98.477	106.967	125.044
Abbonamenti annuali	11.910	22.401	29.617
Carte settimanali	20.168	15.912	21.428
Altro	5.278	17.929	18.069
Totale	1.675.554	1.963.870	2.266.803

BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ 2022

Come mostrato nella Figura 24, è stabile il numero degli esercizi abilitati alla vendita dei titoli a banda magnetica. L'acquisto dei titoli di viaggio è sempre possibile presso i 3 CTM point (Piazza Matteotti e Viale Trieste a Cagliari, via Brigata Sassari a Quartu Sant'Elena) e le 4 TVM presenti sul territorio.

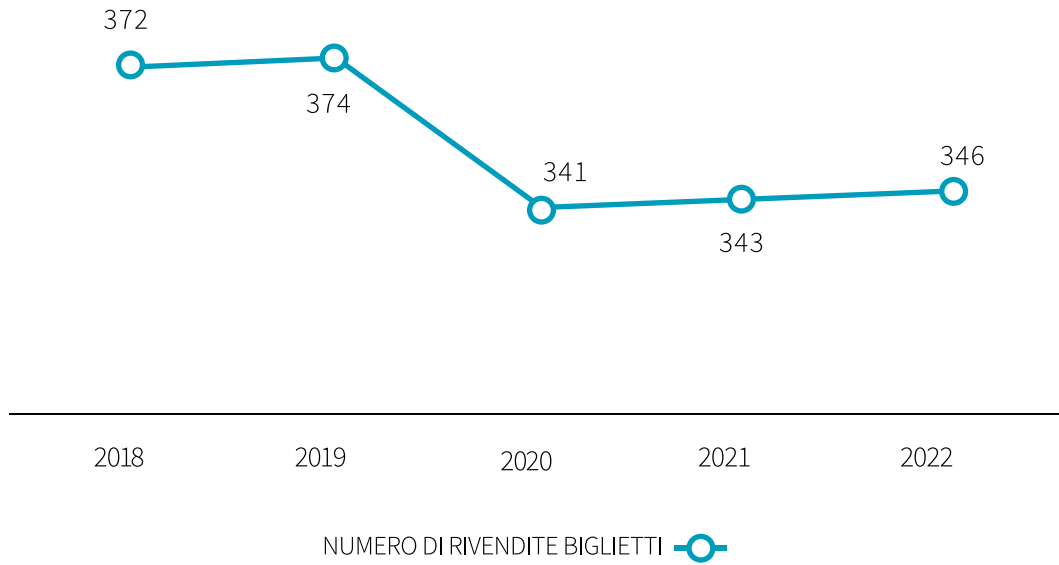


Figura 24: Rete di vendita CTM

4.4/

Monitoraggio della qualità

4.4.1. Carta della Mobilità

Nel corso del 2022 è stata pubblicata la nuova Carta della Mobilità, documento contenente una descrizione dei servizi erogati da CTM, le regole di viaggio, i diritti dei clienti, i principali indicatori di qualità del servizio. Il rispetto dei livelli di servizio dichiarati, delle norme e dei regolamenti vigenti nel campo del trasporto pubblico locale, così come la loro puntuale comunicazione ai clienti CTM rivestono da sempre un ruolo essenziale per l'azienda.

4.4.2. Customer satisfaction

(2-29) Il 2022 ha visto la ripresa delle 2 indagini a bordo, una per il periodo estivo e una per il periodo invernale, dopo che nel precedente anno si era effettuata la sola indagine estiva. In linea con il passato, l'indagine ha utilizzato la metodologia SERVQUAL (acronimo di service quality) pensata per evidenziare la differenza fra i livelli di qualità attesa e percepita con riferimento a 13 parametri certificati secondo la UNI EN 13816:2002 e rilevanti per la qualità del servizio erogato. Qualità attesa e percepita sono stati valutati su una scala da 1 a 10, in linea con quanto accaduto in passato.

I risultati dell'indagine invernale sono mostrati nella Figura 25. Gran parte dei parametri monitorati rivestono un'elevata importanza per i clienti CTM, con l'eccezione dell'Inquinamento acustico a bordo dei mezzi. Il livello di soddisfazione è mediamente elevato, e solo nel caso della Pulizia e dell'Inquinamento non si raggiunge il 7. Proprio la Pulizia rappresenta il parametro con il divario maggiore fra i livelli di qualità percepita e attesa. È probabile che questo risultato si sia prodotto in conseguenza della maggiore attenzione prestata dai nostri passeggeri ai livelli di pulizia, considerata la fase pandemica ancora in corso. Nel complesso, anche considerate le complicazioni derivanti dall'emergenza Covid-19, i risultati raccolti nel periodo invernale testimoniano la capacità di CTM di fornire un servizio di qualità.



Figura 25: Soddisfazione della clientela (servizio invernale)

BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ 2022

I dati presenti in Figura 26 mostrano i risultati dell'indagine effettuata nel corso del periodo estivo. Rispetto all'inverno i livelli di qualità attesa sono mediamente più elevati, con il parametro Inquinamento che si conferma come quello meno importante per i clienti intervistati. Anche i livelli di qualità percepita sono mediamente più alti, con la facilità di Acquisto e Convalida biglietti che superano l'8. La Pulizia, in linea con i rilievi di marzo, è il parametro con il divario maggiore rispetto alle attese.



Figura 26: Soddisfazione della clientela (servizio estivo)

4.4.3. Gestione dei reclami e delle segnalazioni

(2-29) La corretta gestione dei reclami e delle segnalazioni ricevuti dai nostri clienti è da sempre elemento di fondamentale importanza in CTM. Rappresenta infatti una opportunità per rispondere alle richieste avanzate da uno dei principali stakeholder. L'impegno nella gestione dei reclami è massimo, con un tasso di risposta entro i 25 giorni dalla presentazione del reclamo che nel corso del 2022 ha raggiunto il 95%. Tra i molteplici canali di presentazione dei reclami segnaliamo il sito internet aziendale, un numero verde dedicato e un modulo cartaceo. È inoltre disponibile un canale dedicato per i passeggeri con disabilità, attivo dal lunedì al venerdì **(2-25)**. Nel corso dell'anno sono pervenuti 1.876 reclami, distribuiti soprattutto nel secondo semestre. La qualità del servizio continua a rappresentare l'elemento di maggior criticità, rappresentando il 68% dei reclami presentati, seguita dalle irregolarità del personale CTM con il 27,8%. Molto marginali sono invece le richieste di nuovi servizi, a testimonianza di una offerta adeguata alle esigenze di mobilità della clientela servita.

BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ 2022

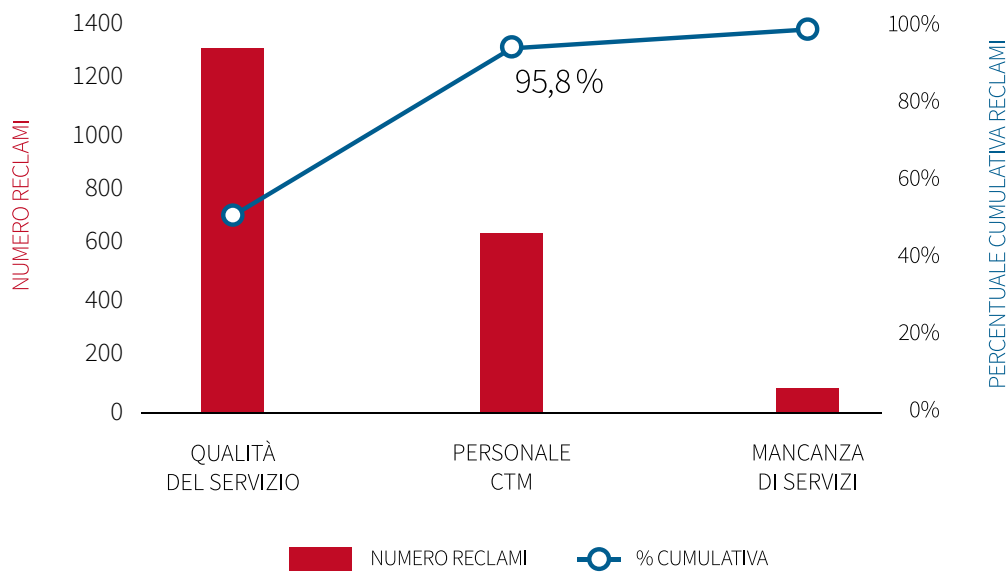


Figura 27: Reclami presentati

Il Pronto URP è la modalità di presentazione più utilizzata, rappresentando da sola l'83,2% dei reclami. Abbastanza diffuso è anche l'invio di e-mail, mentre del tutto marginali sono gli altri strumenti messi a disposizione dell'utenza. Un dato del resto costante nel corso degli anni.

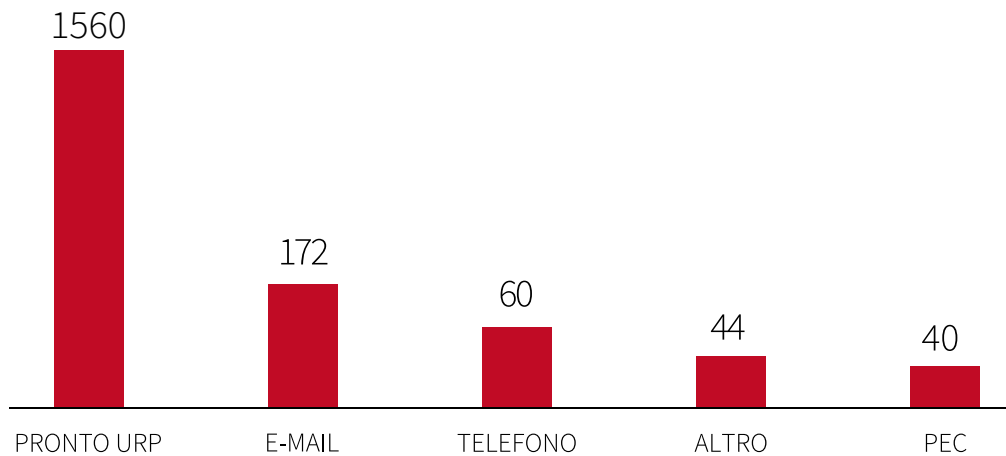


Figura 28: Canali di presentazione dei reclami

4.5/

Comunicazione con la clientela

(2-29) Le informazioni alla clientela sono suddivise in due tipologie principali:

- di tipo statico: presenti sul sito www.ctmcagliari.it, nella Carta della Mobilità, nelle paline e pensiline di fermata, a bordo dei mezzi, nelle mappe della rete;
- di tipo dinamico: presenti nelle paline elettroniche, nei pannelli a messaggio variabile, sul sito www.ctmcagliari.it, sull'App Busfinder, a bordo dei mezzi (tramite i monitor installati a bordo), i numeri verdi.

4.5.1. La comunicazione stampata

Nel corso del 2022 sono state stampate e distribuite 15.500 copie della Mappa della Rete (due edizioni, una per il servizio invernale e una per quello estivo) e 500 copie della Carta della Mobilità.

Tabella 7: Materiale informativo stampato e distribuito

TIPOLOGIA	2018	2019	2020	2021	2022
Carta della mobilità	500	500	500	500	500
Mappa della rete	20.000	20.000	10.000	7.000	15.500

4.5.2. La comunicazione sul sito CTM

A partire dal 2020 CTM si è dotato di un nuovo sito internet, fruibile da dispositivi mobili e desktop. Il nuovo sito ha registrato 595.564 sessioni, con una crescita del 36,83% su base annuale. La maggior parte degli accessi al sito avviene da mobile (71,46%) con desktop e tablet che sommati non raggiungono il 30%. Il picco degli accessi è avvenuto nel mese di settembre, in corrispondenza del periodo di rinnovo degli abbonamenti studenti. Le pagine del sito internet maggiormente visitate risultano essere la home page (14,36%), seguita dalle richieste rinnovo abbonamenti studenti (8,35%) e dagli abbonamenti studenti (7,10%).

