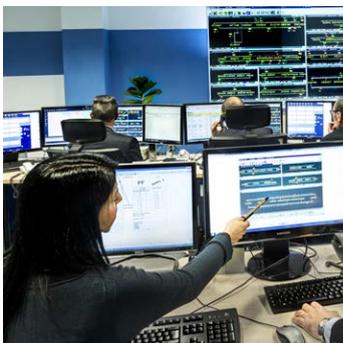
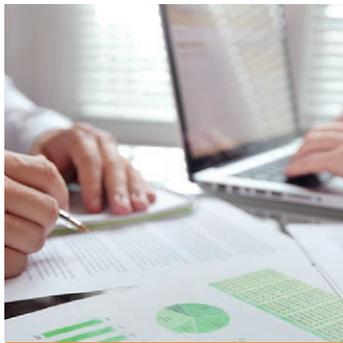


# BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ

# 19





# 19

BILANCIO  
DI SOSTENIBILITÀ





**(102-14)** CTM ha da tempo fatto proprio il concetto di Responsabilità Sociale di Impresa (RSI), collocando il tema della sostenibilità all'interno delle strategie aziendali di breve, medio e lungo periodo. Sostenibilità intesa nel suo significato più ampio: ambientale, economico e sociale. La redazione del Bilancio di Sostenibilità 2019, strumento fondamentale per dettagliare e comunicare gli impegni dell'Azienda nei confronti dei suoi principali stakeholder, è quindi sentita come un dovere a tutti gli effetti, e non come una mera opzione.

La sostenibilità delle operazioni di un'azienda di Trasporto Pubblico Locale non può e non deve prescindere dalla gestione degli impatti, ambientali e sulle comunità di riferimento, derivanti dalla fornitura del servizio di trasporto. Questi impatti sono condizionati in modo rilevante dall'anzianità della flotta mezzi, ragion per cui il mantenimento di una flotta "giovane" ed "efficiente" è condizione fondamentale per la sostenibilità delle operazioni. In coerenza con quanto appena espresso, CTM ha elaborato un importante piano di rinnovo della flotta mezzi, da realizzarsi entro il 2021. Nel 2019 sono stati acquistati 13 nuovi bus, di cui 3 elettrici, mentre nel prossimo biennio è previsto l'acquisto di ulteriori 46 mezzi, tra cui 7 elettrici (da impiegare nei centri storici di Cagliari e Quartu Sant'Elena) e 5 ibridi. Il piano di rinnovo consentirà entro il 2021 di abbassare l'età media del parco mezzi e migliorare non solo le performance ambientali di CTM, in termini di riduzione dei consumi energetici e miglioramento della sostenibilità ambientale, ma anche quelle legate al concetto di sostenibilità sociale e accessibilità al trasporto pubblico.

I nuovi mezzi saranno infatti tutti dotati di pedana per l'accesso delle persone con disabilità, postazione all'interno dedicata e informazioni dedicate. Attraverso questi miglioramenti CTM intende concretizzare il proprio impegno verso la realizzazione del principio di accessibilità universale del trasporto pubblico.

Nel corso del 2019, seguendo gli indirizzi dell'Unione Europea, le indicazioni del Piano Strategico Nazionale di Mobilità Sostenibile ed in piena sintonia con gli Enti proprietari, CTM ha inoltre elaborato un programma pluriennale (2019-2033) inteso a realizzare la transizione energetica mediante la progressiva elettrificazione del parco autobus e la valorizzazione della modalità filoviaria. Nell'ambito del programma è previsto l'acquisto a breve di un primo lotto di 12 autobus da 12 metri a batteria per l'esercizio in elettrico di una linea urbana, grazie ai fondi concessi nell'ambito del PSNMS al Comune di Cagliari e da questi trasferiti a CTM.

L'impegno in tema di sostenibilità è proseguito con la promozione e gestione di mobilità alternativa, come il progetto di bike sharing CaBuBi, acronimo di "Cagliari in bus e bici", pensato per integrare il bike sharing in un sistema di mobilità urbana sostenibile comprendente anche le linee dei bus CTM e i servizi di car sharing.

L'attenzione dell'azienda non si è comunque limitata ai temi della sostenibilità ambientale, andando ad abbracciare anche iniziative di carattere sociale tra le quali si citano "SoloWomenRun", gli "European Deaf Volleyball Championships", "Cagliari Monumenti Aperti" e il convegno "Personalizzare, Coprogettare, Includere" nel quale sono stati anche approfonditi i temi relativi al diritto alla mobilità per le persone disabili.

Le attività realizzate nel 2019 non hanno pregiudicato le performance economiche. Al contrario, l'utile d'esercizio superiore ai 2.000.000 di euro conferma la sostenibilità delle azioni intraprese e la capacità dell'Azienda di produrre risorse da reinvestire per alimentare la crescita e lo sviluppo. Elemento non scontato, soprattutto in considerazione della consolidata e annosa carenza di risorse pubbliche per investimenti nel trasporto su gomma.

Ciò non deve comunque portare a sottovalutare alcuni elementi di criticità manifestatisi nell'arco degli ultimi anni, quali il costante aumento dei costi di produzione e il permanere dell'indeterminatezza del quadro normativo del trasporto pubblico locale, con particolare riferimento all'attesa nuova disciplina degli affidamenti dei servizi. Non essendo giunto a compimento il relativo iter di riforma, le aziende del TPL sardo continuano a regolarsi in virtù di diverse e successive proroghe del Contratto di Servizio con la Regione Sardegna, trovando inevitabili difficoltà nel programmare investimenti significativi nel medio e nel lungo termine.

La volontà di migliorare la percezione della qualità del servizio alla clientela ha indotto CTM a intensificare alcune attività di manutenzione e pulizia dei mezzi che, se per un verso ha determinato un aumento dei rifiuti prodotti e dei consumi di acqua, per altro verso ha consentito di mostrare al territorio una flotta e un servizio di migliore qualità.

Infine, non va dimenticato l'impegno profuso dall'intera società (Consiglio di Amministrazione, management, personale) per mantenere il miglioramento continuo di tutti gli aspetti della performance aziendale: la qualità del servizio, la dimensione della produzione e i risultati della gestione. Un impegno sui quali si fonda la capacità di CTM di rispondere alla richiesta di qualità che, prima ancora che dagli azionisti e dagli amministratori, proviene dai suoi numerosi clienti. Una capacità di risposta frutto innanzitutto della dedizione, delle competenze e delle qualità di tutte le persone che lavorano per CTM, alle quali va un sentito ringraziamento per il lavoro che continuano a svolgere, volto a migliorare la qualità della vita delle persone e garantire il diritto alla mobilità delle comunità servite attraverso un trasporto pubblico efficiente, accessibile e sostenibile.

## **(102-55)**

### **Nota introduttiva**

*Il materiale contenuto nel Bilancio di Sostenibilità 2019 fa riferimento alle Disclosures:*

*102-1, 102-2, 102-3, 102-4, 102-5, 102-6, 102-7, 102-8, 102-12, 102-13, 102-14, 102-16, 102-18, 102-20,*

*102-22, 102-23, 102-24, 102-40, 102-41, 102-42, 102-43, 102-44 102-48, 102-50,*

*102-53, 102-55, 102-56 del GRI 102: Informativa Generale 2016*

*201-1, 201-4 del GRI 201: Performance Economica 2016*

*203-1, 203-2 del GRI 203: Impatti Economici Indiretti 2016*

*301-1 del GRI 301: Materiali 2016*

*302-1 del GRI 302: Energia 2016*

*303-3, 303-4, 303-5 del GRI 303: Acqua ed Effluenti 2018*

*305-1, 305-3, 305-7 del GRI 305: Emissioni 2016*

*306-2 del GRI 306: Scarichi idrici e rifiuti 2016*

*401-1, 401-2 del GRI 401: Occupazione 2016*

*403-4, 403-5, 403-6, 403-9 del GRI 403: Salute e Sicurezza del Lavoro 2018*

*404-1 del GRI 404: Formazione ed Istruzione 2016*

*405-1 del GRI 405: Diversità e Pari Opportunità 2016*

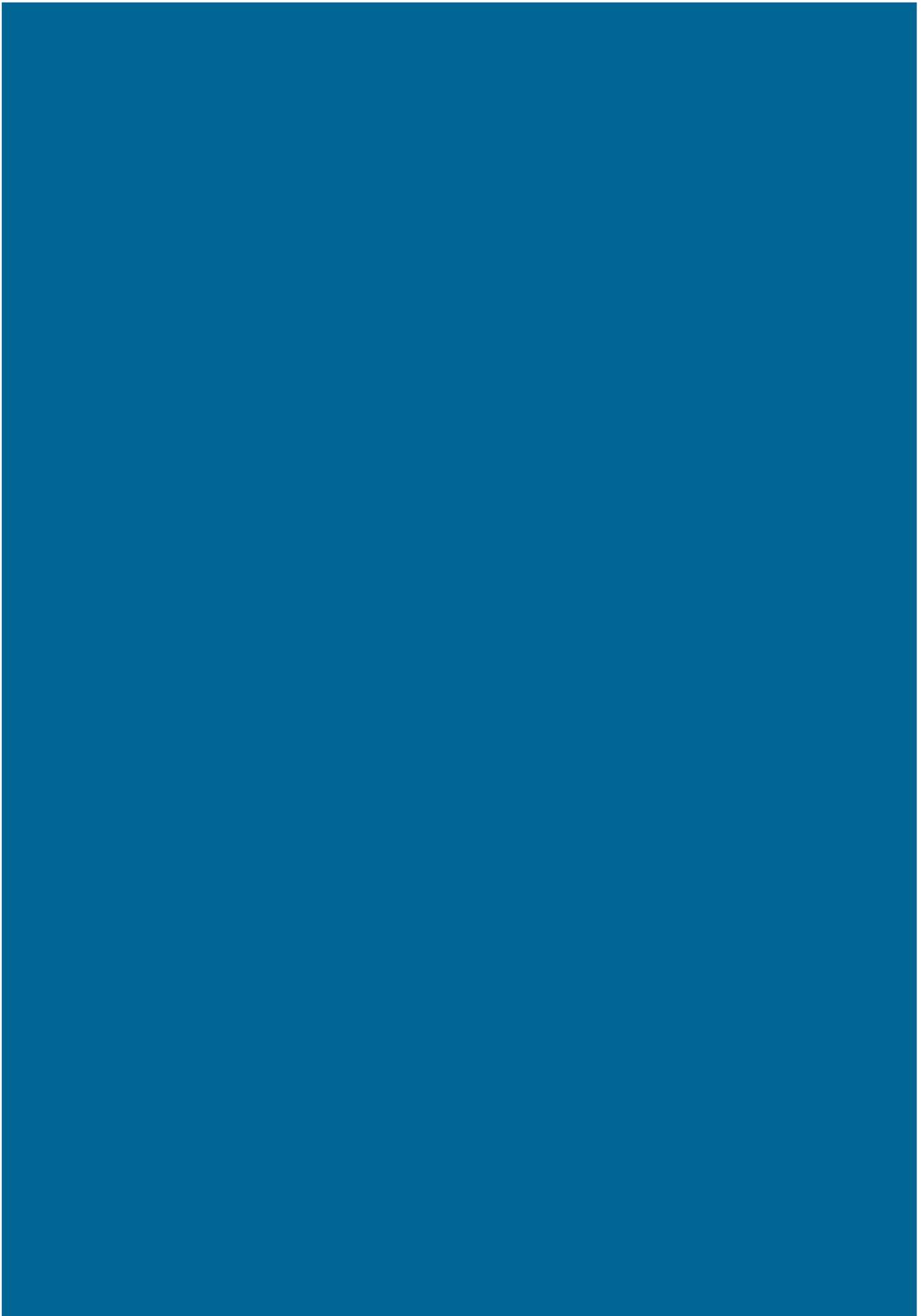
*407-1 del GRI 407: Libertà di Associazione e Contrattazione Collettiva 2016*

*416-1 del GRI 416: Salute e Sicurezza dei Clienti 2016*

*418-1 del GRI 418: Privacy dei Clienti 2016*

*419-1 del GRI 419: Conformità Socioeconomica 2016*

<b>1</b>	<b>INTRODUZIONE</b>	<b>9</b>	<b>6</b>	<b>ASPETTI AMBIENTALI</b>	<b>47</b>
1.1	La sostenibilità e il suo valore intrinseco	10	6.1	Aspetti generali	48
1.2	La Responsabilità Sociale d'Impresa. Obiettivi e motivazioni del Bilancio di Sostenibilità	11	6.2	Uso delle risorse	49
			6.2.1	Materiali di consumo	49
			6.2.2	Consumi energetici diretti	50
			6.3	Approvvigionamento e scarico delle acque	50
			6.4	Emissioni	51
			6.4.1	Emissioni gassose dei bus	51
			6.4.2	Emissioni con impatto sull'ozono ed effetto serra	52
			6.5	Rifiuti	52
<b>2</b>	<b>CTM SpA: VISION, MISSION, STRUTTURA AZIENDALE</b>	<b>13</b>	<b>7</b>	<b>RISORSE UMANE E DIRITTI</b>	<b>55</b>
2.1	Identità, vision, mission, valori	14	7.1	Caratteristiche e trattamento del personale CTM	56
2.2	La corporate governance	15	7.1.1	Selezione e trattamento economico	56
2.2.1	Le società controllate e partecipate	17	7.1.2	Formazione	56
			7.1.3	Integrazione e comunicazione	57
<b>3</b>	<b>STAKEHOLDER</b>	<b>21</b>	7.2	L'organico CTM	57
3.1	Stakeholder principali e canali di comunicazione	22	7.3	Turnover aziendale e livelli di assenteismo	59
<b>4</b>	<b>SERVIZI EROGATI</b>	<b>25</b>	7.4	Sviluppo del personale	60
4.1	Il business CTM	26	7.5	Salute e sicurezza	62
4.2	Il servizio di trasporto pubblico	26	7.6	Rapporti sindacali	63
4.2.1	Mezzi e fermate	27	<b>8</b>	<b>COLLETTIVITÀ</b>	<b>65</b>
4.2.2	Il servizio di trasporto per le persone con disabilità	29	8.1	Le iniziative legate al territorio e per il sociale	66
4.3	Sistema tariffario e rete di vendita	30	8.2	CTM per i giovani	67
4.4	Monitoraggio della qualità e informazioni all'utenza	32	8.3	Il sostegno alla cultura	67
4.4.1	Carta della Mobilità	32	8.4	La promozione del trasporto pubblico	68
4.4.2	Customer satisfaction	32	<b>9</b>	<b>RIFERIMENTI "GRI STANDARD"</b>	<b>71</b>
4.4.3	Gestione dei reclami e delle segnalazioni	35	A.1	Indice dei contenuti GRI	72
4.4.4	Informazione e comunicazione alla clientela	36	ALL. 1	I numeri di CTM	76
4.5	Tutela della privacy	37			
4.6	Security: sicurezza a bordo dei veicoli	38			
<b>5</b>	<b>ASPETTI ECONOMICI</b>	<b>41</b>			
5.1	La performance economica	43			
5.2	Investimenti e spese per la sostenibilità	44			



1



# INTRODUZIONE

1.1

La sostenibilità e il suo valore intrinseco

Nel 1987 la Commissione Brundtland WCED (Report of the World Commission on Environment and Development: Our Common Future) ha definito come sviluppo sostenibile quello che “soddisfa i bisogni del presente senza compromettere la capacità che le generazioni future riescano a soddisfare i propri”<sup>1</sup>.

Il tema della sostenibilità oggi è centrale in una molteplicità di settori, incluso quello dei trasporti. Nel 2004 la Conferenza Europea dei Ministri dei Trasporti ha infatti fornito la seguente definizione: “Un sistema di trasporto sostenibile è accessibile, sicuro, eco-compatibile, conveniente”<sup>2</sup>, evidenziando gli impatti esercitati dai sistemi di trasporto sull’ambiente, sulla società e sul contesto economico delle aree in cui operano.



La mobilità sostenibile

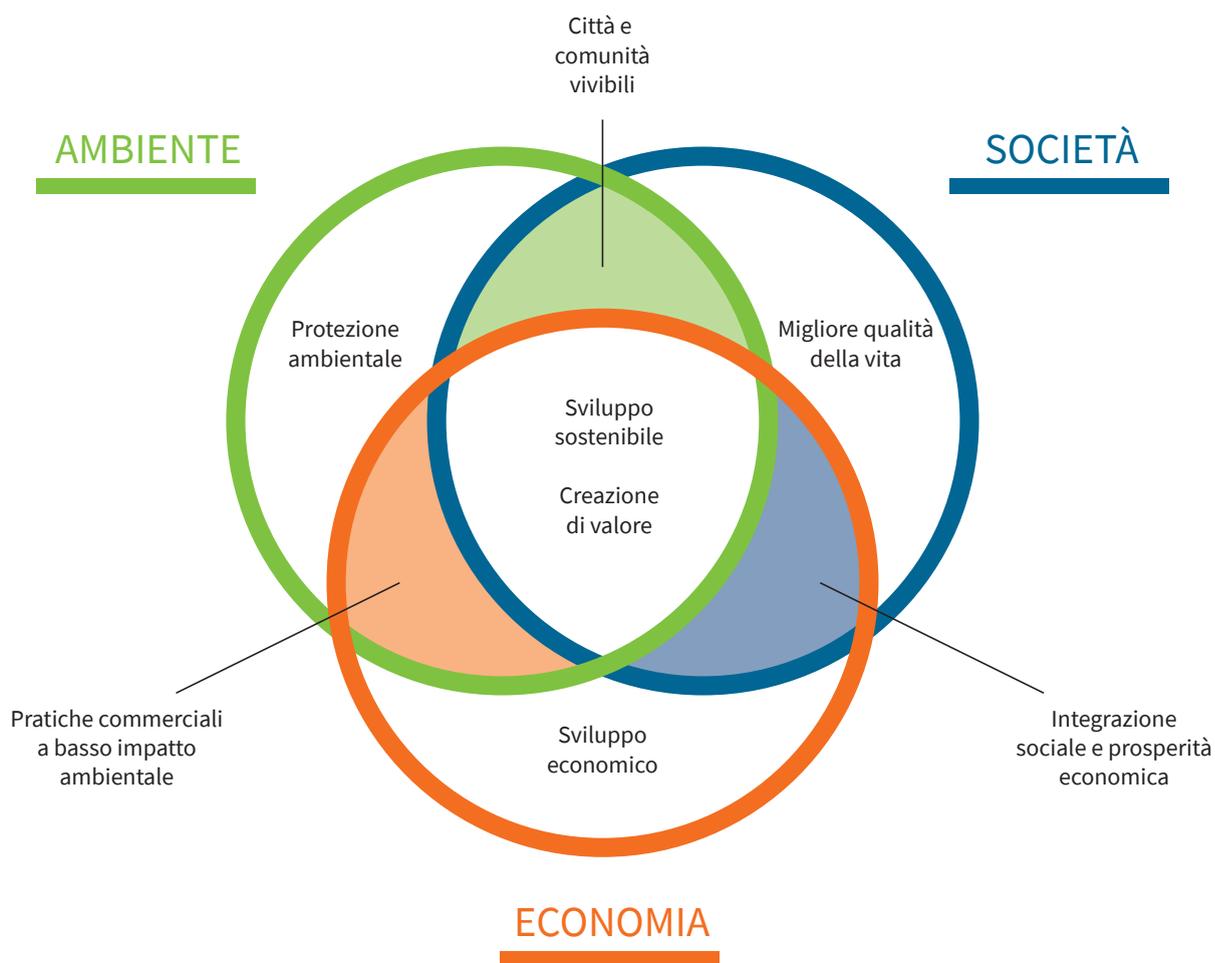


Figura 1: La Mobilità Sostenibile

<sup>1</sup> Brundtland Commission (BC). Our Common Future; Oxford University Press: Oxford, UK, 1987.

<sup>2</sup> 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.

La definizione della Commissione Brundtland è tuttora pienamente valida e la risonanza del discorso tenuto da Greta Thunberg alla Conferenza delle Nazioni Unite sui Cambiamenti Climatici del dicembre 2018 aiuta a diffonderne e ad esaltarne il significato, seppure tenuto conto dei risultati della Conferenza del dicembre 2019 (COP25)<sup>3</sup>, dichiarati insoddisfacenti dal segretario generale dell'ONU:

*“Sono deluso dai risultati di #COP25. La comunità internazionale ha perso un'importante opportunità per mostrare una maggiore ambizione in materia di mitigazione, adattamento e finanza per affrontare la crisi climatica. Ma non dobbiamo arrenderci e non mi arrenderò”.*

António Guterres – 15.12.2019



I paesi europei, anche per motivi economici, hanno presentato e sostenuto alla COP25 il documento “Green New Deal”, ma il passo indietro compiuto dai grandi paesi extraeuropei ne ha vanificato il possibile effetto. L'Italia tuttavia, tramite il proprio Ministro dell'Ambiente, ha comunque confermato il proprio impegno al riguardo.

## 1.2

### La Responsabilità Sociale d'Impresa. Obiettivi e motivazioni del Bilancio di Sostenibilità

Il Libro Verde della Commissione Europea del luglio 2001 definisce la Responsabilità Sociale d'Impresa (RSI) come *“l'integrazione volontaria delle preoccupazioni sociali ed ecologiche delle imprese nelle loro operazioni commerciali e nei loro rapporti con le parti interessate”*<sup>4</sup>. Uno degli elementi caratterizzanti la RSI è che l'impresa è chiamata a rendere conto del proprio operato utilizzando diversi strumenti, tra i quali il bilancio di sostenibilità.

Obiettivo principale di questo documento è rispondere alle attese degli stakeholder dando evidenza, secondo linee guida riconosciute a livello internazionale, del proprio operato in tema di RSI e di tutela e promozione dello sviluppo sostenibile.

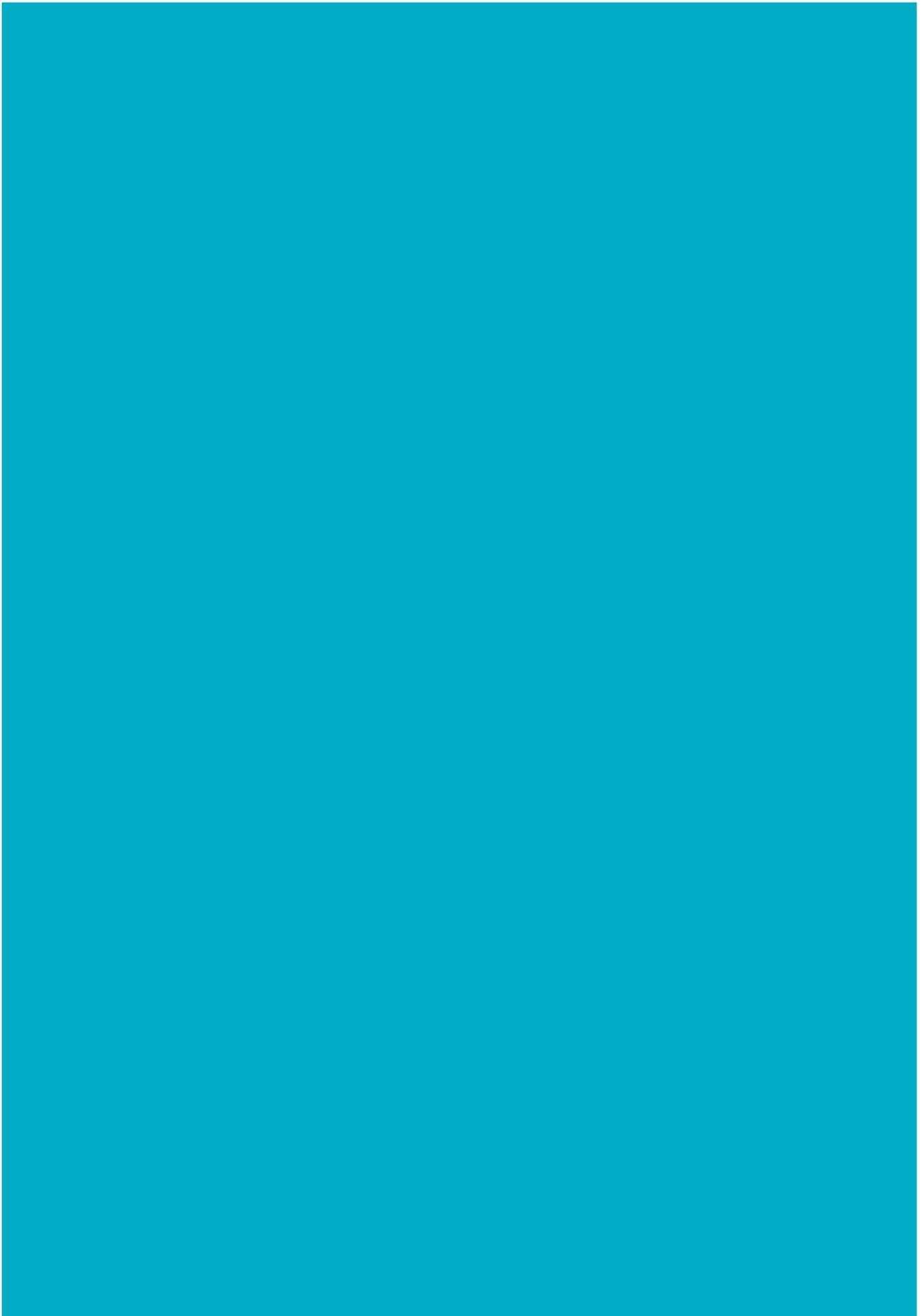
Il presente Bilancio copre il 2019 [\(102-50\)](#) e fa riferimento all'intero gruppo CTM, incluse la controllata Parkar Srl e la partecipata ITS Città Metropolitana Scarl, anche in considerazione del ruolo sostanziale da queste ricoperto nel raggiungimento della mission e vision aziendale della capofila.

