

# BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ













2020









# BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ







### Lettera agli stakeholder

#### (102-14)

Il 2020 è stato un anno difficile e complicato. La pandemia, tuttora in corso, ha infatti stravolto l'operatività e la quotidianità di CTM, influendo pesantemente sulla sostenibilità economica, ambientale e sociale delle operazioni condotte. Da un punto di vista economico, le numerose restrizioni ai tassi di riempimento dei bus, susseguitesi da marzo in poi, hanno prodotto una riduzione complessiva degli introiti da traffico che ha superato il 30%. Ciò nonostante, una attenta gestione delle risorse disponibili ha permesso di chiudere il bilancio in attivo. Il taglio nel numero dei chilometri percorsi rispetto al passato ha invece determinato una diminuzione degli impatti ambientali associati all'erogazione del servizio. Da un punto di vista sociale le misure di contenimento alla pandemia hanno infine inciso sulla capacità del servizio di trasporto pubblico di soddisfare il diritto alla mobilità dei cittadini. Al contempo CTM è stata comunque in grado di trasportare oltre 38.000.000 di passeggeri, garantendo un importante servizio soprattutto alle persone anziane, agli studenti, alle persone con disabilità e alle persone che viaggiano con passeggini, per i quali il trasporto pubblico è essenziale.

L'anno 2020 si è però anche caratterizzato per la prosecuzione del piano di rinnovamento del parco mezzi, nella convinzione che il possesso di una flotta giovane ed efficiente rappresenti lo strumento principale attraverso il quale ridurre gli impatti ambientali conseguenti all'attività di trasporto. Sono infatti entrati in servizio 11 nuovi bus: 8 diesel Euro VI da 12 metri e 3 elettrici da 6 metri. L'attuazione del piano proseguirà anche nel 2021 con la prevista immissione in servizio di:

- 7 minibus elettrici a batteria da 6-7 metri, destinati a servire i centri storici di Cagliari e Quartu Sant'Elena
- 5 autobus ibridi da 18 metri (la cui trazione sarà garantita dall'interazione di un motore elettrico e un motore termico diesel Euro VI)
- 33 autobus dotati di motore diesel di ultima generazione Euro VI, suddivisi in 23 autobus da 12 metri e 10 autobus da 9 metri

Si tratta di un piano importante nel breve periodo, che una volta completato consentirà di abbassare l'età media del parco mezzi circolante, grazie alla sostituzione di circa il 20% della flotta in appena 2 anni, e di ridurre le immissioni inquinanti da traffico, considerata l'acquisizione di mezzi elettrici e ibridi. Questo intervento consentirà inoltre di migliorare l'accessibilità del trasporto pubblico, visto che i nuovi mezzi sono tutti dotati di pedana manuale per persone con disabilità, postazione all'interno dedicata, cartelli indicatori.

Il piano è ancora più significativo se analizzato nella sua complessità, con la prevista sostituzione di 294 veicoli entro il 2033, l'adozione di un modello a zero emissioni e l'adeguamento infrastrutturale del deposito di viale Ciusa. Un intervento di questa portata sarà reso possibile grazie al sostegno degli Enti Proprietari di CTM, Città Metropolitana di Cagliari e Comune di Cagliari in primis, ed ai finanziamenti richiesti sul Recovery Fund.

Sempre in tema di accessibilità e sostenibilità sociale delle operazioni, CTM è partner del Progetto TRIPS (acronimo di TRansport Innovation for disabled People needs Satisfaction), finanziato dall'Unione Europea nell'ambito del programma Horizon 2020 per un importo che si avvicina ai 3 milioni di euro. Lo scopo di TRIPS è quello di sviluppare e testare in diverse realtà locali una innovativa metodologia di co-progettazione che metta le persone con disabilità e le loro esigenze al centro dell'intero processo.

### LETTERA AGLI STAKEHOLDER

Le molte restrizioni legate alla diffusione del COVID-19 hanno limitato, ma non eliminato, le iniziative promosse dall'azienda, tra le quali vogliamo citare "University Corridors for Refugees", pensata per permettere a rifugiati attualmente residenti in Etiopia di proseguire gli studi in Italia, e "Museo in Transito", che mira a valorizzare il patrimonio culturale sardo accrescendone al contempo l'accessibilità per la cittadinanza. Ovviamente l'auspicio è che il 2021 possa permettere una maggiore partecipazione di CTM alle varie iniziative organizzate sul territorio, in linea con quanto fatto prima del 2020.

Sostenibilità ambientale e sociale non possono che essere associate alla sostenibilità economica delle operazioni, in assenza della quale qualsiasi organizzazione troverebbe difficile finanziare i propri progetti. Nonostante le maggiori difficoltà legate alle restrizioni da COVID-19 e la crescita nei costi, risultante dalla necessità di garantire i massimi livelli di pulizia e igiene a bordo dei mezzi, il 2020 si chiude comunque con un risultato positivo pari a € 1.632.043. Si conferma quindi 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, anche perché le nuove criticità determinate dalla pandemia si sommano alla 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 lungo termine.

Vorrei concludere ringraziando insieme al Presidente e al Consiglio di Amministrazione il personale viaggiante e del Deposito che, nell'anno più critico della recente storia aziendale, hanno continuato ad operare per garantire il servizio e il diritto alla mobilità dei cittadini, dimostrando senso di responsabilità e attaccamento all'azienda encomiabili. Il ringraziamento va poi esteso anche ai Dirigenti e al personale amministrativo, per la loro capacità di adattarsi alle improvvise modifiche nella routine lavorativa ed il costante supporto fornito all'operatività aziendale in circostanze più complicate del normale. Mai come nell'anno appena trascorso il contributo di tutti, unito alla capacità di lavorare in squadra, è stato così importante. Questo permette, e permetterà, a CTM di guardare con fiducia alle sfide future del post pandemia, proseguendo nell'impegno 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.

Il Direttore Generale

Dott. Bruno Useli

#### (102-55)

### Nota introduttiva

Il materiale contenuto nel Bilancio di Sostenibilità 2020 fa riferimento alle Informative:

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: Dichiarazioni Generali 2016

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

203-1 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 Rifiuti e Scarti 2016

401-1, 401-2 del GRI 401: Lavoro 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

413-1 del GRI 413: Comunità locali 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

	1		6
	INTRODUZIONE		ASPETTI AMBIENTALI
1.1 1.2	Trasporto pubblico e sostenibilità Obiettivi e motivazioni del Bilancio di Sostenibilità	10 12	<ul> <li>6.1 Aspetti generali</li> <li>6.2 Uso delle risorse</li> <li>6.2.1 Materiali di consumo</li> <li>6.2.2 Consumi energetici diretti</li> <li>6.3 Approvvigionamento e scarico delle acque</li> <li>50</li> </ul>
	CTM SpA: VISION, MISSION, STRUTTURA AZIENDALE		<ul> <li>6.4 Emissioni</li> <li>6.4.1 Emissioni gassose dei bus</li> <li>6.4.2 Emissioni con impatto sull'ozono</li> </ul>
2.1 2.2 2.2.1	Identità, vision, mission, valori La corporate governance Le società controllate e partecipate	16 17 19	ed effetto serra 52 6.5 Rifiuti 52
	3		RISORSE UMANE E DIRITTI
3.1	STAKEHOLDER Stakeholder principali e canali di comunicazione	24	<ul> <li>7.1 Caratteristiche e trattamento del personale CTM</li> <li>7.1.1 Selezione e trattamento economico</li> <li>7.1.2 Formazione</li> <li>7.1.3 Integrazione e comunicazione</li> <li>7.2. L'organico CTM</li> <li>7.3 Turnover aziendale e livelli</li> </ul>
<b>4.1 4.2</b> 4.2.1	SERVIZI EROGATI Il business CTM Il servizio di trasporto pubblico Mezzi e fermate	28 28 30	di assenteismo 60 7.4 Sviluppo del personale 61 7.5 Salute e sicurezza 63 7.6 Rapporti sindacali 65
4.3 4.4 4.5 4.5.1 4.5.2	Il servizio di trasporto per le persone con disabilità Sistema tariffario e rete di vendita Busfinder Monitoraggio della qualità e informazioni all'utenza Carta della Mobilità Customer satisfaction Gestione dei reclami e delle segnalazioni	31 33 35 35 35 35 35	COLLETTIVITÀ  8.1 Le iniziative legate al territorio e per il sociale 68  8.2 Il sostegno alla cultura 68  8.3 La promozione del trasporto pubblico 69
4.5.4 4.6 4.7	Informazione e comunicazione alla clientela Tutela della privacy Security: sicurezza a bordo dei veicoli	37 39 39	RIFERIMENTI "GRI STANDARDS"
	ASPETTI ECONOMICI		A.1 Indice dei contenuti GRI 72 ALL.1 I numeri di CTM 76
5.1 5.2	La performance economica Investimenti e spese per la sostenibilità	43 44	





# 1.1

### Trasporto pubblico e sostenibilità

Il ruolo del trasporto pubblico nel promuovere lo sviluppo sostenibile, emerso per la prima volta durante la "Conferenza sull'ambiente e lo sviluppo delle Nazioni Unite" svoltasi a Rio nel 1992, ha da tempo acquisito una centralità presso i principali tavoli decisionali. Questa rilevanza è stata ulteriormente certificata anche dal documento "Agenda 2030 per lo Sviluppo Sostenibile", pubblicato nel 2015 dall'ONU e sottoscritto dai 193 paesi membri. L'obiettivo 11, "Rendere le città e gli insediamenti umani inclusivi, sicuri, duraturi e sostenibili", lo esplicita nel traguardo 11.2 che dichiara "Entro il 2030, garantire a tutti l'accesso a un sistema di trasporti sicuro, conveniente, accessibile e sostenibile, migliorando la sicurezza delle strade, in particolar modo potenziando i trasporti pubblici, con particolare attenzione ai bisogni di coloro che sono più vulnerabili, donne, bambini, persone con invalidità e anziani".



Figura 1 • I 17 obiettivi per lo sviluppo sostenibile dell'ONU

La definizione di trasporto sostenibile fornita dall'ONU riprende quella della Conferenza Europea dei Ministri dei Trasporti del 2004, secondo cui: "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.

<sup>&</sup>lt;sup>1</sup> United Nations Sustainable Development – 17 Goals to Transform Our World

<sup>&</sup>lt;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 MOBILITÀ SOSTENIBILE

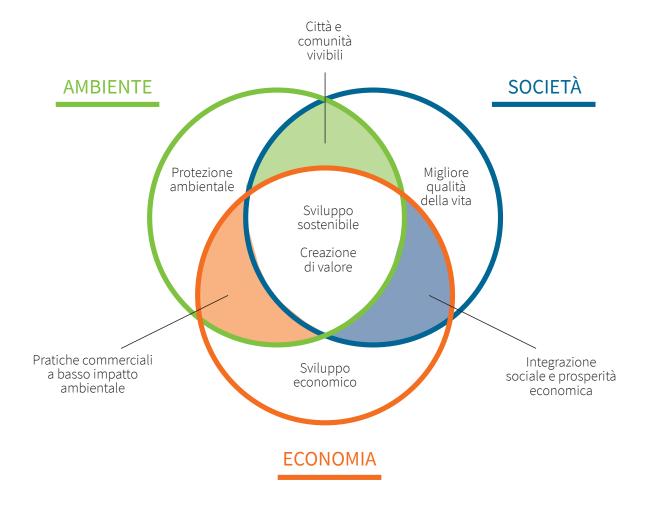


Figura 2 • La Mobilità Sostenibile

Anche in ambito nazionale il tema riveste una centralità nelle scelte dei decisori politici, con il Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti che ha creato nel 2019 la "Conferenza Nazionale sulle infrastrutture, i trasporti e il territorio", tavolo tecnico multidisciplinare nel quale il ruolo del Trasporto Pubblico Locale a supporto della sostenibilità si concretizza in tre linee di intervento:

- L'adozione di misure di incentivazione all'utilizzo del trasporto pubblico in sostituzione di quello privato, attraverso strumenti quali gli incentivi fiscali e l'integrazione modale;
- Il rinnovo e potenziamento del Trasporto Pubblico Locale, attraverso programmi di sviluppo e rinnovo di breve e medio periodo e la stabilizzazione dei fondi pubblici disponibili;
- La promozione di sistemi complementari al trasporto pubblico di linea, quali i diversi servizi di sharing mobility, con funzione di supporto.