4.5.3. La comunicazione sui social

I social network rappresentano, oramai da tempo, il canale di comunicazione preferito di gran parte della popolazione, soprattutto coloro appartenenti alle fasce più giovani. In ragione di ciò CTM ha, nel corso degli ultimi anni, investito pesantemente nella comunicazione via social. Attualmente l'Azienda gestisce cinque pagine ufficiali: Facebook, Instagram, Twitter, LinkedIn e YouTube. Facebook è di gran lunga quella più utilizzata, con oltre 41.000 follower ed una crescita su base annuale del 5,13%. La pagina Facebook si caratterizza per essere poi uno dei profili social più attivi in Italia. Nel 2022 sono stati inseriti quasi 350 post, mentre i commenti gestiti hanno raggiunto quota 7.665.

In crescita è anche la popolarità di Instagram e Twitter seguite rispettivamente da 5.886 e 3.003 follower. La pagina di LinkedIn, aperta a giugno 2021, ha raggiunto quota 794 follower, un risultato importante considerata la diversa tipologia di social.

BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ 2022

Tutti i social gestiti da CTM hanno fatto registrare un aumento nei livelli di utilizzo rispetto al 2021, tendenza che è destinata a continuare anche nel prossimo futuro. Questo ci spinge a proseguire nel nostro impegno volto a garantire una gestione trasparente e tempestiva della comunicazione via social.

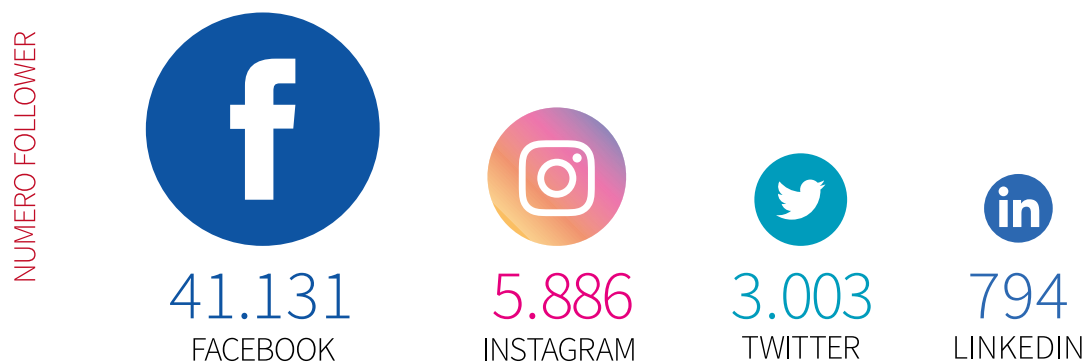


Figura 29: La popolarità dei canali social CTM

4.5.4. La comunicazione sull'App Busfinder

Busfinder, app ufficiale CTM lanciata nel 2012, rappresenta uno dei principali strumenti di comunicazione e informazione fra l'Azienda e i clienti. Al termine del 2022 l'App è stata scaricata su 355.000 telefoni, con una crescita che sfiora il 18% su base annuale.

Nel corso dell'anno sono state svolte diverse attività di aggiornamento e integrazione di nuove funzionalità.

Nell'ambito di TRIPS (TRansport Innovation for disabled People needs Satisfaction), è stata creata una versione beta di Busfinder con mappe, sintesi vocali e indicazione delle barriere architettoniche in corrispondenza di fermate selezionate vicine a punti di interesse. Tale versione è stata testata da un gruppo di lavoro composto da persone con differenti disabilità.

Come nuova funzionalità è stato integrato nel backoffice un modulo per la gestione dei tempi di validità dei biglietti e la validazione automatica dei titoli di viaggio studenti annuali.

È stato poi creato un repository per i dati vendite di Busfinder, in modo tale da interfacciare il sistema con altri software aziendali (Microsoft).

È stato infine sviluppato un modulo per la gestione del bonus trasporti, così da consentirne la fruizione per l'acquisto dei titoli di viaggio tramite l'app.

4.6/

Tutela della privacy

CTM assicura la tutela della privacy nel pieno rispetto delle disposizioni del Regolamento UE 2016/679 e della vigente normativa nazionale. **(418-1)** A dimostrazione dell'importanza accordata al rapporto con la clientela, anche per il 2022 si segnala l'assenza di reclami relativi al mancato rispetto della privacy dell'individuo.

Nel corso dell'anno l'Azienda ha continuato le attività di aggiornamento periodico del Registro delle Attività di Trattamento, di implementazione delle misure di sicurezza tecniche organizzative e di messa in atto delle azioni di responsabilità necessarie.

L'attività formativa e informativa dei lavoratori, già strutturale, svolta in relazione ai nuovi assunti e a tutti gli attori interessati, è stata infine aggiornata alle continue evoluzioni normative e operative.

4.7/

Security: sicurezza a bordo dei veicoli

(416-1) Le sempre più frequenti aggressioni subite dai clienti e dagli operatori del Trasporto Pubblico Locale a livello nazionale hanno messo in risalto il deteriorarsi dei livelli di sicurezza a bordo dei mezzi. Questo fenomeno rappresenta un forte deterrente per i clienti del servizio, potenzialmente in grado di ridurre la propensione al suo utilizzo. Per CTM è quindi fondamentale tutelare i livelli di sicurezza a bordo dei mezzi, garantendo non solo coloro che scelgono l'azienda per i propri spostamenti ma anche coloro che nell'azienda lavorano. Questo obiettivo è perseguito soprattutto attraverso l'utilizzo delle telecamere a bordo, installate come deterrente rispetto ad episodi di bullismo, teppismo e al fine di facilitare l'identificazione dei trasgressori. La Figura 30 evidenzia la presenza delle TVCC (acronimo di TeleVisione a Circuito Chiuso) sul 97% del parco mezzi aziendale. I soli mezzi sprovvisti del sistema sono quelli utilizzati per Amico Bus, servizio che considerata la sua specificità presenta dei livelli di rischio quasi nulli, non in grado di giustificare l'installazione delle telecamere a bordo.

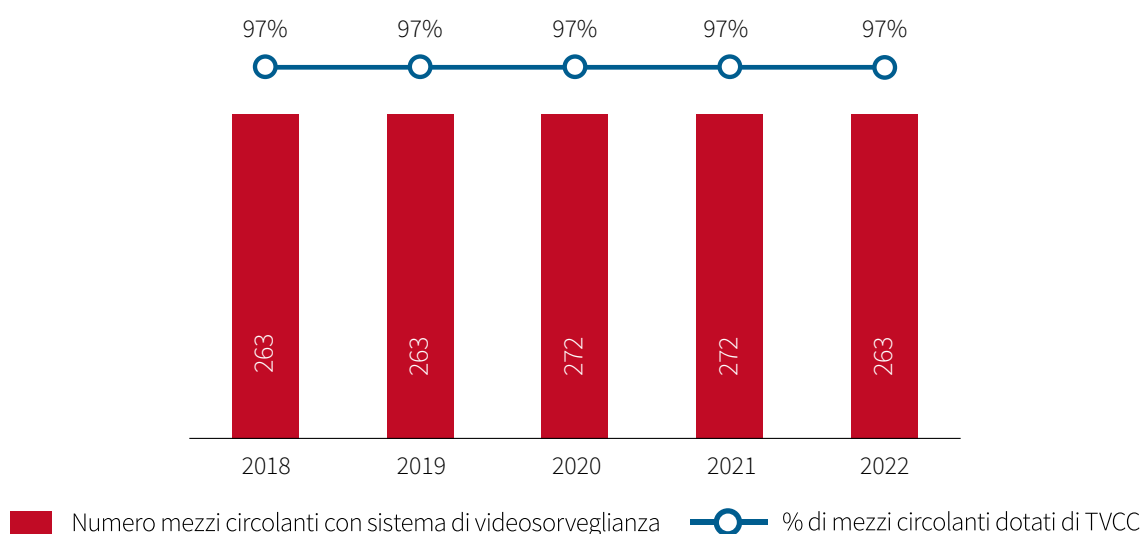
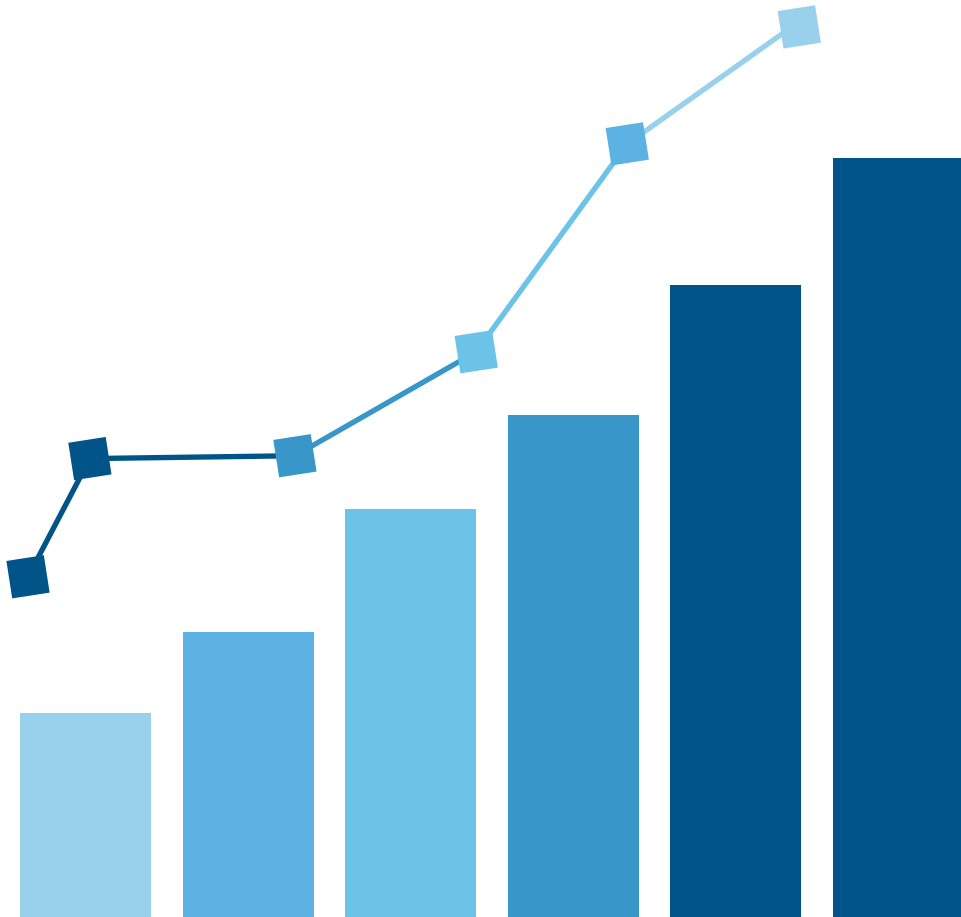


Figura 30: Mezzi circolanti e presenza di telecamere a bordo

ASPETTI ECONOMICI

5



BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ 2022

L'esercizio 2022 si è chiuso con un utile significativo, pari a € 2.070.857. Si tratta di un risultato molto vicino a quello fatto registrare nel 2019 e decisamente in crescita rispetto al 2021. Va peraltro evidenziato come, nel corso dell'ultimo decennio, nessuno degli esercizi si sia chiuso in perdita, a dimostrazione della capacità di CTM di fornire un servizio di qualità preservando il principio di piena sostenibilità economica delle operazioni.