Come per i precedenti Bilanci, il suo contenuto non è stato revisionato da un organismo esterno [\(102-56\)](#). Tuttavia, la gran parte delle statistiche presenti contribuisce al calcolo degli indicatori del Sistema di Gestione UNI EN ISO 9001:2015 e della qualità del servizio UNI EN 13816:2002, certificati da società esterne.

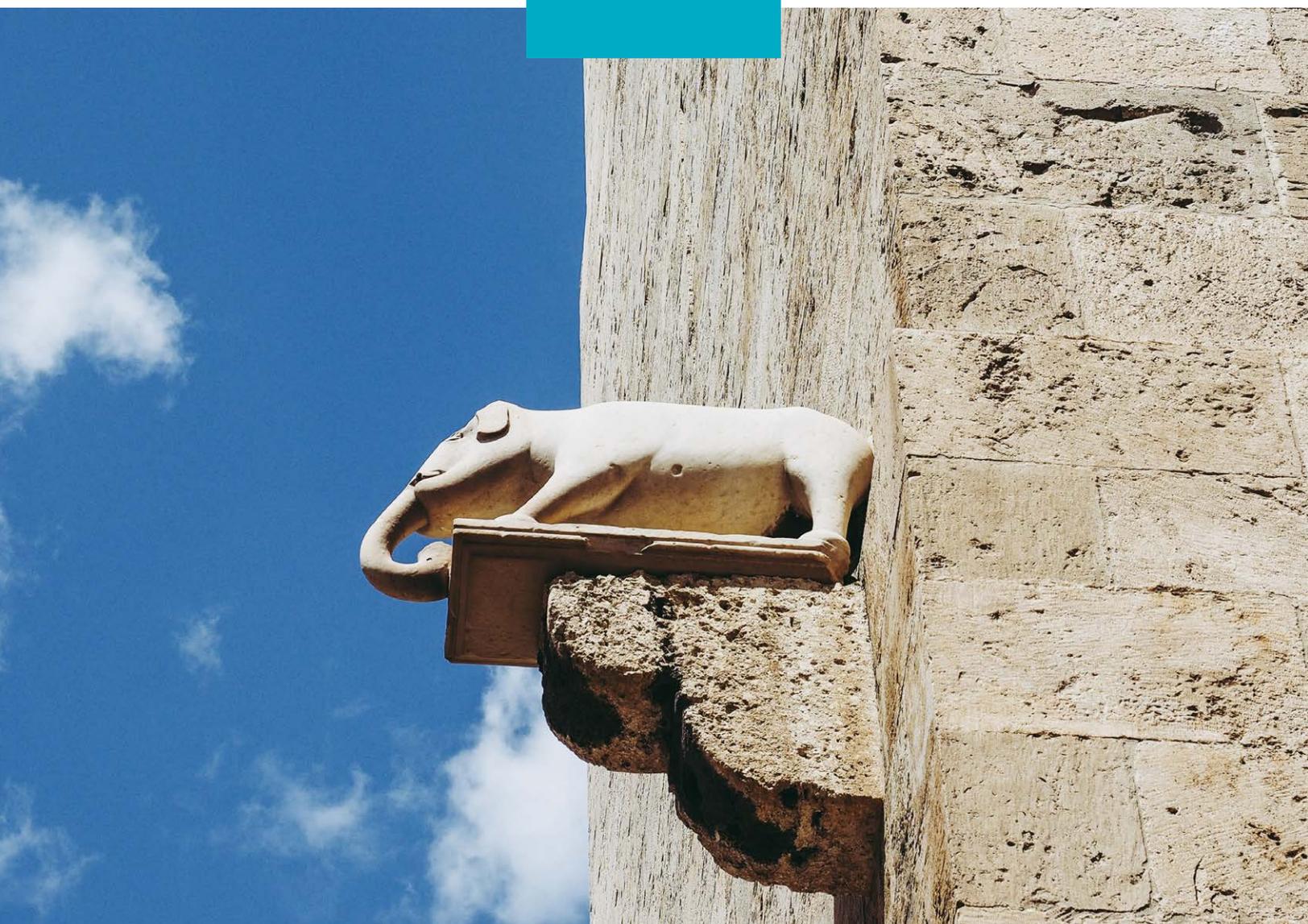
Questo Bilancio contiene riferimenti alle Informativa appartenenti agli Standard GRI del Global Reporting Initiative sui bilanci di sostenibilità, obbligatori per tutti i bilanci redatti seguendo le linee guida GRI pubblicati dopo il primo luglio 2018. L'elenco delle Informativa utilizzate, la loro breve descrizione e l'indicazione delle pagine nelle quali sono state inserite, si trovano nell'appendice del presente Bilancio. A queste si aggiungono dati e altre statistiche non compresi negli Standard GRI, ma considerati importanti per una migliore descrizione del business CTM.

<sup>3</sup> United Nations Framework Convention on Climate Change - <https://unfccc.int/cop25>

<sup>4</sup> <https://ec.europa.eu/transparency/regdoc/rep/1/2001/IT/1-2001-366-IT-F1-1.Pdf>



2



## CTM SPA: VISION, MISSION STRUTTURA AZIENDALE

2.1

Identità, vision, mission, valori

CTM SpA, Società per Azioni a totale capitale pubblico, nasce ufficialmente il 1° febbraio 2001 dalla trasformazione del Consorzio Trasporti e Mobilità. 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 rimanente 7,5% (102-1; 102-5). 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 (102-3).

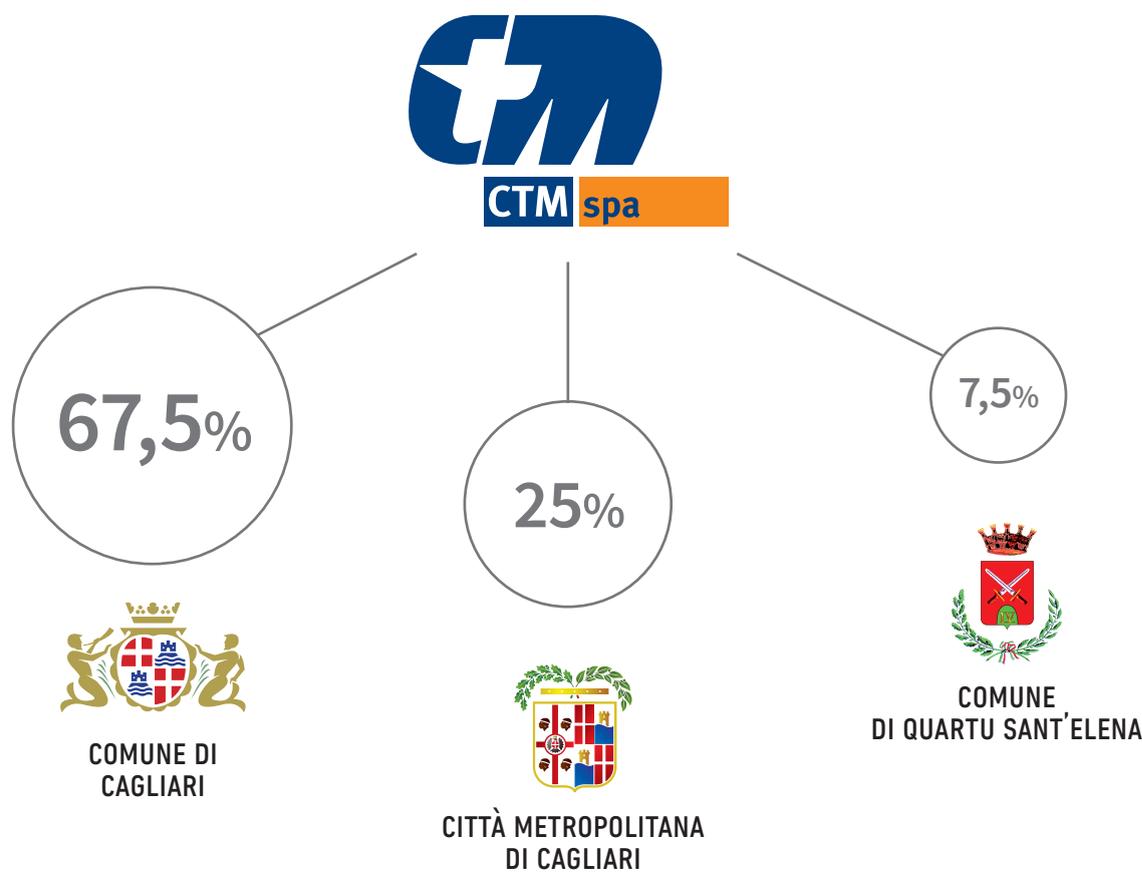


Figura 2: L'assetto proprietario di CTM

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 a innovare.

### I valori

L'attività di CTM si svolge nel rispetto dei valori dettagliati nel Codice Etico e di Comportamento, approvato dal Consiglio di Amministrazione nel luglio 2019 e consultabile sul sito aziendale [www.ctmcagliari.it](http://www.ctmcagliari.it) nel portale Società Trasparente <https://ctmcagliari.portaletrasparenza.net/> alla voce Disposizioni generali\_Atti generali [\(102-16\)](#).

## 2.2

### La corporate governance

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 2019 di due componenti di sesso femminile [\(102-18; 102-22; 102-24; 405-1\)](#). Il Consiglio di Amministrazione è presieduto da un Presidente nominato dal Comune di Cagliari, in carica per 3 anni, e dotato di poteri esecutivi nell'esercizio del suo mandato [\(102-23\)](#).

Il Direttore Generale elabora, coordina e sovrintende gli obiettivi e i programmi societari, assumendosi la responsabilità dell'efficiente funzionamento aziendale dinanzi al Consiglio di Amministrazione. Dipendono dal Direttore Generale la Unità Operativa Studi e Ricerche e le 5 direzioni che costituiscono l'organizzazione CTM:

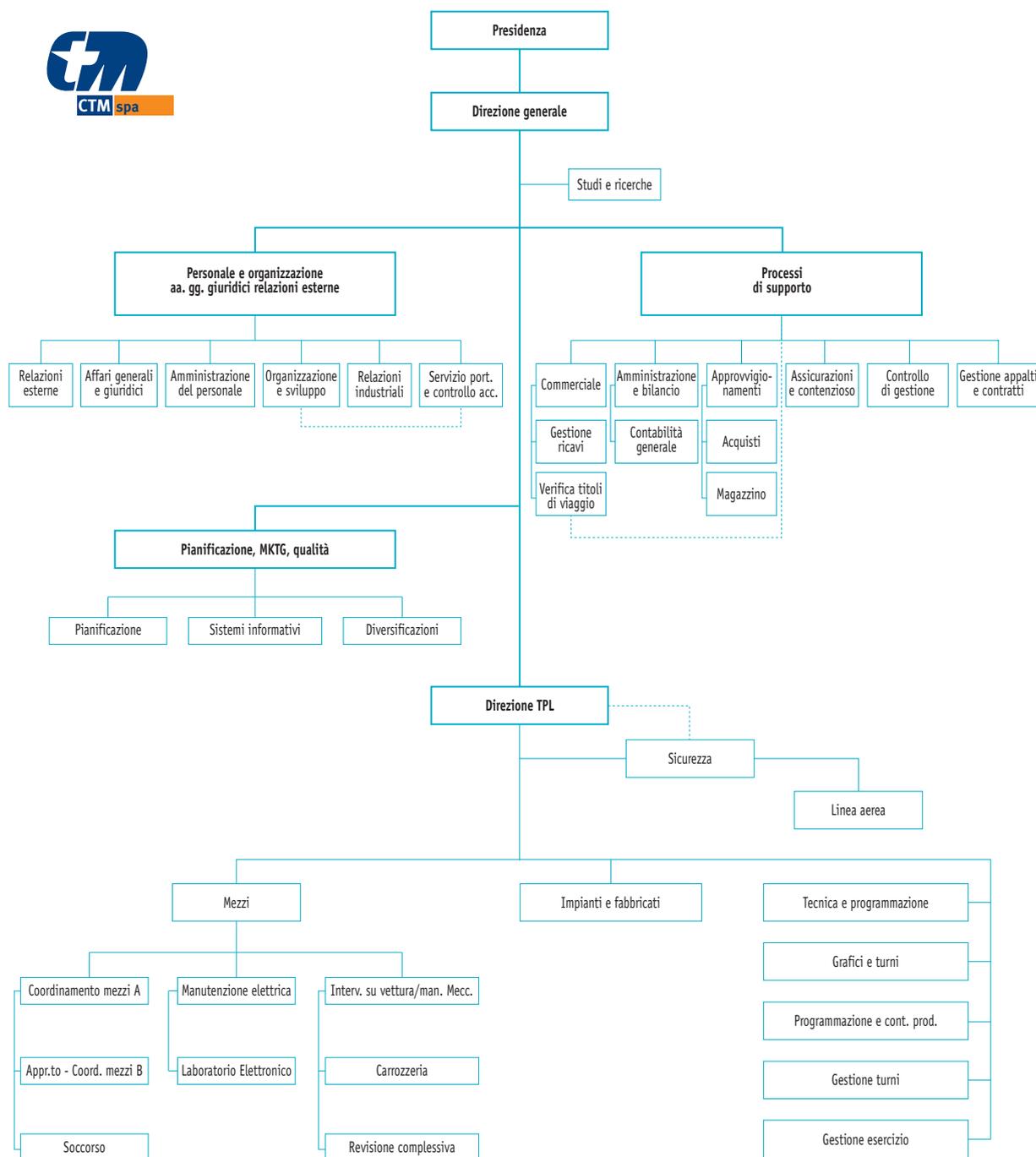
- Personale e Organizzazione, Affari Generali e Giuridici, Relazioni Esterne;
- Processi di Supporto;
- Pianificazione, Marketing e Qualità;
- Direzione TPL;
- Diversificazioni.

Le direzioni si compongono di Settori e a loro volta di Unità Operative.

Il controllo di legittimità sulle attività aziendali compete a due organi esterni di sorveglianza, entrambi in carica per 3 anni e nominati dall'Assemblea dei Soci:

- Il Collegio Sindacale, composto da tre membri (di cui due di sesso femminile), cui spetta il controllo sulla legalità dell'attività e degli atti del Consiglio di Amministrazione [\(102-22; 102-24; 405-1\)](#);
- Il Revisore dei Conti, cui compete la vigilanza sulla regolare tenuta della contabilità e la corretta predisposizione del Bilancio di Esercizio.

La struttura organizzativa di CTM è visibile nella figura seguente:



2

Figura 3: Struttura organizzativa CTM

## 2.2.1 | Le società controllate e partecipate

### PARKAR Srl

La Società, avente CTM SpA come unico socio, è stata costituita nel 1998 per la gestione della sosta in strada e presso gli impianti in struttura di Cagliari. Al 31 dicembre 2019 Parkar impiega 49 persone, impegnate unicamente nella città di Cagliari, per la gestione di circa 3.500 posti auto in strada e 565 in struttura.

Come mostrato in Figura 4, gli introiti complessivi registrano una crescita significativa rispetto ai 12 mesi precedenti. Il dato è di particolare importanza poiché conferma il consolidamento della tendenza iniziata nel 2017 e che nello scorso triennio ha prodotto una consistente crescita negli introiti associati alla gestione degli stalli cittadini.

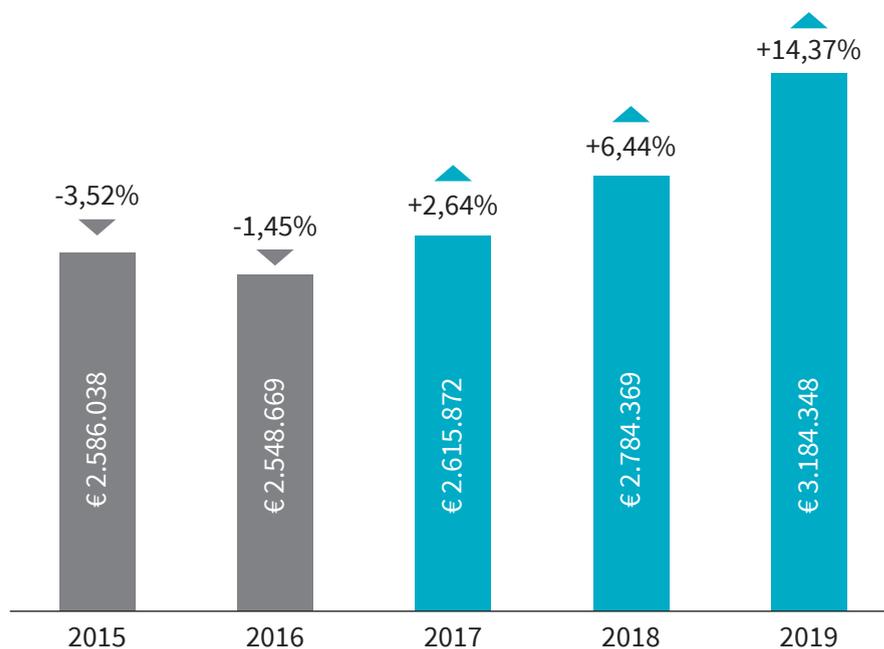


Figura 4: Andamento degli introiti di Parkar

La Figura 5 mostra come la percentuale di ricavi proveniente dai parcometri valga il 77%, sebbene l'incidenza rispetto ai ricavi complessivi prosegua la sua lenta e costante riduzione (era l'80,5% nel 2015). In leggera crescita sono gli introiti associati alla gestione dei due impianti in struttura, i parcheggi Manzoni e Piazza Nuova, dotati rispettivamente di 215 e 350 posti auto al coperto. Crescono infine nettamente gli introiti derivanti da pagamenti effettuati con l'app MyCicero, che salgono dai 32.600 euro del 2018 a 173.000 euro.

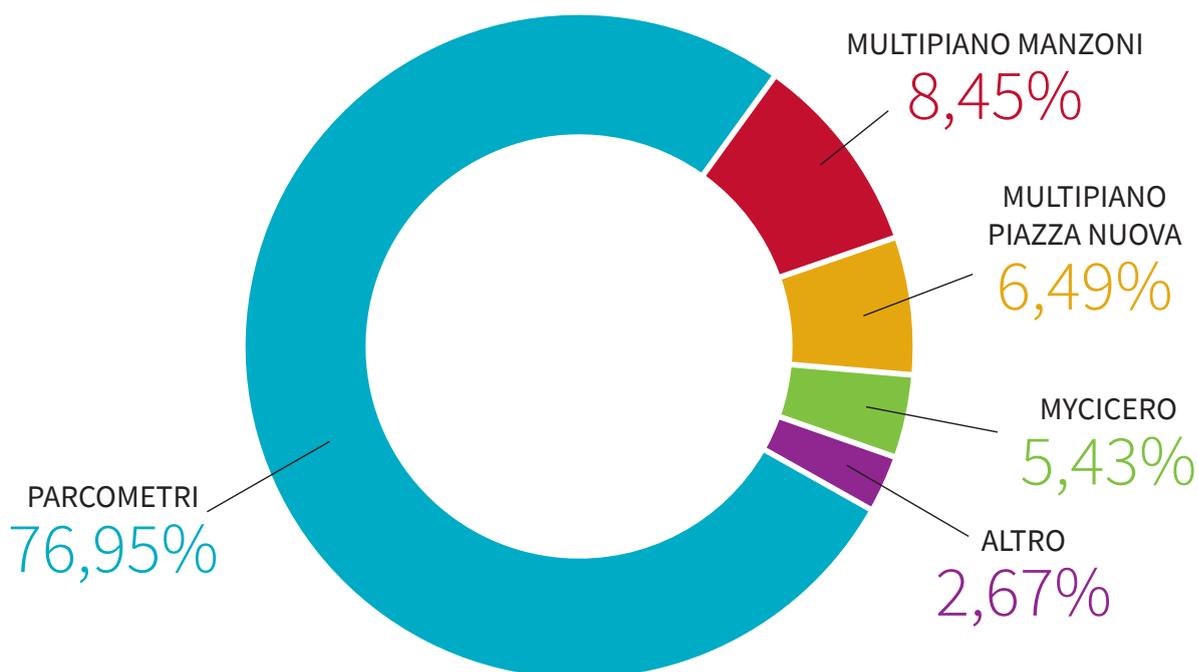


Figura 5: Distribuzione degli introiti di Parkar

2

### ITS Città Metropolitana Scarl

Nel corso del 2019 ITS ha proseguito con la realizzazione degli interventi finanziati a valere sulle Risorse Liberate (POR 2000-2006), nell'ottica di impegnare tutte le risorse concesse alla Società Consortile.