L'importanza di un trasporto pubblico sostenibile è stata ulteriormente evidenziata dall'emergenza COVID-19 originatasi ad inizio anno. Al di là degli effetti nefasti prodotti dalla pandemia (soprattutto in termini di vite umane e costi sociali), la riduzione nei livelli di  ${\rm CO_2}$  in ambito urbano, conseguenza dei minori livelli di traffico privato durante la fase di lockdown, ha mostrato ancora una volta come la ricerca di una maggiore sostenibilità non possa prescindere dalla promozione del trasporto pubblico di massa. Questo anche alla luce del principale elemento di novità

### BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ 2020

nel trasporto pubblico urbano: la transizione verso l'elettrico, introdotta dalla Cina e ora sempre più diffusa a livello mondiale.

Certo, perlomeno nell'immediato, le aziende TPL in Italia, tra cui CTM, dovranno cercare di coniugare la sostenibilità ambientale delle proprie operazioni con quella economica, considerato il netto calo nei tassi di riempimento dei bus e la crescita dei costi di gestione del servizio (nel 2020 soprattutto in seguito ai maggiori costi sostenuti per la sanificazione continua dei mezzi). L'impatto della pandemia da COVID-19 sulle attività del gruppo CTM sarà evidente in molti degli indicatori illustrati ed analizzati in questo Bilancio.

# 1.2

### Obiettivi e motivazioni del Bilancio di Sostenibilità

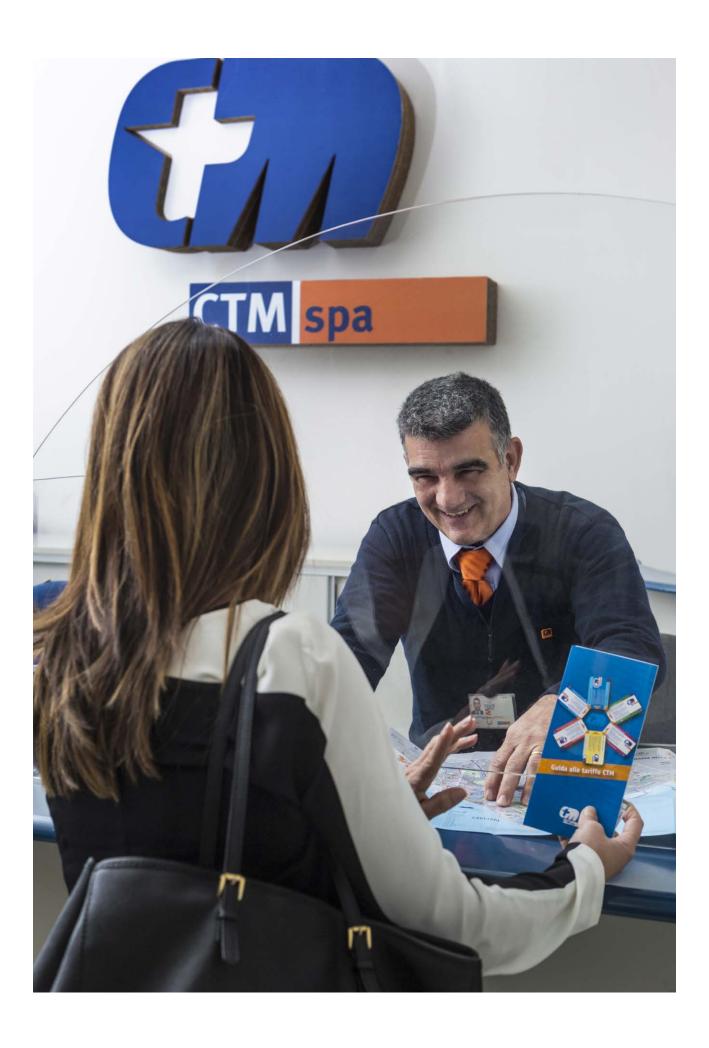
Per CTM l'impegno in tema di sostenibilità deve essere perseguito nella quotidianità delle operazioni per poi essere comunicato esternamente ai principali stakeholder aziendali. Il Bilancio di Sostenibilità rappresenta lo strumento attraverso il quale l'Azienda comunica, in modo trasparente, informazioni riguardanti le sue performance ambientali, i suoi valori, gli impatti delle proprie attività, i principali rischi.

Obiettivo principale del Bilancio 2020 è rispondere alle attese degli stakeholder dando evidenza, secondo linee guida riconosciute a livello internazionale, dell'operato in materia di Responsabilità Sociale d'Impresa e tutela e promozione dell'ambiente.

Il presente Bilancio copre l'intero 2020 (102-50) e fa riferimento al 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 di CTM.

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, entrambi certificati da società esterne.

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







## 2.1

### Identità, vision, mission, valori

CTM S.p.A., 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).

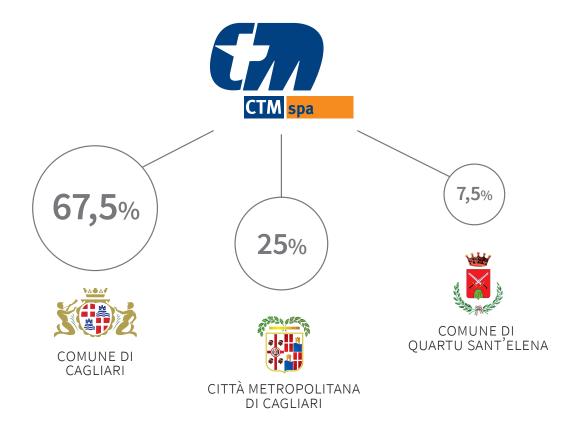


Figura 3 • L'assetto proprietario di CTM

#### 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 ad innovare.

### I nostri valori

L'attività di CTM si svolge nel rispetto dei seguenti valori (102-16):

Eguaglianza e imparzialità	Continuità	Partecipazione	Efficenza ed efficacia
CTM si impegna a garantire un uguale trattamento a tutti i clienti, senza distinzione di nazionalità, sesso, lingua, religione e opinioni politiche. Inoltre si impegna a offrire il servizio nel rispetto dei principi e dei criteri di obiettività, giustizia e imparzialità	CTM si impegna ad assicurare un'erogazione del servizio continua, regolare e senza interruzioni. Si impegna, altresì ad adottare, nei casi di funzionamenti irregolare o di interruzione del servizio, tutte le misure necessarie volte ad arrecare ai clienti il minor disagio possibile	CTM si impegna a garantire e favorire la partecipazione dei clienti, al fine di tutelare il loro diritto alla corretta erogazione del servizio. È riconosciuto al cliente il diritto di prospettare osservazioni e formulare suggerimenti. CTM si impegna a rilevare periodicamente il livello di soddisfazione della clientela sul servizio tramite indagini di customer satisfaction	CTM si impegna ad erogare il servizio in modo tale da garantire l'efficienza e l'efficacia dello stesso. A tal fine adotta tutte le misure idonee e necessarie al raggiungimento di tali obiettivi o al miglioramento degli stessi

### Libertà di scelta

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

### Rispetto dell'ambiente

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

### Trasparenza

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

Figura 4 • I nostri valori

# 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 2020 di due componenti di sesso femminile, pari al 40% dei componenti del CdA (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 (102-23).

Il Direttore Generale elabora, coordina e sovraintende 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 tre 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:

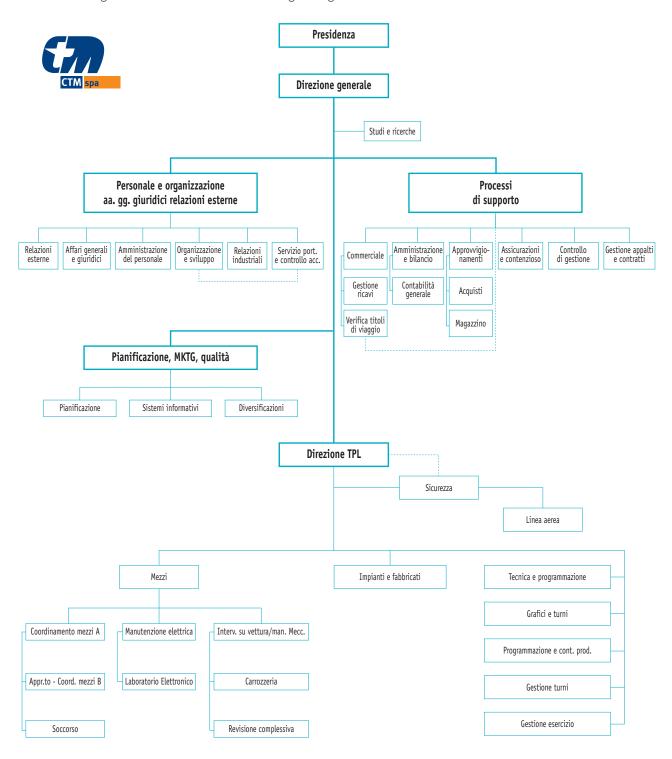


Figura 5 • Struttura organizzativa CTM

## 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 2020 Parkar impiega 49 persone, impegnate nella gestione di circa 3.500 posti auto in strada e 565 in struttura.

Come mostrato in Figura 6, gli introiti complessivi hanno registrato una riduzione che sfiora il 25% su base annuale, ponendo fine alla fase di costante crescita degli ultimi 3 anni.

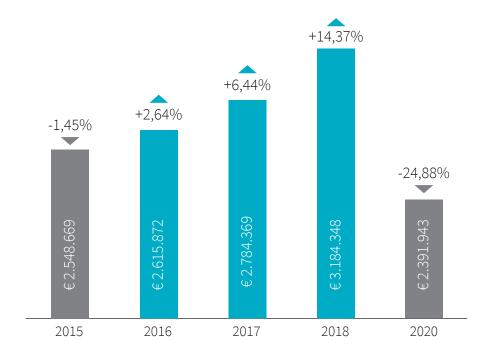


Figura 6 • Andamento degli introiti di Parkar

Questo dato va però analizzato alla luce delle restrizioni alla circolazione imposte durante i lockdown, e dal pesante ricorso allo smart working da parte delle principali aziende ed enti pubblici. In particolare, il primo lockdown, fra marzo e maggio, ha prodotto un crollo medio nei volumi di traffico automobilistico in Sardegna superiore al 60%. La crescita del traffico, e quindi dell'uso dei parcheggi, registratasi fra maggio ed agosto non ha permesso di recuperare quanto perso nei mesi precedenti. Il mese di ottobre ha invece segnato l'inizio di una nuova tendenza al minor uso dell'auto, proseguita per il resto dell'anno.

L'andamento mostrato in Figura 7 evidenzia una sostanziale continuità fra il dato regionale e l'andamento degli incassi di Parkar. Ad un crollo negli introiti durante il primo lockdown è seguita una significativa crescita nel periodo estivo, con degli incassi quasi pari all'anno precedente. Dinanzi alla drammaticità della situazione, e delle misure di contrasto alla pandemia decise, possiamo comunque affermare che l'anno trascorso ha mostrato una elevata capacità di resistenza e ripartenza da parte di Parkar.