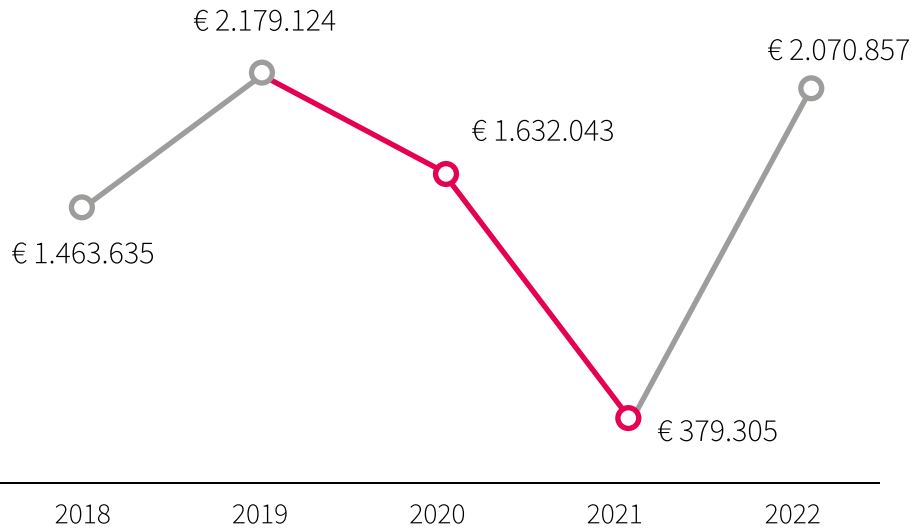


Figura 31: Utile (perdita) d'esercizio

Migliora anche il rapporto percentuale dei ricavi sui costi, che ricomincia a crescere dopo due anni di forte flessione a causa della pandemia. Risulta comunque evidente come l'avvicinamento ai livelli pre-pandemici richiederà un periodo di tempo rilevante, anche in considerazione dei mutati comportamenti di viaggio affermatasi dal 2020 in poi.

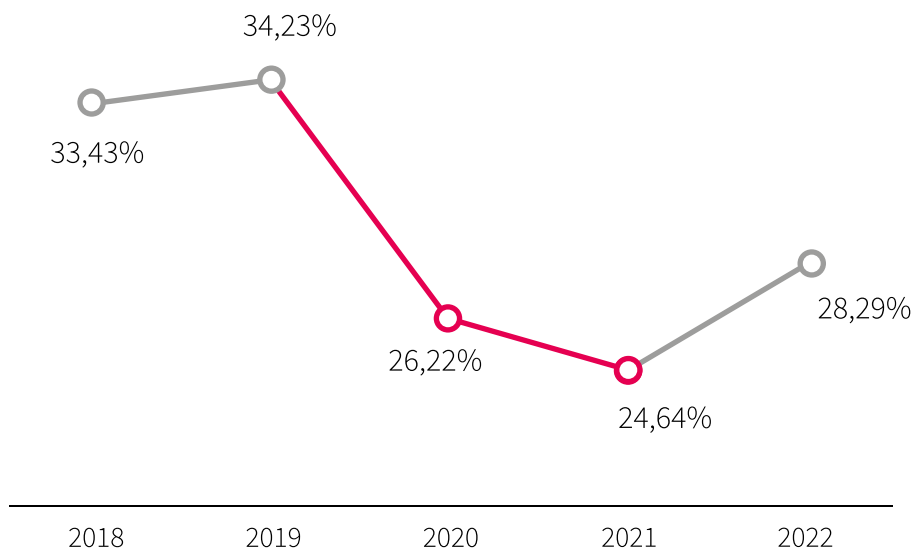


Figura 32: Rapporto percentuale ricavi - costi

5.1/

La performance economica

(201-1) Anche nel 2022 CTM ha creato e distribuito valore per i suoi principali stakeholder. Come visibile in Tabella 8, il valore economico generato fa registrare il dato più alto dell'ultimo quinquennio.

Oltre il 90% del valore economico generato è stato distribuito, con i lavoratori che hanno beneficiato del 58,3% della parte distribuita (un dato in linea con quello del 2021). Dalla lettura della Tabella 8 si evidenzia inoltre una decisa crescita nelle somme versate al governo, soprattutto a causa del significativo utile maturato nel corso dell'anno.

Tabella 8: Valore economico generato e distribuito

VALORE ECONOMICO	2018	2019	2020	2021	2022
Valore economico generato	50.661.583	51.844.643	47.965.342	49.479.500	55.509.301
Valore economico distribuito suddiviso in:	47.943.634	48.429.259	44.360.032	48.345.420	51.235.053
Costi operativi	18.616.124	19.090.308	17.997.020	19.862.932	20.956.587
Costi del personale (compresi stipendi e benefit)	28.715.824	28.876.757	25.946.211	28.292.957	29.866.477
Pagamenti a fornitori di capitale	123.099	115.528	107.945	121.820	126.205
Pagamenti al governo	488.587	346.666	308.856	67.711	285.784
Valore economico trattenuto	2.717.949	3.415.384	3.605.310	1.134.080	4.274.248

(201-4) L'analisi della Figura 33 mostra una leggera risalita nei finanziamenti ricevuti da parte degli enti pubblici/governativi, che rimangono comunque di molto inferiori a quelli ricevuti fino al 2020, quando era in vigore il leasing relativo ai 171 mezzi entrati in esercizio nel 2010.

BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ 2022

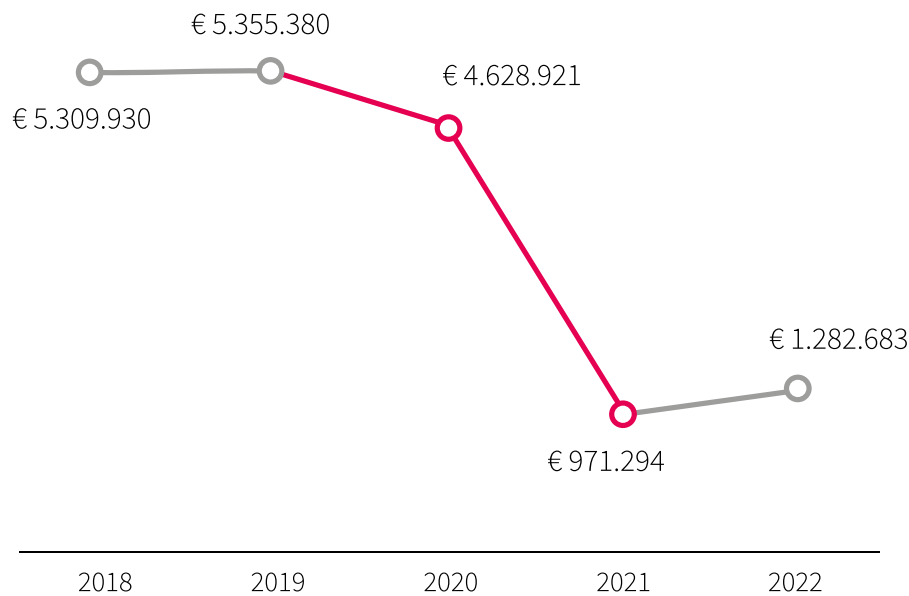


Figura 33: Finanziamenti ricevuti dagli enti pubblici/governativi

(203-1) Un dato certamente rilevante riguarda quello degli investimenti effettuati in infrastrutture e servizi, che ha superato i 13.000.000 di euro nel corso dell'anno. La gran parte di questi investimenti sono stati destinati all'acquisto di nuovi mezzi, con una cifra complessiva pari a € 12.246.980. Il processo di rinnovamento della flotta proseguirà anche nei prossimi anni e privilegerà l'acquisizione di mezzi elettrici, così da garantire la riconversione del parco CTM verso tecnologie meno inquinanti e maggiormente sostenibili da un punto di vista ambientale.

5.2/

Investimenti e spese per la sostenibilità

CTM non dispone ancora di un sistema per la contabilizzazione dei costi relativi alla sostenibilità. Tuttavia, è possibile individuare alcune voci di spesa che sicuramente contribuiscono a ridurre l'impatto ambientale del servizio erogato. Si tratta, a titolo di esempio:

- del maggior costo sostenuto per l'erogazione del servizio filoviario, quale l'energia elettrica per trazione (il cui costo complessivo nel 2022 è stato di € 240.318, in calo del 36,1% rispetto all'anno precedente);
- dello smaltimento dei rifiuti. Nel corso dell'anno CTM ha speso € 131.984 per lo smaltimento dei rifiuti speciali, oltre a tutte le attività connesse con lo smaltimento, tramite consorzi obbligatori, dei rifiuti speciali non soggetti a pagamento.

A questi si aggiungono spese legate ad iniziative di carattere sociale, quali gli abbonamenti gratuiti destinati ai nonni vigile o le borse di studio per i figli dei dipendenti CTM, due voci che nel 2022 hanno prodotto investimenti rispettivamente pari a € 20.301 e € 13.500.

ASPETTI AMBIENTALI

6



6.1/

Aspetti generali

Decine di milioni di viaggiatori si spostano annualmente utilizzando i mezzi CTM. Se queste stesse persone si muovessero con il proprio mezzo, percorrendo gli stessi km dei bus CTM, produrrebbero un consistente aumento della congestione stradale, del numero dei sinistri, dei consumi energetici e dell'inquinamento ambientale. La CO₂, il CH₄ e l'N₂O dispersi, concorrono inoltre all'aumento dell'effetto serra e al peggioramento globale della qualità dell'aria. In aggiunta, i particolati prodotti dai motori possono risultare nocivi per la salute di chi li respira.

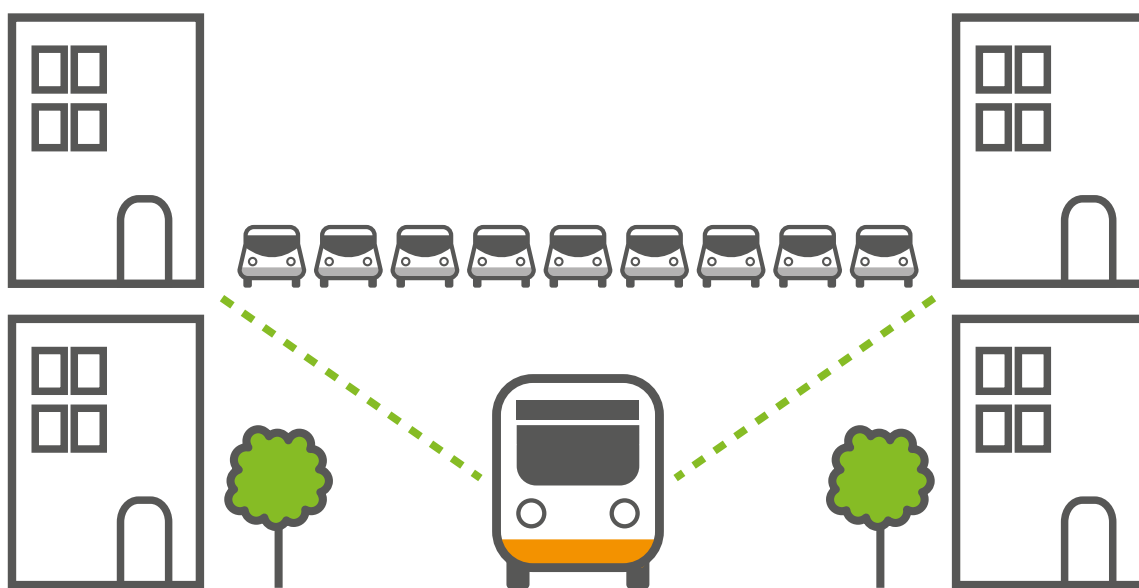


Figura 34: Trasporto pubblico e privato, i diversi livelli di congestione

CTM si impegna costantemente a contrastare le diseconomie esterne associate al TPL, pianificando i propri percorsi con l'obiettivo di ridurre emissioni e km "a vuoto", cioè di posizionamento in linea senza il trasporto di passeggeri. A questo si aggiungono gli investimenti in nuove tecnologie e il rinnovo del parco veicolare, caratterizzato da minori emissioni dovute al progresso tecnologico dei propulsori e dei sistemi di scarico, all'utilizzo di motori a combustione di classe di emissione Euro VI ed alla adozione di bus a trazione alternativa (ibrida ed elettrica). Il 2022 è stato un anno importante sul versante del rinnovo della flotta, con l'immissione in servizio di 46 nuovi mezzi: 23 Iveco Urbanway da 12 metri (dotati di motore Diesel EURO VI), 5 Iveco Urbanway snodati da 18 metri (dotati di motore Diesel-Ibrido EURO VI), 10 Menaribus Vivacity da 9 metri, 8 Rampini da 6 metri full-electric a batteria.

(2-13) L'impegno ambientale finalizzato alla promozione ed al miglioramento dell'efficienza energetica, con particolare riferimento ai piani di elettrificazione del parco mezzi, è tradotto dall'attività dell'Energy Manager. Il compito principale dell'Energy Manager è quello di ottimizzare l'utilizzo delle risorse e minimizzare l'impatto ambientale delle attività, attraverso una gestione efficiente dei consumi energetici e dei costi generati. L'Energy Manager riporta all'alta dirigenza aziendale i risultati conseguiti.