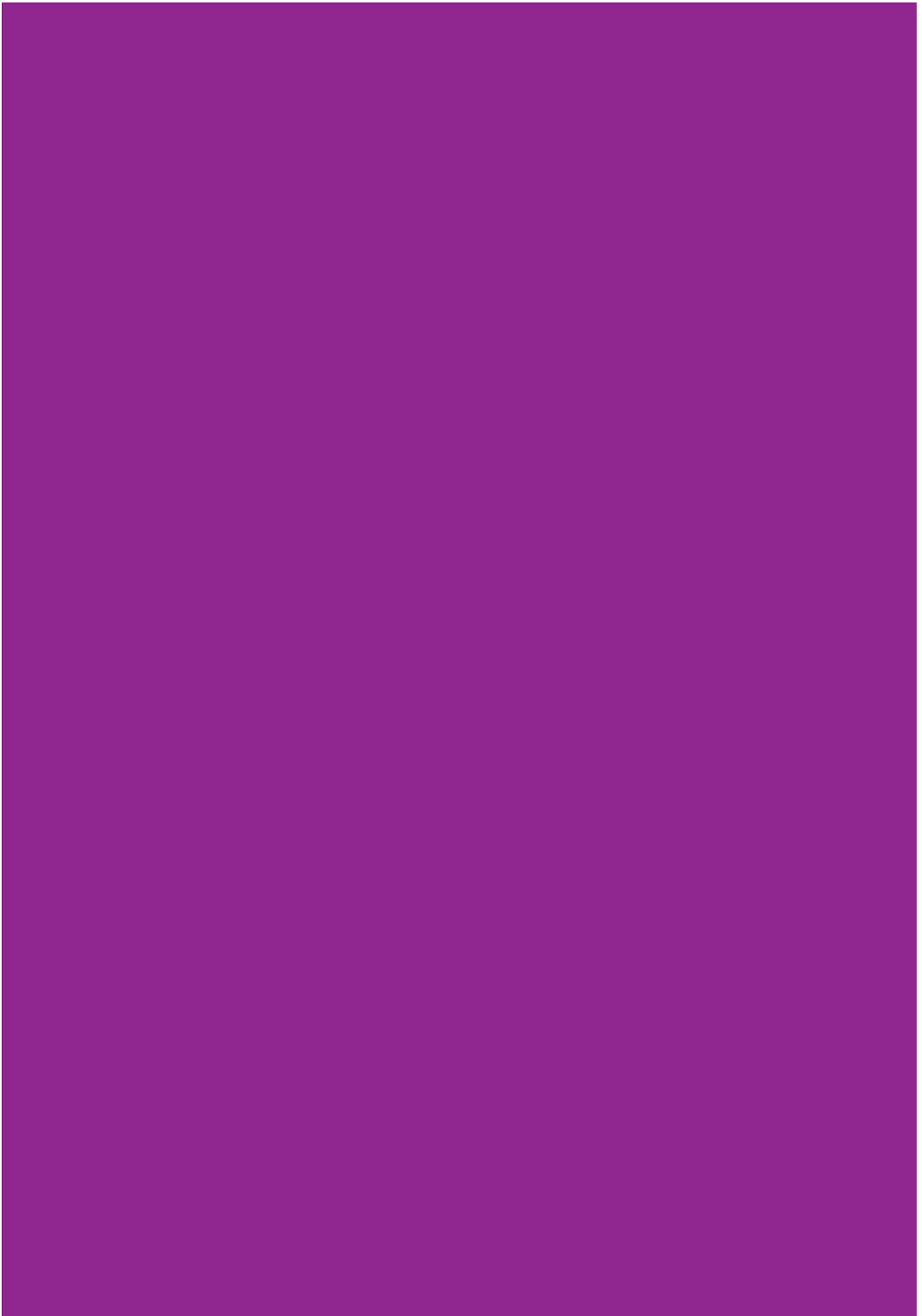
Nel dettaglio sono state espletate le procedure di gara relative ai seguenti interventi:

- “Appalto Sistema Città Area Vasta, integrazione funzionale del sistema di controllo della mobilità (2° lotto), sistemi tecnologici protezione civile, polizia municipale e viabilità Cagliari”. Il progetto, del valore di € 2.057.632, prevede l'acquisizione di un sistema di gestione delle criticità ambientali/meteo nell'area di Pirri, l'aggiornamento/sostituzione dei software della sala controllo della mobilità di Cagliari e l'estensione di quanto realizzato con il precedente appalto “Sistema Città /Area Vasta”;
- “Estensione del Sistema Radio Digitale Tetra” (valore del progetto € 162.718), con il quale si prevede l'acquisizione di nuovi terminali radio portatili/veicolari e di postazioni fisse per i Comuni di Assemini e Decimomannu.

ITS è stata inoltre impegnata, per conto del Comune di Assemini, nella realizzazione dei seguenti interventi:

- progetto “Rete di monitoraggio ambientale per la sicurezza del cittadino e del territorio”, rispetto al quale il Comune di Assemini ha beneficiato di un finanziamento, a valere su risorse POR FESR 2014-2020, pari a € 120.000;
- progetto “Collegamento in fibra ottica degli edifici comunali”, finalizzato al collegamento in fibra ottica degli edifici comunali sede dei Servizi Sociali, della biblioteca e della bibliomedia, tutti ubicati nella via Cagliari.

Infine, ITS è stata destinataria di un affidamento in house da parte della Città Metropolitana di Cagliari per la progettazione, direzione delle esecuzioni e rendicontazione di un intervento per la realizzazione di una rete di videosorveglianza nei Comuni di Cagliari, Quartu Sant'Elena, Selargius, Monserrato, Elmas, Decimomannu, Uta, Settimo San Pietro, Villa San Pietro e Sarroch (intervento finanziato tramite fondi RAS concessi alla Città Metropolitana di Cagliari, per un valore complessivo pari a € 1.320.000). Nel 2019 sono state avviate le attività di progettazione.



3



**STAKEHOLDER**

3.1

**Stakeholder principali e canali di comunicazione**

(102-40; 102-42) Il Bilancio di Sostenibilità di CTM è rivolto a tutti i suoi principali stakeholder:

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

Gli stakeholder di CTM, e le loro principali aspettative, sono schematizzate di seguito:

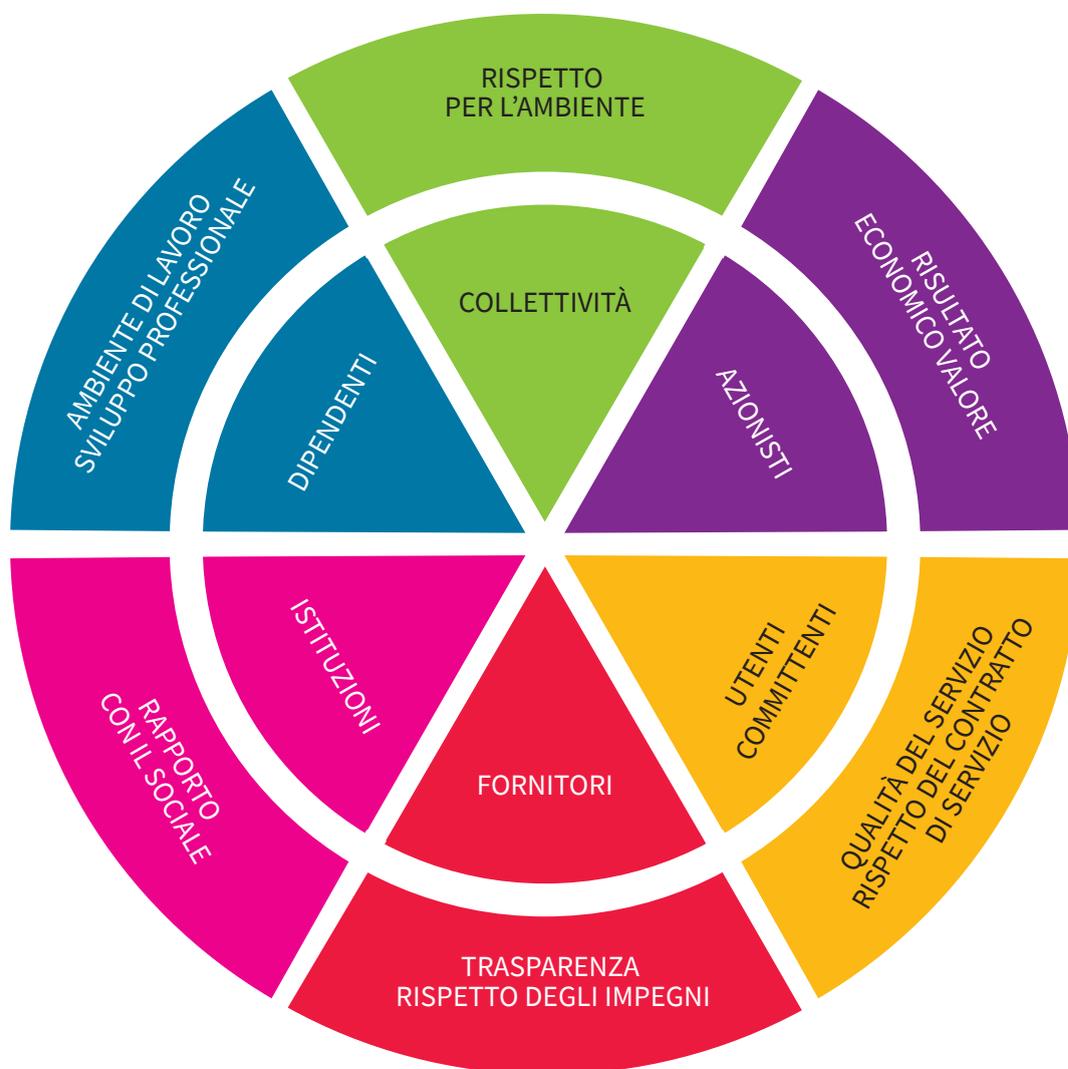


Figura 6: Aspettative degli stakeholder

(102-43) I principali canali di comunicazione, coinvolgimento e collaborazione con i principali stakeholder sono 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	SOCIETÀ CIVILE E MASS MEDIA
Riunioni di CdA							
Documenti contabili di bilancio	X			X			
Rendiconti operativi							
Siti internet aziendali	X	X	X	X	X	X	X
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	X	X	X	X	X	X	X
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	X
Social media (facebook, twitter, instagram)	X	X	X	X	X	X	X
Azioni di collaborazione						X	X



4



**SERVIZI EROGATI**

## 4.1

### Il business CTM

(102-2; 102-4; 102-6) 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, compresi gli atti di aggiornamento e proroga, in essere con la Regione Autonoma della Sardegna.

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 5 comuni della Città Metropolitana di Cagliari;
- 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 safety attraverso la partecipata ITS Città Metropolitana.

## 4.2

### Il servizio di trasporto pubblico

(102-7) Il servizio svolto si sviluppa su 294 km di grafo di rete, contenenti 13,8 km di corsie preferenziali e 29 linee attive nel corso dell'anno cui si aggiungono i servizi dedicati e stagionali. Nel 2019 i bus CTM hanno percorso 12.423.788 km, 11.186.141 con autobus e 1.237.647 con filobus. I km percorsi sono stati distribuiti su un'area di 402 km<sup>2</sup> 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 2019 pari a 330.322. Questo significa che per il 2019 CTM ha prodotto una offerta chilometrica per abitante di 37,61 km. Ai km sopra citati devono essere aggiunti i 169.479 km coperti coi minibus del servizio AmicoBus, dedicato alle persone con disabilità o limitate nell'utilizzo dei servizi ordinari. Come visibile in Tabella 2, la lunghezza totale delle linee automobilistiche si riduce ulteriormente rispetto all'anno precedente a causa di modifiche e tagli che hanno interessato più di una linea. In particolare le linee Navetta Giorgino e San Simone sono state eliminate e sostituite dalla nuova GSS (Giorgino San Simone), in attività dal 1° marzo e pensata per razionalizzare l'offerta di trasporto su due tratte storicamente caratterizzate per i bassi livelli di domanda di trasporto intercettata.

Tabella 2: Indicatori di sintesi del servizio di trasporto pubblico

PARAMETRO	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Km prodotti	12.396.512	12.438.094	12.625.025	12.377.262	12.472.214	12.423.788
Offerta per abitante (km/ab)	37,27	37,46	38,08	37,32	37,72	37,61
Lunghezza totale delle linee (km)	413	434	440	450	326	317
Lunghezza grafo di rete (km)	299	313	316	323	306	294

Il numero di viaggiatori virtuali complessivamente trasportati nel 2019 è pari a 46.223.932, calcolato sulla base dei titoli di viaggio venduti secondo una stima che associa a ogni tipologia di titolo di viaggio il numero di viaggi presunti. Il dato fa registrare una crescita annuale del 13,3% e testimonia l'efficacia della nuova politica tariffaria che ha abbassato le soglie d'accesso al TPL, in particolare per studenti e over 65.

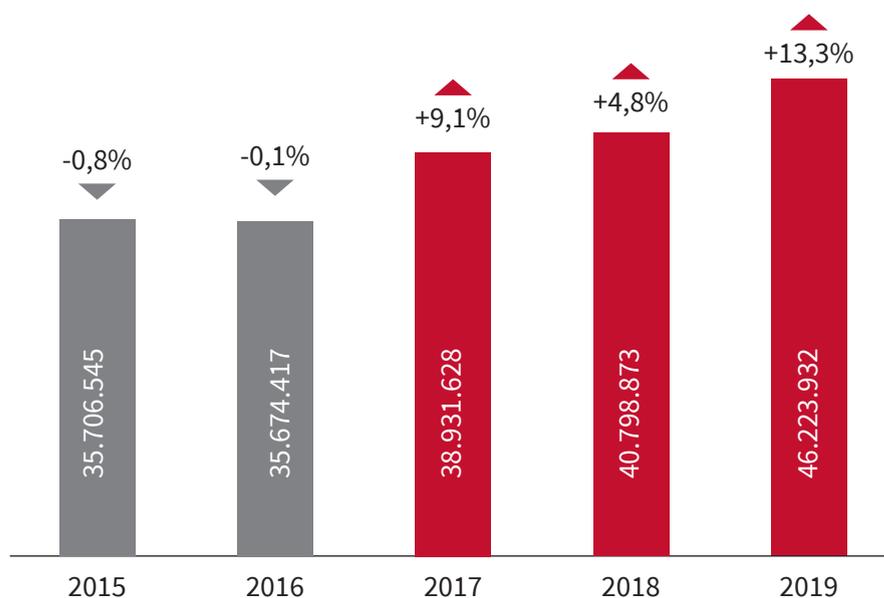


Figura 7: Passeggeri virtuali trasportati

**(203-1)** Il servizio fornito viene opportunamente rimodulato nel corso dell'anno in virtù dei rilievi di carico e delle esigenze, rilevate o espresse, della RAS e dell'utenza.

In particolare nel periodo estivo viene rafforzato il servizio dedicato al raggiungimento della spiaggia del Poetto di Cagliari e Quartu Sant'Elena, con l'inserimento di supplementi o modifiche alle linee in normale attività per tutto l'anno e l'attivazione di ulteriori 5 linee (3P, 11, Poetto Express, Blu Notte, 5 ZeEUS). Esempi di ulteriori linee dedicate o stagionali sono il servizio San Simone, le Circolari Festive "I"-Interna, "E"-Esterna, "L"-Litoranea (attive per Pasqua, Natale, Capodanno), i servizi scolastici (attivi nel periodo di apertura delle scuole). L'8 e fra il 14 e il 24 dicembre 2019 è stata confermata la linea "Navette di Natale", attiva nelle principali vie dello shopping cittadino dalle 9 alle 15 e dalle 16.30 alle 20.30 con una frequenza di 20 minuti. L'obiettivo dell'iniziativa è stato quello di offrire un servizio pubblico da utilizzare nel periodo dello shopping natalizio, così da consentire di lasciare la vettura privata a casa oppure in uno dei parcheggi di scambio presenti in città, molti dei quali gestiti da CTM attraverso la controllata PARKAR.

#### 4.2.1 | Mezzi e fermate

**(102-7)** Nel 2019 il parco mezzi CTM comprendeva 271 veicoli: 231 autobus, 32 filobus e 8 minibus adibiti esclusivamente al servizio AmicoBus. L'anzianità complessiva del parco mezzi è pari a 9,6 anni, con un'età media di autobus e filobus di 10,2 e 5,8 anni rispettivamente.

Tutti 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.

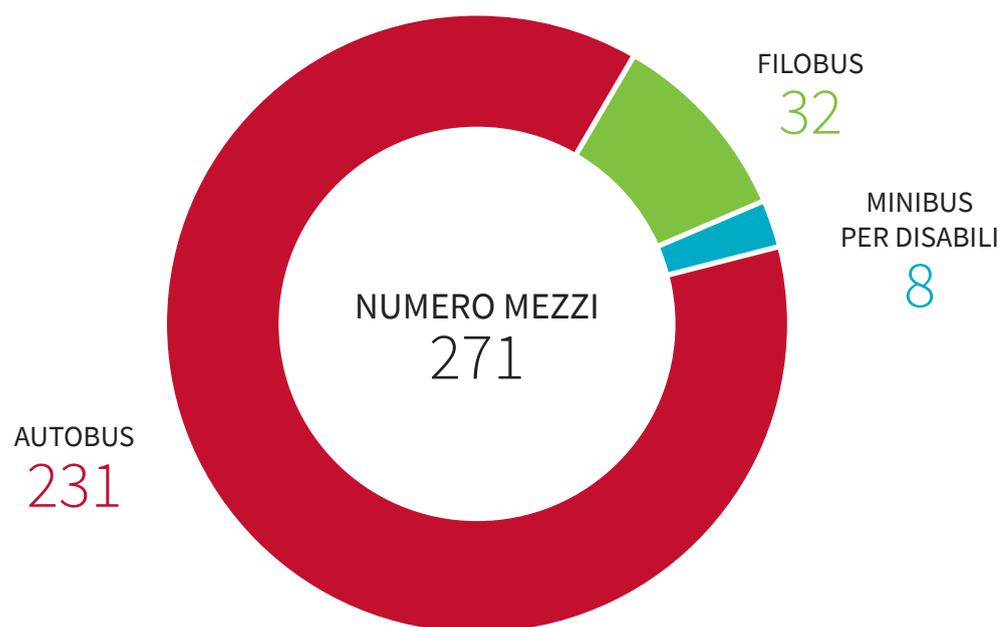


Figura 8: La flotta mezzi CTM

**4** (203-1) Una particolare attenzione è dedicata alle persone con disabilità, con una politica aziendale improntata alla libertà di accesso ai mezzi anche per questa categoria di utenti. Come mostrato nella Figura 9 questo si traduce in un parco mezzi quasi totalmente fornito di dotazioni mirate a garantirne l'utilizzo da parte degli utenti con disabilità.

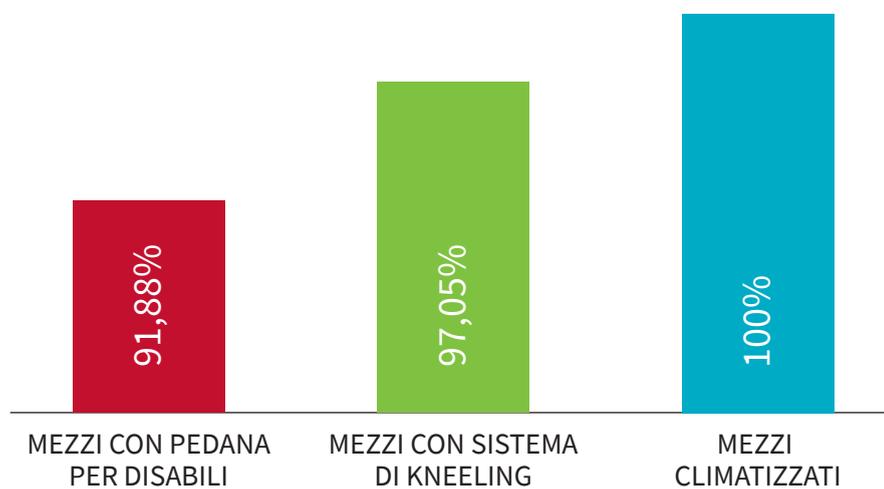


Figura 9: Dotazioni parco mezzi

Lungo la rete auto-filoviaria sono distribuite 987 fermate. Attualmente 293 di queste sono dotate di paline elettroniche a messaggio variabile e 208 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 DELLE FERMATE	2019
N. di fermate totali	987
N. di fermate con pensiline (CTM + Comuni di Cagliari e Quartu S. Elena)	208
N. di fermate con palina a messaggio variabile	293
<b>SITUAZIONE DELLE FERMATE RIFERITA ALL'ACCESSO DELLE PERSONE CON DISABILITÀ</b>	
N. di fermate attrezzate, con accesso senza bisogno di accompagnatore	105
N. di fermate con accesso con accompagnatore	582
N. di fermate non accessibili	300

Le informazioni dinamiche sugli orari di transito in tempo reale sono fornite anche tramite 5 pannelli a messaggio variabile installati nei siti seguenti:

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

4

#### 4.2.2 | Il servizio di trasporto per le persone con disabilità

**(203-1)** L'impegno di CTM a favore degli utenti con disabilità è confermato anche dall'esercizio del servizio AmicoBus, servizio porta a porta gestito dal 2006 e pensato per coloro che non possono utilizzare il normale trasporto pubblico di linea. L'analisi dei principali indicatori di produzione evidenzia la riduzione nel numero dei km percorsi, degli utenti trasportati e delle corse effettuate (-1,3%, -4,8% e -5,3% rispettivamente). A questo si contrappone la crescita nelle ore di servizio dei conducenti impiegati e degli assistenti di bordo. Questi dati si spiegano con una maggiore attenzione alla qualità del servizio e una politica volta a ridurre il tasso di occupazione dei mezzi utilizzati. A differenza degli anni precedenti, nel 2019 sono stati percorsi 169.479 chilometri, con un residuo non sfruttato di 500 chilometri rispetto ai 170.000 ammessi dal contratto in vigore con la Regione Sardegna. In questo caso si è invece cercato di razionalizzare il servizio, evitando di finanziare con risorse aziendali i chilometri percorsi in eccesso rispetto quelli contrattualizzati.

Tabella 4: Statistiche riassuntive del servizio AmicoBus

AMICOBUS	CHILOMETRI PERCORSI	ORE DI SERVIZIO	CORSE EFFETTUATE	UTENTI TRASPORTATI
Confronto 2019/2018	-1,3%	+2,8%	-5,3%	-4,8%

L'analisi mensile dell'andamento della domanda di trasporto conferma quanto sopra rilevato, con una riduzione generalizzata dei clienti trasportati da maggio a dicembre e coi soli mesi di gennaio, febbraio e aprile che registrano un miglioramento rispetto al 2018.

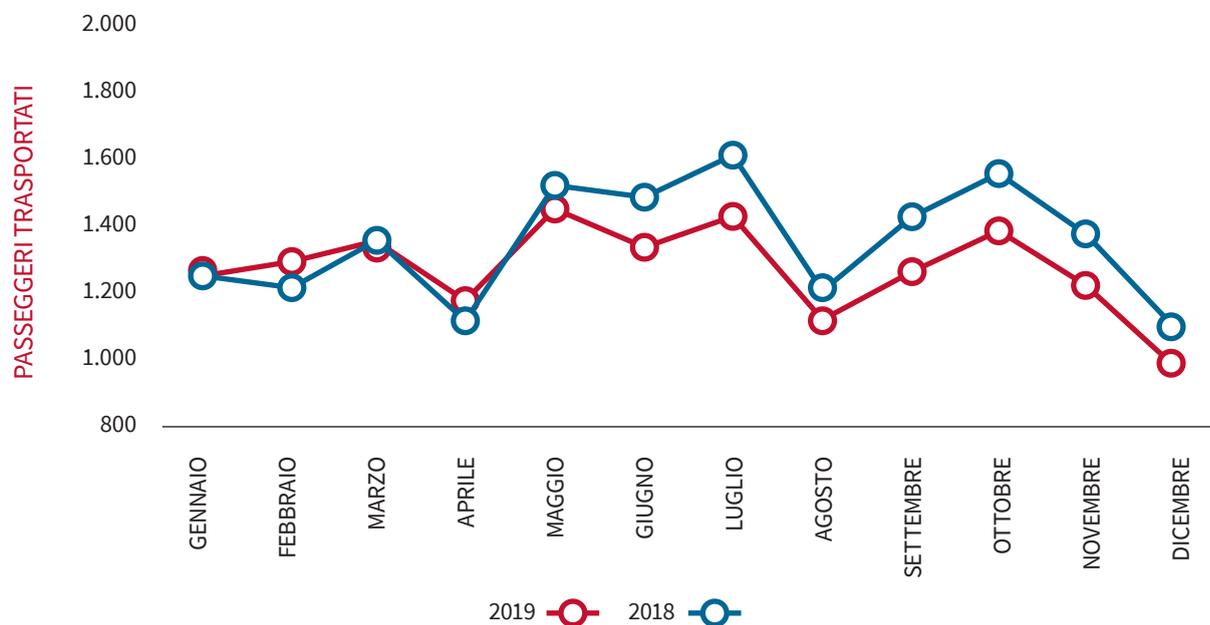


Figura 10: Servizio AmicoBus. Numero mensile di clienti trasportati

4

### 4.3.

## Sistema tariffario e rete di vendita

**(203-2)** La promozione dell'utilizzo del trasporto pubblico richiede che alla qualità del servizio erogato si associ l'applicazione di un sistema tariffario capace di garantire un servizio accessibile soprattutto a coloro che, studenti, pensionati, percettori di redditi bassi o medio-bassi, dipendono maggiormente dal trasporto pubblico locale per i propri spostamenti. Anche per il 2019 CTM ha promosso una politica tariffaria caratterizzata da prezzi estremamente competitivi dei titoli di viaggio, cui si sono aggiunte ulteriori riduzioni per le categorie di utenti appena elencate.