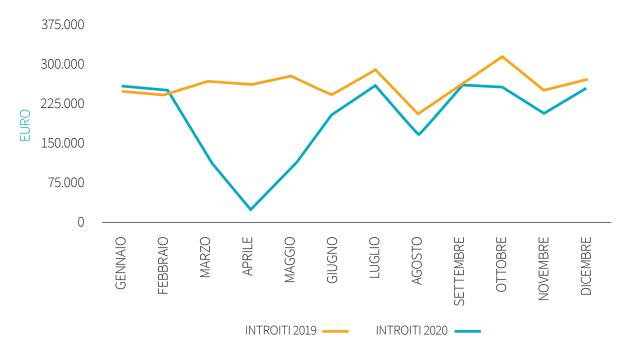


Figura 7 • Confronto introiti Parkar 2020 - 2019

La percentuale di ricavi proveniente dai parcometri risulta come negli anni precedenti predominante, sebbene l'incidenza rispetto ai ricavi complessivi prosegua nella sua lenta e costante riduzione. Si confermano sempre più importanti i 2 parcheggi multipiano Manzoni e Piazza Nuova, dotati rispettivamente di 215 e 350 posti auto al coperto. Il dato maggiormente sorprendente riguarda però l'app MyCicero, che nonostante l'eccezionalità del periodo trascorso ha visto crescere gli introiti, passati dai 173.000 euro del 2019 ai 198.000 euro del 2020.

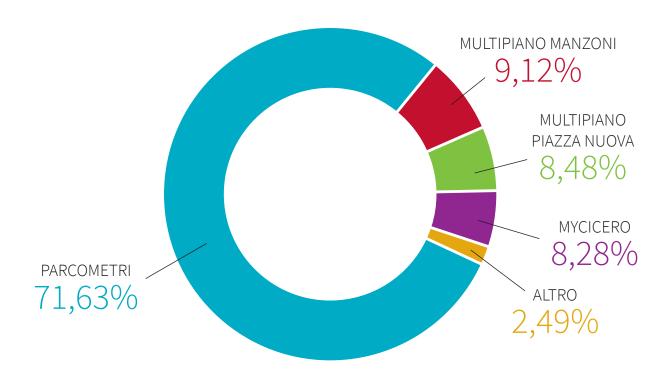


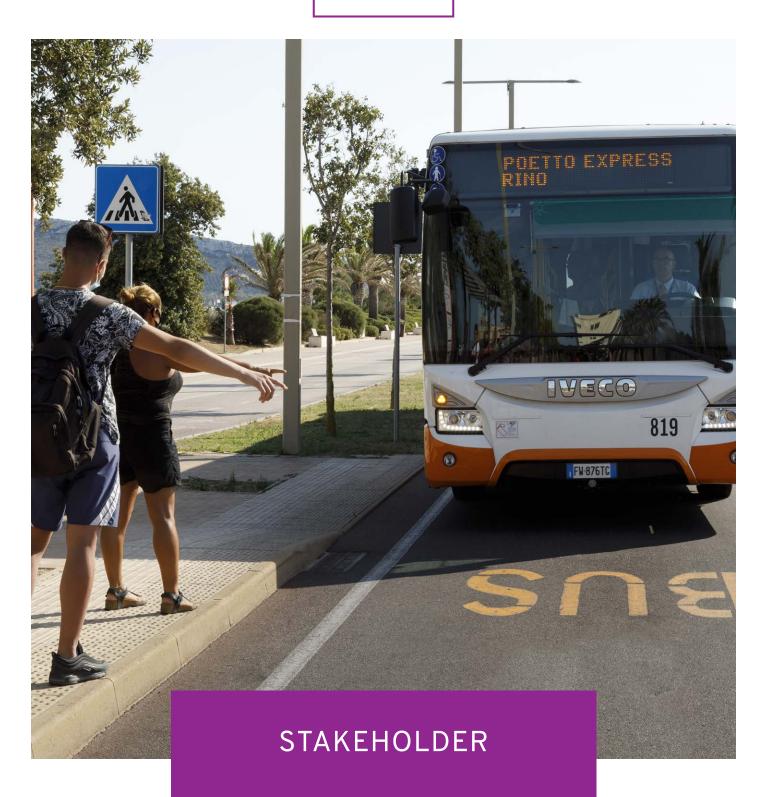
Figura 8 • Distribuzione degli introiti di Parkar

### ITS Città Metropolitana Scarl

Il 2020 ha rappresentato l'anno nel quale hanno trovato attuazione gli effetti di alcuni eventi particolarmente rilevanti che, a partire dall'approvazione del budget 2019-2020, hanno modificato profondamente l'assetto organizzativo della società. A decorrere dal mese di febbraio sono stati infatti assunti 4 nuovi dipendenti, grazie ai quali si è avuta una decisa accelerazione nell'esecuzione delle molteplici attività societarie (seppur durante il periodo pandemico). In tal senso si riporta una sintesi dei principali avanzamenti dei progetti:

- Estensione dei sistemi ITS in ambito metropolitano. Sono state avviate le attività di progettazione preliminare, le quali hanno previsto l'attivazione di canali di comunicazione finalizzati ad un confronto con i futuri beneficiari dell'intervento. Sono stati svolti molteplici incontri tra i tecnici ITS e i funzionari di tutte le Amministrazioni comunali coinvolte, al fine di definire e condividere le scelte progettuali e raccogliere le rispettive esigenze. È stato altresì avviato il percorso amministrativo finalizzato all'allargamento della compagine sociale, il quale prevederà un aumento di capitale sociale integralmente dedicato alla sottoscrizione da parte dei Comuni neo entranti.
- Realizzazione di un sistema di videosorveglianza metropolitano. Nel febbraio 2020 ITS ha concluso la fase di progettazione preliminare dell'intervento, consegnando il progetto di fattibilità tecnico-economica alla Città Metropolitana di Cagliari. A seguito di una serie di integrazioni proposte dal medesimo ente, nel mese di maggio è stata licenziata la versione definitiva del progetto di fattibilità tecnico-economica, il quale è stato inoltrato ai singoli comuni per le necessarie approvazioni. Durante il mese di settembre 2020 sono sopraggiunte le approvazioni del progetto di fattibilità tecnico-economica da parte di tutti i comuni interessati. Rimane da completare la redazione del progetto definitivo/esecutivo, prevista per i primi mesi del 2021.
- Sistema città/area vasta seconda parte. L'annualità 2020 ha presentato un deciso avanzamento nelle realizzazioni previste, nonostante le esecuzioni siano state complicate dalle restrizioni connesse con il periodo pandemico. L'intervento, del valore complessivo di oltre due milioni di euro, può essere sostanzialmente considerato ultimato, mancando unicamente alcune attività di minimo dettaglio oltre al collaudo tecnico amministrativo finale.
- Realizzazione interventi presso Comune di Assemini. ITS ha progettato, e parzialmente realizzato, i seguenti interventi, che si sono sommati a quelli già realizzati nel 2019:
  - Realizzazione di un collegamento di rete in Fibra Ottica del CED comunale intervento realizzato e collaudato nel 2020;
  - Fornitura ed installazione di un sistema video controller che faciliti la fruizione del sistema di videosorveglianza installato presso la centrale della Polizia Locale. Questo intervento, realizzato nel 2020, è da collaudare nel gennaio 2021;
  - Fornitura installazione sistema videosorveglianza Ecocentro Assemini. In questo caso la procedura di affidamento è attualmente in corso.





# 3.1

## Stakeholder principali e canali di comunicazione

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

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

Le loro aspettative rilevanti sono schematizzate di seguito:

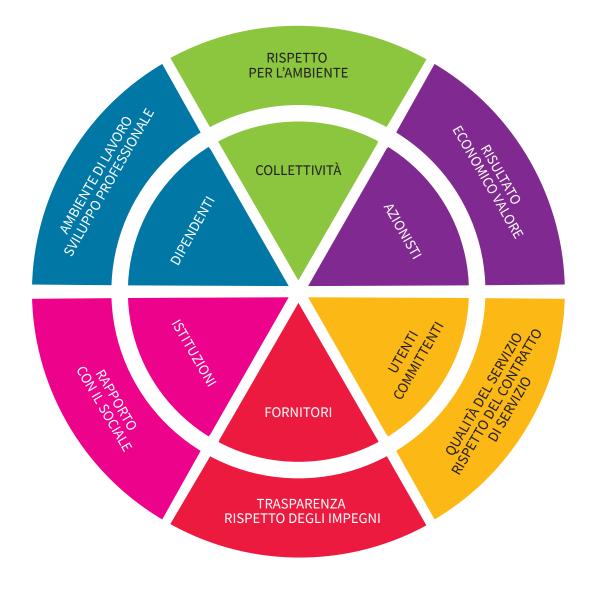


Figura 9 · Aspettative degli stakeholder

(102-43) I principali canali di comunicazione, coinvolgimento e collaborazione sono invece visibili nella tabella seguente.

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

### PRINCIPALI STAKEHOLDER

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





# 4.1

### II 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 in essere con la Regione Autonoma della Sardegna, compresi gli atti di aggiornamento e proroga.

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

- il trasporto delle persone con disabilità in cinque comuni compresi nella Città Metropolitana di Cagliari: Cagliari, Quartu Sant'Elena, Monserrato, Selargius, Quartucciu;
- la gestione dei parcheggi a Cagliari (attraverso la controllata Parkar);
- le attività di ricerca e sviluppo nel campo dei trasporti;
- la partecipazione a progetti innovativi, nazionali ed internazionali, nel campo della mobilità;
- le attività di 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 14 km di corsie preferenziali, e 29 linee attive nel corso dell'anno, cui si aggiungono i servizi dedicati e stagionali. Nel 2020 i bus CTM hanno percorso 11.027.287 km, 10.170.872 con autobus e 856.415 con filobus. Il confronto con i dati sulla produzione del 2019 mostra una riduzione nel numero di chilometri pari all'11.24%, risultato delle limitazioni al servizio durante la pandemia. I km percorsi sono stati distribuiti su un'area di 402 km² che interessa i territori di 8 Comuni: Cagliari, Quartu Sant'Elena, Quartucciu, Monserrato, Selargius, Elmas, Assemini e Decimomannu, con un numero di residenti al 31 dicembre pari a 321.934. Questo significa che per il 2020 CTM ha prodotto una offerta chilometrica per abitante di 34,25 km, inferiore agli oltre 37 km garantiti nel corso degli ultimi anni. Alla normale produzione chilometrica si aggiungono i 127.892 km coperti coi minibus del servizio AmicoBus, dedicato alle persone con disabilità o limitate nell'utilizzo dei servizi ordinari.

Tabella 2 • Indicatori di sintesi del servizio di trasporto pubblico

PARAMETRO	2016	2017	2018	2019	2020
km prodotti	12.625.025	12.377.262	12.472.214	12.423.788	11.027.287
Offerta per abitante [km/ab]	38,08	37,32	37,72	37,61	34,25
Lunghezza totale delle linee [km]	440	450	326	317	317
Lunghezza grafo di rete [km]	316	323	306	294	294

Il numero di viaggiatori virtuali complessivamente trasportati nel 2020 è pari a 38.380.480<sup>4</sup>. Si registra quindi una riduzione del 17% su base annuale, anche in questo caso interamente ascrivibile a misure di contrasto alla pandemia quali le limitazioni applicate sui tassi di riempimento dei mezzi, la sospensione della didattica in presenza, il ricorso allo smart working per gran parte dello scorso anno.