(2-28) L'impegno è inoltre testimoniato dalla presenza di CTM in ASSTRA, ASSociazione TRAsporti da sempre in prima fila nella promozione del concetto di sostenibilità. ASSTRA raggruppa centinaia di aziende di trasporto pubblico locale, di proprietà pubblica o privata.

La rappresentanza di CTM è significativa, con il Presidente e il Direttore Generale che sono componenti del Consiglio Direttivo, e diversi membri del senior management aziendale che fanno parte delle diverse Commissioni Tecniche Permanenti.

6.2/

Uso delle risorse

Nelle attività di CTM, riveste un notevole impatto lo sfruttamento delle risorse, specialmente combustibili fossili, materia prima del gasolio per autotrazione. A queste si aggiungono i vari materiali di consumo necessari per erogare il servizio TPL. CTM mira in modo continuativo e costante ad ottimizzare e minimizzare il consumo di tutte le risorse, attraverso il mantenimento in piena efficienza del parco mezzi e il contenimento degli altri consumi.

6.2.1. Materiali di consumo

(301-1) Nella Tabella 9 sono elencati i principali materiali di consumo utilizzati da CTM. Il 2022 mostra dati sui consumi in generale calo, fatta eccezione per il numero di batterie e litri di additivo Adblue utilizzati, coerentemente con il progressivo utilizzo di mezzi sempre più ecologici. I risparmi più significativi riguardano i consumi d'olio, pneumatici e gasolio per riscaldamento (-18,2%, -13,3% e -22,2% rispettivamente). Rimane sostanzialmente stabile il consumo di gasolio per trazione, nonostante l'aumento dei chilometri percorsi rispetto all'anno precedente.

Tabella 9: Utilizzo dei materiali di consumo

PARAMETRO	2018	2019	2020	2021	2022
olio (kg)	13.128	14.664	18.803	15.805	12.922
pneumatici (numero)	1.152	1.392	1.313	1.602	1.389
batterie (numero)	269	181	371	297	308
vernici, solventi e detergenti (litri + kg)	3.598	3.407	3.964	4.284	3.980
liquido circuiti raffreddamento (litri)	14.560	17.196	16.949	16.171	15.713
additivo AdBlue (litri)	141.000	138.000	132.000	138.000	150.000
gasolio per riscaldamento (litri)	52.950	48.200	48.977	54.000	42.000
gasolio di trazione (litri)	5.313.725	5.420.718	4.825.239	5.406.759	5.399.103

6.2.2. Consumi energetici diretti

(302-1) I consumi energetici di CTM sono principalmente rappresentati da:

- gasolio per la trazione degli autobus;
- energia elettrica per la trazione dei filobus;
- gasolio utilizzato dai mezzi di supporto al servizio;
- energia elettrica per usi industriali (officina, posti di lavoro, illuminazione) e per il funzionamento dei locali aziendali;
- gasolio per attività di supporto (riscaldamento officine di manutenzione).

Altri consumi di energia derivano da attività accessorie all'attività principale di CTM, quali per esempio le pulizie dei bus e delle infrastrutture. Questi vengono comunque conteggiati tra quelli delle diverse sedi aziendali (sede amministrativa e deposito).

BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ 2022

L'andamento dei consumi energetici in Tabella 10 evidenzia una decisa contrazione nei consumi legati al funzionamento dei mezzi, nonostante le maggiori percorrenze rispetto al 2021. Tra le fonti di consumo più significative si riducono l'energia elettrica per trazione e per le attività di supporto (con il dato più basso dell'ultimo quinquennio), mentre è sostanzialmente stabile il consumo di gasolio. In leggera crescita si presenta infine il consumo energetico totale per milioni di chilometri di linea percorsi.

Tabella 10: Consumi energetici (Gigajoule) (2-4)¹¹

PARAMETRO	2018	2019	2020	2021	2022
Energia elettrica per trazione	21.395	19.217	13.523	14.696	12.602
Gasolio per trazione	190.960	196.780	174.003	195.105	196.110
Energia elettrica per attività di supporto (climatizzazione, manutenzioni, attività amministrative)	9.755	9.378	10.258	9.504	8.792
Gasolio per attività di supporto (riscaldamento)	1.884	1.717	1.758	1.926	1.507
Consumo energetico totale per Mkm di linea percorsi	17.585	17.794	16.203	16.161	16.454

6.3/

Approvvigionamento e scarico delle acque

(303-3; 303-4; 303-5) CTM utilizza l'acqua nei propri impianti per il lavaggio e la pulizia dei bus, per il lavaggio dei pezzi meccanici con le apposite macchine, per gli usi domestici negli uffici e in tutti i locali destinati al personale. L'acqua, il cui consumo è quello rilevato dalla lettura del contatore, è fornita dall'acquedotto in quanto, al momento, non sono utilizzati pozzi o sistemi di recupero e riciclo; tuttavia, l'Azienda ha allo studio delle attività che consentiranno, nel medio periodo, sia di utilizzare una sorgente idrica locale, sia di effettuare il recupero delle acque di lavaggio, consentendo notevoli economie di tipo ambientale ed economico. Tutte le acque nere e bianche vanno quindi a confluire nelle reti di raccolta pubblica, previa depurazione ove necessario. Pertanto, si assume che il quantitativo di acqua scaricata coincida con quello di acqua consumata, eccezione fatta per le acque piovane relative al deposito auto filoviario.

Come mostrato in Figura 35 il 2022 fa registrare, dopo tre anni di crescita, una riduzione nei consumi di acqua, dovuta soprattutto alla riduzione dei quantitativi utilizzati presso il deposito di Viale Ciusa. Si tratta di un importante risultato da un punto di vista della sostenibilità, conseguito proprio nell'anno della prima certificazione UNI EN ISO 14001:2015.

¹¹ Consumi calcolati in multipli di joule in coerenza con quanto previsto dalla Informativa GRI 302-1

BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ 2022

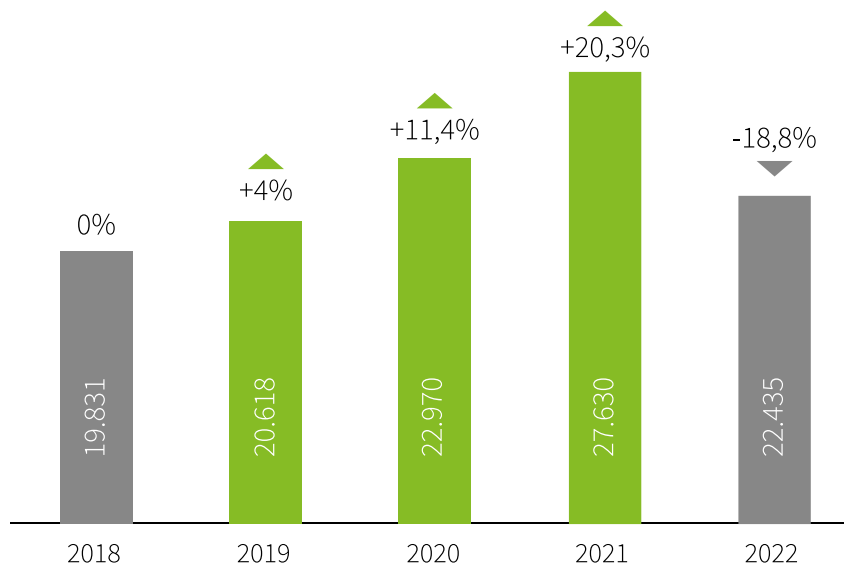


Figura 35: Utilizzo dell'acqua in CTM (megalitri)

6.4/

Emissioni in atmosfera

Le emissioni dirette in atmosfera sono dovute in prevalenza ai gas di scarico dei motori a combustione interna di bus e mezzi di supporto, alle conseguenze dei lavori svolti nelle officine e al riscaldamento delle stesse durante l'inverno. In coerenza con la normativa in vigore, la totalità di gasolio utilizzato sui bus CTM è gasolio blu a basso tenore di zolfo. Le emissioni di tipo indiretto sono invece il risultato del consumo di energia elettrica per usi industriali, per la climatizzazione degli edifici e per l'illuminazione degli impianti. Da qualche anno queste ultime emissioni sono pari a zero, grazie alla politica aziendale, adottata a partire dal 2020, che prevede l'acquisto di energia elettrica prodotta da fonti di origine rinnovabile non fossile (eolica, solare, geotermica, idrotermica e oceanica, idraulica, biomassa, ecc.), garantita attraverso il meccanismo della Garanzia d'Origine, gestito dal GSE (Gestore dei Servizi Energetici).

Gli interventi in atto di rinnovo della flotta ridurranno sensibilmente gli impatti negativi a partire dal breve periodo, riduzione che sarà ancora più pronunciata nel medio periodo, con l'elettrificazione della flotta. Il tutto nel quadro del Piano Strategico Nazionale di Mobilità Sostenibile e fruendo delle risorse assegnate dal PNRR.

6.4.1. Emissioni gassose dei bus

(305-1; 305-7) Fatta eccezione per i quantitativi di CO₂, le emissioni gassose derivanti dai bus in esercizio sono tutti in diminuzione. CO, NO_x, NMVOC registrano addirittura i valori più bassi dell'ultimo quinquennio. La progressiva immissione in servizio dei nuovi mezzi ha certamente concorso a determinare il miglioramento rilevato.

BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ 2022

Tabella 11: Emissioni atmosferiche derivanti dalla gestione del servizio TPL [g/km]

PARAMETRO	2018	2019	2020	2021	2022
CO ₂ equivalenti	1.088	1.095	1.073	1.047	1.072
CO	2,56	2,55	2,60	2,51	2,35
NO _x	8,11	8,09	8,23	7,91	7,24
NMVO	0,10	0,10	0,09	0,08	0,07
PM10*	0,20	0,20	0,22	0,19	0,19

(2-4) *PM10 ricalcolato sulla base del nuovo modello di calcolo del software Copert

6.4.2. Emissioni con impatto sull'ozono ed effetto serra

(305-3) Gli impianti di climatizzazione dei bus utilizzano il gas R-134a, un refrigerante sottoposto a numerose restrizioni, considerati gli impatti negativi sull'ozono, e quindi sul clima. Nel 2022 si conferma la riduzione nei quantitativi utilizzati del gas, un risultato importante e coerente con gli obiettivi previsti dall'azienda in tema di gestione degli impatti ambientali associati al servizio erogato.

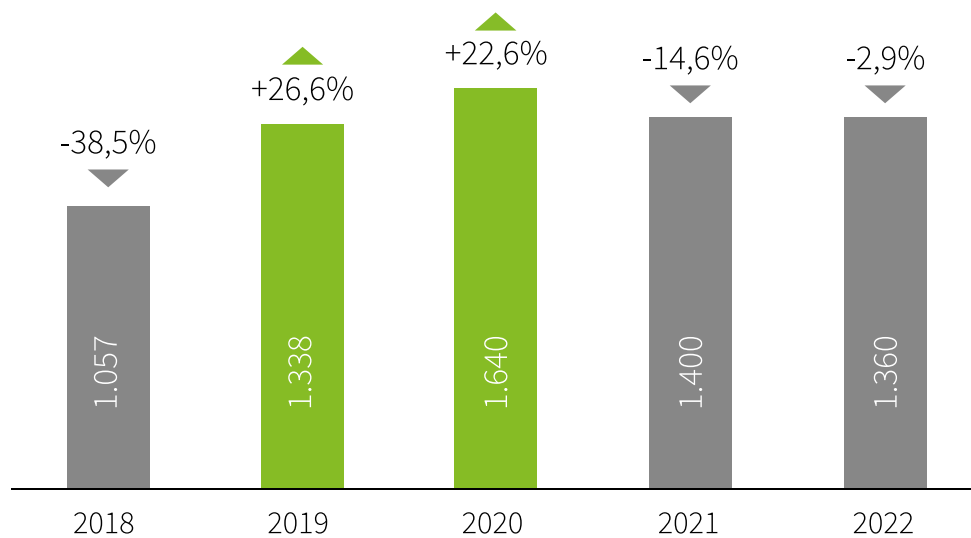


Figura 36: Le emissioni di R-134a (kg)

6.5/

Rifiuti

(306-2) La gestione del ciclo dei rifiuti, prodotti sostanzialmente dalle attività di manutenzione preventiva e periodica presso l'Officina del Deposito Santa Maria, viene effettuata in conformità al D.Lgs. 152/06 "Codice dell'Ambiente". Esso prevede il ricorso alla selezione preventiva, con smaltimenti orientati, ove possibile e per scelta della Direzione, ad attività di riciclo/recupero. Nello specifico:

- gli pneumatici dei bus, che costituiscono uno dei maggiori volumi di rifiuti prodotti, derivano per oltre il 30% da ricostruzione di pneumatici usurati. La frazione non ricostruita viene conferita per il recupero presso terzi;
- le batterie esauste, che costituiscono uno dei maggiori quantitativi di rifiuti prodotti, vengono conferite attraverso il Consorzio Obbligatorio, che provvede al recupero pressoché integrale delle materie prime;
- gli oli esausti, che rappresentano un grande volume di rifiuti, vengono smaltiti attraverso il Consorzio Obbligatorio Oli Esausti e trasformati in nuove sostanze minerali di impiego nell'industria.