Come visibile nella Figura 11, il 2019 si caratterizza per una lieve crescita nel numero delle rivendite abilitate alla vendita dei biglietti a banda magnetica cui si contrappone però la riduzione di quelle che permettono la ricarica dei titoli contactless (erano 250 nel 2018). Il dato negativo, considerata la politica aziendale volta ad incentivare il progressivo passaggio dal cartaceo al contactless, si spiega principalmente con la chiusura di alcune rivendite abilitate. L'acquisto dei titoli di viaggio è inoltre consentito presso i 3 CTM point (piazza Matteotti e viale Trieste a Cagliari, via Brigata Sassari a Quartu Sant'Elena) e le 7 TVM presenti sul territorio.

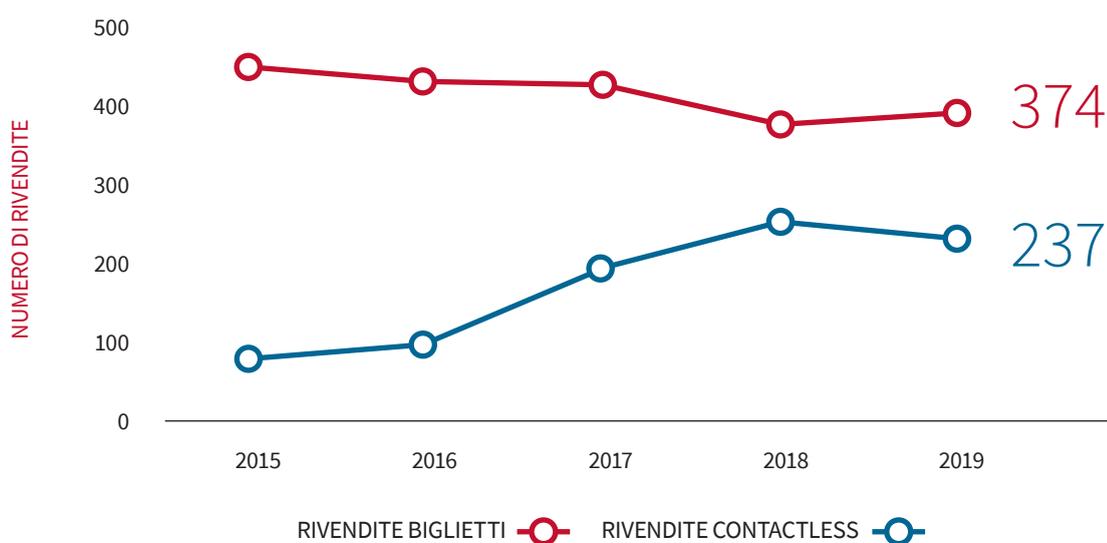


Figura 11: Rete di vendita CTM

I dati della Tabella 5 mostrano che il 2019 si è caratterizzato per la forte crescita della vendita di abbonamenti (sia mensili che annuali), risultato della politica tariffaria vigente e a testimonianza di una clientela sempre più fidelizzata. In contrapposizione si registra una lieve flessione della vendita del numero complessivo degli altri titoli. La maggiore flessione nelle vendite riguarda la totalità dei biglietti, che rispetto a 12 mesi prima si riducono di circa 64.000 unità.

Tabella 5: Vendite complessive suddivise per tipologia di titolo

TITOLI	2017	2018	2019	Δ% 2019-2018
Biglietti	3.170.549	3.249.187	3.185.158	-1,97%
Abbonamenti mensili e titoli integrati	144.548	160.429	185.678	15,74%
Abbonamenti annuali	17.682	18.104	26.879	48,47%
Carte settimanali	21.650	23.642	24.434	3,35%
Altro	15.572	13.025	12.188	-6,43%
Totale	3.370.001	3.464.387	3.434.337	-0,87%

La Figura 12 evidenzia ancora una volta come, da un punto di vista quantitativo, i biglietti continuano a rappresentare la tipologia di titoli largamente dominante. Dato che spiega il decremento descritto sopra, pur in presenza di una crescita nelle vendite delle altre tipologie.

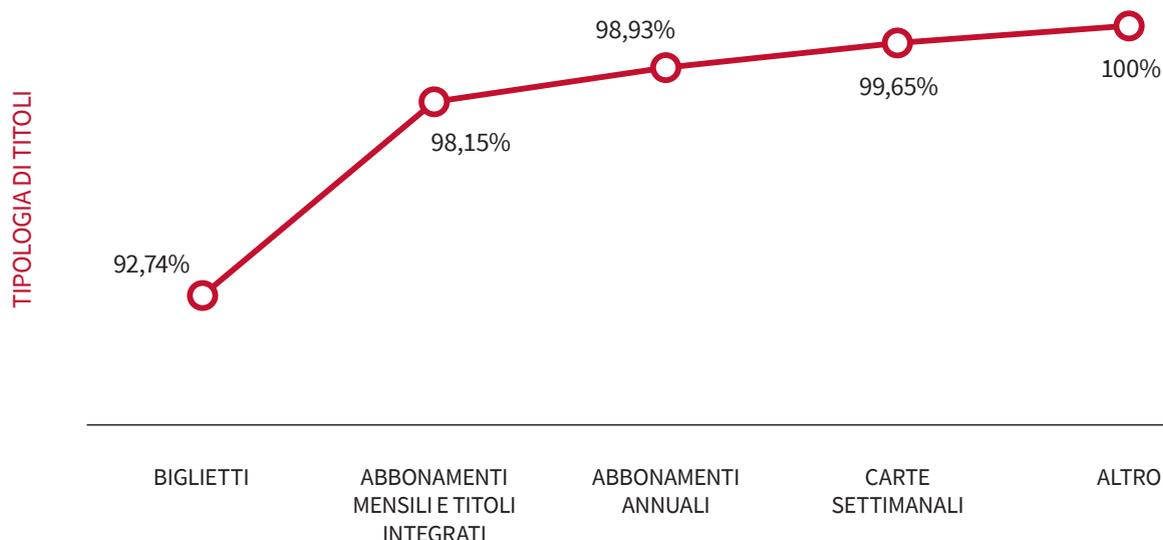


Figura 12: Distribuzione cumulativa delle vendite di titoli

Nel corso del 2019 è stata sviluppata una nuova gestione dei titoli di viaggio sulla app aziendale Busfinder, per garantire la conformità alle nuove tariffe agevolate, scontate al 60% e 80%, decise dalla Regione Autonoma della Sardegna. Questo ha comportato una modifica del back office per la gestione dei codici fiscali abilitati ai diversi sconti. Grazie alle nuove tariffe le vendite tramite l'app Busfinder sono aumentate notevolmente, con un incremento globale del peso del canale sul totale dei ricavi di circa il 15%. Al netto dei titoli integrati questo significa quasi il 5% delle vendite complessive.

Dal punto di vista degli aggiornamenti dell'app Busfinder è stato avviato il progetto di un nuovo layout, rinnovato con nuove funzionalità e grafica.

4

## 4.4

### Monitoraggio della qualità e informazioni all'utenza

#### 4.4.1 | Carta della Mobilità

**(419-1)** CTM pubblica la propria Carta della Mobilità con cadenza biennale, così da comunicare ai propri clienti le informazioni sui servizi erogati, i principali risultati delle indagini di customer satisfaction, gli standard di qualità e gli obiettivi che la società si propone di raggiungere. Il rispetto degli standard di servizio dichiarati, così come delle norme e dei regolamenti vigenti nel campo del trasporto pubblico locale, rivestono da sempre un ruolo essenziale per l'azienda, come testimoniato dall'assenza fra il 2008 e il 2019 di penali monetarie causate dal mancato rispetto degli stessi.

#### 4.4.2 | Customer satisfaction

**(102-48)** A differenza di quanto accaduto nel periodo che va dal 1998 al 2018, nel 2019 non è stata eseguita nessuna customer telefonica. Tale decisione è stata presa considerando che dati maggiormente attendibili di qualità attesa e percepita si ottengono tramite le 2 indagini annuali (invernale e estiva) di customer a bordo. Inoltre, i mutamenti le-

gislativi in materia di privacy avrebbero richiesto un aggravio di lavoro non giustificato a fronte della scarsa significatività dei dati ottenuti con la customer telefonica (principalmente, ma non solo, per via del panel distorto costituito in prevalenza da pensionati e casalinghe).

#### (102-43; 102-44) Customer a bordo - servizio invernale

L'indagine invernale è stata condotta nel marzo 2019 con 4.017 utenti contattati e 2.640 interviste completate. La differenza fra i contatti e le interviste completate è costituita da quei clienti che sono scesi dai bus prima del termine dell'intervista o che non si sono resi disponibili alla stessa. Come mostrato in Figura 13 sono stati analizzati i livelli di qualità percepita e attesa di 21 attributi del servizio (valutati su una scala da 1 a 10). Il dato complessivo sui livelli di qualità percepita è positivo, tutti gli attributi presentano infatti un voto medio superiore al 7. Quelli maggiormente apprezzati sono risultati essere: "Aspetto degli autisti", "Prevenzione dei pericoli", "Informazioni sul tragitto disponibili via internet/app". Non si registrano attributi critici in senso assoluto in quanto l'ampiezza dei maggiori gap negativi, relativi a "Pulizia", "Puntualità/Regolarità", "Stile di guida" e "Frequenza", è dovuta soprattutto alle elevate aspettative degli utenti.

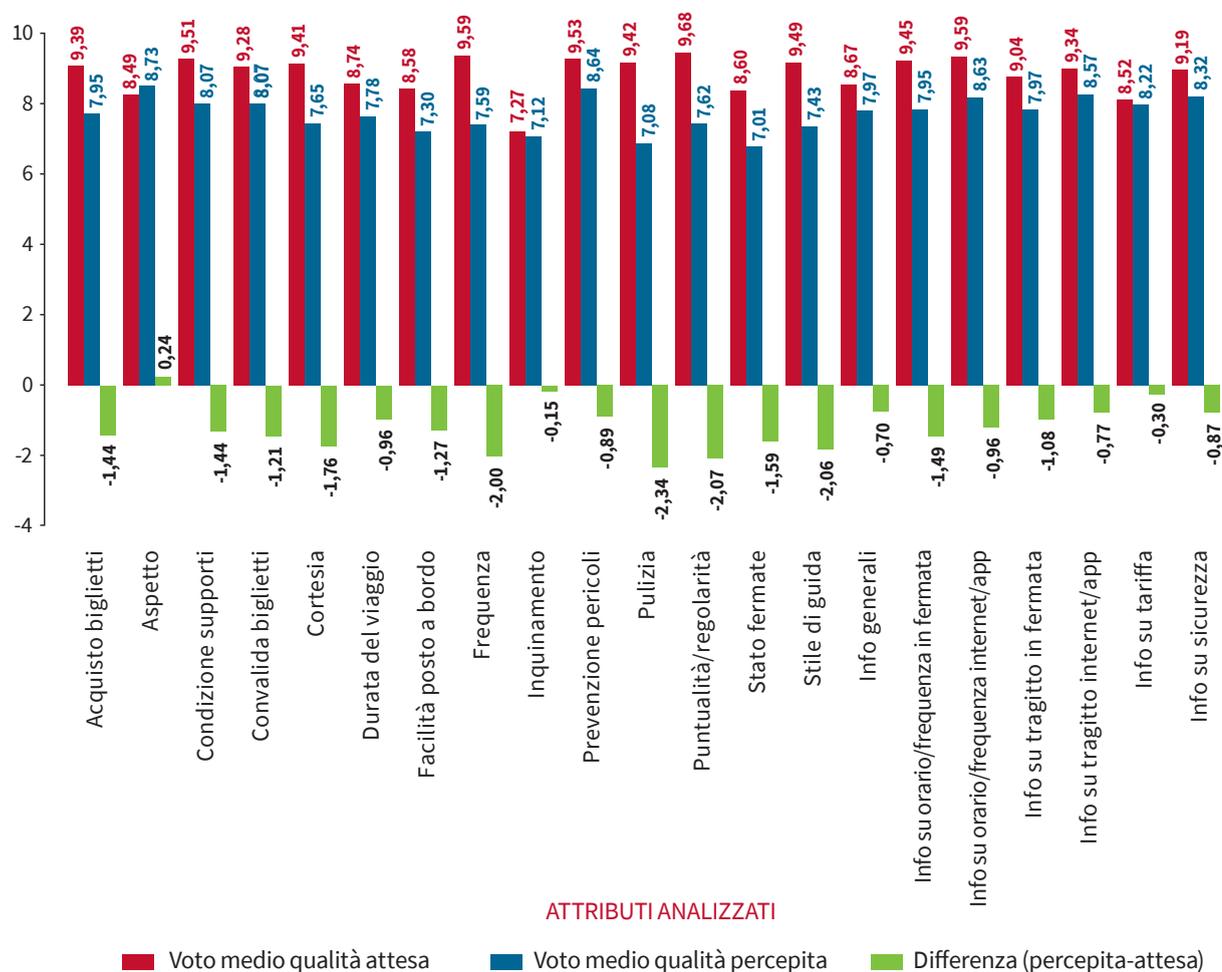


Figura 13: Customer invernale a bordo - Risultati SERVQUAL

### Customer a bordo - servizio estivo

L'indagine estiva è stata condotta nel luglio 2019. Sono stati contattati 4.309 utenti, con 2.448 interviste completate. Anche in questo caso lo scostamento si spiega con quei clienti che sono scesi dai bus prima del termine dell'intervista o che non si sono resi disponibili all'effettuazione della stessa. "Pulizia dei mezzi" e "Puntualità/Regolarità" del servizio si confermano come gli attributi più distanti dalle attese espresse dall'utenza. Positivo, rispetto alle estati precedenti, è invece il giudizio sullo "Stato fermate", con CTM che ha aumentato nel corso dell'anno il monitoraggio sulla rete e velocizzato la fase di ripristino di situazioni non conformi in fermata.

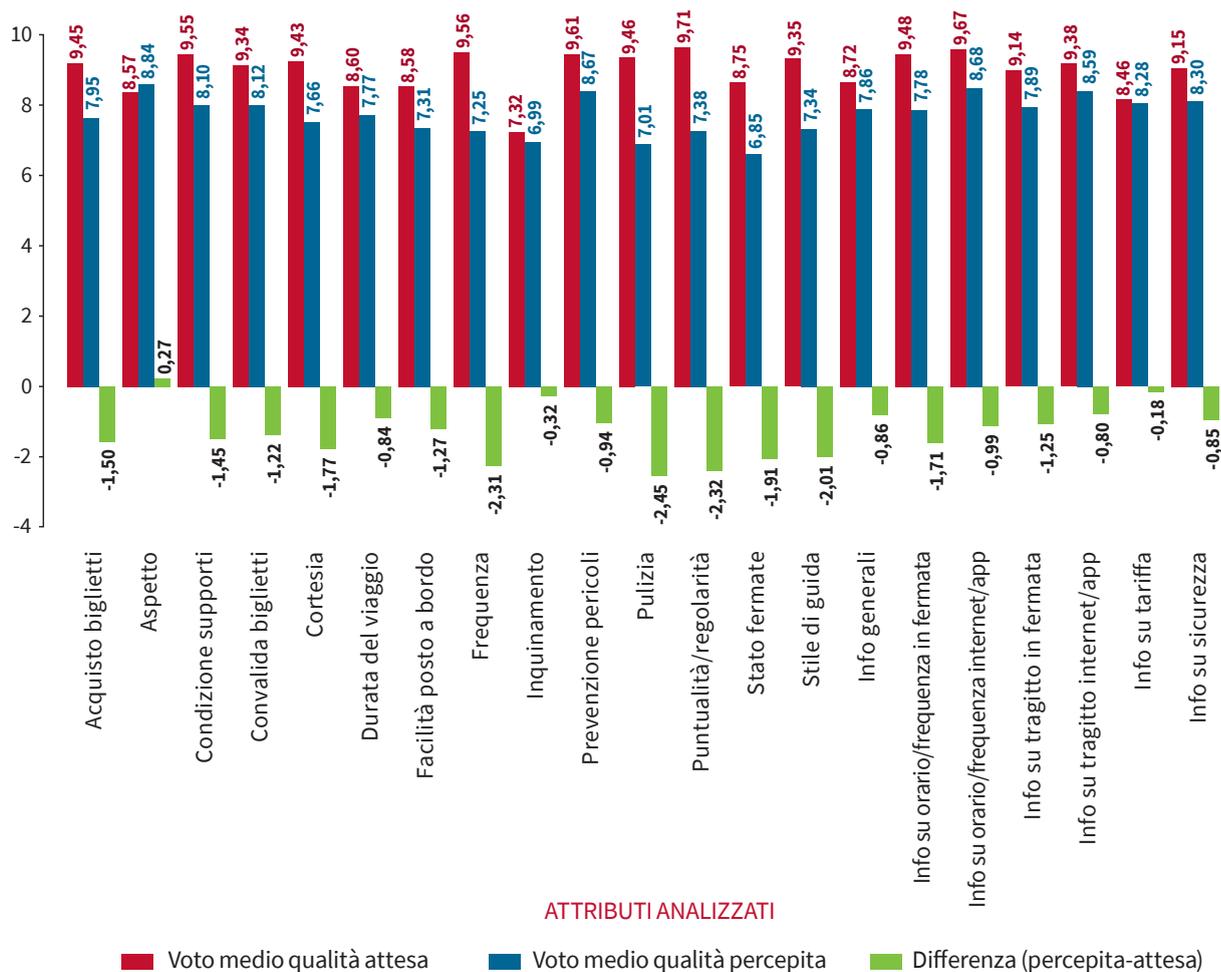


Figura 14: Customer estiva a bordo - Risultati SERVQUAL

### 4.4.3 | Gestione dei reclami e delle segnalazioni

(102-43; 102-44) La corretta gestione dei reclami e delle segnalazioni ricevuti dall'utenza è elemento di fondamentale importanza in CTM; rappresenta infatti una opportunità per rispondere alle richieste avanzate da uno dei principali stakeholder. Nel 2019 è stato rispettato l'impegno assunto in materia di tempi di risposta ai reclami, con il 100% delle risposte fornite entro i 25 giorni dalla presentazione.

Nel corso dell'anno sono stati presentati 983 reclami, un dato in leggera crescita rispetto ai 949 del 2018. A differenza dell'anno precedente cambia la distribuzione dei reclami, con quelli rivolti al personale che diventano la tipologia più frequente (39,2%). Seguono quelli rivolti al servizio, che però registrano una riduzione sia in termini assoluti che percentuali. L'andamento mostrato nella Figura 15, in coerenza con quanto rilevato anche nel recente passato, suggerisce che la riduzione delle irregolarità legate al personale/servizio avrebbe un effetto notevole sulla soddisfazione complessiva degli utenti CTM, indicando quindi i campi prioritari di intervento.

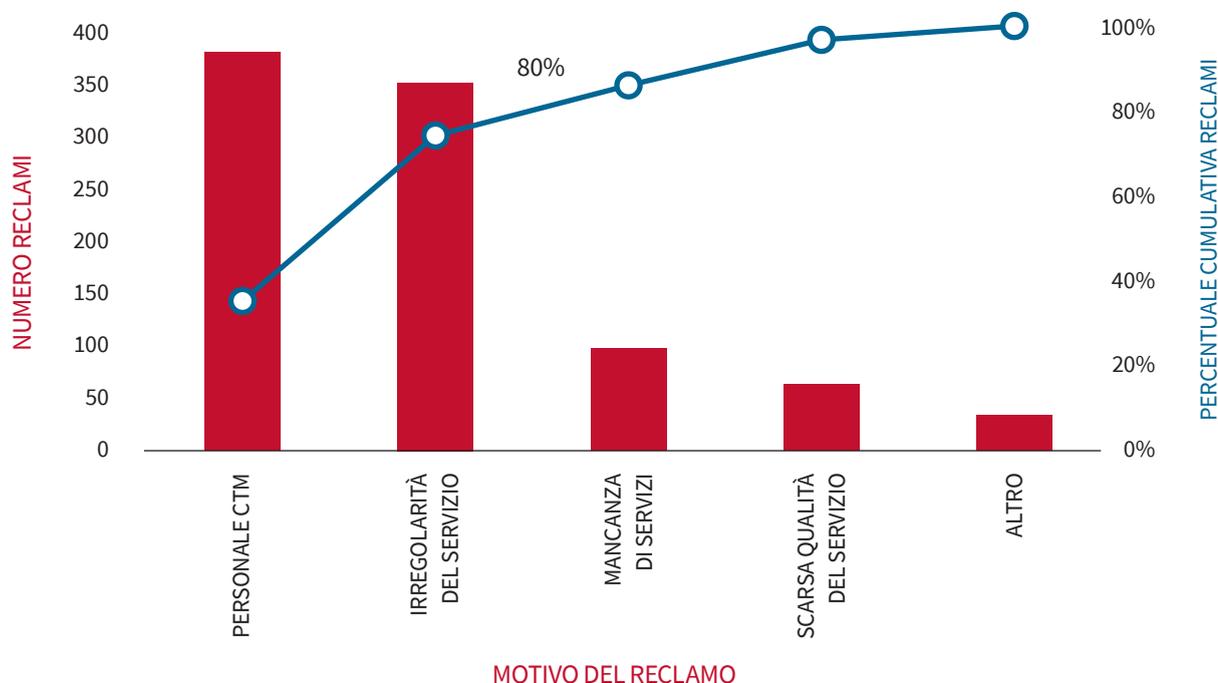


Figura 15: Reclami presentati

Al fine di facilitare e incentivare la presentazione dei reclami, CTM ha da tempo predisposto molteplici canali (email, sito internet, modulo cartaceo, fax, posta ordinaria, telefono).

La Figura 16, nella pagina seguente, mostra che lo strumento largamente più impiegato per l'inoltro dei reclami continua ad essere quello della posta elettronica, utilizzato nel 78% dei casi. Segue l'applicazione web "Segnala un disservizio", strumento gestito dalla Regione Sardegna e pensato per facilitare la presentazione di reclami da parte degli utenti del trasporto pubblico.

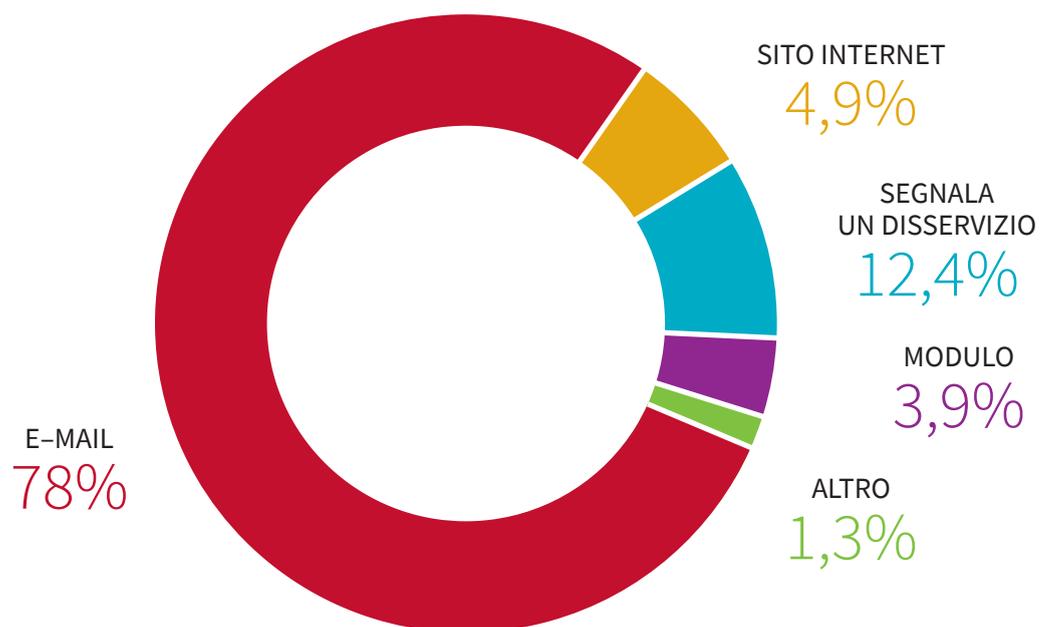


Figura 16: Canali di presentazione dei reclami

4

#### 4.4.4 | Informazione e comunicazione alla clientela

(102-43) Le informazioni alla clientela sono suddivise in due tipologie principali:

- di tipo statico: presenti nel sito [www.ctmcagliari.it](http://www.ctmcagliari.it), nella Carta della Mobilità, nelle paline e nelle pensiline di fermata, a bordo dei mezzi, nelle mappe della rete;
- di tipo dinamico: presenti nelle paline elettroniche, nei pannelli a messaggio variabile, nel sito [www.ctmcagliari.it](http://www.ctmcagliari.it), a bordo dei mezzi (tramite i monitor installati a bordo), attraverso il servizio IVR (Interactive Voice Response), i numeri verdi, le applicazioni per smartphone, l'infopoint di piazza Matteotti.