Figura 10 • Passeggeri virtuali trasportati

(203-1) Il normale servizio di linea è stato opportunamente rimodulato nel corso dell'anno, così da venire incontro alle esigenze, rilevate o espresse, della RAS e dell'utenza. Nonostante il periodo pandemico anche per l'estate 2020 sono stati rafforzati i servizi dedicati al raggiungimento della spiaggia del Poetto di Cagliari e Quartu Sant'Elena, con l'inserimento di supplementi o modifiche alle linee in normale attività e l'attivazione di ulteriori 5 linee (3P, 11, Poetto Express, Blu Notte, 5 ZeEUS). Esempi di ulteriori linee dedicate o stagionali sono stati le Circolari Festive "I" -Interna, "E" -Esterna, "L" -Litoranea (attive per Pasqua, Natale, Capodanno) ed i servizi scolastici (attivi nei pochi mesi di apertura delle scuole). Causa pandemia non è stata invece confermata la linea "Navette di Natale", in passato attiva nelle principali vie dello shopping cittadino durante il periodo natalizio.

# //Focus

## La gestione dell'emergenza covid sui mezzi

A partire dal marzo 2020 CTM è stata impegnata nell'applicazione di svariate misure di contrasto al rischio Covid. Di fondamentale importanza è stato assicurare i più elevati standard di pulizia e igienizzazione a bordo. Alcuni dei principali interventi hanno riguardato:

- La sanificazione notturna del parco mezzi mediante spray a base di alcool isopropilico;
- La sanificazione di tutti i bus in rientro;
- La pulizia e sanificazione dei vani superiori interni e canalizzazioni dei condotti a tetto dell'aria condizionata sui bus;
- L'applicazione di dispenser automatici gel mani, i quali sono stati sottoposti ad un rabbocco quotidiano e un costante controllo volto al loro ripristino nel caso di danni da atti vandalici;

<sup>&</sup>lt;sup>4</sup> Dato calcolato sulla base dei titoli di viaggio venduti secondo una stima che associa ad ogni tipologia di titolo di viaggio il numero di viaggi presunti

- La verifica periodica a campione mediante tamponi anti-Covid, eseguita in collaborazione con una ditta specializzata nel settore, sulla presenza del virus in alcuni bus sottoposti a rimessaggio e operazioni di sanificazione. È importante sottolineare come nessuno dei tamponi analizzati abbia mai dato esito positivo;
- Il costante controllo, eseguito da operatori di verifica CTM, sugli addetti della ditta esterna incaricati delle operazioni di sanificazione bus.

A questo si sono aggiunte numerose misure di carattere organizzativo e campagne comunicative. Al fine di ridurre le occasioni di contatto, sono state sospese la vendita di titoli a bordo da parte dei conducenti e l'attività dei verificatori. Questi ultimi sono stati impiegati con compiti di assistenza ai conducenti e supporto alla clientela. È stato fatto divieto ai passeggeri di salire dalla porta anteriore dei mezzi e sostare nei pressi del posto guida, al fine di evitare rischi di contagio per i conducenti, così come sono stati invitati a mantenere la distanza di sicurezza a bordo dei mezzi.

I conducenti sono stati forniti di mascherine protettive FFP3/FFP2, guanti in lattice, soluzione disinfettante a base alcolica. Gli stessi, al termine del proprio turno di guida, sono stati chiamati ad igienizzare il posto guida e a mantenere una distanza di almeno 1 metro con i propri colleghi, oltre che evitare la contemporanea presenza a bordo dei mezzi. Ulteriori misure hanno riguardato l'applicazione di appositi bollini sul pavimento dei mezzi (in corrispondenza dei quali potevano sostare i passeggeri in piedi) e sui sedili (per indicare quelli che non potevano essere occupati). Questi sono stati poi prontamente rimossi a settembre, quando il ripristino dei tassi di riempimento all'80% e l'invito a privilegiare l'occupazione dei posti seduti rispetto a quelli in piedi ha reso necessario adeguare i mezzi.

Altrettanta importanza è stata data alla pubblicizzazione dei comportamenti da tenere a bordo dei mezzi. Sono infatti stati realizzati dei cartelli riguardanti l'obbligo di utilizzare la mascherina a bordo, il divieto di posizionamento "faccia a faccia" dei passeggeri, il dover attendere la discesa dei passeggeri a bordo prima di salire. I cartelli riguardanti il numero massimo di passeggeri ammessi a bordo dei mezzi sono stati aggiornati con regolarità, ogni qual volta i vari DPCM introducevano modifiche ai tassi di riempimento ammessi.

## 4.2.1 | Mezzi e fermate

Nel 2020 il parco mezzi CTM comprendeva 280 veicoli: 240 autobus, 32 filobus e 8 minibus adibiti esclusivamente al servizio AmicoBus. L'anzianità complessiva del parco è pari a 10,3 anni, con un'età media di autobus e filobus di 10,7 e 6,8 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.

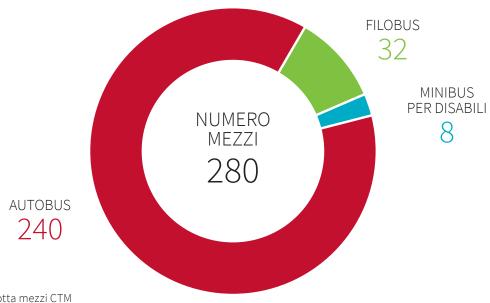


Figura 11 • La flotta mezzi CTM

Lungo la rete auto-filoviaria sono distribuite 989 fermate. 293 di queste sono dotate di paline elettroniche a messaggio variabile e 207 di pensiline. Le restanti fermate sono munite di paline che espongono i percorsi e gli orari programmati di transito, oltre alle informazioni generali comuni a tutte le fermate. In tutte le pensiline sono inoltre affisse le mappe della rete, gli orari di passaggio programmati e i percorsi seguiti dai bus in transito.

Tabella 3 • Le infrastrutture in fermata

SITUAZIONE FERMATE	2020
N° di fermate totali	989
N° di fermate con pensiline (CTM + Comuni di Cagliari e Quartu S. Elena)	207
N° di fermate con palina a messaggio variabile	293

Le informazioni dinamiche sugli orari di transito in tempo reale sono fornite anche tramite cinque 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.

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

(203-1) Una particolare attenzione è dedicata alle persone con disabilità, con una politica aziendale improntata a garantire la piena accessibilità ai mezzi anche per questi clienti. Come mostrato nella Figura 12 questo si traduce in un parco mezzi quasi totalmente accessibile grazie anche alla presenza di pedane e sistema di kneeling, entrambi pensati per facilitare l'accesso alle persone in carrozzina.

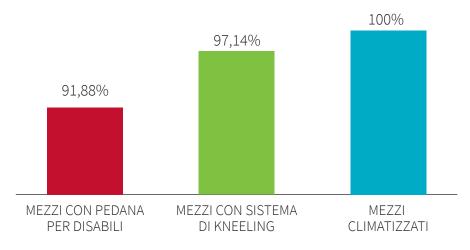


Figura 12 • Dotazioni parco mezzi

A partire dal 2006 CTM gestisce anche AmicoBus, servizio porta a porta dedicato a coloro che non possono utilizzare il normale trasporto pubblico di linea. Le maggiori difficoltà legate alla pandemia in corso, pur non determinando l'interruzione del servizio, hanno comunque prodotto un deciso calo in tutti i principali parametri di produzione.

Tabella 4 • Statistiche riassuntive del servizio AmicoBus

AMICOBUS	CHILOMETRI	ORE	CORSE	CLIENTI
	PERCORSI	DI SERVIZIO	EFFETTUATE	TRASPORTATI
Confronto 2020 – 2019	-24,5%	-24,7%	-15,7%	-36,1%

L'analisi mensile dell'andamento della domanda di trasporto conferma quanto sopra rilevato, con un crollo nel numero dei passeggeri trasportati da marzo a maggio, durante il primo lockdown, ed una seconda parte dell'anno con dei valori maggiormente in linea con il passato recente. Va comunque evidenziato che, a partire da marzo, CTM ha imposto il trasporto massimo di un passeggero per volta, in aggiunta all'eventuale accompagnatore. Questo con l'obiettivo di tutelare la salute di coloro che utilizzano il servizio.

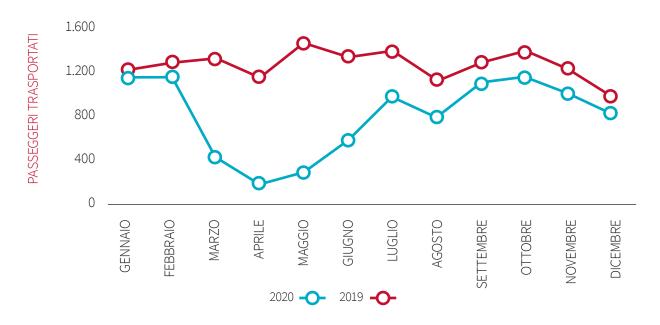


Figura 13 · Servizio AmicoBus. Numero mensile di clienti trasportati

# //Focus

## Inclusività: il Progetto Trips

### https://trips-project.eu/

(413-1) A partire dal febbraio 2020 CTM fa parte di TRIPS, acronimo di TRansport Innovation for vulnerable-to-exclusion People needs Satisfaction, progetto triennale con conclusione prevista nel febbraio 2023 e beneficiario di un contributo di € 2.831.175 nell'ambito del programma di ricerca e innovazione Horizon 2020, gestito dall'Unione Europea. L'obiettivo primario di TRIPS è quello di migliorare l'accessibilità del trasporto pubblico per i soggetti con disabilità, gli anziani, le categorie deboli in generale. Nel





fare questo saranno le stesse persone con disabilità a rivestire un ruolo centrale, attraverso il loro coinvolgimento attivo nelle fasi di progettazione e test di una nuova metodologia di co-progettazione pensata per lo sviluppo di soluzioni innovative di mobilità digitale inclusiva.























Figura 14 • Il consorzio TRIPS

Il consorzio TRIPS raggruppa eccellenze Europee attive nei seguenti campi:

- Disabilità (ENIL, European Network on Independent Living);
- Trasporti pubblici (UITP, International Association of Public Transport);
- Accessibilità e tecnologie assistive (AAATE, Association for the Advancement of Assistive Technology in Europe);
- Istruzione (TUE, Eindhoven University of Technology);
- Tecnologie dell'informazione e della comunicazione (Tbridge);
- Ricerca applicata (DLR, Deutsches Zentrum für Luft- und Raumfahrt);
- Consulenza e progettazione Europea (TRI, Trilateral Research).

A queste è affidato il compito di sviluppare e promuovere una metodologia di co-progettazione in grado di produrre soluzioni innovative di mobilità inclusiva mediante innovazioni di processo e gestione del cambiamento. CTM, insieme alle città partner di Zagabria, Sofia, Stoccolma, Bruxelles, alla Companhia Carris de Ferro di Lisbona (CARRIS), a SRM reti e mobilità di Bologna, sarà impegnata nello sviluppo e applicazione di soluzioni a supporto della mobilità per soggetti con disabilità. Coerentemente con lo spirito del progetto è stato creato un gruppo di lavoro locale, composto da sette persone con disabilità, al quale spetterà il compito di individuare le principali difficoltà affrontate nell'uso del trasporto pubblico, proporre e infine sperimentare possibili soluzioni per il loro superamento. Un ulteriore obiettivo di TRIPS è poi quello di coinvolgere nel processo anche i principali decisori politici locali e le altre aziende impegnate nel mondo dei trasporti. Questo permetterebbe di creare i presupposti per estendere il ciclo di vita del progetto oltre l'orizzonte temporale del 2023 e accrescere le ricadute positive dello stesso.