La selezione, effettuata con rigore da CTM, consente altresì il recupero di vetro, plastica, cartone, metalli misti (soprattutto ferro e alluminio), che vengono avviati al loro recupero tramite aziende esterne autorizzate.

Le attività d'ufficio producono rifiuti urbani, gestiti in conformità alle prescrizioni emanate dal Comune di Cagliari e conferiti al circuito della raccolta differenziata.

(306-3) La Tabella 12 mostra una crescita importante dei rifiuti pericolosi prodotti, dovuta però in gran parte alla rottamazione di 35 bus, attività prevista nell'ambito del rinnovo della flotta CTM e responsabile da sola per la produzione di 383.500 kg (pari al 78% dei rifiuti pericolosi prodotti nell'anno). Va poi evidenziato come la totalità dei rifiuti prodotti dalla rottamazione siano stati recuperati da aziende esterne.

Tabella 12: Produzione di rifiuti (kg)

PARAMETRO	2018	2019	2020	2021	2022
Rifiuti pericolosi	124.367	118.893	101.807	69.058	491.592
Rifiuti non pericolosi	211.913	232.436	186.042	162.630	161.841
Quantità recuperata (da aziende esterne)	122.412	110.382	205.385	141.893	539.367

BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ 2022

Quanto appena scritto è verificabile nella Figura 37, che presenta il dato sui rifiuti pericolosi prodotti al netto dei mezzi rottamati. In questo caso, infatti, il dato si presenta in linea con quelli registrati nell'ultimo quinquennio.

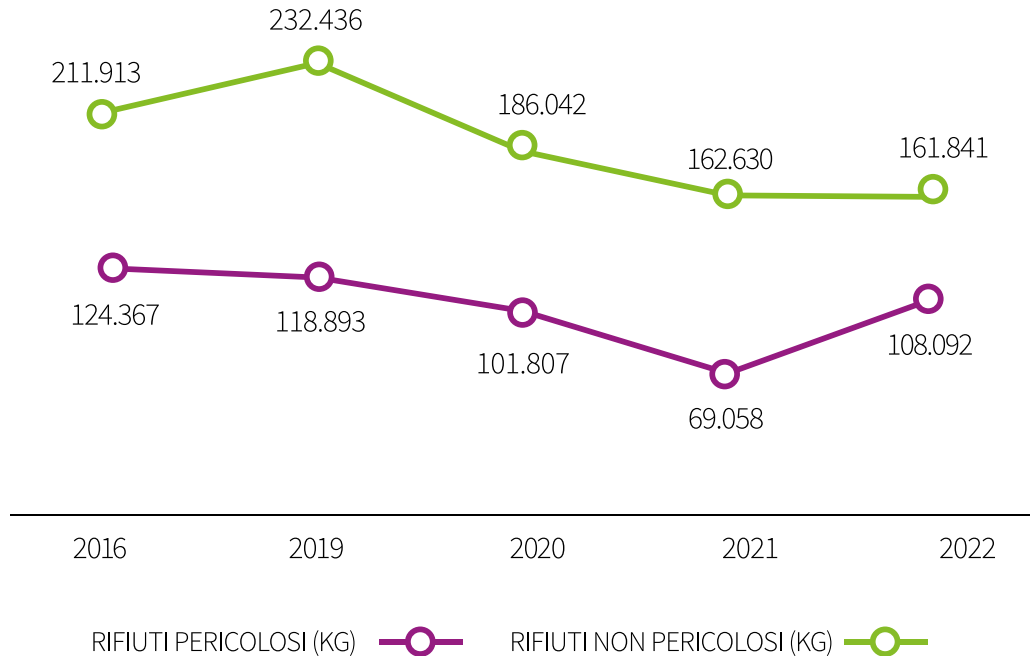


Figura 37: Tipologia di rifiuti prodotti

(2-13) Nel corso del 2022 si è proceduto alla nomina del Responsabile per la Gestione dei Rifiuti, il quale organizza e coordina le azioni necessarie a garantire la corretta gestione dei rifiuti prodotti in azienda.

6.6/

Rumore

Nell'ambito delle attività previste per l'ottenimento dell'Autorizzazione Unica Ambientale e della certificazione UNI EN ISO 14001:2015 è stata effettuata la valutazione d'impatto acustico presso il deposito di Viale Ciusa. Le rilevazioni, eseguite all'interno e all'esterno del deposito nel mese di novembre, hanno sempre prodotto dei risultati inferiori ai valori limite di emissione stabiliti dal Piano di Classificazione Acustica del Comune di Cagliari per le zone acustiche di Classe III (aree di tipo misto). Si tratta di un risultato importante soprattutto in considerazione del posizionamento del deposito, che si trova all'interno di un'area urbana densamente popolata.

RISORSE UMANE E DIRITTI

7



7.1/

Caratteristiche e trattamento del personale CTM

Il personale di CTM è formato:

- dai conducenti, con funzioni di guida dei mezzi e di informazioni alla clientela;
- dal personale a contatto con il pubblico, con funzioni di supporto alla clientela prima, durante e dopo la fruizione del servizio;
- dal personale operaio, con funzioni di manutenzione dei mezzi destinati al servizio e degli impianti;
- dal personale tecnico amministrativo, con competenze in materia di pianificazione e gestione del servizio e della flotta, contabilità, gestione del personale, approvvigionamenti, rapporti con l'esterno, mantenimento delle certificazioni ISO 9001 – 14001 – 45001 e UNI EN 13816;
- dai dirigenti, che coordinano le attività aziendali, ciascuno per i propri processi di competenza.

7.1.1. Selezione e trattamento economico

Le assunzioni del personale vengono effettuate con trasparenza, rispettando la normativa vigente e il Regolamento per il reclutamento del personale adottato con delibera del CdA del 13 aprile 2017. Gli annunci delle selezioni per l'assunzione del personale vengono pubblicati sul sito Società Trasparente rintracciabile nel sito internet aziendale www.ctmcagliari.it. Le nuove assunzioni, incentrate su necessità di tipo specialistico e/o manageriale, sono effettuate rispettando il principio di congruità degli organici e prestando attenzione al contenimento dei costi, possibile anche grazie al ricorso a forme contrattuali che garantiscano agilità e flessibilità. Per le assunzioni si è fatto ricorso alle seguenti tipologie contrattuali, offerte dalla normativa vigente:

- contratti a tempo indeterminato;
- contratto di apprendistato professionalizzante per le esigenze di tipo junior;
- nei restanti casi (sostituzioni), impiego prevalentemente di somministrazione di lavoro e, marginalmente, contratti a tempo determinato.

7.1.2. Misure a favore dei dipendenti

CTM ha negli anni utilizzato numerosi strumenti di welfare aziendale, pensati per promuovere e mantenere il benessere fisico, psicologico e sociale dei lavoratori, ponendo attenzione alla qualità della vita e al miglioramento del "work-life balance" dei propri dipendenti.

Gli strumenti attivati nel corso del 2022 possono essere ricondotti a tre macroaree:

- cura della salute: Iniziative volte a favorire la salute e il benessere dei dipendenti;
- cura della famiglia: Iniziative per le famiglie, i figli dei dipendenti, e di sostegno alla maternità;
- cura delle persone: Iniziative volte a favorire il coinvolgimento delle persone e la conciliabilità vita lavoro.

Cura della salute

(403-6) Nell'ambito delle "Giornate della Salute", evento normalmente organizzato per informare e sensibilizzare le persone alla cultura della prevenzione e cura del benessere psico-fisico, si è offerta la vaccinazione gratuita antinfluenzale per il personale interessato (azione attuata anche per prevenire sintomi di patologie confondibili con il Covid-19). Si sono inoltre organizzati due seminari incentrati su cefalee e malattie cutanee, che avevano lo scopo di approfondire cause e soluzioni di due patologie importanti per la salute delle persone e dall'impatto significativo sulla vita di chi ne soffre.

Sempre in tema di tutela della salute, tutto il personale di CTM ha la copertura assicurativa previdenziale (INPS) e assistenziale (INAIL) ed usufruisce dei benefici previsti dalle norme di legge e dai contratti nazionali ed aziendali.

BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ 2022

Cura della famiglia

Tra i diversi interventi segnaliamo quello a favore dei figli di dipendenti che, in qualità di studenti meritevoli, hanno beneficiato di borse di studio finalizzate a supportarli nel percorso formativo. Altre iniziative hanno riguardato la fornitura di tessere di trasporto gratuite a favore dei familiari a carico, la possibilità di usufruire del part-time all'80% per genitori con figli minori, il percorso di rientro per le neomamme (volto a facilitare la risocializzazione al lavoro, grazie all'aggiornamento su eventuali cambiamenti intervenuti nel frattempo in azienda).

Cura delle persone

In questo ambito vanno evidenziate iniziative quali lo smart working per alcune categorie di lavoratori, la flessibilità oraria in ingresso e uscita dal lavoro a favore degli amministrativi, la possibilità di cambio turno per tutto il personale che lavora su turni e i congedi speciali integrativi.

Importante è poi il riconoscimento dei cosiddetti turni rosa per le operatrici di esercizio, per le quali è ammessa l'assegnazione di un turno semi unico fino a massimo quattro volte nel mese su linee a scelta, su diretta richiesta della lavoratrice.

(401-2) I lavoratori a tempo indeterminato beneficiano inoltre dei buoni pasto, mentre per il personale che aderisce volontariamente al fondo di previdenza complementare di categoria (Fondo Priamo) l'Azienda, come da norma di legge, paga un contributo pari al 2% dell'imponibile ai fini TFR, interamente deducibile.

Infine, tra le altre iniziative organizzate nel 2022 e pensate per incentivare il senso di appartenenza dei dipendenti a CTM citiamo la fornitura di buoni acquisto spendibili presso numerosi esercizi commerciali e la festa di Natale "Party con noi", svoltasi a metà dicembre.

7.2/

L'organico CTM

(2-7) Al 31 dicembre l'organico CTM era di 809 dipendenti, in decisa crescita rispetto ai 749 di 12 mesi prima. Come visibile in Tabella 13, la crescita si spiega interamente con le nuove assunzioni fra il personale di movimento, dovuto principalmente a sostituzione di personale in quiescenza, che fanno registrare il picco nell'ultimo quinquennio. Si riduce leggermente il numero degli operai mentre si presentano sostanzialmente stabili le rimanenti categorie.

Tabella 13: Composizione della forza lavoro CTM per mansioni

TIPOLOGIA DI PERSONALE	2018	2019	2020	2021	2022
Dirigenti	5	5	4	4	5
– di cui donne	1	1	1	1	1
Funzionari/Quadri	16	13	14	15	15
– di cui donne	7	7	7	9	7
Impiegati (tutti i settori)	93	86	87	88	89
Personale di movimento (conducenti e controllori)	545	554	539	487	555
Personale operaio (coordinatori, manutentori, magazzinieri)	117	161	161	155	145
Totale dipendenti	776	819	805	749	809

BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ 2022

(405-1) La Tabella 14 mostra una leggera prevalenza di dipendenti oltre i 50 anni, sebbene il loro numero continui a ridursi dal 2019 in poi. Crescono invece significativamente i numeri nelle due altre classi di età, alle quali appartengono interamente i neoassunti per il 2022. L'età media del personale CTM fa registrare il dato più basso dal 2018, al pari dell'anzianità media aziendale. In entrambi i casi il dato si è prodotto in conseguenza dell'elevato numero di assunzioni portate a termine durante l'anno.