Nel corso del 2019 sono state stampate e distribuite 20.000 copie della Mappa della Rete (due edizioni, una per il servizio invernale e una per quello estivo) e 500 copie della Carta della Mobilità.

Il dato replica fedelmente quello del 2018.

Tabella 6: Materiale informativo stampato e distribuito

MATERIALE	2015	2016	2017	2018	2019
Carta della Mobilità	1.500	2.000	0	500	500
Mappa della Rete	15.000	22.500	30.000	20.000	20.000

L'utilizzo dei principali canali informativi a disposizione della clientela è mostrato nella Tabella 7. Il dato più significativo riguarda il numero di visite al sito per smartphone di CTM, che continua a guadagnare popolarità confermandosi come il canale di comunicazione nettamente preferito. Proseguono invece i cali dell'utilizzo del sito ufficiale dell'azienda (per il quale è previsto un profondo aggiornamento entro il primo semestre del 2020) e del sistema IVR, sistema oramai obsoleto e in via di abbandono.

**Tabella 7:** Utilizzo dei canali informativi da parte della clientela

PARAMETRO	2015	2016	2017	2018	2019	Δ% 2019-2018
Chiamate info fermate disabili	17	41	40	48	67	39,6%
Chiamate utenti IVR	9.197	11.595	6.098	3.345	2.865	-14,3%
Visite sito CTM	523.352	417.971	385.902	345.454	341.172	-1,2%
Visite sito smartphone CTM	851.606	1.069.791	1.244.930	1.275.808	1.354.406	6,2%
Visite portale Muovetevi	249.046	116.505	26.056	20.989	24.646	17,4%

Prosegue la crescita nell'utilizzo dei nuovi strumenti social di comunicazione utilizzati in CTM: Facebook, Twitter e Instagram. Facebook ha infatti raggiunto i 36.780 like (+5,5% rispetto al 2018) mentre Twitter ha superato i 2.800 follower (+5,8%). La crescita più sostenuta è quella fatta registrare dal più giovane dei social aziendali, Instagram, che passa da 2.500 a 4.004 follower, con un aumento superiore al 60% su base annua.

Va ricordato che Facebook e Twitter sono inoltre utilizzati anche con funzione informativa da parte di CTM, attraverso le centinaia di post pubblicati dall'azienda.

I canali comunicativi-informativi messi a disposizione della clientela comprendono anche strumenti classici, quali il servizio di call center (che nel solo 2019 è stato utilizzato 21.645 volte) e l'infopoint CTM di piazza Matteotti, visitato da oltre 15.000 utenti nel corso dell'anno. Sia il call center che l'infopoint registrano dei tassi di crescita significativi, rispettivamente pari al 23,4% e al 12,1%, a dimostrazione dell'importanza di bilanciare l'uso di nuovi strumenti di comunicazione con altri più classici per venire incontro alle esigenze di un'utenza variegata.

## 4.5

### 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, per il 2019 si segnala l'assenza di reclami relativi al mancato rispetto della privacy dell'individuo.

Nel corso dell'anno l'Azienda ha poi proseguito nelle attività di aggiornamento periodico del Registro delle Attività di Trattamento, di implementazione delle misure di sicurezza tecniche organizzative e nella messa in atto di azioni di accountability necessarie.

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

4.6

**Security: sicurezza a bordo dei veicoli**

**(416-1)** La sicurezza dei passeggeri sui bus è tutelata principalmente attraverso l'utilizzo delle telecamere a bordo, installate come deterrente rispetto a episodi di bullismo, teppismo e al fine di facilitare l'identificazione dei trasgressori. Dalla Figura 17 si vede che a partire dal 2016 263 dei 271 mezzi in esercizio dispongono di un sistema TVCC a bordo. Questo è un dato significativo, considerato che gli 8 mezzi sprovvisti del sistema sono quelli utilizzati esclusivamente per AmicoBus, servizio che considerata la sua specificità presenta livelli di rischio nettamente inferiori rispetto al normale servizio di linea.

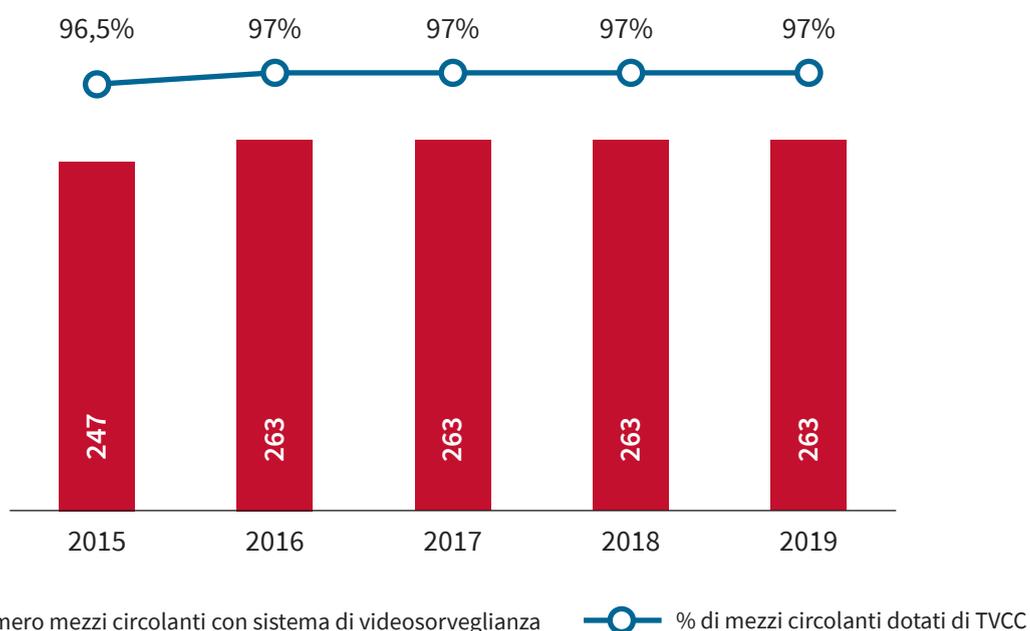


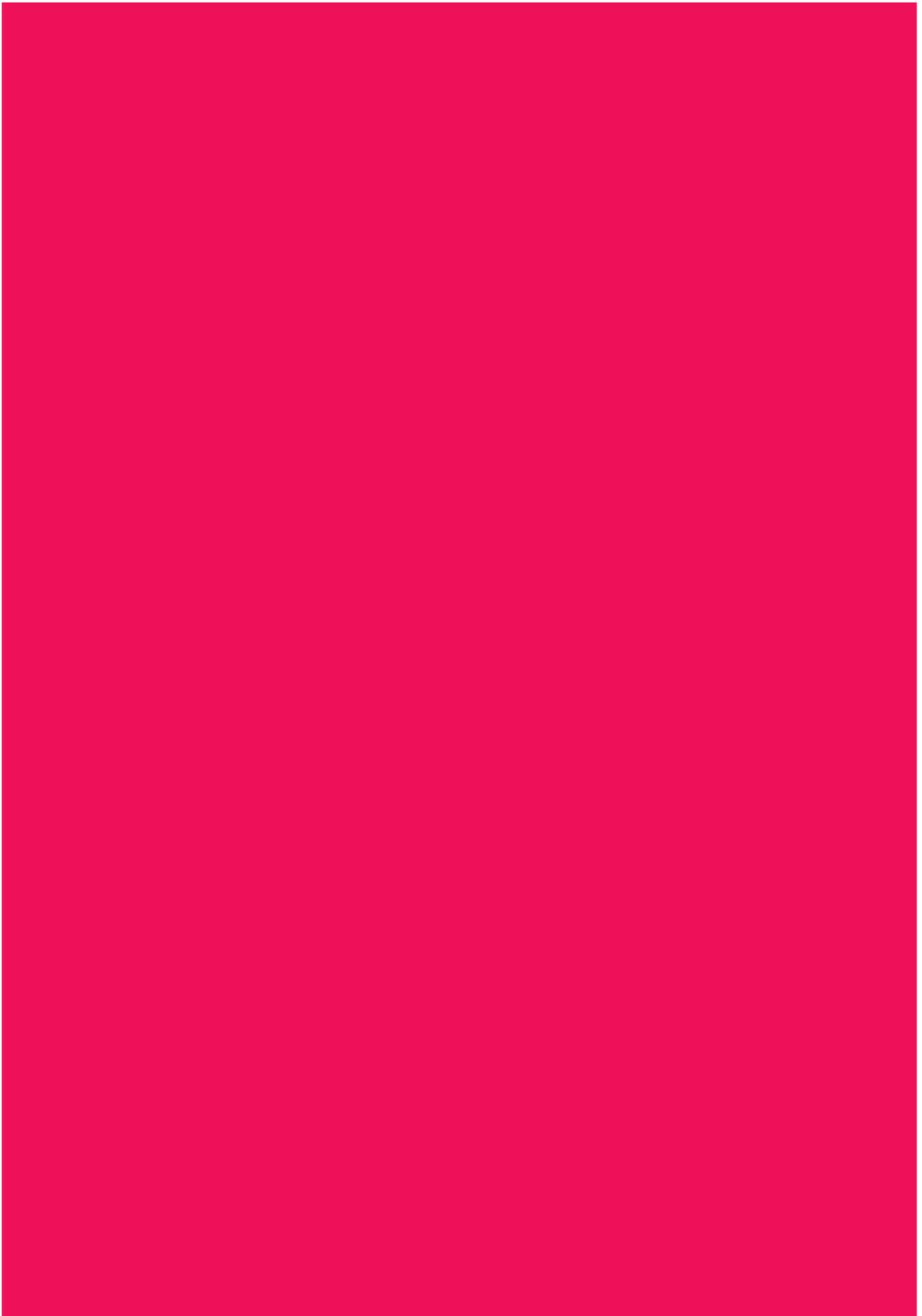
Figura 17: Mezzi circolanti e presenza di telecamere a bordo





CTM | spa





5



**ASPETTI ECONOMICI**

L'esercizio 2019 fa registrare un risultato netto positivo della gestione pari a € 2.179.124, con una crescita del 48,9% su base annuale. Si conferma quindi la capacità di CTM di garantire un servizio di trasporto di qualità in un quadro di piena sostenibilità economica.

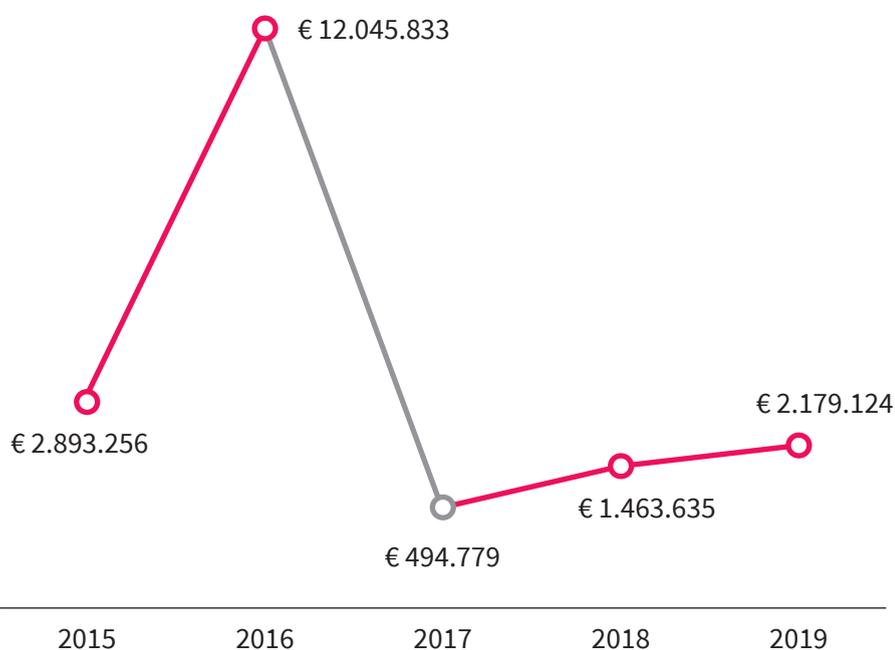


Figura 18: Utile (perdita) d'esercizio

Migliora anche il rapporto percentuale dei ricavi sui costi che, pari a 34,23%, fa registrare un leggero incremento rispetto al 2018 (si veda la Figura 19). L'obiettivo del 32%, previsto nella Deliberazione della Giunta Regionale n.44/17 del 6 agosto 2008, è stato quindi ampiamente superato anche nell'esercizio 2019.

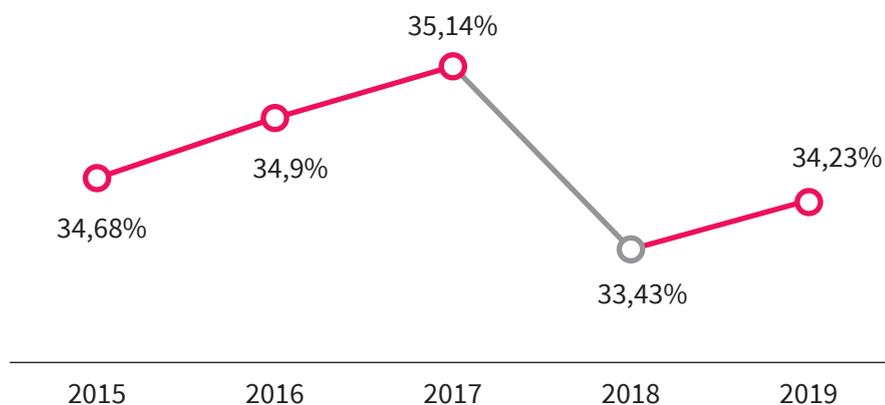


Figura 19: Rapporto percentuale ricavi - costi

## 5.1

## La performance economica

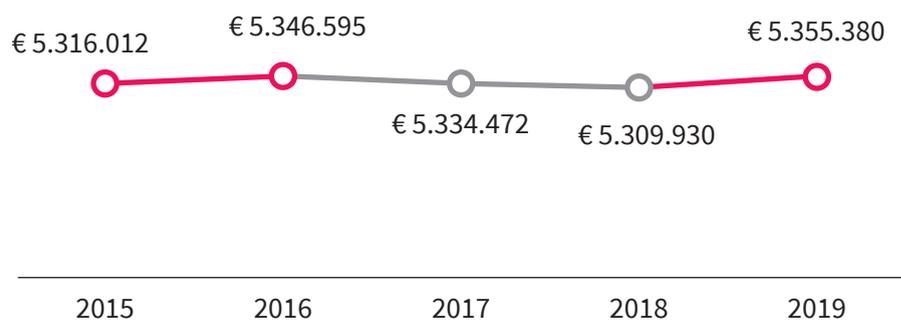
**(201-1)** Anche nel 2019 CTM è stata in grado di creare e distribuire valore per i principali stakeholder. Come visibile nella Tabella 8 il valore economico generato si è avvicinato ai 52.000.000 di euro, uno dei dati migliori dell'ultimo quinquennio.

Il 93,4% del valore economico generato è stato distribuito, con il restante 6,6% trattenuto in azienda. I lavoratori hanno beneficiato del 59,6% della parte distribuita. Dalla lettura della Tabella 8 si evidenzia infine un calo nei pagamenti effettuati a favore dei fornitori di capitali (-6,5%) e del governo (-29%).

**Tabella 8:** Valore economico generato e distribuito

VALORE ECONOMICO	2015	2016	2017	2018	2019
Valore economico generato	46.410.576	59.837.184	49.901.476	50.661.583	51.844.643
Valore economico distribuito suddiviso in:	44.247.611	46.435.934	48.028.692	47.943.634	48.429.259
Costi operativi	18.531.524	17.479.390	19.085.437	18.616.124	19.090.308
Costi del personale (compresi stipendi e benefit)	25.233.596	28.043.118	28.309.609	28.715.824	28.876.757
Pagamenti a fornitori di capitale	16.451	62.085	131.052	123.099	115.528
Pagamenti al governo	466.040	851.341	502.594	488.587	346.666
Valore economico trattenuto	2.162.965	13.401.250	1.872.784	2.717.949	3.415.384

**(201-4)** L'analisi della Figura 20 mostra una sostanziale stabilità dei finanziamenti ricevuti da parte degli enti pubblici/governativi, con somme che nel corso del quinquennio analizzato si mantengono costantemente sopra i 5 milioni di euro annui.



**Figura 20:** I finanziamenti ricevuti dagli enti pubblici/governativi

**(203-1)** Oltre al valore economico generato e distribuito agli stakeholder, l'attività di CTM ha permesso di produrre effetti economici indiretti attraverso investimenti, pari a € 1.139.514, effettuati in infrastrutture e servizi. La gran parte di questi investimenti sono stati destinati all'acquisto di due nuovi autobus diesel EURO VI, quindi a basso impatto ambientale, da 18 metri.

### **5.2**

## **Investimenti e spese per la sostenibilità**

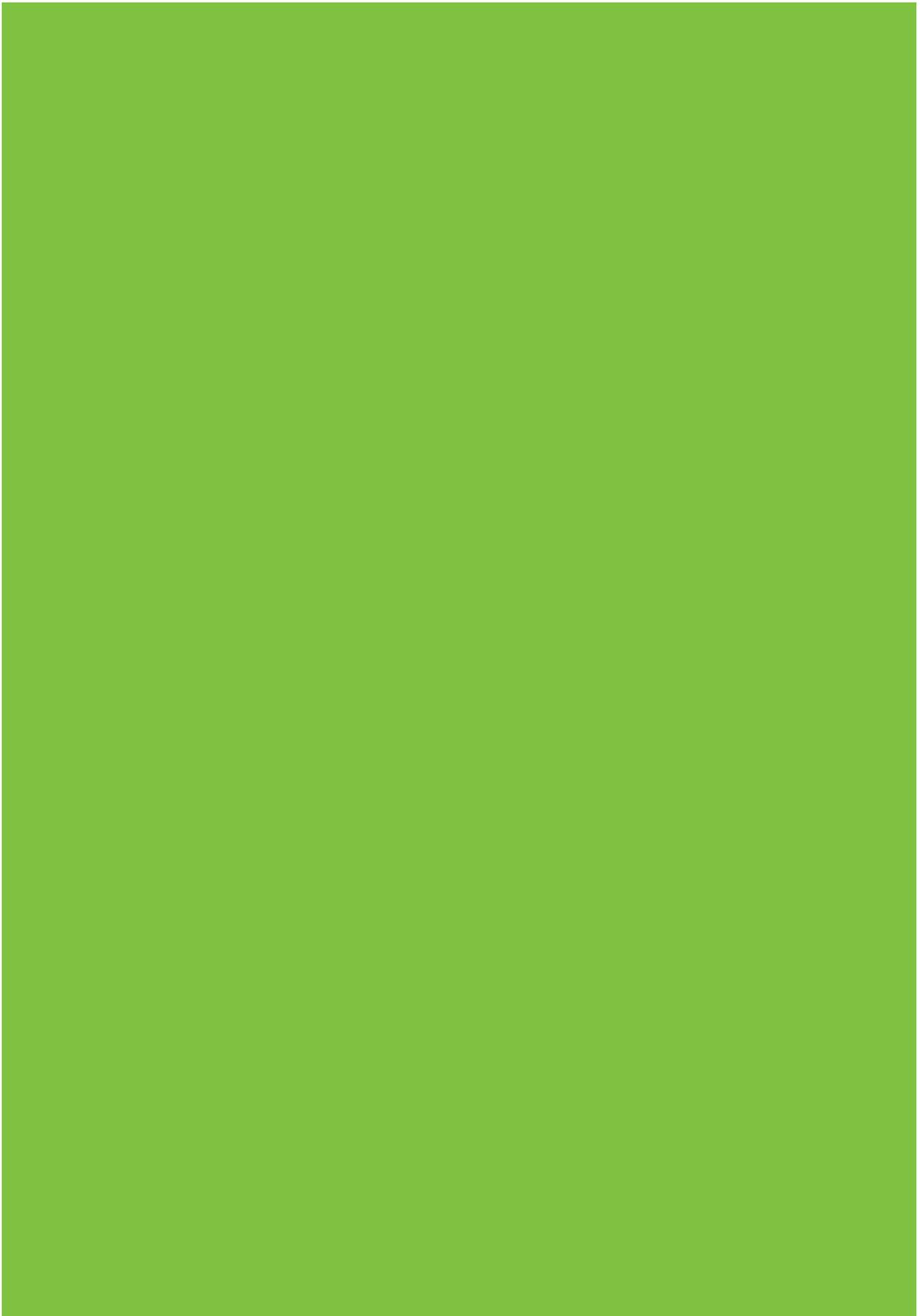
CTM non dispone ancora di un sistema per la contabilizzazione dei costi relativi alla sostenibilità. Tuttavia è possibile individuare alcune voci di spesa che sicuramente contribuiscono a ridurre l'impatto ambientale del servizio erogato.

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 2019 è stato di € 433.673);
- dello smaltimento dei rifiuti. Nel corso dell'anno CTM ha speso € 50.000 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 a 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 2019 hanno prodotto investimenti rispettivamente pari a € 23.080 e € 15.250.





6

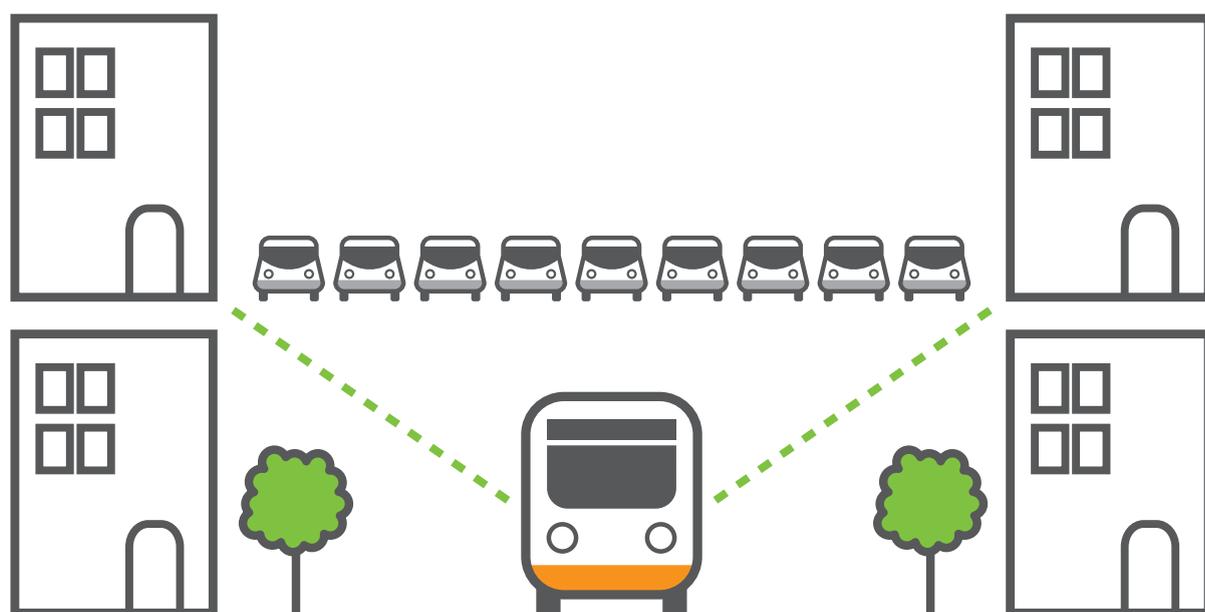


ASPETTI AMBIENTALI

## 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 di CTM, produrrebbero un consistente aumento della congestione stradale, del numero dei sinistri, dei consumi energetici e dell'inquinamento ambientale. La CO<sub>2</sub>, il CH<sub>4</sub> e l'N<sub>2</sub>O 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 21:** 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, ovviamente foriero di minori emissioni dovute al progresso tecnologico dei propulsori e dei sistemi di scarico. Nel corso del prossimo biennio è prevista la sostituzione di 57 bus, la cui effettiva acquisizione è però compito di una centrale regionale d'acquisto esterna a CTM.