## 4.3

### Sistema tariffario e rete di vendita

Il 2020 ha prodotto pesanti ricadute sul trasporto pubblico locale, con le continue limitazioni al numero di passeggeri ammessi all'interno dei bus, i tagli al servizio fornito, i timori condivisi da molti cittadini di poter essere contagiati a bordo dei mezzi. La drammaticità dell'anno appena trascorso è esemplificata in Tabella 5, con il dimezzamento del numero dei biglietti venduti (la tipologia di titolo maggiormente diffusa) ed il crollo, altrettanto rilevante, nella vendita di abbonamenti.

**Tabella 5 ·** Vendite complessive suddivise per tipologia di titolo

TIPOLOGIA TITOLO DI VIAGGIO	2018	2019	2020	Δ% 20-19
Biglietti	3.249.187	3.185.158	1.539.721	-51,66%
Abbonamenti mensili e titoli integrati	160.429	185.678	98.477	-46,96%
Abbonamenti annuali	18.104	26.879	20.168	-24,97%
Carte settimanali	23.642	24.434	11.910	-51,26%
Altro	13.025	12.188	5.278	-56,70%
Totale	3.464.387	3.434.337	1.675.554	-51,21%

Prosegue anche il calo nel numero degli esercizi abilitati alla vendita dei biglietti a banda magnetica e di quelli contactless (si veda la Figura 15). Il dato di maggior rilievo è certamente rappresentato dal calo di questi ultimi, considerata la politica aziendale volta ad incentivare il progressivo passaggio dal cartaceo al contactless. È chiaro che, anche in questo caso, il dato si sia determinato in larga parte come conseguenza della pandemia, con un numero crescente di esercizi che hanno cessato la propria attività nel corso dell'anno trascorso. Infine, l'acquisto dei titoli di viaggio continua ad essere possibile 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.

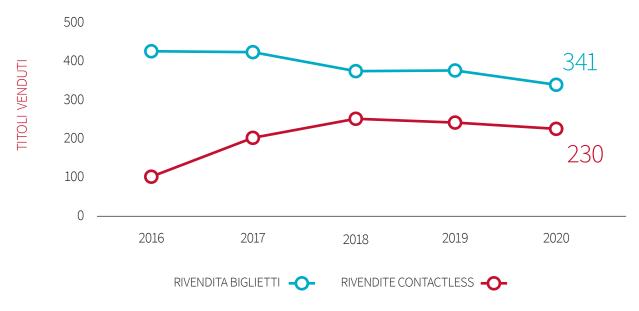


Figura 15 • Rete di vendita CTM

Il 2020 ha però anche prodotto alcune importanti novità in tema di titoli di viaggio, con l'introduzione di una procedura di aggiornamento online del profilo studenti legata al rinnovo degli abbonamenti, effettuabile esclusivamente sulla nuova versione del sito internet.

# 4.4

### **Busfinder**

Nel corso dell'anno è stata rilasciata una nuova release di Busfinder, con una veste grafica rinnovata e nuove funzionalità. Attivando il GPS sullo smartphone, vengono visualizzate in automatico nella homepage le fermate più vicine al punto in cui ci si trova, permettendo la consultazione degli orari di passaggio in tempo reale.

Il calcola percorso è stato arricchito dalla possibilità di indicare, non più soltanto indirizzi precisi, ma anche il nome di punti di interesse quali monumenti (ed esempio "Bastione"), musei (ad esempio "EXMA"), grandi strutture di vendita. In considerazione del periodo di emergenza Covid-19, l'azienda ha scelto di effettuare una sperimentazione che permette di visualizzare tramite Busfinder il livello stimato di affollamento a bordo. Questo permette a CTM di acquisire dei dati anonimi che, una volta incrociati con altre richieste pervenute e dati storici, consentono di prevedere il livello di occupazione.

Questa sperimentazione è stata importante per l'esigenza di rispettare la capacità massima prevista sui mezzi, variabile a seconda del periodo, ma sarà utile anche nel futuro per gestire al meglio i flussi dei passeggeri. Busfinder è stato scaricato sui cellulari di oltre 290.000 persone.

# 4.5

### Monitoraggio della qualità e informazioni all'utenza

## 4.5.1 | 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 2020 di penali monetarie causate dal mancato rispetto degli stessi.

# 4.5.2 | Customer satisfaction

Nel 2020 non è stato possibile effettuare le due customer satisfaction a bordo. Questo in ragione delle disposizioni governative per il contenimento della pandemia, in particolare le restrizioni imposte durante il primo lockdown (da marzo a maggio 2020). Ma anche per tutelare la salute dei nostri rilevatori, considerato che l'effettuazione di interviste a bordo per numerose ore al giorno li avrebbe sottoposti ad un maggior rischio di contagio. Infine, la situazione emergenziale prodottasi avrebbe avuto delle pesanti ripercussioni sui dati raccolti, rendendo di fatto impossibile ogni comparazione con quanto emerso negli anni precedenti. L'auspicio è ovviamente quello di poter riprendere con le indagini già nel 2021, visto che sui riscontri ottenuti dalla nostra clientela si sono fondate molte delle strategie di miglioramento del servizio.

## 4.5.3 Gestione dei reclami e delle segnalazioni

(102-43;102-44) La corretta gestione dei reclami e delle segnalazioni ricevuti dall'utenza è da sempre elemento di fondamentale importanza in CTM. Rappresenta infatti una opportunità per rispondere alle richieste avanzate da uno dei principali stakeholder. Nel 2020 è stato rispettato l'impegno assunto in materia di tempi di risposta ai reclami, con dei tempi medi di chiusura del reclamo di poco superiori ai 10 giorni.

Nel corso dell'anno sono pervenuti 641 reclami, con una riduzione del 35% su base annuale. Il dato va comunque considerato al netto dei minori tassi di carico registrati a causa delle restrizioni Covid-19. A differenza dell'anno precedente cambia la distribuzione dei reclami, con quelli relativi alla qualità del servizio che diventano la tipologia più frequente (39,2%). L'andamento mostrato nella Figura 16, 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 dei clienti CTM, indicando quindi i campi prioritari di intervento.

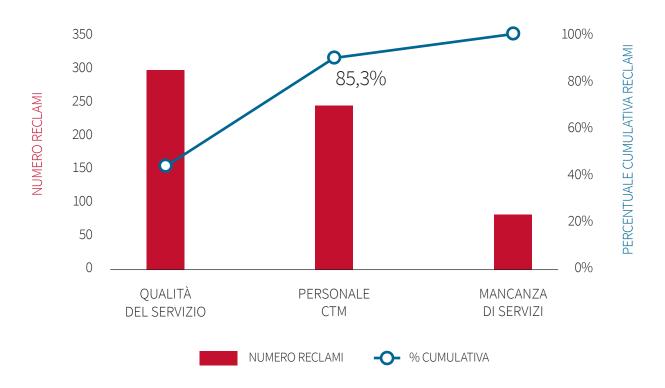


Figura 16 • Reclami presentati

La Figura 17, mostra che gli strumenti prevalenti di inoltro dei reclami sono la e-mail e il servizio pronto URP (gestito dalla Città Metropolitana di Cagliari), che da soli raccolgono oltre il 75% dei reclami. La molteplicità dei canali messi a disposizione della clientela rappresenta una scelta per CTM, voluta per incrementare il dialogo con la propria clientela e rispondere prontamente alle criticità evidenziate.

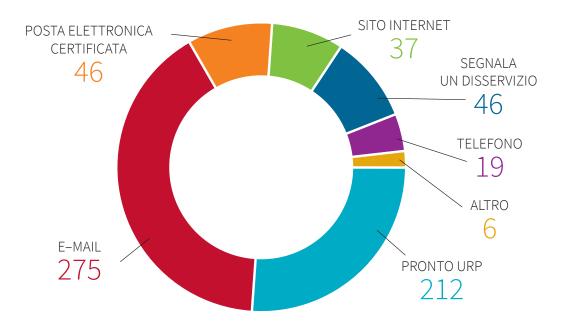


Figura 17 • Canali di presentazione dei reclami

# 4.5.4 | Informazione e comunicazione alla clientela

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

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

Nel corso del 2020 sono state stampate e distribuite 10.000 copie della Mappa della Rete (due edizioni, una per il servizio invernale e una per quello estivo) e 500 copie della Carta della Mobilità.

Tabella 6 • Materiale informativo stampato e distribuito

TIPOLOGIA	2016	2017	2018	2019	2020
Carta della mobilità	2.000	0	500	500	500
Mappa della rete	22.500	30.000	20.000	20.000	10.000

La maggiore novità nella comunicazione alla clientela ha riguardato l'introduzione del nuovo sito CTM che, da metà agosto, ha sostituito il precedente, oramai obsoleto nella grafica e nei contenuti. Il sito presenta un'unica versione fruibile da dispositivi mobili (il 65% degli accessi complessivi) e desktop (il 33% circa). Presenta inoltre un'accessibilità per persone con disabilità decisamente superiore alla versione precedente. Il minore utilizzo dei mezzi ha comunque determinato un conseguente minore utilizzo del sito, con il numero di accessi più che dimezzato rispetto al 1.695.578 di un anno prima. Nell'immediato futuro, l'integrazione di nuove funzionalità e la ripresa graduale degli spostamenti dovrebbero tradursi in numeri decisamente maggiori.

Continua a crescere l'importanza dei canali social, con Facebook seguita da quasi 39.000 persone, Instagram e Twitter seguite rispettivamente da quasi 5.000 e 3.000 follower. Tutti i principali canali social hanno fatto registrare una crescita rispetto al 2019.

38.600 FACEBOOK





Figura 18 • La popolarità dei canali social CTM

# //Focus

## La comunicazione durante l'emergenza covid

L'avvento della pandemia ha messo in risalto l'importanza dei nuovi strumenti social nella fornitura di informazioni in tempo reale ai cittadini. A partire da marzo il canale Facebook di CTM è stato utilizzato anche come strumento di comunicazione delle azioni introdotte da CTM per contrastare l'emergenza Covid-19. L'impennata nelle reazioni, nei click e nei commenti rispetto al mese precedente (+677,5%) ha dimostrato l'efficacia di un simile canale comunicativo/informativo. Un video, realizzato sempre a marzo, per condividere le azioni di sanificazione dei mezzi intraprese in risposta alla pandemia, ha presto raggiunto oltre 80.000 persone.

I nuovi strumenti sono stati utilizzati anche per informare la clientela delle azioni intraprese da CTM nel passaggio tra le varie fasi dell'emergenza, come nel caso del video "CTM: ripartiamo da voi", pubblicato il 2 maggio sui canali ufficiali Facebook, Twitter, Instagram (oltre che su Videolina e Sardegna 1).

Sono stati quattro i capisaldi della comunicazione legata alla pandemia:

- 1. L'importanza, da parte dei clienti, di rispettare a bordo dei mezzi le misure di contrasto alla pandemia;
- 2. La rigorosità dei protocolli aziendali in tema di igienizzazione dei mezzi;
- 3. La centralità rivestita da tutto il personale, ma in particolare dagli addetti alle pulizie e dai conducenti;
- 4. La fornitura di un messaggio comunque positivo, nonostante la drammaticità del periodo.

Importanti sono state anche le azioni di comunicazione delle misure di contrasto applicate a bordo dei mezzi, per le quali si rimanda al focus specifico contenuto nel paragrafo 4.2. I canali comunicativi-informativi messi a disposizione della clientela hanno incluso anche strumenti classici, quali il servizio di call center (che ha sfiorato le 7.000 chiamate) e l'infopoint CTM di Piazza Matteotti, peraltro non attivo durante il primo semestre considerato anche il mancato attracco di navi da crociera e il ridotto afflusso turistico causa lockdown e successiva emergenza sanitaria.