Tabella 14: Classi di età e anzianità di servizio

INDICATORI DEMOGRAFICI	2018	2019	2020	2021	2022
< 30	25	26	20	15	29
30 - 50	275	311	328	307	364
> 50	476	482	457	427	416
Età media del personale	50,59	50,1	49,85	50,02	48,97
Anzianità media aziendale del personale	18,56	17,53	16,38	16,21	14,35

La percentuale di dipendenti donne, da sempre marginale, cresce per il terzo anno consecutivo. Quanto visibile nella Figura 38 si è prodotto soprattutto in conseguenza delle nuove conducenti entrate in servizio nel corso dell'anno.

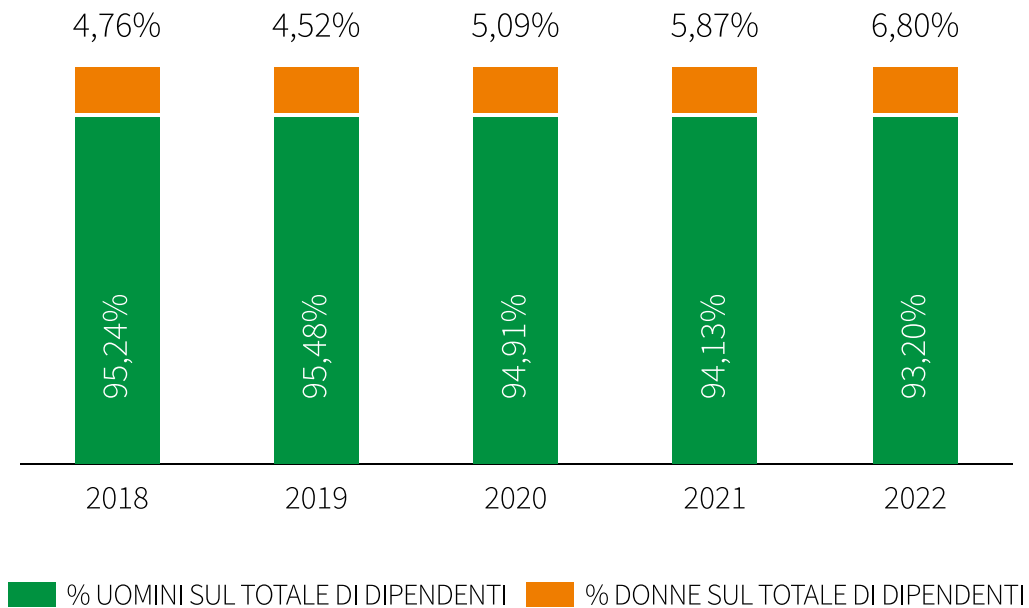


Figura 38: Ripartizione di genere

BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ 2022

(2-7) La Tabella 15 mostra che 807 degli 809 dipendenti sono assunti a tempo indeterminato, con i rimanenti 2 beneficiari di contratti full time a tempo determinato. La percentuale di lavoratori appartenenti a categorie protette è del 2,2%. Esigenze temporanee di personale (legate soprattutto alla sostituzione degli operatori d'esercizio in ferie nei mesi estivi o al ricorso ad esperti in possesso di competenze tecniche non presenti in azienda) sono gestite attraverso il ricorso a contratti di somministrazione lavoro o consulenza. Nel corso dell'anno l'azienda ha fatto ricorso a queste tipologie contrattuali 31 volte.

Tabella 15: La gestione dei rapporti di lavoro

TIPOLOGIE DI CONTRATTO	2018	2019	2020	2021	2022
Contratti full time a tempo indeterminato	765	812	799	747	806
Contratti full time a tempo determinato	8	5	4	0	2
Contratti part time a tempo indeterminato	3	2	2	2	1
Contratti part time a tempo determinato	0	0	0	0	0
Collaborazioni / lavori a progetto	0	0	0	0	0
Stage	1	0	0	0	0
N° dipendenti appartenenti a categorie protette	19	21	21	18	17
Contratti interinali/somministrazione/consulenze	76	60	22	56	31

7.3/

Turnover aziendale e livelli di assenteismo

(401-1) Il 2022 conferma la crescita costante dei livelli di turnover registrata negli ultimi 5 anni. A differenza degli anni precedenti questa ulteriore crescita si è però prodotta non in conseguenza dei pensionamenti (che fanno registrare un -34% su base annuale) ma delle dimissioni volontarie da parte di ex dipendenti, passati ad altre aziende. Il fenomeno è stato particolarmente diffuso fra i conducenti. Significativa è, infine, la percentuale di donne che ha abbandonato CTM nel corso del 2022, oltre l'11% di quelle presenti.

Tabella 16: Turnover in CTM

MOTIVI DEL TURNOVER	2018	2019	2020	2021	2022
Uscite dall'azienda nel corso dell'anno	48	58	60	63	78
Dimissioni volontarie	6	11	3	3	38
Licenziamenti/Fine Contratto	2	8	15	1	0
Pensionamenti	39	36	42	53	35
Decessi	1	3	0	6	5

BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ 2022

Come mostrato in Tabella 17, le uscite dall'azienda si distribuiscono piuttosto uniformemente fra le diverse fasce d'età dei nostri dipendenti. Questo a differenza di quanto accaduto 12 mesi prima, quando numerosi ultracinquantenni avevano utilizzato la misura Quota 100 per andare in pensione.

Tabella 17: Tassi di turnover per classi di età

CLASSI DI ETÀ	2018	2019	2020	2021	2022
PERCENTUALE DI USCITE PER ETÀ (SUL TOTALE DEI DIPENDENTI DI QUELLA FASCIA)					
meno di 30 anni	0%	7,69%	0%	0%	9,37%
da 30 a 50 anni	2,9%	3,21%	3,87%	1,35%	8,23%
oltre 50 anni	8,4%	9,54%	9,28%	13,11%	9,21%

Il tasso di assenteismo sale all'11,33% rispetto al 9,8% dello scorso anno. Il dato si è prodotto, tra gli altri, in conseguenza degli incrementi dei permessi parentali retribuiti, delle franchigie inserite nel premio di risultato, delle assenze causa Covid-19.

7.4/

Sviluppo del personale

La formazione è al centro delle politiche di valorizzazione delle risorse umane, quale strumento fondamentale per investire e far crescere il valore professionale dei dipendenti CTM e al contempo accrescere l'efficienza e la competitività dell'azienda. Con questa convinzione la Direzione Risorse Umane, Organizzazione e Legale e la Direzione Generale mettono a disposizione di tutti i lavoratori le migliori opportunità per favorire la formazione interna ed esterna, sulla base di specifiche esigenze.

Gli obiettivi principali che la formazione CTM persegue sono due:

- migliorare e aggiornare le conoscenze tecniche del personale sulle tematiche tipiche delle attività gestite oltre che sui temi della salute, sicurezza e qualità;
- migliorare le soft skill del personale con specifico riferimento alle competenze organizzative descritte nel dizionario delle competenze CTM.

La formazione, generalmente, viene erogata in aula e da remoto, attraverso la partecipazione a corsi, webinar, seminari, convegni, occasioni di incontro con consulenti e affiancamento a personale interno dotato di specifiche e particolari competenze.

(404-1) Nel corso del 2022 sono state erogate 3.347 ore di formazione totali, con il personale impiegatizio che ha ricevuto la parte più consistente, pari al 42%. Seguono il personale di movimento e quello operaio, beneficiari di un numero di ore erogate pressoché uguale.

BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ 2022

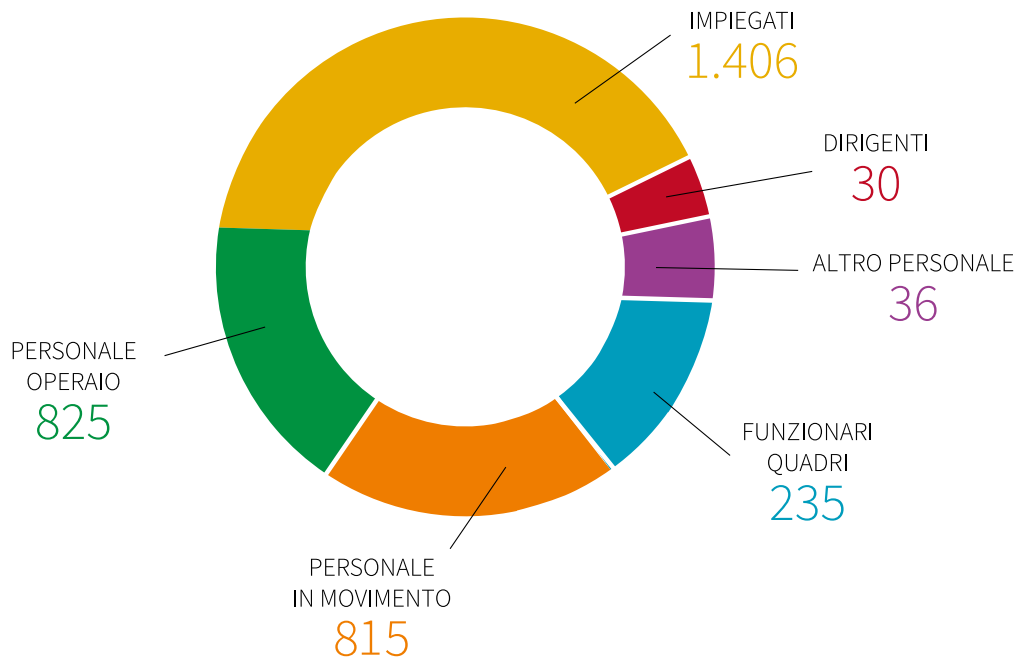


Figura 39: Ore complessive di formazione in CTM

A livello individuale sono invece i quadri e gli impiegati ad aver beneficiato di una formazione più consistente, pari a 17 e 16 ore rispettivamente.

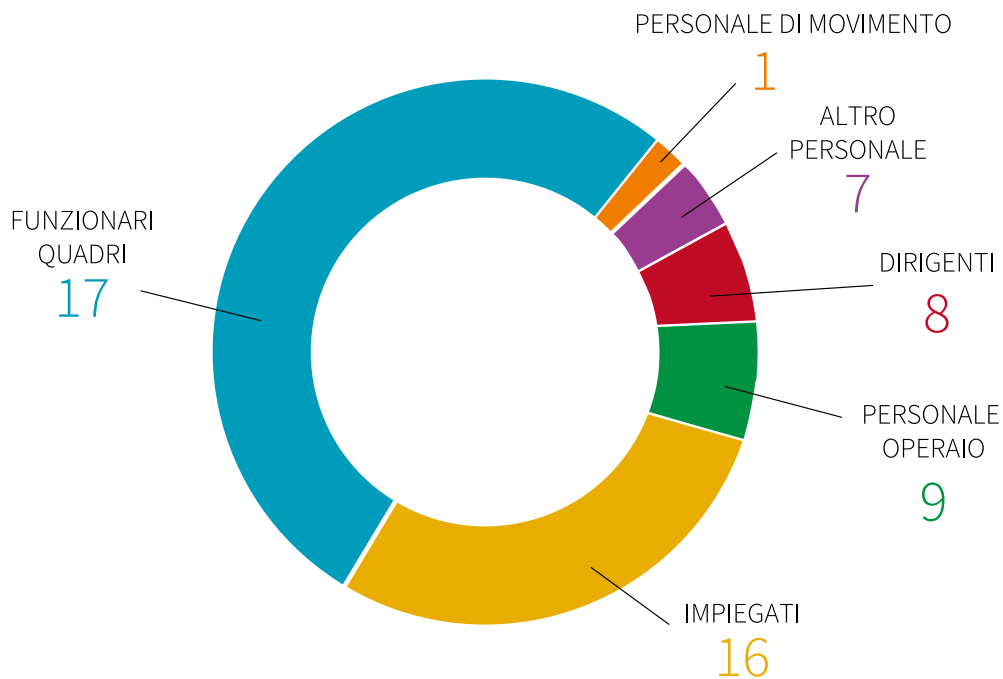


Figura 40: Ore medie di formazione per singolo dipendente

Tra i corsi organizzati nel corso dell'anno segnaliamo quelli di inglese a catalogo e per i componenti della redazione di Bussola (la Intranet aziendale), le giornate di inserimento per i nuovi operatori di esercizio, la gestione degli appalti finanziati in ambito di PNRR e PNC.