**(102-20)** L'impegno ambientale nell'ambito dell'utilizzo di energia, principalmente per la trazione dei bus, è tradotto dall'attività di un Energy Manager, il cui compito principale è quello di ottimizzare l'utilizzo delle risorse, minimizzare l'impatto ambientale delle attività aziendali e riportare all'alta dirigenza aziendale i risultati conseguiti.

**(102-13)** CTM partecipa inoltre a organismi nazionali e internazionali particolarmente attivi nelle tematiche della sostenibilità e rispetto dell'ambiente, quali ASSTRA (ASSociazione TRAsporti) e UITP (International Association of Public Transport).

La rappresentanza di CTM in ASSTRA è significativa, con il Direttore Generale che è componente del Consiglio Direttivo, e diversi membri del senior management aziendale che fanno parte delle diverse Commissioni Tecniche Permanenti. Con riferimento a UITP, CTM è rappresentata dal Direttore Generale in due Commissioni: Transport Economics Committee (TEC) e Design & Culture Committee (D&C).

## 6.2

### Uso delle risorse

L'attività di CTM ha un notevole impatto sullo sfruttamento delle risorse, specialmente combustibili fossili, fonte primaria dell'energia elettrica utilizzata dai filobus e 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 2019 si caratterizza per una significativa riduzione nei consumi di batterie, prodotti chimici detergenti, filtri gasolio. Di contro aumentano i consumi di vernici, solventi e alcuni materiali di consumo.

Tra i rimanenti consumi si presenta in forte crescita quello relativo alle cartucce per stampanti e plotter, mentre in decisa diminuzione risultano le spese sostenute per l'acquisto di carta intestata per ufficio.

**Tabella 9:** Utilizzo dei materiali di consumo

PARAMETRO	2015	2016	2017	2018	2019	Δ% 2019-2018
Olio (kg)	14.695	16.726	14.667	13.128	14.664	11,70%
Pneumatici	1.289	1.196	1.188	1.082	1.056	-2,40%
Batterie	353	130	181	269	181	-32,71%
Vernici e solventi (litri)	1.186	1.260	1.131	918	1.366	48,80%
Prodotti chimici detergenti (litri+kg)	2.199	2.541	2.591	2.680	2.041	-23,84%
Liquido circuiti raffreddamento (litri)	10.776	10.240	11.154	14.560	17.196	18,10%
Additivo AdBlue (litri)	176.000	168.000	161.000	141.000	138.000	-2,13%
Filtri olio	411	493	384	413	364	-11,86%
Filtri aria	406	695	448	471	955	102,76%
Filtri aria a/c	2.100	3.129	2.077	1.636	1.638	0,12%
Filtro gasolio	554	693	515	565	392	-30,62%
Ricambi emettitrici/obliteratrici	2.730	7.190	1.383	687	693	0,87%
Lampade	9.444	9.134	6.470	7.392	6.798	-8,04%
Carta per ufficio per fotocopie (risme 500 f)	2.067	1.960	2.009	1.992	1.795	-9,89%
Carta intestata per ufficio (fogli)	123.965	194.820	189.303	261.993	192.000	-26,72%
Cartucce per stampanti e plotter	295	259	269	139	219	57,55%
Documenti di viaggio	3.214.760	3.151.842	3.122.500	2.968.000	2.876.500	-3,08%
Vestiaro	1.814	5.909	6.859	1.381	1.213	-12,17%

## 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).

L'andamento dei consumi energetici mostrato in Tabella 10 evidenzia una sostanziale continuità dei valori rispetto al passato. Fanno eccezione quelli relativi all'energia elettrica per trazione e al gasolio utilizzato per le attività di supporto, con un calo annuale di circa il 10%.

Tabella 10: Consumi energetici (tep)

PARAMETRO	2015	2016	2017	2018	2019	Δ% 2019-2018
Energia elettrica per trazione [tep]	301	399	496	511	459	-10,1%
Gasolio per trazione [tep]	4.844	4.792	4.673	4.561	4.700	3%
Energia elettrica per attività di supporto (climatizzazione, manutenzioni, attività amministrative) [tep]	250	244	242	233	224	-3,7%
Gasolio per attività di supporto (riscaldamento) [tep]	34	34	35	45	41	-9,7%
Consumo energetico totale per Mkm di linea percorsi [tep/Mkm]	430	434	432	420	425	1,2%

## 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 e non sono utilizzati pozzi o sistemi di recupero e riciclo, anche se CTM ha allo studio delle attività che consentiranno, nel medio periodo, di utilizzare una sorgente idrica locale, consentendo notevoli economie, sia di tipo ambientale sia di tipo economico. Tutte le acque nere e bianche vanno quindi a confluire nella rete 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 autofiloviario. Come mostrato nella Figura 22, il 2019 fa registrare una leggera crescita nei consumi di acqua; una volta che sarà autorizzato l'uso di sorgenti idriche alternative, tali consumi subiranno una drastica riduzione.

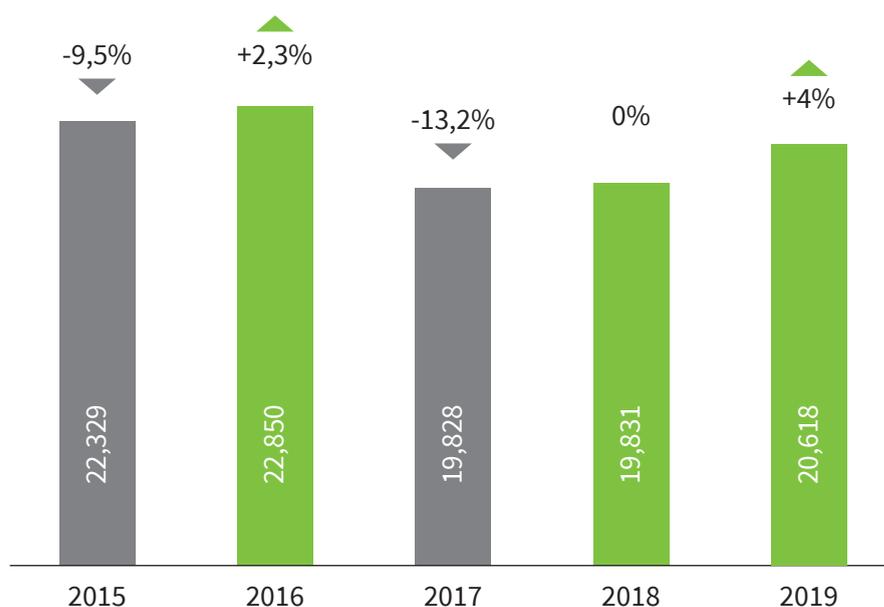


Figura 22: Utilizzo dell'acqua in CTM (megalitri)

## 6.4

### Emissioni

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.

#### 6.4.1 | Emissioni gassose dei bus

[\(305-1; 305-7\)](#) Il dato sulle emissioni gassose dei bus evidenzia una riduzione generalizzata nei livelli di inquinamento prodotto, con la sola eccezione delle emissioni di PM10 che crescono leggermente rispetto al 2018.

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

PARAMETRO [g/km]	2015	2016	2017	2018	2019	Δ% 2019-2018
CO <sub>2</sub> equivalenti	1.206	1.170	1.179	1.180	1.174	-0,48%
CO	0,54	0,53	0,51	0,5220	0,5068	-2,91%
NO <sub>x</sub>	4,82	4,70	4,65	4,6914	4,6571	-0,73%
NMVOC	0,03	0,0277	0,02	0,0246	0,0238	-3,25%
PM10	0,18	0,17	0,17	0,1715	0,1742	1,57%

### 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 2019 sono stati utilizzati 1.338 kg di R-134a (si veda la Figura 23) con una crescita di oltre il 26% rispetto all'anno precedente.

Il previsto rinnovo della flotta e l'inserimento in linea di alcuni mezzi a impatto zero (in totale n. 59 nuovi mezzi di cui 7 elettrici e 5 ibridi entro il 2021, nel quadro del Piano Strategico Nazionale di Mobilità Sostenibile) ridurrà sensibilmente tali impatti negativi già nel breve periodo.



Figura 23: Le emissioni di R-134a (kg)

## 6.5

### Rifiuti

(306-2) Il ciclo dei rifiuti speciali, gestiti da CTM e prodotti sostanzialmente dalle attività di manutenzione preventiva e periodica presso l'Officina del Deposito Santa Maria, viene effettuato 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; infatti:

- 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 utilizzata per la produzione di materie prime secondarie;
- le batterie esauste, che costituiscono uno dei maggiori quantitativi di rifiuti prodotti, vengono smaltite 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 di riciclare vetro, plastica, cartone, metalli misti (soprattutto ferro e alluminio), che vengono avviati al riciclo tramite aziende esterne autorizzate.

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

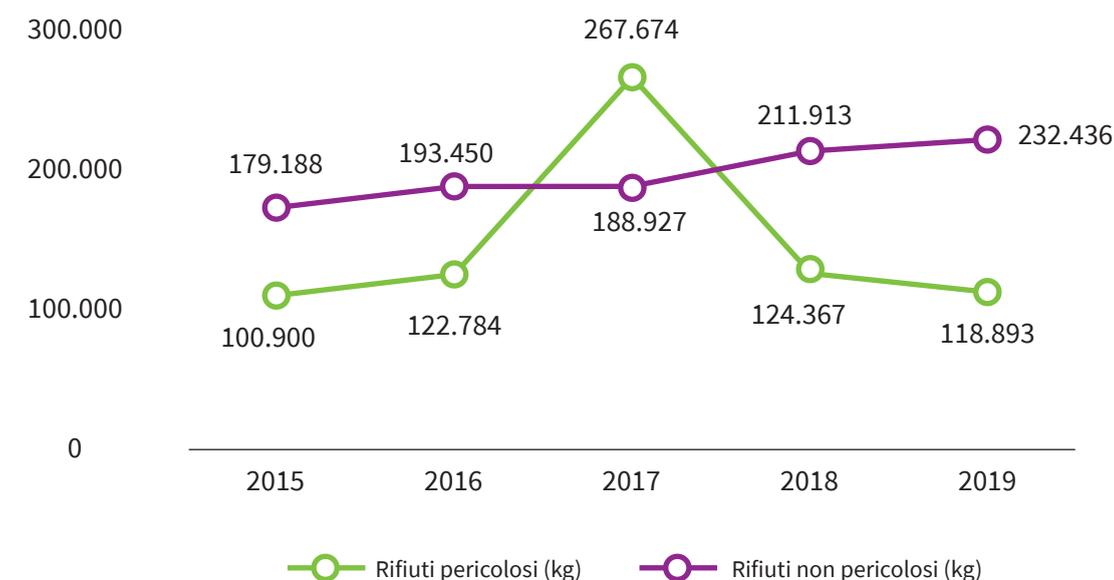
La Tabella 12 seguente evidenzia il costante trend di riduzione dei rifiuti pericolosi prodotti, cui fa riscontro la crescita dei rifiuti non pericolosi.

**Tabella 12:** Produzione di rifiuti (kg)

PARAMETRO	2015	2016	2017	2018	2019	Δ% 2019-2018
Rifiuti pericolosi	100.900	122.784	267.647	124.367	118.893	-4,40%
Rifiuti non pericolosi	179.188	193.450	188.927	211.913	232.436	9,68%
Quantità recuperata (da aziende esterne)	105.420	128.563	255.974	122.412	110.382	-9,83%

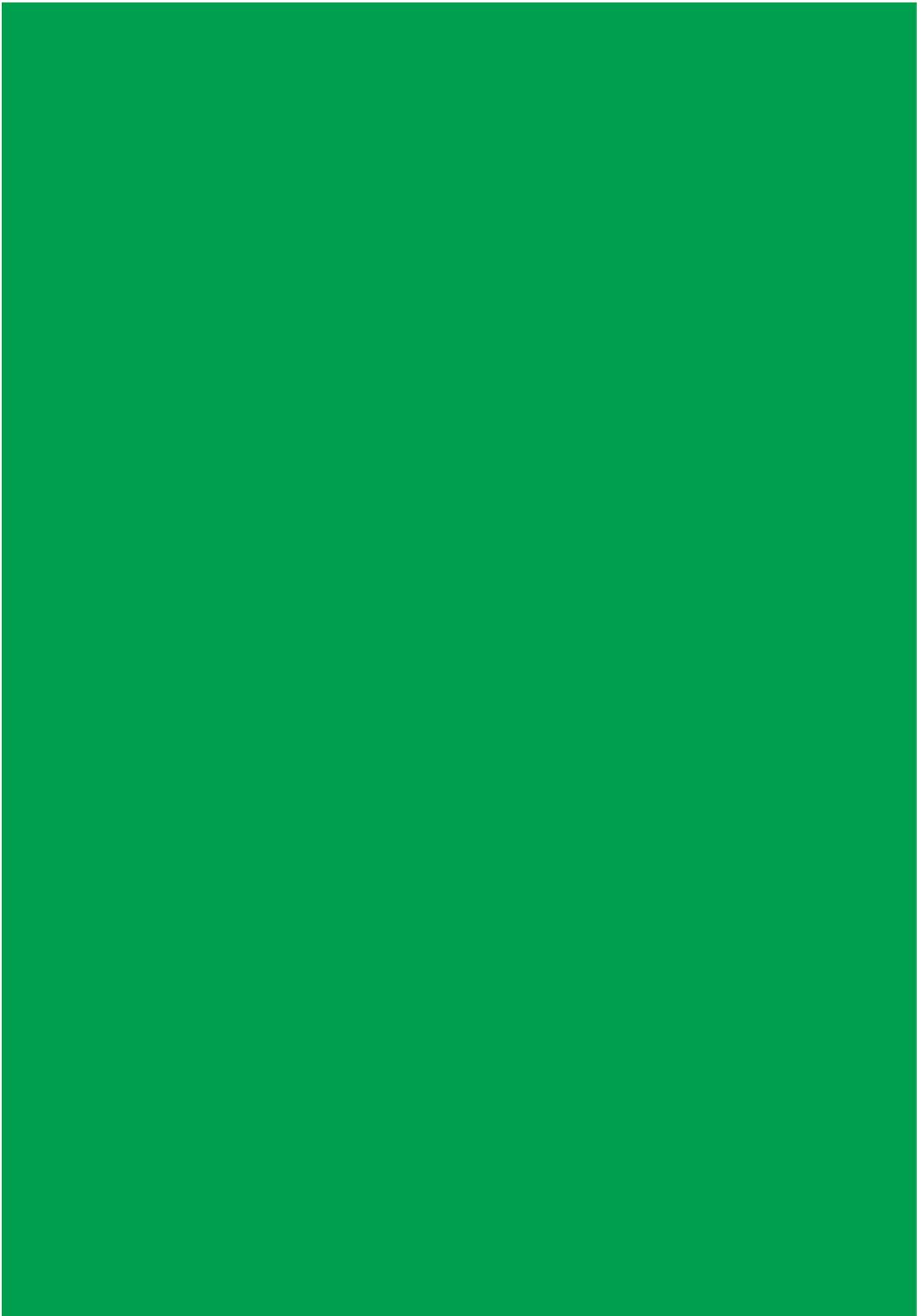
Come si nota, la diminuzione dei rifiuti pericolosi si attesta sul 5% circa, valore che dimostra l'attenzione dell'Azienda sia per l'ambiente sia per la salute dei lavoratori. Si auspica di incrementare tale valore nel medio periodo. L'incremento della frazione dei rifiuti non pericolosi, comunque avviati a selezione e a discapito dei pericolosi, evidenzia l'impegno dell'Azienda in un'ottica di sviluppo sostenibile, anche se la specificità delle attività di manutenzione e la complessità delle procedure per l'affidamento degli smaltimenti a ditte terze determinano a volte degli squilibri, che in genere vengono recuperati nell'annualità successiva.

La figura seguente evidenzia l'andamento della produzione di rifiuti pericolosi, il cui decremento rappresenta un indicatore del livello di sostenibilità delle attività aziendali (servizio di trasporto e manutenzione), e di rifiuti non pericolosi, il cui incremento rappresenta l'incentivo al miglioramento per l'Azienda, anche nel settore a minor criticità dei rifiuti appunto non pericolosi.



**Figura 24:** Tipologia di rifiuti prodotti





7



**RISORSE UMANE  
E DIRITTI**

### 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 UNI EN ISO 9001 e UNI EN 13816;
- dai dirigenti, che coordinano le attività aziendali, ciascuno per i propri settori 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 avvisi delle selezioni per l'assunzione del personale vengono pubblicati sul sito internet aziendale. Le nuove assunzioni, incentrate su necessità di tipo specialistico, 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.

Per ciò che riguarda il ricorso al lavoro somministrato, CTM richiede alle società fornitrici la prova che esse rispettino i livelli retributivi previsti dai contratti applicabili. Per i lavoratori dipendenti di ditte esterne si richiede che, all'atto dell'aggiudicazione e alla stipula del contratto, la ditta aggiudicataria sia in regola con il pagamento dei contributi previdenziali e assistenziali. Si verifica inoltre che tale ditta sia in regola con la normativa riguardante l'assunzione di persone appartenenti alle categorie protette e che non abbia commesso reati gravi in materia di salute e sicurezza dei lavoratori. Si richiede, infine, un certificato al casellario giudiziario per determinare che non vi siano condanne penali.

CTM applica ai propri dipendenti i contratti collettivi di categoria e quelli aziendali di secondo livello. La politica retributiva si basa sul concetto di total reward che prevede anche un sistema premiante per tutta la popolazione aziendale e che ha la finalità di salvaguardare l'equità retributiva e remunerare il merito, confermando comunque il presidio dei costi del personale.

### 7.1.2 | Formazione

CTM continua a riservare grande attenzione alla formazione e all'aggiornamento professionale.

Le attività formative erogate nel 2019, progettate seguendo le linee guida del Piano Strategico, hanno avuto come obiettivo l'aggiornamento delle conoscenze tecniche e lo sviluppo delle competenze organizzative delle diverse professionalità presenti in azienda.

La U.O Organizzazione e Sviluppo annualmente identifica i fabbisogni di formazione del personale e, sulla base di questi, determina l'articolazione e la tipologia dei corsi di formazione successivamente pubblicati nel Piano Annuale di Formazione, integrato dalle richieste a sportello provenienti dalle diverse aree aziendali.

### 7.1.3 | Integrazione e comunicazione

Ai dipendenti sono riservate misure di welfare finalizzate a migliorare la conciliazione dei tempi privati con quelli lavorativi, differenziate in funzione delle caratteristiche del ruolo e dell'organizzazione del lavoro, come flessibilità oraria, cambio turno e congedi speciali integrativi. L'obiettivo di integrare il work-life balance si è realizzato anche con la prosecuzione del progetto Welflex, costituito da misure in grado di favorire la conciliazione vita-lavoro delle mamme e dei genitori di figli con disabilità. Le misure sono state definite grazie a momenti di ascolto strutturato dei dipendenti (focus group, sondaggi, riunioni). Sempre in tema di work-life balance è da tempo previsto un percorso di rientro per le neomamme per facilitare la ri-socializzazione al lavoro, grazie all'aggiornamento su eventuali cambiamenti nel frattempo intervenuti in azienda. Gli eventi di comunicazione interna, che CTM attua nell'anno a supporto dell'operatività, consentono anche di curare il clima aziendale e la motivazione dei lavoratori. CTM da anni aderisce a "Bimbi in azienda", l'ultimo dei quali è stato dedicato ai temi del trasporto pubblico e del rispetto ambientale. Si organizzano, inoltre, eventi dedicati alla salute dei dipendenti al fine di migliorare la cultura della prevenzione e della cura personale. [\(401-2\)](#) Tutto il personale di CTM ha la copertura assicurativa previdenziale (INPS) e assistenziale (INAIL) e usufruisce dei benefici previsti dalle norme di legge e dai contratti nazionali e aziendali.

I lavoratori assunti a tempo indeterminato hanno diritto a ulteriori benefici tra cui l'ottenimento dei buoni pasto e delle tessere di trasporto gratuite a favore dei familiari a carico.

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.

## 7.2

### L'organico CTM

[\(405-1; 102-7\)](#) Al 31/12/2019 l'organico CTM comprendeva 819 dipendenti, un dato in decisa crescita rispetto ai 776 del 2018. Come visibile in Tabella 13, l'aumento è stato in prevalenza dovuto all'assunzione di personale operaio da utilizzare presso le officine in viale Ciusa. In leggera crescita risulta anche il numero dei conducenti, mentre si riduce il numero di quadri e impiegati (utilizzati soprattutto nella sede centrale di viale Trieste).

**Tabella 13:** Composizione della forza lavoro CTM per mansioni

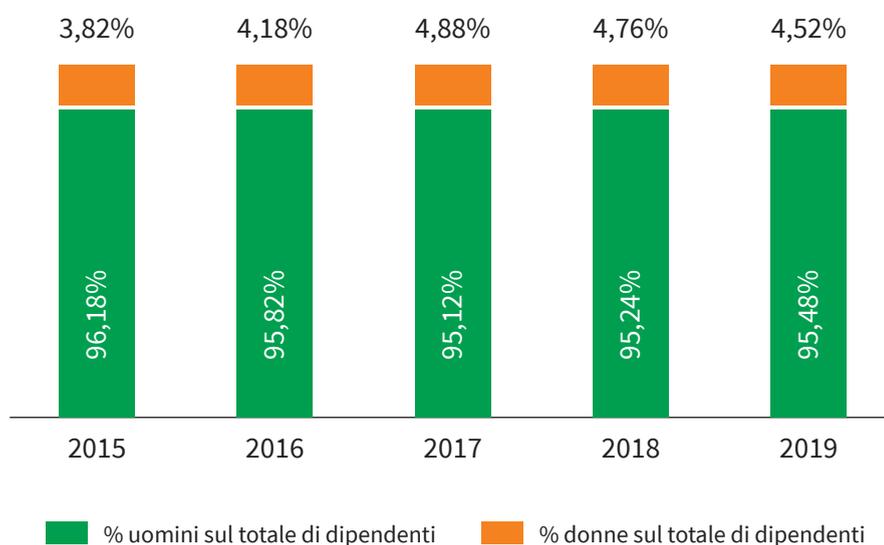
PERSONALE CTM	2015	2016	2017	2018	2019
Dirigenti	5	5	5	5	5
> di cui donne	1	1	1	1	1
Funzionari/Quadri	16	17	17	16	13
> di cui donne	7	7	7	7	7
Impiegati (tutti i settori)	83	89	89	93	86
Personale di movimento (conducenti e controllori)	563	538	514	545	554
Personale operaio (coordinatori, manutentori, magazzinieri)	117	116	113	117	161
Totale dipendenti	784	765	738	776	819

**(405-1)** La Tabella 14 mostra la prevalenza di persone non più giovanissime fra i dipendenti, con un'età e un'anzianità media complessiva che però scendono per il secondo anno consecutivo in considerazione dell'assunzione di nuovi conducenti e personale operaio.