## Tutela della privacy

CTM assicura la tutela della privacy nel pieno rispetto delle disposizioni del Regolamento UE 2016/679 e della vigente normativa nazionale. (418-1) A dimostrazione dell'importanza accordata al rapporto con la clientela, anche per il 2020 si segnala l'assenza di reclami relativi al mancato rispetto della privacy dell'individuo.

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

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

# 4.7

## Security: sicurezza a bordo dei veicoli

(416-1) La sicurezza dei passeggeri sui bus è tutelata principalmente attraverso l'utilizzo delle telecamere a bordo, installate come deterrente rispetto ad episodi di bullismo, teppismo e al fine di facilitare l'identificazione dei trasgressori. La Figura 19 evidenzia un aumento di 9 unità nel numero di mezzi dotati del sistema TVCC a bordo, effetto del rinnovamento del parco. Di fatto i soli mezzi sprovvisti del sistema sono quelli utilizzati per AmicoBus, servizio che considerata la sua specificità presenta livelli di rischio quasi nulli se confrontati con il normale servizio di linea.

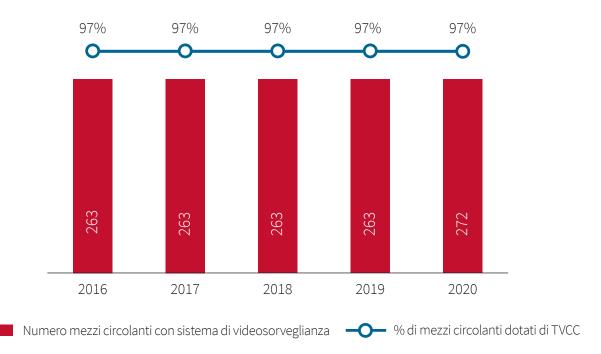
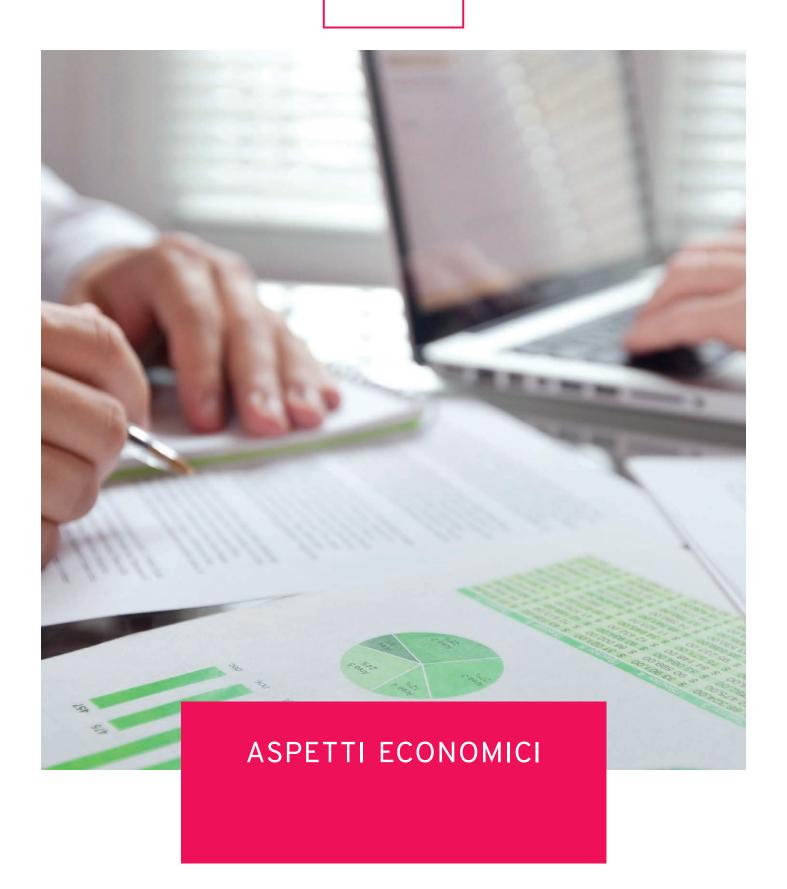


Figura 19 • Mezzi circolanti e presenza di telecamere a bordo





L'esercizio 2020 fa registrare un risultato netto positivo della gestione pari a € 1.632.043. Nonostante le difficoltà si conferma la capacità di CTM di garantire un servizio di trasporto di qualità in un quadro di piena sostenibilità economica.

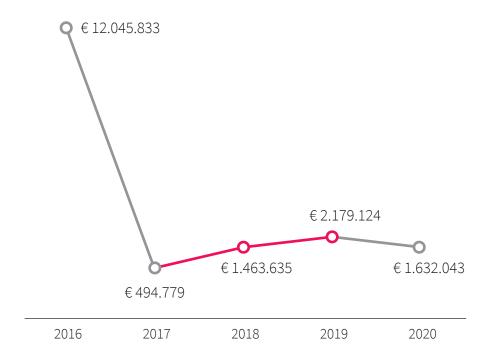


Figura 20 • Utile (perdita) d'esercizio

Il crollo nelle presenze a bordo ha però determinato un peggioramento nel rapporto percentuale dei ricavi sui costi che si riduce di quasi 10 punti percentuali rispetto al 2019 (si veda la Figura 21).

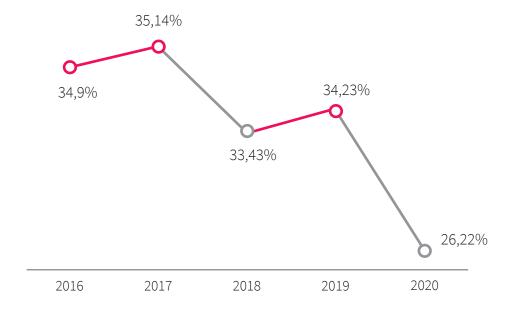


Figura 21 • Rapporto percentuale ricavi - costi

#### La performance economica

(201-1) Anche nel 2020 CTM ha creato e distribuito valore per i principali stakeholder. Come visibile nella Tabella 7 la pandemia ha comunque determinato un deciso decremento del valore economico generato, che si riporta sotto i 50.000.000 di euro per la prima volta dal 2017.

Il 92,5% del valore economico generato è stato distribuito, con il restante 7,5% trattenuto in azienda. I lavoratori hanno beneficiato del 58,5% della parte distribuita. Dalla lettura della Tabella 7 si evidenzia infine un ulteriore calo nei pagamenti effettuati ai fornitori di capitali (-6,6%) e al governo (-10,9%).

**Tabella 7 •** Valore economico generato e distribuito

VALORE ECONOMICO	2016	2017	2018	2019	2020
Valore economico generato	59.837.184	49.901.476	50.661.583	51.844.643	47.965.342
Valore economico distribuito suddiviso in:	46.435.934	48.028.692	47.943.634	48.429.259	44.360.032
Costi operativi	17.479.390	19.085.437	18.616.124	19.090.308	17.997.020
Costi del personale (compresi stipendi e benefit)	28.043.118	28.309.609	28.715.824	28.876.757	25.946.211
Pagamenti a fornitori di capitale	62.085	131.052	123.099	115.528	107.945
Pagamenti al governo	851.341	502.594	488.587	346.666	308.856
Valore economico trattenuto	13.401.250	1.872.784	2.717.949	3.415.384	3.605.310

(201-4) L'analisi della Figura 22 mostra una significativa riduzione dei finanziamenti ricevuti da parte degli enti pubblici/governativi, scesi sotto i 5.000.000 di euro per la prima volta negli ultimi 5 anni. Nel settembre del 2020 è infatti terminato il leasing decennale dei 171 mezzi acquistati nel 2010, per cui è cessata anche l'erogazione dei relativi contributi da parte della Regione Sardegna.

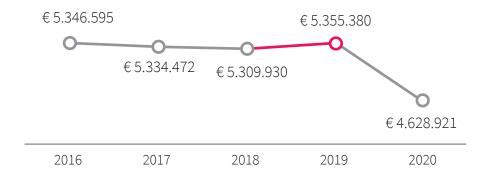


Figura 22 • I finanziamenti ricevuti dagli enti pubblici/governativi

(203-1) In aggiunta al valore economico generato e distribuito agli stakeholder, l'attività di CTM ha permesso di produrre effetti economici indiretti attraverso investimenti effettuati in infrastrutture e servizi, pari a € 3.340.410. La gran parte di questi investimenti sono stati destinati all'acquisto di 9 autobus (1 elettrico e 8 a gasolio), primo passo verso il rinnovamento del parco mezzi aziendale. Il processo di rinnovamento è destinato a proseguire nei prossimi anni e privilegerà l'acquisizione di mezzi elettrici, così da garantire la riconversione del parco CTM verso tecnologie meno inquinanti e maggiormente sostenibili da un punto di vista ambientale

# 5.2

### Investimenti e spese per la sostenibilità

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

- del maggior costo sostenuto per l'erogazione del servizio filoviario, quale l'energia elettrica per trazione (il cui costo complessivo nel 2020 è stato di € 298.803);
- dello smaltimento dei rifiuti. Nel corso dell'anno CTM ha speso € 46.434 per lo smaltimento dei rifiuti speciali oltre a tutte le attività connesse con lo smaltimento, tramite consorzi obbligatori, dei rifiuti speciali non soggetti a pagamento.

A questi si aggiungono spese legate ad iniziative di carattere sociale quali gli abbonamenti gratuiti destinati ai nonni vigile o le borse di studio per i figli dei dipendenti CTM, due voci che nel 2020 hanno prodotto investimenti pari a  $\leq$  22.725 e  $\leq$  13.500 rispettivamente.







#### Aspetti generali

Decine di milioni di viaggiatori si spostano annualmente utilizzando i mezzi CTM. Se queste stesse persone si muovessero con il proprio mezzo, percorrendo gli stessi km dei bus CTM, produrrebbero un consistente aumento della congestione stradale, del numero dei sinistri, dei consumi energetici e dell'inquinamento ambientale. La  $\rm CO_2$ , il  $\rm CH_4$ e l' $\rm N_2O$  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.

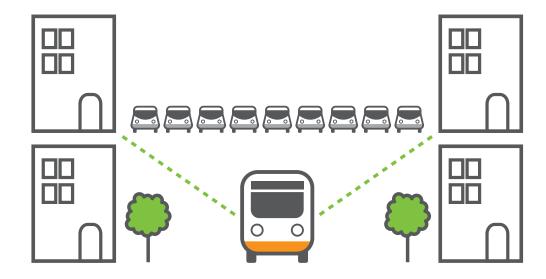


Figura 23 • Trasporto pubblico e privato, i diversi livelli di congestione

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 caratterizzato da minori emissioni dovute al progresso tecnologico dei propulsori e dei sistemi di scarico, quanto ai motori a combustione di classe di emissione Euro VI ed alla adozione di bus a trazione alternativa (ibrida ed elettrica). Nel corso del prossimo biennio è prevista la sostituzione di 57 bus, per 46 dei quali la 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) L'impegno è inoltre testimoniato dalla partecipazione di CTM ad ASSTRA (ASSociazione TRAsporti), associazione nazionale che raggruppa centinaia di aziende di trasporto pubblico locale, di proprietà pubblica o privata, da sempre impegnata negli aspetti legati alla sostenibilità. 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.