7.5/

Salute e sicurezza

(403-5) I temi della salute e sicurezza hanno assorbito oltre il 43% della formazione complessiva, in calo rispetto al 60% dell'anno precedente. Nel complesso sono state erogate 1.442 ore di formazione, di cui hanno beneficiato 261 dipendenti. I principali corsi sono visibili in Tabella 18.

Tabella 18: La formazione sui temi della Salute e Sicurezza sul Lavoro

CORSO EROGATO

Aggiornamento lavoratori a rischio basso

Aggiornamento lavoratori a rischio medio

Aggiornamento addetti lavori in quota

Aggiornamento Responsabili dei Lavoratori per la Sicurezza

Aggiornamento corsi per operatori addetti alla segnaletica stradale

Formazione specifica per addetti a lavori in quota e DPI di terza categoria

Rischi specifici per lavoratori esposti al rischio medio

Incaricati compiti specifici in caso di emergenza

Moduli A e B per Addetti al Servizio Prevenzione e Protezione

(403-9) Il 2022 fa registrare un generale miglioramento nei principali indicatori infortunistici, con il numero complessivo che si riduce a 17. In calo sono anche gli infortuni con prognosi superiore ai 40 giorni e i giorni persi per infortuni e malattie professionali che si riportano sotto i mille.

BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ 2022

Tabella 19: Andamento degli infortuni in CTM

PARAMETRO DI VALUTAZIONE	2018	2019	2020	2021	2022
Numero complessivo di infortuni al personale (esclusi quelli in itinere)	33	25	16	20	17
Numero di infortuni in itinere	4	4	0	4	5
Infortuni a lavoratori dipendenti	37	29	16	24	22
Infortuni a lavoratori con contratto formazione lavoro o contratti atipici	0	0	0	0	0
Infortuni a lavoratori di ditte esterne operanti presso le sedi aziendali	0	0	0	0	0
Numero di infortuni con prognosi > 40 giorni	19	10	5	14	10
Giorni persi per infortuni e malattie professionali	1.990	1.281	577	1.298	945
Indice di infortuni (n° di infortuni ogni 200.000 ore lavorate)	6,05	4,31	2,66	3,9	3,59
Indice di giorni persi (giorni persi per 200.000 ore lavorate)	325,75	190,58	95,87	210,84	154,04
Numero di morti sul lavoro	0	0	0	0	0

(403-4) Nel 2022 hanno continuato a ricoprire l'incarico di Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza i dipendenti CTM eletti in rappresentanza del 100% del personale aziendale. Questi hanno collaborato con il Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione e il Medico Competente per individuare ed attuare le azioni correttive ritenute più idonee rispetto alla sicurezza e alla salute dei lavoratori. Hanno partecipato inoltre alla riunione periodica sulla sicurezza (insieme a Datore di Lavoro, Medico Competente e Responsabile del Servizio Prevenzione e Protezione), durante la quale hanno potuto formulare proposte in materie di loro competenza e accedere alla documentazione pertinente al loro incarico.

Risultano confermate le 40 ore di permesso retribuito all'anno per svolgere le funzioni loro affidate, il diritto ad una attività formativa periodica, quello ad un aggiornamento continuo (al momento della loro elezione e durante lo svolgimento dell'incarico).

7.6/

Il Sistema di Gestione della Salute e Sicurezza sul Lavoro in CTM

(403-1) CTM, come tutte le aziende italiane con almeno un dipendente, è sottoposto al testo unico in materia di salute e sicurezza nei luoghi di lavoro, il D.lgs.81/08. L'Azienda intende però andare oltre il semplice rispetto della normativa in vigore. In ragione di ciò nel dicembre 2022 ha ottenuto la certificazione UNI ISO 45001:2018 "Sistemi di gestione per la salute e sicurezza sul lavoro - Requisiti e guida per l'uso". Il campo di applicazione della norma riguarda le attività di "Progettazione ed erogazione del servizio di Trasporto Pubblico Locale" per la sede di Viale Trieste e "Manutenzione, riparazione ed approntamento dei veicoli" per il deposito di Viale Ciusa.

(403-8) Il Sistema di Gestione Salute e Sicurezza sul Lavoro si applica alla totalità dei dipendenti CTM e a coloro che, pur non essendo dipendenti, si trovano all'interno delle sedi aziendali.

7.7/

Rapporti sindacali

(2-30) La Figura 41 mostra il peso delle associazioni in CTM, con la totalità dei dipendenti garantita dai contratti collettivi in vigore e poco meno dei 2/3 regolarmente iscritti a un'organizzazione sindacale.

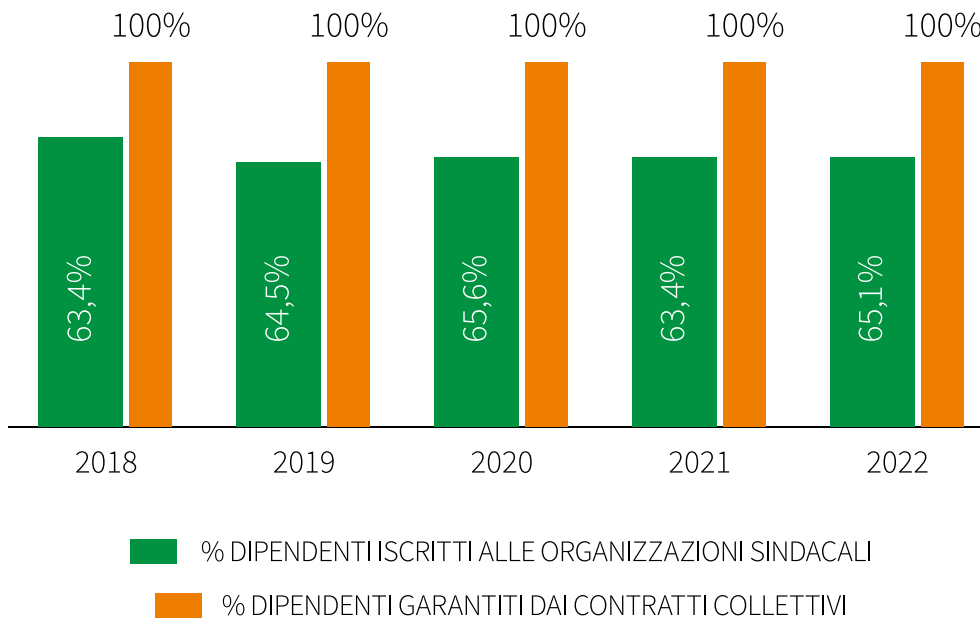


Figura 41: La presenza sindacale in CTM

(407-1) Come mostrato nella Tabella 20, l'anno trascorso si è caratterizzato per la riconferma delle 7 sigle riconosciute in azienda, con l'entrata di ORSA e l'uscita di USB (sprovvisa di rappresentanti sindacali). La Tabella evidenzia una decisa crescita delle ore annue di permesso sindacale pagate, che raggiungono il valore più alto dell'ultimo quinquennio. Si dimezzano invece le ore di sciopero, passate da 76 a 39,28 negli ultimi 12 mesi. Di queste 36 sono derivate da scioperi nazionali e le rimanenti 3,28 da scioperi aziendali.

Tabella 20: Le garanzie per i lavoratori in CTM

RELAZIONI INDUSTRIALI	2018	2019	2020	2021	2022
Numero di sigle riconosciute (al 31 dicembre)	8	8	7	7	7
Ore annue di permesso sindacale pagate	12.527	13.448	14.093	13.910	15.244
Ore di sciopero	56	28	4	76	39,28

COLLETTIVITÀ

8



BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ 2022

Le attività comunicative di CTM per il 2022 si sono concentrate sulla promozione delle attività intraprese, con l'obiettivo di spostare l'attenzione dei cittadini dagli aspetti critici del TPL, spesso evidenziati dai principali media nazionali e locali. La comunicazione si è sviluppata attraverso l'utilizzo privilegiato dei social media a cui si sono aggiunti strumenti più tradizionali quali il sito internet e i comunicati stampa, caratterizzati da una minore dinamicità ma in grado di garantire la copertura di fasce di clientela non raggiungibili con gli strumenti social.

8.1/

Le iniziative legate al territorio, per il sociale e l'ambiente

Nonostante il persistere delle restrizioni anti Covid, CTM ha comunque supportato numerose manifestazioni locali, o con ricadute sul territorio, tenutesi nel corso dell'anno.

In occasione della "Sagra del Pesce" di Sant'Elia, organizzata nel mese di agosto, CTM, su richiesta del Comune di Cagliari e dell'Associazione Sagra del Pesce vecchio Borgo Sant'Elia, ha messo a disposizione un bus navetta per il trasporto dei partecipanti dal parcheggio Cuore lato stadio Sant'Elia al Lazzaretto, sede della manifestazione.

Similarmente, per la "Sagra del Pesce" del Villaggio dei Pescatori di Giorgino, svoltasi nel mese di settembre, sono state potenziate delle corse della linea GSS. Questo ha permesso alle persone interessate di recarsi alla manifestazione senza dover utilizzare la propria auto.

Nel dicembre 2022 si è svolta la quattordicesima Mezza Maratona Internazionale Città di Cagliari "CagliariRespira", iniziativa promossa dall'associazione sportiva dilettantistica "Cagliari Marathon Club" che aveva, tra i suoi obiettivi, quello di avvicinare i cittadini alla pratica sportiva. CTM ha supportato l'iniziativa attraverso una sponsorizzazione. Nell'ottobre 2022 si è svolta la sedicesima edizione della "Giornata Europea contro la tratta e grave sfruttamento degli esseri umani" alla quale ha partecipato anche la Regione Autonoma della Sardegna. CTM ha fornito supporto all'iniziativa attraverso l'affissione di dondolini sui bus.

In occasione della "Festa della Patrona della città di Quartu Sant'Elena" l'Azienda ha associato all'evento il proprio logo, che è stato inserito su 40.000 opuscoli con il programma della festa, distribuiti negli uffici pubblici, nelle sedi delle attività commerciali, negli hotel, B&B e info point sia nella città di Quartu che nei paesi limitrofi. Il logo CTM è stato inoltre proiettato sulla parete della Basilica di fianco al palco dove si sono svolte le rappresentazioni artistiche a settembre.

Sempre a Quartu, ha contribuito all'edizione 2022 del calendario realizzato dalla Proloco, attraverso l'inserimento di una pagina contenente tutte le informazioni utili in particolare per le persone provenienti dal Comune.

8.2/

Il sostegno alla cultura

Importante è stato anche il contributo fornito dall'Azienda alle numerose iniziative di carattere culturale organizzate nell'Area Vasta.

CTM, in quanto membro del Comitato Tecnico Direttivo del progetto, ha aderito a "Cagliari Monumenti Aperti". L'evento, organizzato nel mese di maggio, ha visto l'Azienda tra gli Enti Promotori, con l'erogazione del servizio di trasporto pubblico riservato alle persone con disabilità tramite Amico Bus. Sono stati inoltre concessi, a titolo gratuito, cento biglietti di corsa semplice caricati su CTM card special edition "Monumenti Aperti 2022 - Il nostro bello. Insieme ci prendiamo cura del tempo".

È proseguita la sponsorizzazione della Rassegna Internazionale del Folklore "Sciampitta in tour - Edizione 2022" che si è svolta a Quartu Sant'Elena e dintorni dal 15 al 20 luglio. La rassegna è stata trasmessa anche su Videolina. Ad aprile si è svolta la dodicesima edizione dello "Skeptio-International Film Festival", dedicato ai cortometraggi. Attraverso i canali social aziendali, CTM ha promosso l'iniziativa e le modalità per raggiungere le proiezioni

BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ 2022

utilizzando i propri mezzi. CTM ha inoltre partecipato alla conferenza stampa dell'evento.