**Tabella 14:** Classi di età e anzianità di servizio

INDICATORI ANAGRAFICI	2015	2016	2017	2018	2019
< 30	13	11	10	25	26
30 - 50	262	238	218	275	311
> 50	509	516	510	476	482
Età media del personale	50,54	51	51,69	50,59	50,1
Anzianità media aziendale del personale	19,53	19,71	20,35	18,56	17,53

La percentuale di dipendenti donne, da sempre marginale, si riduce ulteriormente, facendo registrare il dato più basso dell'ultimo triennio (si veda la Figura 25). La leggera crescita registrata nel corso dell'ultimo quinquennio, dalle 30 dipendenti del 2015 alle 37 del 2019, non ha quindi prodotto un riequilibrio della situazione, risultato della limitata presenza di conducenti di sesso femminile. Tale dato è peraltro dovuto a diversi fattori esterni e culturali non imputabili alle volontà aziendali.



**Figura 25:** Ripartizione di genere

**(102-8)** Dalla Tabella 15 si nota che oltre il 99% dei dipendenti CTM sono assunti con contratti a tempo indeterminato, mentre le rimanenti tipologie utilizzate (full time a tempo determinato e part time a tempo indeterminato) si confermano come assolutamente marginali. Si mantiene intorno al 2,5% la percentuale di lavoratori appartenenti a categorie protette. Esigenze temporanee di personale (legate soprattutto alla sostituzione degli operatori d'esercizio in ferie nei mesi estivi o al ricorso a esperti in possesso di competenze tecniche non presenti in azienda) sono gestite

attraverso il ricorso a contratti interinali, di somministrazione lavoro, consulenza. Queste tipologie contrattuali sono state attivate 60 volte nel corso del 2019, il dato più basso dell'ultimo triennio.

**Tabella 15:** La gestione dei rapporti di lavoro

TIPI DI CONTRATTO	2015	2016	2017	2018	2019
Contratti full time a tempo indeterminato	779	759	732	765	812
Contratti full time a tempo determinato	2	2	4	8	5
Contratti part time a tempo indeterminato	3	4	2	3	2
Contratti part time a tempo determinato	0	0	0	0	0
Collaborazioni / lavori a progetto	0	0	0	0	0
Stage	0	0	0	1	0
N° dipendenti appartenenti a categorie protette	20	22	22	19	21

## 7.3

### Turnover aziendale e livelli di assenteismo

**(401-1)** Il 2019 conferma la crescita costante registrata negli ultimi 5 anni dei livelli di turnover. In particolare, si è assistito a un aumento delle dimissioni volontarie e al mancato rinnovo di alcuni contratti in scadenza. Si riducono invece i pensionamenti, un dato in controtendenza rispetto al recente passato.

**Tabella 16:** Turnover in CTM

TURNOVER	2015	2016	2017	2018	2019
Uscite dall'azienda nel corso dell'anno	19	31	34	48	58
Dimissioni volontarie	1	8	2	6	11
Licenziamenti/Fine contratto	1	0	1	2	8
Pensionamenti	16	20	31	39	36
Decessi	1	3	0	1	3

Come mostrato in Tabella 17, le uscite dall'azienda si distribuiscono fra le diverse classi di età del personale CTM e, per la prima volta dal 2015, una percentuale importante di dipendenti al di sotto dei 30 anni ha abbandonato l'azienda preferendo altre occasioni di lavoro. L'analisi del turnover aziendale per genere mostra invece che il 5,1% delle dipendenti e il 7,2% dei dipendenti hanno lasciato CTM nel corso dell'anno.

**Tabella 17:** Tassi di turnover per classi di età

CLASSI DI ETÀ	2015	2016	2017	2018	2019
PERCENTUALE DI USCITE PER ETÀ (SUL TOTALE DEI DIPENDENTI DI QUELLA FASCIA)					
Meno di 30 anni	0%	0%	0%	0%	7,69%
Da 30 a 50 anni	0,8%	1,2%	1,4%	2,9%	3,21%
Oltre 50 anni	3,3%	5,2%	6,1%	8,4%	9,54%

**(403-9)** Il tasso di assenteismo è risultato pari al 7% delle giornate lavorative. Prosegue quindi il trend discendente iniziato nel 2016, con una riduzione di oltre il 20% rispetto all'8,85% di quell'anno.

### 7.4.

## Sviluppo del personale

**(404-1)** Alcuni indicatori di sintesi relativi al 2019 sono indicati in Tabella 18, dalla cui lettura emerge una crescita significativa nelle ore complessive di formazione, erogate però a favore di un numero di partecipanti inferiore rispetto ai 1.211 del 2018. Il numero dei corsi erogati si conferma pari a 67 mentre cresce l'impegno medio formativo per dipendente, che passa a 2,1 ore rispetto alle 1,3 ore del precedente anno.

**Tabella 18:** Principali dati di sintesi attività formativa 2019

PARAMETRI QUALITATIVI	
N. di corsi svolti	67
N. di partecipanti ai corsi	670
N. ore di formazione	11.947
Media ore di formazione/dipendente	2,1

Il personale di movimento ha beneficiato del 73,6% della formazione, con una crescita che supera il 375% su base annuale. Il dato si è prodotto principalmente in virtù dei corsi “cqc per operatori di esercizio” e “guida filoviaria”, che da soli hanno assorbito quasi il 60% delle ore di formazione destinate al personale di movimento. Segue il personale operaio, che ha beneficiato dell'11% della formazione, con una crescita che supera il 16% rispetto al 2018. Tutte le rimanenti categorie hanno invece visto ridursi l'impegno formativo, in modo piuttosto rilevante nel caso degli impiegati e dei dirigenti (con un calo pari al 75% e al 46%, rispettivamente). Questa diminuzione si è principalmente prodotta in seguito al rinvio al 2020 di corsi già organizzati per il 2019.

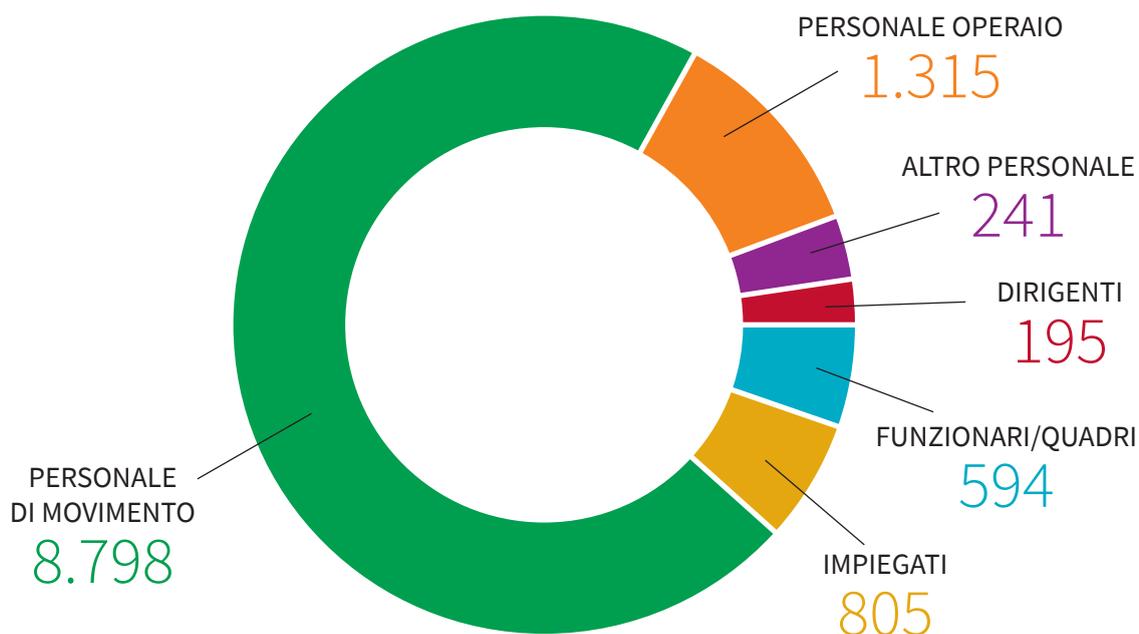


Figura 26: Ore complessive di formazione in CTM

Il dato mostrato in Figura 27 evidenzia come siano stati i quadri e i dirigenti a beneficiare di una attività formativa mediamente maggiore. Per contro, gli impiegati hanno visto la propria formazione media ridursi nettamente rispetto alle 34 ore del precedente anno.

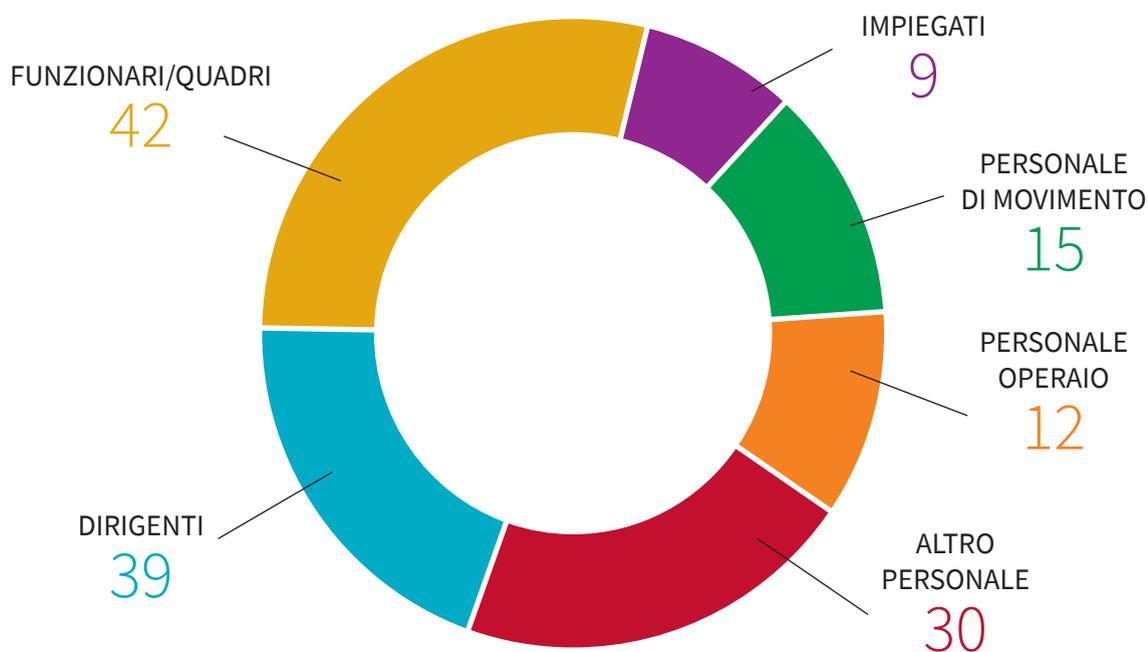


Figura 27: Ore medie di formazione per singolo dipendente



## 7.5

## Salute e sicurezza

I temi della salute e sicurezza in ambito lavorativo rivestono da sempre un ruolo centrale in CTM, come testimoniato dai numerosi programmi ed eventi organizzati nel corso degli anni.

**(403-6)** Durante il 2019, nell'ambito dell'evento annuale "Pensa alla salute", sono stati erogati numerosi servizi rivolti ai dipendenti CTM per la promozione e diffusione della cultura della salute. Il programma ha previsto azioni di prevenzione di patologie comuni e interventi per stimolare il benessere personale. La prima tipologia di servizi ha previsto la vaccinazione antinfluenzale, considerata la misura più efficace per la prevenzione dell'influenza stagionale, e la rilevazione della glicemia basale, per l'individuazione di segnali d'allarme utili alla diagnosi di una delle patologie più comuni al mondo: il diabete. La seconda tipologia di servizi ha previsto il seminario "Stare comodi seduti" che ha insegnato ai partecipanti tecniche per stare comodi seduti anche dopo lunghi periodi di tempo (ad esempio in ufficio o sul posto guida) secondo il metodo Feldenkrais; interventi esperenziali sia di gruppo che individuali, attraverso l'applicazione della Tecnica Craniosacrale, avevano l'obiettivo di riequilibrare l'organismo nel caso di problematiche legate alla salute e di creare benessere nelle persone in perfetta salute.

**(403-5)** I temi della sicurezza hanno assorbito il 20% della formazione complessivamente erogata. In termini orari si è assistito a un aumento che supera il 30% su base annuale, mentre raddoppiano i dipendenti che hanno beneficiato di queste misure formative (dai 213 del 2018 ai 413 del 2019). Tra i corsi erogati nel 2019 è importante citare i numerosi aggiornamenti sulla sicurezza (tra cui corsi di sostegno di base alle funzioni vitali-defibrillazione, quelli per i preposti e sui rischi specifici per operatori di esercizio).

**(403-9)** I dati sopra descritti hanno concorso al miglioramento delle statistiche riguardanti gli infortuni, ridottisi del 24,2% rispetto al 2018. Decresce nettamente anche la loro gravità, con 10 casi di prognosi superiori ai 40 giorni e un numero di giorni persi per infortuni e malattie professionali tra i più bassi nell'ultimo quinquennio.

**Tabella 19:** Andamento degli infortuni in CTM

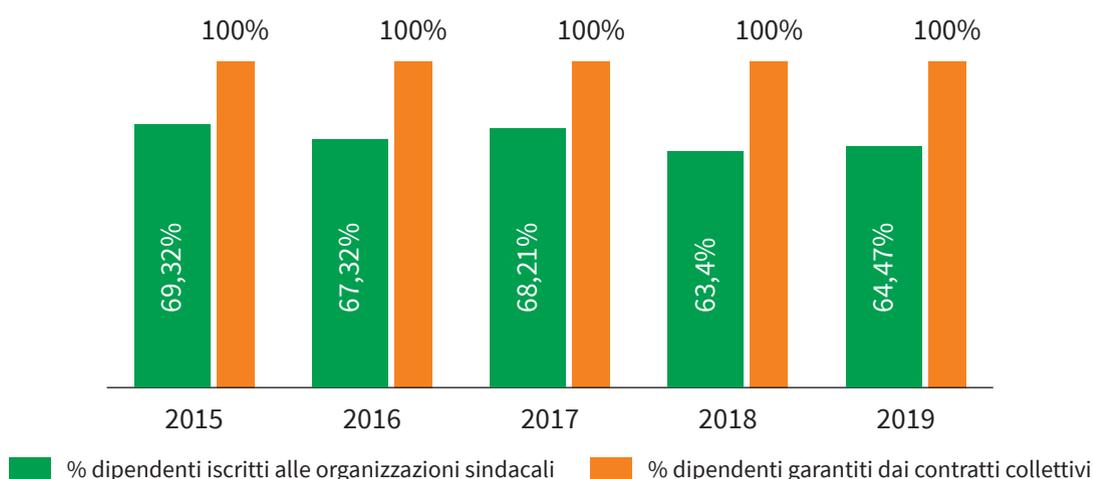
ANDAMENTO INFORTUNI IN CTM	2015	2016	2017	2018	2019
N. complessivo di infortuni al personale (esclusi quelli in itinere)	21	19	27	33	25
N. di infortuni in itinere	8	3	2	4	4
Infortuni a lavoratori dipendenti	29	22	29	37	29
Infortuni a lavoratori con contratto formazione lavoro o contratti atipici	0	0	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	15	14	15	19	10
Giorni persi per infortuni e malattie professionali	2.260	1.815	1.839	1.990	1.281
Indice di infortuni (n. di infortuni ogni 200.000 ore lavorate)	4,77	3,63	4,92	6,05	4,31
Indice di giorni persi (giorni persi per 200.000 ore lavorate)	371,85	300,01	311,99	325,75	190,58
N. di morti sul lavoro	0	0	0	0	0

**(403-4)** Nel 2019 hanno continuato a ricoprire l'incarico di Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza 3 dipendenti CTM eletti in rappresentanza del 100% del personale aziendale. Oltre che collaborare con il Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione e il Medico Competente, per individuare ed attuare le azioni correttive ritenute più idonee rispetto alle esigenze, i rappresentanti hanno anche partecipato 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 anche 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

### Rapporti sindacali

**(102-41)** La Figura 28 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 28:** La presenza sindacale in CTM

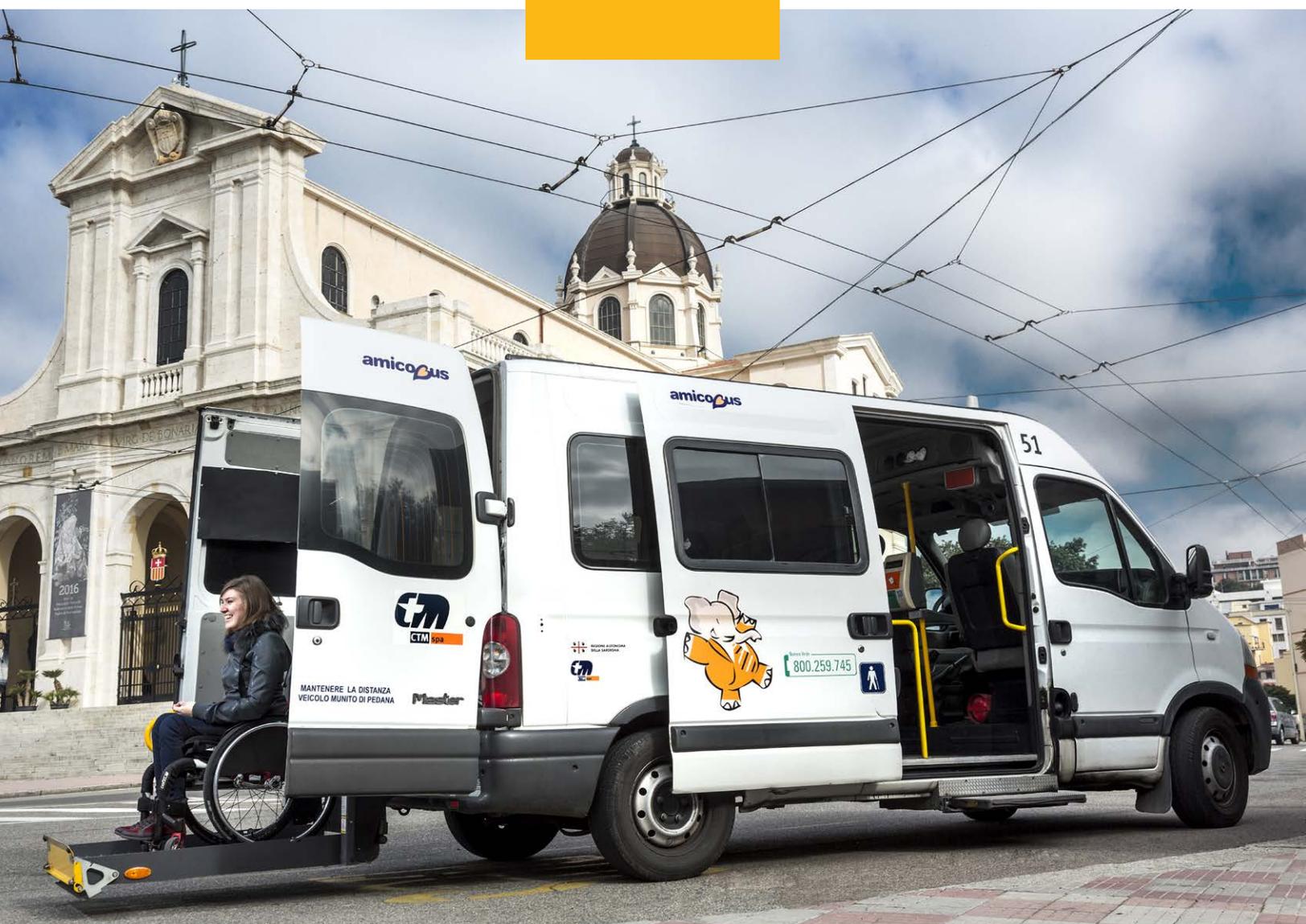
**(407-1)** Come evidente dalla Tabella 20, il 2019 si è caratterizzato per la riconferma delle 8 sigle riconosciute in azienda e per la crescita sostanziale delle ore annue di permesso sindacale pagate. Si riducono infine a 28 le ore di sciopero, per il 100% di tipo nazionale. Si tratta del dato più basso nell'ultimo quinquennio a dimostrazione di un deciso miglioramento nei rapporti fra azienda e personale.

**Tabella 20:** Le garanzie per i lavoratori in CTM

TUTELE	2015	2016	2017	2018	2019
N. di sigle riconosciute (al 31 dicembre)	8	8	8	8	8
Ore annue di permesso sindacale pagate	13.575	14.998	14.346	12.527	13.448
Ore di sciopero	56	32	64	56	28



8



COLLETTIVITÀ

(102-12) Anche nel corso del 2019 è proseguito il sostegno di CTM alle diverse iniziative legate al mondo della cultura, dello sport e del sociale, con l'intento principale di promuovere delle buone pratiche e associare l'immagine aziendale a realtà positive.

### 8.1

## Le iniziative legate al territorio e per il sociale

Nello scorso maggio CTM ha preso parte a "Raccontare l'eccellenza", iniziativa organizzata dall'ANSA e pensata per promuovere alcune realtà aziendali isolate caratterizzate per i significativi risultati conseguiti e per il sostegno fornito all'economia sarda. L'importanza della partecipazione a questa giornata è testimoniata dal prestigio delle altre aziende presenti, tra le quali Saras, Cantine Argiolas, Sardex.

L'azienda ha inoltre contribuito attivamente al successo di alcune sagre alimentari, quali quelle del pesce svoltesi nel Vecchio Borgo Sant'Elia e nel Villaggio Pescatori di Giorgino, da tempo divenute strumento di promozione di alcuni degli angoli più suggestivi di Cagliari. In entrambi i casi si è fornito un supporto di tipo logistico, con la creazione di servizi bus navetta ad hoc e il potenziamento dei collegamenti già esistenti.

Le iniziative di promozione del territorio non si sono limitate alla sola città di Cagliari, con CTM che ha associato il proprio logo al progetto "Sciampitta in Tour", svoltosi a Quartu Sant'Elena, contribuendo inoltre alla sua promozione attraverso i propri canali social. La rassegna ha ospitato gruppi folk internazionali provenienti da Bolivia, Indonesia, Messico e Russia che si sono esibiti insieme a numerosi gruppi sardi.

Tra le principali iniziative promosse e volte a coniugare sport e impegno sociale si segnala la "SoloWomenRun", corsa femminile con CTM partner ufficiale oramai giunta alla 5° edizione. La manifestazione, svoltasi a marzo con l'obiettivo di promuovere la salute della donna e attivare una responsabilità sociale improntata a combattere la violenza di genere, ha goduto di una straordinaria partecipazione, con oltre 12.000 iscritte. Importanti sono state poi le partecipazioni a manifestazioni aventi per oggetto i temi dell'inclusività sociale e della lotta ad ogni forma di sfruttamento. CTM ha sostenuto eventi quali gli "European Deaf Volleyball Championships", decima edizione dei campionati mondiali di pallavolo per non udenti, attraverso il potenziamento del servizio bus da viale Diaz, sede delle partite della competizione, all'Hotel Setar. Ha poi sostenuto il convegno "Personalizzare, Coprogettare, Includere", svoltosi a ottobre nell'ambito del progetto "Inclusion" e luogo di riflessione e formazione sui temi fondanti della qualità della vita delle persone con disabilità, in tutti i contesti. Anche in questo caso l'Azienda ha fornito un supporto di tipo logistico con la messa a disposizione di un mezzo accessibile ai disabili, in aggiunta all'allestimento di uno spazio espositivo presso il Centro Congressi della Fiera di Cagliari e alla presentazione delle principali azioni realizzate nel corso degli anni per assicurare il diritto alla mobilità per le persone con disabilità.

Tematiche di tipo sociale sono state poi supportate nell'ambito di manifestazioni quali la 13° "Giornata Europea contro la tratta degli esseri umani", attraverso la comunicazione dei temi dell'iniziativa sugli spazi esterni e interni dei bus, la proiezione di brevi video su Webus e l'affissione di locandine sulle pensiline, e la 52° "Marcia della Pace", con un servizio navetta gratuito messo a disposizione dei fedeli per condurli da piazza dei Centomila a piazza San Michele, luogo di incontro dei pellegrini.