#### 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 8 sono elencati i principali materiali di consumo utilizzati da CTM. Il 2020 ha portato ad una significativa riduzione nei consumi di vernici, filtri aria, lampade, titoli di viaggio, carta intestata e cartucce per stampanti e plotter. Per contro raddoppia il consumo di batterie, e crescono di molto anche i consumi legati ai filtri olio, gasolio e ai prodotti chimici detergenti (in questo caso soprattutto a causa dell'igienizzazione continua dei mezzi decisa in funzione anti Covid-19). Un discorso a parte merita l'impennata nei quantitativi di vestiario, dovuta alla sostituzione di gran parte dell'abbigliamento aziendale in uso (tra cui divise, camicie, cravatte, maglioni).

Tabella 8 • Utilizzo dei materiali di consumo

PARAMETRO	2016	2017	2018	2019	2020	Δ% 20-19
olio (kg)	16.726	14.667	13.128	14.664	18.803	28,2%
pneumatici	1.196	1.188	1.082	1.056	1.012	-4,2%
batterie	130	181	269	181	371	105%
vernici e solventi (litri)	1.260	1.131	918	1.366	948	-30,6%
prodotti chimici detergenti (litri)	2.541	2.591	2680	2.041	2.907	42,4%
liquido circuiti raffreddamento (lt)	10.240	11.154	14.560	17.196	16.949	-1,4%
additivo ADBLUE (litri)	168.000	161.000	141.000	138.000	132.000	-4,3%
filtri olio	493	384	413	364	471	29,4%
filtri aria	695	448	471	955	552	-42,2%
filtri aria A/C	3.129	2.077	1.636	1.638	1.603	-2,1%
filtro gasolio	693	515	565	392	576	46,9%
ricambi (emettitrici/obliteratrici)	7.190	1.383	687	693	668	-3,6%
lampade	9.134	6.470	7.392	6.798	5.099	-25%
carta per ufficio per fotocopie (risme 500 fogli)	1.960	2.009	1.992	1.795	1.604	-10,6%
carta intestata per ufficio (fogli)	194.820	189.303	261.993	192.000	95.078	-50,5%
cartucce per stampanti e plotter	259	269	139	219	77	-64,8%
documenti di viaggio	3.151.842	3.122.500	2.968.000	2.876.500	1.805.600	-37,2%
vestiario	5.909	6.859	1.381	1.213	7.933	554%

## 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 in Tabella 9 evidenzia un sostanziale calo nei consumi legati al funzionamento dei mezzi, logica conseguenza della minore percorrenza chilometrica legata alle restrizioni del periodo pandemico. Crescono invece i consumi elettrici da attività di supporto, che registrano il dato maggiore degli ultimi cinque anni.

Tabella 9 • Consumi energetici (tep)

PARAMETRO	2016	2017	2018	2019	2020	Δ% 2020-2019
Energia elettrica per trazione [tep]	399	496	511	459	323	-29,6%
Gasolio per trazione [tep]	4.792	4.673	4.561	4.700	4.156	-11,6%
Energia elettrica per attività di supporto (climatizzazione, manu- tenzioni, attività amministrative) [tep]	244	242	233	224	245	9,4%
Gasolio per attività di supporto (riscaldamento) [tep]	34	35	45	41	42	2,7%
Consumo energetico totale per Mkm di linea percorsi [tep/Mkm]	434	432	420	425	387	-8,8%

# 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 auto filoviario. Come mostrato in Figura 24 il 2020 fa registrare una ulteriore crescita nei consumi di acqua, dovuta all'aumento dei quantitativi utilizzati presso le strutture presenti in Piazza Matteotti. Diminuiscono invece, seppur in misura lieve, i consumi presso il deposito di viale Ciusa.



Figura 24 • Utilizzo dell'acqua in CTM (megalitri)

#### **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.

Gli interventi in atto di rinnovo della flotta (in totale n° 45 nuovi mezzi di cui 7 elettrici e 5 ibridi nel 2021) ridurranno sensibilmente gli impatti negativi già nel breve periodo, mentre con orizzonte temporale di medio periodo (2026) la riconversione energetica della flotta mediante la elettrificazione, nel quadro del Piano Strategico Nazionale di Mobilità Sostenibile e fruendo delle risorse assegnate dal PNRR consentirà di ottenere una diminuzione assi consistente delle emissioni in atmosfera.

## 6.4.1 | Emissioni gassose dei bus

(305-1; 305-7) Il dato sulle emissioni gassose dei bus evidenzia delle oscillazioni limitate rispetto al 2019. Unica, parziale, eccezione è data dai composti organici volatili non metanici, che si riducono di oltre il 4% su base annuale.

(102-48) I dati sulle emissioni atmosferiche inclusi in tabella sono diversi rispetto a quelli rendicontati nei precedenti bilanci di sostenibilità, in quanto ottenuti utilizzando la nuova versione del software Copert, rispondente alle più recenti normative sulle emissioni.

**Tabella 10 ·** Emissioni atmosferiche derivanti dalla gestione del servizio TPL [g/km]

PARAMETRO	2016	2017	2018	2019	2020	Δ% 2020-2019
CO <sub>2</sub> equivalenti	1.116	1.128	1.088	1.095	1.073	-2,01%
СО	2,65	2,57	2,56	2,55	2,60	1,96%
NOx	8,42	8,13	8,11	8,09	8,23	1,73%
NMVOC	0,10	0,10	0,10	0,10	0,09	-4,12%
PM10	0,18	0,18	0,18	0,18	0,17	-0,57%

## 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 2020 sono stati utilizzati 1.640 kg di R-134a (si veda la Figura 25) con una crescita che sfiora il 23% rispetto all'anno precedente.

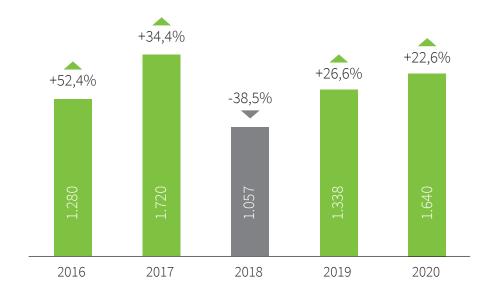


Figura 25 • Le emissioni di R-134a (kg)

## 6.5

#### Rifiuti

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

• gli pneumatici dei bus, che costituiscono uno dei maggiori volumi di rifiuti prodotti, derivano per oltre il 30% da ricostruzione di pneumatici usurati. La frazione non ricostruita viene conferita per il recupero presso terzi;

- le batterie esauste, che costituiscono uno dei maggiori quantitativi di rifiuti prodotti, vengono conferite attraverso il Consorzio Obbligatorio, che provvede al recupero pressoché integrale delle materie prime;
- gli oli esausti, che rappresentano un grande volume di rifiuti, vengono smaltiti attraverso il Consorzio Obbligatorio Oli Esausti e trasformati in nuove sostanze minerali di impiego nell'industria.

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

Le attività d'ufficio producono rifiuti urbani, gestiti in conformità alle prescrizioni emanate dal Comune di Cagliari e conferiti al circuito della raccolta differenziata. La Tabella 11 conferma la costante tendenza alla riduzione dei rifiuti pericolosi prodotti, cui si aggiunge anche la riduzione di quelli non pericolosi, che erano invece aumentati negli anni precedenti.

Tabella 11 • Produzione di rifiuti (kg)

PARAMETRO	2016	2017	2018	2019	2020	Δ% 2020-2019
Rifiuti pericolosi	122.784	267.647	124.367	118.893	101.807	-14,37%
Rifiuti non pericolosi	193.450	188.927	211.913	232.436	186.042	-19,96%
Quantità recuperata (da aziende esterne)	128.563	255.974	122.412	110.382	205.385	86,07%

Come si nota, la diminuzione dei rifiuti è consistente, supera infatti il 14% per quelli pericolosi e sfiora il 20% nel caso di quelli non pericolosi. Tale decremento generalizzato va detto che è derivante anche da una riduzione delle attività CTM connesse con la pandemia da Covid-19. I dati mostrati in tabella evidenziano 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 mostra, in forma grafica, quanto sopra descritto, con il 2020 che si conclude con i dati migliori dell'ultimo quinquennio sul fronte dei quantitativi di rifiuti prodotti.

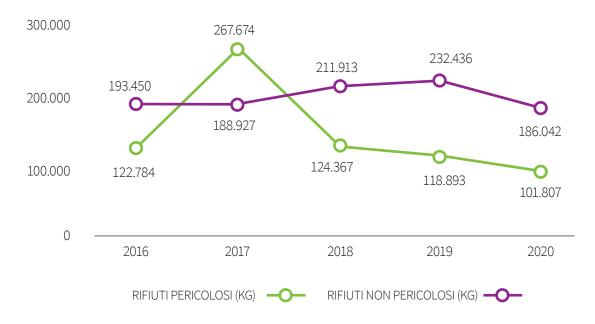


Figura 26 • Tipologia di rifiuti prodotti







## 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 2020, progettate seguendo gli indirizzi della Direzione Generale, hanno avuto come obiettivo l'aggiornamento delle conoscenze tecniche e lo sviluppo delle competenze organizzative delle diverse professionalità presenti in azienda. L'Unità Organizzativa Organizzazione e Sviluppo identifica annualmente i fabbisogni di formazione del personale e, sulla base di questi, determina l'articolazione e la tipologia dei corsi di formazione. Questi vengono 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 fra esigenze personali e impegni lavorativi, differenziate in funzione delle caratteristiche del ruolo e dell'organizzazione del lavoro. Alcune misure applicate nel 2020 hanno riguardato la flessibilità oraria, il cambio turno e i congedi speciali integrativi.

L'obiettivo di migliorare l'equilibrio vita – lavoro si è concretizzato con l'estensione del progetto Welflex, la cui sperimentazione, finanziata dalla Regione Sardegna si è conclusa nel 2019. In particolare, si è cercato di mantenere e sviluppare misure in grado di favorire ulteriormente la conciliazione vita - lavoro delle mamme e dei genitori di figli con disabilità.

Tabella 12 • Misure di welfare a favore del personale

# MISURE PROGETTO WELFLEX (in essere fino al 5 luglio 2019)

#### FLESSIBILITÀ AMMINISTRATIVI:

flessibilità in ingresso: 7.50 – 8.50 flessibilità in uscita: 17.00 – 18.00 pausa pranzo: 13.00 – 13.45

nessuna flessibilità in uscita il venerdì

Totale flessibilità: 1 ora

#### **NUOVE MISURE** (valide a partire da luglio 2019)

# AMPLIAMENTO FLESSIBILITÀ AMMINISTRATIVI:

flessibilità in ingresso: 7.50 – 9.00 flessibilità in uscita: 17.00 – 18.30

pausa pranzo 13.00 – 13.45 (flessibilità fino alle 15.00)

flessibilità in uscita il venerdì: 13.10 - 13.30

Totale flessibilità: 1 ora e 30 minuti

#### MISURE DESTINATE A:

1 • Madri con figli fino ai 10 anni e genitori di figli con disabilità: uscita dalle 16.00 con possibilità di recupero anche il venerdì pomeriggio

2 • Madri con figli da 0 a 3 anni: part-time 80% su due rientri

#### MISURE DESTINATE A:

- 1 Madri e padri con figli fino ai 13 anni e genitori di figli con disabilità: uscita dalle 16.00 con possibilità di recupero anche il venerdì pomeriggio
- 2 Part time 80%: estensione ai padri con figli da 0 a 3 anni

Le misure sono state definite grazie a momenti di ascolto strutturato dei dipendenti (focus group, sondaggi, riunioni). Sempre in tema di equilibrio vita - lavoro è da tempo previsto un percorso di rientro per le neomamme volto a facilitare la ri-socializzazione al lavoro, grazie all'aggiornamento su eventuali cambiamenti nel frattempo intervenuti in azienda.