Il tema dell'edizione 2022 del festival "Pazza Idea", svoltosi a Cagliari, nei locali del Ghetto, tra il 25 e il 27 novembre, è stato "Idea Officina Futuro", un'officina fatta di immaginazione, sogni, suggestioni, ma anche di lavoro, talento, capacità, libri, strumenti, risorse, in cui costruire e immaginare insieme i diversi scenari possibili e auspicabili. CTM, oltre a promuovere l'iniziativa e associare il suo logo alla comunicazione, ha collaborato attraverso l'inserimento a bordo dei mezzi di dondolini promozionali. La collaborazione con il festival, oltre che promuovere un evento culturale di respiro nazionale con un'importante ricaduta sul territorio, mirava anche ad incoraggiare l'utilizzo del mezzo pubblico per partecipare ad eventi culturali.

Nel corso dell'anno l'Azienda ha inoltre siglato un accordo di partenariato con l'Associazione Kyber Teatro per la promozione della nona edizione del Festival Internazionale di Teatro Arte e Nuove Tecnologie "Le Meraviglie del Possibile", attraverso la promozione dell'iniziativa sui canali social aziendali.

8.3/

La promozione del trasporto pubblico

Una parte rilevante della promozione del trasporto pubblico si è concentrata sulla promozione del rinnovo della flotta mezzi, con il previsto passaggio ad un parco interamente elettrico previsto entro il 2033.

Tra le principali iniziative vogliamo segnalare:

- **"Next Generation Mobility - Torino"**. Il Direttore Generale ha partecipato al Convegno online dal titolo: "Supportare la mobilità urbana sostenibile e il trasporto pubblico locale. Le sfide della mobilità elettrica e della ricarica energetica", organizzato da Click Mobility, importante testata settoriale che si occupa del mondo del Trasporto Pubblico Locale. L'evento ha registrato oltre 3.500 partecipanti che hanno seguito il live streaming dei nove convegni in agenda e ha ricevuto numerosi riscontri positivi da parte degli stakeholder e del pubblico per i temi approfonditi durante le tre giornate.
- **"Mobility Innovation Tour"**. Il Direttore Generale ha partecipato al webinar dal titolo "E-bus e infrastrutture di ricarica: perché il presente e il futuro della mobilità passa da qui" organizzato nell'ambito della manifestazione promossa dalla rivista di settore Autobusweb. La rivista Autobus ha pubblicato diversi articoli cartacei e online sul rinnovo della flotta CTM e la transizione energetica, compreso l'intervento del Direttore Generale.
- **"Maior User Meeting - Firenze"**. L'evento, svoltosi a novembre con la partecipazione del Presidente CTM, ha rappresentato un'occasione che ha riunito professionisti del trasporto pubblico ed esperti di mobilità, nazionali ed internazionali, per confrontarsi sulle nuove frontiere del trasporto pubblico locale e affrontare al meglio il futuro della mobilità. L'evento è stato promosso da MAIOR sui social (Instagram e LinkedIn) e ha ricevuto un riscontro positivo da parte degli stakeholder per i temi trattati durante l'incontro.
- **"IT-TRANS – International Conference and Exhibition - Karlsruhe"**. Svoltosi a maggio, ha permesso a CTM di presentare il progetto di Customer Relationship Management in corso di sviluppo. Alla tavola rotonda, coordinata dal Direttore Generale di ASSTRA, erano presenti CTM Cagliari, TPER Bologna, STP Brindisi SpA, FNM Milano, TT Trieste, UNICOCAMPANIA, EAV Napoli. Relazioni Esterne ha predisposto la comunicazione per lo Stand ASSTRA, ed effettuato le interviste per i video istituzionali esterni ed interni, che sono stati pubblicati sulla intranet, Mobility Press, Transport, Telenord, LinkedIn.
- **"Settimana Europea della Mobilità Sostenibile"**. Dal 16 al 22 settembre si è svolta la ventunesima edizione della Settimana Europea della Mobilità Sostenibile. Su iniziativa della Città Metropolitana di Cagliari CTM ha partecipato all'evento presentando un minibus elettrico con pantografo presso l'ex Manifattura Tabacchi, a margine della conferenza organizzata dal Comune di Cagliari dal titolo "Cambia e vai!". Nel corso della conferenza sono stati anche promossi i nuovi percorsi delle linee 30 e QEX, oltre che il progetto Europeo TRIPS.

8.3.1. Le altre iniziative comunicative

Molte iniziative di comunicazione hanno riguardato la presentazione dei nuovi bus Rampini, dotati di pantografo. Il primo Rampini è stato presentato il 17 febbraio, nel corso di una conferenza stampa alla quale ha partecipato anche il Sindaco di Cagliari. Sono inoltre stati realizzati alcuni video. Un primo è stato girato e mandato in onda a marzo durante la presentazione dei nuovi Rampini. Un secondo, a maggio, con l'intervista del Direttore Generale intervenuto a Next Generation Mobility. Un terzo, sempre a maggio, è stato girato in occasione dell'IT TRANS di Karlsruhe.

CTM è poi apparsa numerose volte su importanti riviste nazionali quali il Sole 24 Ore dove, a maggio, si è parlato dei nuovi bus Rampini e dei due progetti europei in corso: TRIPS e CLEAN CITIES. Sempre sul Sole 24 Ore, a settembre, sono stati presentati il piano di rinnovo della flotta fino al 2026, il nuovo Customer Relationship Management, le certificazioni ISO per il Sistema di Gestione Integrato.

RIFERIMENTI
“GRI STANDARDS”

9

**GLOBAL REPORTING
INITIATIVE**

BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ 2022

CTM ha rendicontato le informazioni citate in questo indice dei contenuti GRI, per il periodo dal 1° gennaio 2022 al 31 dicembre 2022, con riferimento agli Standard GRI.

Nelle tabelle che seguono si riportano i contenuti del bilancio che recepiscono quanto contenuto nel modello GRI. In particolare, si riporta il riferimento alle Informative GRI, la descrizione del riferimento, il numero di pagina del Bilancio di Sostenibilità nelle quali si trova il riferimento.

A.1/ Indice dei contenuti GRI

STANDARD UNIVERSALI

INFORMATIVA	BREVE DESCRIZIONE	PAGINA/E
GRI 2	INFORMATIVA GENERALE 2021	
	1 - L'ORGANIZZAZIONE E LE SUE PRASSI DI RENDICONTAZIONE	
2-1	Dettagli organizzativi	13; 33
2-2	Entità incluse nella rendicontazione di sostenibilità dell'organizzazione	11
2-3	Periodo di rendicontazione, frequenza e punto di contatto	11; 79
2-4	Revisione delle informazioni	55; 57
2-5	Assurance esterna	11
	2 - ATTIVITÀ E LAVORATORI	
2-6	Attività, catena del valore e altri rapporti di business	33
2-7	Dipendenti	62; 64
	3 - GOVERNANCE	
2-9	Struttura e composizione della governance	25
2-10	Nomina e selezione del massimo organo di governo	25
2-11	Presidente del massimo organo di governo	25
2-13	Delega di responsabilità per la gestione di impatti	53; 59
	4 - STRATEGIA, POLITICHE E PRASSI	
2-22	Dichiarazione sulla strategia di sviluppo sostenibile	4
2-25	Processi volti a rimediare impatti negativi	43
2-28	Appartenenza ad associazioni	53
	5 - COINVOLGIMENTO DEGLI STAKEHOLDER	
2-29	Approccio al coinvolgimento degli stakeholder	30; 42; 43; 45
2-30	Contratti collettivi	69

BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ 2022

TEMI ECONOMICI

INFORMATIVA	BREVE DESCRIZIONE	PAGINA/E
GRI 201	PERFORMANCE ECONOMICA 2016	
	2 - INFORMATIVE SUL TEMA	
201-1	Valore economico direttamente generato e distribuito	50
201-4	Assistenza finanziaria ricevuta dal governo	50
GRI 203	IMPATTI ECONOMICI INDIRETTI 2016	
203-1	Investimenti in infrastrutture e servizi supportati	34; 37; 51

TEMI AMBIENTALI

INFORMATIVA	BREVE DESCRIZIONE	PAGINA/E
GRI 301	MATERIALI 2016	
	2 - INFORMATIVE SUL TEMA	
301-1	Materiali utilizzati in base al peso o al volume	54
GRI 302	ENERGIA 2016	
	2 - INFORMATIVE SUL TEMA	
302-1	Consumo di energia interno all'organizzazione	54
GRI 303	ACQUA ED EFFLUENTI 2018	
	2 - INFORMATIVE SUL TEMA	
303-3	Prelievo idrico	55
303-4	Scarico idrico	55
303-5	Consumo idrico	55
GRI 305	EMISSIONI 2016	
	2 - INFORMATIVE SUL TEMA	
305-1	Emissioni di gas a effetto serra (GHG) dirette (Scope 1)	56
305-3	Altre emissioni di gas a effetto serra (GHG) indirette (Scope 3)	57
305-7	Ossidi di azoto (NO _x), ossidi di zolfo (SO _x) e altre emissioni nell'aria rilevanti	56
GRI 306	RIFIUTI 2020	
	1 - INFORMATIVE PER LA GESTIONE DEL TEMA	
306-2	Gestione di impatti significativi correlati ai rifiuti	58
	2 - INFORMATIVE SUL TEMA	
306-3	Rifiuti generati	58

TEMI SOCIALI

INFORMATIVA	BREVE DESCRIZIONE	PAGINA/E
GRI 401	OCCUPAZIONE 2016	
	2 - INFORMATIVE SUL TEMA	
401-1	Assunzioni di nuovi dipendenti e avvicendamento dei dipendenti	64
401-2	Benefici per i dipendenti a tempo pieno che non sono disponibili per dipendenti a tempo determinato o part-time	62
GRI 403	SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO 2018	
	1 - INFORMATIVE PER LA GESTIONE DEL TEMA	
403-1	Sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	68
403-4	Partecipazione e consultazione dei lavoratori in merito a programmi di salute e sicurezza sul lavoro e relativa comunicazione	68
403-5	Formazione dei lavoratori in materia di salute e sicurezza sul lavoro	67
403-6	Promozione della salute dei lavoratori	61
	2 - INFORMATIVE SUL TEMA	
403-8	Lavoratori coperti da un sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	68
403-9	Infortuni sul lavoro	67
GRI 404	FORMAZIONE E ISTRUZIONE 2016	
	2 - INFORMATIVE SUL TEMA	
404-1	Numero medio di ore di formazione all'anno per dipendente	65
GRI 405	DIVERSITÀ E PARI OPPORTUNITÀ 2016	
	2 - INFORMATIVE SUL TEMA	
405-1	Diversità negli organi di governo e tra i dipendenti	25; 63
GRI 407	LIBERTÀ DI ASSOCIAZIONE E CONTRATTAZIONE COLLETTIVA 2016	
	2 - INFORMATIVE SUL TEMA	
407-1	Attività e fornitori presso i quali il diritto alla libertà di associazione e di contrattazione collettiva potrebbero essere a rischio	69
GRI 413	COMUNITÀ LOCALI 2016	
	2 - INFORMATIVE SUL TEMA	
413-1	Operazioni con il coinvolgimento della comunità locale, valutazioni degli impatti e programmi di sviluppo	38

BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ 2022

GRI 416	SALUTE E SICUREZZA DEI CLIENTI 2016	
	2 - INFORMATIVE SUL TEMA	
416-1	Valutazione degli impatti sulla salute e la sicurezza di categorie di prodotti e servizi	47
GRI 418	PRIVACY DEI CLIENTI 2016	
	2 - INFORMATIVE SUL TEMA	
418-1	Fondati reclami riguardanti violazioni della privacy dei clienti e perdita di loro dati	47

(2-3)

CONTATTI



Gruppo Bilancio di Sostenibilità

tel. 070 2091354

email: sostenibilita@ctmcagliari.it

CTM S.p.A.

viale Trieste 159/3 Cagliari

www.ctmcagliari.it