## 8.2

### CTM per i giovani

I giovani, in particolare gli studenti, rappresentano la categoria prevalente di abbonati e utilizzatori del servizio di trasporto pubblico in generale. Per questo motivo CTM partecipa regolarmente da molti anni ai principali eventi che riguardano il mondo della Scuola e dell'Università.

Nel febbraio 2019 l'Azienda ha partecipato al "Welcome Day Erasmus", giornata dedicata alla presentazione dell'offerta culturale della città, dei trasporti pubblici, dei servizi per l'accoglienza che l'Università di Cagliari mette a disposizione degli studenti Erasmus che hanno scelto UNICA come sede per i propri studi. Nei primi giorni di marzo CTM è stata presente alle "Giornate dell'Orientamento" con uno stand informativo. L'appuntamento annuale, svoltosi presso la Cittadella Universitaria di Monserrato, era rivolto agli studenti del 4° e 5° anno delle scuole secondarie di secondo grado della Sardegna. Sempre nel 1° semestre del 2019 CTM ha partecipato agli eventi "Summer University" e "OPENDAYS4OPENMINDS", in entrambi i casi omaggiando alcuni dei partecipanti con biglietti e abbonamenti. L'impegno è proseguito anche nel 2° semestre 2019 attraverso la promozione via Webus e canali social aziendali della "Notte Europea dei Ricercatori", iniziativa promossa dalla Commissione Europea che coinvolge ogni anno migliaia di ricercatori e istituti di ricerca in tutti i paesi europei, creando occasioni di incontro tra ricercatori e cittadini in un contesto informale caratterizzato da esperimenti e dimostrazioni scientifiche dal vivo, mostre e visite guidate, conferenze e seminari divulgativi, spettacoli e concerti. Anche la 12° edizione del "CagliariFestivalScienza", svoltosi ad inizio novembre presso il centro culturale ExMa, ha beneficiato della pubblicità CTM grazie all'affissione di volantini a bordo dei mezzi e la proiezione di un video promozionale sugli Webus.

Infine, nell'ambito del "Progetto Civitas", progetto di animazione rivolto alle scuole primarie della Città Metropolitana di Cagliari e avente l'obiettivo di sensibilizzare le nuove generazioni sulla mobilità sostenibile e l'uso del TPL, CTM ha messo a disposizione un bus per e da Molentargius, la meta ipotizzata come gita premio per i bambini.

8

## 8.3

### Il sostegno alla cultura

Anche nel 2019 CTM, in quanto membro del Comitato Direttivo Tecnico, ha confermato la sua partecipazione alla manifestazione "Cagliari Monumenti Aperti", garantendo il servizio di trasporto pubblico destinato ai partecipanti con disabilità attraverso il servizio AmicoBus. In occasione della manifestazione sono state realizzate delle card special edition che celebrano il tema "Radici al futuro". Queste card sono state consegnate ai 50 vincitori del concorso Instagram che hanno utilizzato gli hashtag #monumentiaperti19 e #ctmcagliari. Inoltre, con gli organizzatori di "Monumenti Aperti" e l'associazione di volontariato "Fiocco Bianco Argento", impegnata nell'assistenza agli anziani in collaborazione con i servizi sociali dei comuni, è stato dedicato un servizio speciale per utenti della terza età con visita panoramica della città.

L'Azienda ha inoltre promosso il concorso letterario "Scrittori nel pallone" durante il quale ha rafforzato la sua immagine sul territorio, nell'ottica di sottolineare come il trasporto locale e il diritto alla mobilità possano e debbano contribuire alla creazione di reti sociali.

Nel corso del 2° semestre dell'anno è stato confermato il sostegno al festival "Lei", svoltosi fra ottobre e dicembre e legato al mondo della lettura. "Lei", giunto oramai alla 4° edizione grazie anche al sostegno dell'Assessorato Regionale della Cultura e Pubblica Istruzione, ha affrontato il tema dell'equilibrio, attraverso letteratura, filosofia, architettura, psicologia, economia sostenibile, scienza, arte e teatro. CTM ha promosso la rassegna offrendo disponibilità a ospitare a bordo dei propri autobus attori/scrittori per performance letterarie. Esibizioni a bordo dei mezzi CTM ci

sono state anche grazie alla partnership con il “Festival Internazionale Nuova Danza FIND”, giunto alla 37° edizione e incentrato su spettacoli di danza contemporanea a Cagliari e nell’hinterland.

Sempre in tema di sostegno alla cultura, CTM è stata partner dello “Skepto International Film Festival”, rassegna internazionale, giunta alla 10° edizione, dedicata ai cortometraggi e aperta ai registi di tutto il mondo. Ha infine supportato “Cartoon Digital”, evento europeo dedicato alle strategie digitali nel settore dell’animazione, mettendo a disposizione navette dedicate per accompagnare i partecipanti all’evento.

### 8.4

## La promozione del trasporto pubblico

Dal 16 al 22 settembre si è svolta la “Settimana Europea della Mobilità Sostenibile”, su iniziativa della Città Metropolitana di Cagliari. CTM ha inaugurato l’evento con la presentazione dei 2 nuovi autobus da 18 metri diesel EURO VI, a basso impatto ambientale, destinati alla linea 9.

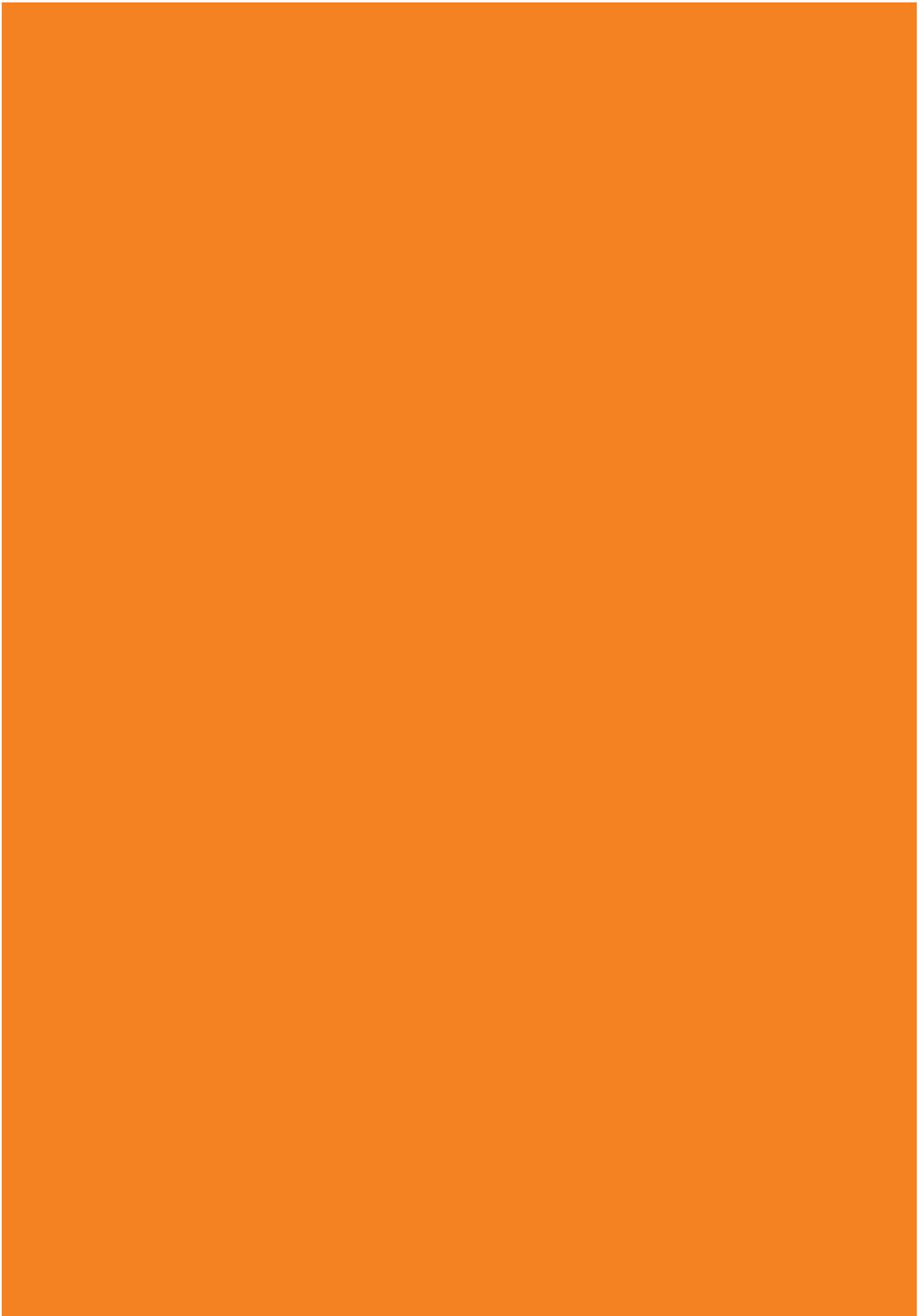
Cagliari, per l’occasione, ha inoltre ospitato il MIT (Mobility Innovation Tour), un tour che ha avuto come tema l’eccellenza del trasporto pubblico, e che si è articolato attraverso il convegno dal titolo “Efficienza, qualità, ambiente: come cambia il TPL”. Il MIT ha visto come ospiti alcuni tra i maggiori rappresentanti delle aziende di TPL in Italia e in Europa.

Durante tutta la “Settimana Europea della Mobilità Sostenibile”, a bordo dei mezzi CTM si sono svolti eventi speciali il cui fine era quello di incentivazione dell’utilizzo del trasporto pubblico sostenibile. I bus si sono trasformati in luoghi di aggregazione sociale, all’interno dei quali si sono svolte numerose performance artistiche e musicali.

Nel corso dell’anno CTM ha poi concorso alla promozione del progetto “Svolta”, attraverso il posizionamento di un banner sul sito internet [www.ctmcagliari.it](http://www.ctmcagliari.it) e la pubblicazione di post sui canali social. Il progetto, patrocinato dal Comune di Cagliari e dall’Università di Cagliari in partenariato con la Regione Autonoma della Sardegna, ha avuto come obiettivo lo sviluppo di un sistema integrato di interventi, misure e azioni finalizzate a ridurre il traffico automobilistico negli spostamenti casa-lavoro/studio nella città di Cagliari.

Infine, dal 25 al 27 novembre, CTM ha partecipato alla 7° edizione del “MoveApp Expo” di Genova, importante evento nazionale dedicato all’innovazione tecnologica nel trasporto pubblico su ferro e su gomma e alle politiche per la mobilità di persone e merci. Nella parte fieristica della manifestazione l’azienda ha esposto uno stand in cui sono state distribuite informazioni relative a CTM e al servizio di trasporto pubblico erogato.





9



**RIFERIMENTI  
GRI STANDARD**

(102-55) Il Bilancio di Sostenibilità 2019 è stato redatto includendo numerose Informative contenute nella “Raccolta consolidata dei GRI sustainability reporting standards 2019”.

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

RIFERIMENTO	BREVE DESCRIZIONE	PAGINA/E
<b>GRI 102</b>	<b>INFORMATIVA GENERALE 2016</b>	
	<b>1. PROFILO ORGANIZZATIVO</b>	
102-1	Nome dell'organizzazione	14
102-2	Attività, marchi, prodotti e servizi	26
102-3	Luogo della sede principale	14
102-4	Luogo delle attività	26
102-5	Proprietà e forma giuridica	14
102-6	Mercati serviti	26
102-7	Dimensione dell'organizzazione	26; 27; 28; 57
102-8	Informazioni sui dipendenti e gli altri lavoratori	58
102-12	Iniziativa esterne	66; 67; 68
102-13	Adesione ad associazioni	48
	<b>2. STRATEGIA</b>	
102-14	Dichiarazione di un alto dirigente	5
	<b>3. ETICA ED INTEGRITÀ</b>	
102-16	Valori, principi, standard e norme di comportamento	15
	<b>4. GOVERNANCE</b>	
102-18	Struttura della governance	15
102-20	Responsabilità a livello esecutivo per temi economici, ambientali e sociali	48
102-22	Composizione del massimo organo di governo e relativi comitati	15
102-23	Presidente del massimo organo di governo	15
102-24	Nomina e selezione del massimo organo di governo	15
	<b>5. COINVOLGIMENTO DEGLI STAKEHOLDER</b>	
102-40	Elenco dei gruppi di stakeholder	22
102-41	Accordi di contrattazione collettiva	63
102-42	Individuazione e selezione degli stakeholder	22
102-43	Modalità di coinvolgimento degli stakeholder	23; 33; 34; 35; 36; 37
102-44	Temi e criticità chiave sollevati	33; 34; 35

6. PRATICHE DI RENDICONTAZIONE		
102-48	Revisione delle informazioni	32
102-50	Periodo di rendicontazione	11
102-53	Contatti per richiedere informazioni riguardanti il report	82
102-55	Indice dei contenuti GRI	6; 72; 73; 74; 75
102-56	Assurance esterna	11

## TEMI ECONOMICI

RIFERIMENTO	BREVE DESCRIZIONE	PAGINA/E
<b>GRI 201</b>	<b>PERFORMANCE ECONOMICA 2016</b>	
	<b>2. INFORMATIVE SPECIFICHE</b>	
201-1	Valore economico direttamente generato e distribuito	43
201-4	Assistenza finanziaria ricevuta dal governo	43
<b>GRI 203</b>	<b>IMPATTI ECONOMICI INDIRETTI 2016</b>	
	<b>2. INFORMATIVE SPECIFICHE</b>	
203-1	Investimenti infrastrutturali e servizi supportati	27; 28; 29; 44
203-2	Impatti economici indiretti significativi	30

## TEMI AMBIENTALI

RIFERIMENTO	BREVE DESCRIZIONE	PAGINA/E
<b>GRI 301</b>	<b>MATERIALI 2016</b>	
	<b>2. INFORMATIVE SPECIFICHE</b>	
301-1	Materiali utilizzati per peso o volume	49
<b>GRI 302</b>	<b>ENERGIA 2016</b>	
	<b>2. INFORMATIVE SPECIFICHE</b>	
302-1	Energia consumata all'interno dell'organizzazione	50
<b>GRI 303</b>	<b>ACQUA ED EFFLUENTI 2018</b>	
	<b>2. INFORMATIVE SPECIFICHE</b>	
303-3	Prelievo idrico	50
303-4	Scarico di acqua	50
303-5	Consumo di acqua	50

RIFERIMENTO	BREVE DESCRIZIONE	PAGINA/E
<b>GRI 305</b>	<b>EMISSIONI 2016</b>	
	<b>2. INFORMATIVE SPECIFICHE</b>	
305-1	Emissioni dirette di GHG (Scope 1)	51
305-3	Altre emissioni indirette di GHG (Scope 3)	52
305-7	Ossidi di azoto (NOx), ossidi di zolfo (SOx) e altre emissioni significative	51
<b>GRI 306</b>	<b>SCARICHI IDRICI E RIFIUTI 2016</b>	
	<b>2. INFORMATIVE SPECIFICHE</b>	
306-2	Rifiuti per tipo e metodo di smaltimento	52

## TEMI SOCIALI

RIFERIMENTO	BREVE DESCRIZIONE	PAGINA/E
<b>GRI 401</b>	<b>OCCUPAZIONE 2016</b>	
	<b>2. INFORMATIVE SPECIFICHE</b>	
401-1	Nuove assunzioni e turnover	59
401-2	Benefit previsti per i dipendenti a tempo pieno, ma non per i dipendenti part-time o con contratto a tempo determinato	57
<b>GRI 403</b>	<b>SALUTE E SICUREZZA DEL LAVORO 2018</b>	
	<b>1. INFORMATIVE SULLE MODALITÀ DI GESTIONE</b>	
403-4	Partecipazione e consultazione dei lavoratori e comunicazione in materia di salute e sicurezza sul lavoro	63
403-5	Formazione dei lavoratori in materia di salute e sicurezza sul lavoro	62
403-6	Promozione della salute dei lavoratori	62
	<b>2. INFORMATIVE SPECIFICHE</b>	
403-9	Infortuni sul lavoro	60; 62
<b>GRI 404</b>	<b>FORMAZIONE ED ISTRUZIONE 2016</b>	
	<b>2. INFORMATIVE SPECIFICHE</b>	
404-1	Ore medie di formazione annua per dipendente	60; 61
<b>GRI 405</b>	<b>DIVERSITÀ E PARI OPPORTUNITÀ 2016</b>	
	<b>2. INFORMATIVE SPECIFICHE</b>	
405-1	Diversità negli organi di governo e tra i dipendenti	15; 57; 58
<b>GRI 407</b>	<b>LIBERTÀ DI ASSOCIAZIONE E CONTRATTAZIONE COLLETTIVA 2016</b>	
	<b>2. INFORMATIVE SPECIFICHE</b>	
407-1	Attività e fornitori in cui il diritto alla libertà di associazione e contrattazione collettiva può essere a rischio	63

RIFERIMENTO	BREVE DESCRIZIONE	PAGINA/E
<b>GRI 416</b>	<b>SALUTE E SICUREZZA DEI CLIENTI 2016</b>	
	<b>2. INFORMATIVE SPECIFICHE</b>	
416-1	Valutazione degli impatti sulla salute e sulla sicurezza per categorie di prodotti e servizi	38
<b>GRI 418</b>	<b>PRIVACY DEI CLIENTI 2016</b>	
	<b>2. COMUNICAZIONI SPECIFICHE SULL'ARGOMENTO</b>	
418-1	Denunce comprovate riguardanti le violazioni della privacy dei clienti e perdita di dati dei clienti	37
<b>GRI 419</b>	<b>CONFORMITÀ SOCIOECONOMICA 2016</b>	
	<b>2. INFORMATIVE SPECIFICHE</b>	
419-1	Non conformità con leggi e normative in materia sociale ed economica	32

**Allegato 1**
**I numeri di CTM**
**TERRITORIO, POPOLAZIONE, LINEE, FERMATE, RIVENDITE**

	u.m.	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Comuni serviti	n	8	8	8	8	8	8
Popolazione residente	ab	332.612	332.059	331.498	331.657	330.623	330.322
Utenza potenziale servita	ab	382.504	381.868	381.223	381.406	380.216	379.870
Superficie territoriale servita	km <sup>2</sup>	402	402	402	402	402	402
Lunghezza totale delle linee	km	413	434	440	450	326	317
Lunghezza grafo di rete	km	299	313	316	323	306	294
Lunghezza linee automobilistiche	km	376	397	403	413	289	298
Lunghezza linee filoviarie in esercizio	km	37	37	37	37	37	37
Lunghezza impianto filoviario	km	45	45	45	45	45	45
Lunghezza corsie preferenziali	km	13,2	13,2	13,2	13,8	13,8	13,8
Linee	n	30	32	32	32	31	29
Linee automobilistiche	n	27	29	29	29	28	26
Linee filoviarie	n	3	3	3	3	3	3
Fermate	n	967	967	968	998	969	987
Distanza media tra fermate	km	0,427	0,449	0,454	0,451	0,336	0,321
N fermate con paline elettroniche***	n	282	301	284	278	297	293
Pensiline totali	n	193	193	193	188	192	208
Pensiline / fermate	-	0,20	0,20	0,20	0,19	0,20	0,21
N pensiline / km rete	n/km	0,645	0,617	0,611	0,582	0,627	0,707
N fermate / km rete	n/km	3,234	3,089	3,066	3,090	3,167	3,357
Rivendite totali	n	509	498	461	425	372	374
N rivendite/ lunghezza rete	n/km	1,70	1,59	1,46	1,32	1,22	1,27
N rivendite totali / popolazione servita	n/ab	0,0015	0,0015	0,0014	0,0013	0,0011	0,0011

## PERCORRENZE E ADDETTI ALLA GUIDA

	u.m.	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Km annui totali (escluso AmicoBus)	km	12.396.512	12.438.094	12.625.025	12.377.262	12.472.214	12.423.788
Km annui autobus	km	11.619.285	11.663.185	11.536.497	11.026.237	11.097.088	11.186.141
Km annui filobus	km	777.226	774.909	1.088.529	1.351.025	1.375.127	1.237.647
Km annui AmicoBus	km	158.417	174.077	171.904	175.058	171.660	169.479
Addetti alla guida	n	544	563	538	514	545	554
Km medi percorsi da ogni conducente	km	22.787,71	22.092,53	23.466,59	24.080,28	22.884,80	22.425,61

## COSTI E RICAVI

	u.m.	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Costi totali	€	58.457.263	56.658.820	59.225.480	61.323.460	61.771.738	62.865.419
Costi totali per km percorso (compreso AmicoBus)	€/km	4,66	4,49	4,63	4,89	4,89	4,99
Ricavi da traffico	€	12.468.055	12.058.291	12.464.400	13.310.635	13.791.721	14.488.208
Ricavi da traffico per km percorso (compreso AmicoBus)	€/km	0,99	0,96	0,97	1,06	1,09	1,15

## PASSEGGERI

	u.m.	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Viaggiatori anno virtuali totali*	pass/anno	35.990.924	35.706.545	35.674.417	38.931.628	40.798.873	46.223.932
Viaggiatori anno autobus	pass/anno	32.751.741	32.492.956	32.463.720	35.427.781	37.126.975	42.063.778
Viaggiatori anno filobus	pass/anno	3.239.183	3.213.589	3.210.698	3.503.847	3.671.899	4.160.154
Viaggiatori giornalieri	pass/giorno	99.422	98.637	98.277	107.250	112.394	127.339
Percorrenza media estiva viaggiatore**	km	4,08	4,13	4,78	3,86	3,84	4,13
Percorrenza media invernale viaggiatore**	km	4,01	4,01	4,93	3,99	3,92	4,24
Offerta per abitante residente	km/pass	37,27	37,46	38,08	37,32	37,72	37,61

## PARCO MEZZI

	u.m.	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Parco mezzi totale	n	264	264	271	271	271	271
Parco mezzi autobus	n	235	235	239	239	239	239
Parco mezzi filobus	n	29	29	32	32	32	32
Vetture circolanti al 31/12 (a+f)	n	256	256	271	271	271	271
Vetture in servizio all'ora di punta	n	208	203	198	202	204	201

## PRODUZIONE

	u.m.	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Totale corse anno	N	1.139.637	1.112.226	1.124.147	1.014.816	1.106.704	1.073.122
Corse anno feriali	N	1.033.118	1.025.927	1.037.557	1.101.781	1.019.822	975.524
Corse anno festive	N	106.519	86.299	86.590	86.965	86.882	97.598
Totale corse giorno (dato medio pesato)	N	3.148	3.076	3.098	3.047	3.052	2.991
Corse giorno feriali (dato medio invernale)	N	3.620	3.430	3.434	3.404	3.431	3.351
Corse giorno festive (dato medio invernale)	N	1.713	1.611	1.602	1.596	1.613	1.647
Corse giorno feriali (dato medio estivo)	N	3.149	3.102	3.159	3.076	3.038	2.898
Corse giorno festive (dato medio estivo)	N	1.881	1.892	2.029	1.973	1.905	1.911

\* I viaggiatori virtuali trasportati vengono calcolati esclusivamente sulla base dei titoli di viaggio venduti, secondo una stima preliminare che associa ad ogni tipologia di titolo il numero di viaggi presunti (ad es. titolo 90 min 1,5 viaggi). Tali parametri sono suscettibili di variazioni di anno in anno. Il calcolo non tiene conto del tasso di evasione. Tutte le altre formule di calcolo utilizzano tali viaggiatori

\*\* Dato calcolato sulla base dei rilievi effettuati in linea

\*\*\* Dato ricalcolato a partire dal 2018 considerando tutte le paline elettroniche installate sulla rete (comprese quelle temporaneamente non funzionanti o in laboratorio per riparazione)







(102-53)

## CONTATTI



### **Gruppo Bilancio di Sostenibilità**

tel. 070 2091220

email: [sostenibilita@ctmcagliari.it](mailto:sostenibilita@ctmcagliari.it)

### **CTM S.p.A.**

viale Trieste 159/3 Cagliari

[www.ctmcagliari.it](http://www.ctmcagliari.it)