La pandemia in corso ha avuto delle conseguenze anche sugli eventi di comunicazione interna, con la cancellazione di "Bimbi in Azienda", evento pensato per favorire il clima aziendale e la motivazione dei lavoratori. Si sono invece svolte le "Giornate della Salute", che nel 2020 hanno previsto una serie di eventi finalizzate alla gestione dell'emergenza sanitaria.

In particolare, sono stati organizzati due webinar e un intervento di fitness on line:

**Webinar 1** – "Impatti psicologici dell'emergenza Covid-19: riconoscerli per gestirli", durante il quale è stato affrontato il tema delle reazioni ansiose, angosce, della paura e dell'incertezza. L'obiettivo era fornire alcuni strumenti pratici, utili a gestire momenti di difficoltà e riconoscere quando invece sia necessario chiedere un supporto più approfondito.



**Webinar 2** – "Essere resilienti: trasformare i limiti in risorse", che spiegava le caratteristiche fondamentali della resilienza e di come svilupparla attraverso 3 esercizi di self-empowerment.

**Fitness online** – destinato a tutti coloro che volessero curare il proprio benessere attraverso l'esercizio fisico. Consentiva di accedere per 30 giorni al palinsesto di una palestra online sia in modalità live che on demand. Ogni settimana 21 lezioni di diverse discipline (miglioramento posturale, stretching, tonificazione e potenziamento della muscolatura) hanno consentito di bilanciare lo stato psico-fisico e limitare gli impatti del lock-down.

<u>(401-2)</u> Tutto il personale di CTM ha la copertura assicurativa previdenziale (INPS) e assistenziale (INAIL) ed usufruisce dei benefici previsti dalle norme di legge e dai contratti nazionali ed aziendali. I lavoratori assunti a tempo indeterminato hanno diritto ad 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

(102-7) Al 31/12/2020 l'organico CTM comprendeva 805 dipendenti, un dato in calo rispetto agli 819 di un anno prima. Come visibile in Tabella 13, il calo si spiega con la riduzione del personale di movimento, ridottosi di 15 unità.

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

TIPOLOGIA DI PERSONALE	2016	2017	2018	2019	2020
Dirigenti	5	5	5	5	4
– di cui donne	1	1	1	1	1
Funzionari/Quadri	17	17	16	13	14
– di cui donne	7	7	7	7	7
Impiegati (tutti i settori)	89	89	93	86	87
Personale di movimento (conducenti e controllori)	538	514	545	554	539
Personale operaio (coordinatori, manutentori, magazzinieri)	116	113	117	161	161
Totale dipendenti	765	738	776	819	805

(405-1) La Tabella 14 mostra un'età e un'anzianità media complessiva che scendono per il terzo anno consecutivo. Cresce il numero dei dipendenti fra i 30 ed i 50 anni, mentre diminuiscono sia i "giovani" (<30) che i "meno giovani" (>50).

Tabella 14 · Classi di età e anzianità di servizio

INDICATORI DEMOGRAFICI	2016	2017	2018	2019	2020
< 30	11	10	25	26	20
30 - 50	238	218	275	311	328
> 50	516	510	476	482	457
Età media del personale	51	51,69	50,59	50,1	49,85
Anzianità media aziendale del personale	19,71	20,35	18,56	17,53	16,38

La percentuale di dipendenti donne, da sempre marginale, cresce di oltre mezzo punto percentuale, facendo segnare il risultato migliore degli ultimi 5 anni (si veda la Figura 27).

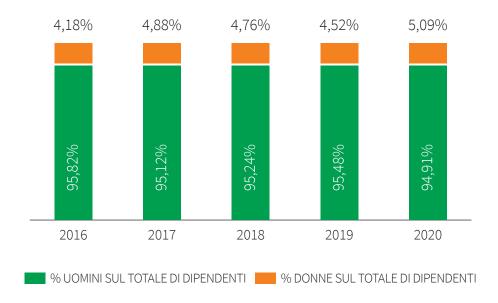


Figura 27 • Ripartizione di genere

<u>(102-8)</u> Dalla Tabella 15 si nota che oltre il 99% dei dipendenti CTM è assunto con contratti a tempo indeterminato, mentre le rimanenti tipologie utilizzate (full time a tempo determinato e part time a tempo indeterminato) sono marginali. La percentuale di lavoratori appartenenti a categorie protette è del 2,6%. Esigenze temporanee di personale (legate soprattutto alla sostituzione degli operatori d'esercizio in ferie nei mesi estivi o al ricorso ad esperti in possesso di competenze tecniche non presenti in azienda) sono gestite attraverso il ricorso a contratti di somministrazione lavoro o consulenza. Queste tipologie contrattuali sono state attivate appena 22 volte nel corso del 2020, conseguenza delle minori esigenze avute a causa delle limitazioni imposte dalla pandemia.



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

TIPOLOGIA DI CONTRATTO	2016	2017	2018	2019	2020
Contratti full time a tempo indeterminato	759	732	765	812	799
Contratti full time a tempo determinato	2	4	8	5	4
Contratti part time a tempo indeterminato	4	2	3	2	2
Contratti part time a tempo determinato	0	0	0	0	0
Collaborazioni / lavori a progetto	0	0	0	0	0
Stage	0	0	1	0	0
N. dipendenti appartenenti a categorie protette	22	22	19	21	21

## Turnover aziendale e livelli di assenteismo

(401-1) Il 2019 conferma la crescita costante dei livelli di turnover, registrata negli ultimi 5 anni. A fronte di un crollo nelle dimissioni volontarie, si registra un forte aumento nel numero dei pensionamenti, anche in seguito all'introduzione di Quota 100, e della scadenza di contratti a tempo determinato, che nella maggior parte dei casi hanno però portato a trasformazioni a tempo indeterminato.

Tabella 16 • Turnover in CTM

MOTIVI DEL TURNOVER	2016	2017	2018	2019	2020
Uscite dall'azienda nel corso dell'anno	31	34	48	58	60
Dimissioni volontarie	8	2	6	11	3
Licenziamenti/Fine Contratto	0	1	2	8	15
Pensionamenti	20	31	39	36	42
Decessi	3	0	1	3	0

Come mostrato in Tabella 17, le uscite dall'azienda si concentrano fra gli ultracinquantenni, con molti che hanno approfittato della Quota 100 per andare in pensione.

Tabella 17 • Tassi di turnover per classi di età

CLASSI DI ETÀ	2016	2017	2018	2019	2020			
PERCENTUALE DI USCITE PER ETÀ (SUL TOTALE DEI DIPENDENTI DI QUELLA FASCIA)								
meno di 30 anni	0%	0%	0%	7,69%	0%			
da 30 a 50 anni	1,2%	1,4%	2,9%	3,21%	3,87%			
oltre 50 anni	5,2%	6,1%	8,4%	9,54%	9,28%			

L'analisi del turnover per genere mostra invece come le uscite si concentrino unicamente fra i dipendenti (7,5% degli assunti) con nessuna dipendente interessata dalla conclusione del rapporto di lavoro con CTM.

(403-9) Il tasso di assenteismo, pari al 10% delle giornate lavorative, è in decisa crescita rispetto agli anni passati. La tendenza si è principalmente prodotta come conseguenza della pandemia, con un aumento delle assenze fra i lavoratori fragili e quelli positivi al Covid-19 o in isolamento fiduciario perché a contatto con positivi. Anche le misure adottate da CTM per venire incontro ai propri dipendenti hanno concorso al formarsi del dato. Si pensi ai maggiori congedi concessi ai genitori o in applicazione alla legge 104/92.

## 7.4

### Sviluppo del personale

(404-1) Alcuni indicatori di sintesi relativi al 2020 sono indicati in Tabella 18, dalla cui lettura emerge una crescita significativa nelle ore complessive di formazione erogate e nel numero di partecipanti ai corsi. Diminuisce invece del 39% il numero dei corsi erogati.

Tabella 18 • Principali dati di sintesi attività formativa 2020

PARAMETRI QUALITATIVI	VALORI
N. di corsi svolti	41
N. di partecipanti ai corsi	858
N. ore di formazione	17.735

Il personale di movimento ha beneficiato di oltre il 90% della formazione, con un raddoppio nel numero di ore di formazione rispetto al precedente anno. I numeri sono giustificati dalla formazione necessaria per il rinnovo della Carta di Qualificazione del Conducente che ha visto il coinvolgimento di 418 dipendenti, ciascuno beneficiario di 35 ore di formazione (di cui 7 dedicate ai temi della salute e sicurezza). I corsi sono stati prevalentemente svolti presso le autoscuole, ed in misura ridotta in azienda. A questi numeri si sommano poi quelli della filoviaria, che ha permesso il conseguimento della patente filoviaria per 35 nuovi operatori.

L'area amministrativa ha purtroppo pagato il prezzo di una non immediata adozione da parte dei fornitori di soluzioni e-learning durante il periodo di emergenza sanitaria. Dopo un periodo di totale blocco delle attività, solo sul



finire dell'anno si è potuta registrare un'accelerazione dei corsi on line, che hanno totalizzato 23 interventi formativi. Tuttavia, l'area degli amministrativi ha beneficiato di appena il 4% dell'intera formazione aziendale. Tra i corsi loro dedicati va evidenziato quello sulla privacy, con il coinvolgimento di 97 persone.

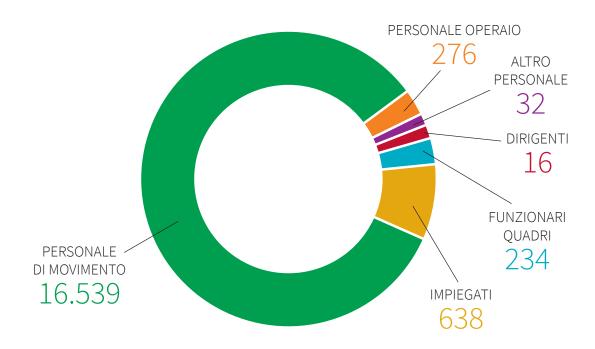


Figura 28 • Ore complessive di formazione in CTM

Il dato mostrato in Figura 29 conferma quanto descritto poc'anzi, con il personale di movimento che ha beneficiato di 29 ore di formazione a dipendente nel corso dell'anno, un dato decisamente superiore alle rimanenti categorie.

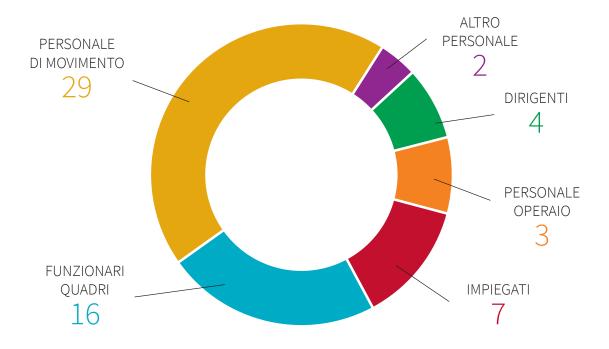


Figura 29 • Ore medie di formazione per singolo dipendente

#### 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) Nella Tabella 19 sono visibili i dati sulla partecipazione alle principali iniziative promosse sui temi della salute. Ai 2 webinar, descritti nel paragrafo 7.1.3, si aggiunge la campagna di vaccinazione antinfluenzale gratuita promossa in azienda.

Tabella 19 · La promozione della salute dei lavoratori

EVENTO	PARTECIPANTI
Impatti psicologici del Covid-19	20
Essere resilienti	28
Vaccinazione antinfluenzale	159

(403-5) I temi della sicurezza hanno assorbito il 18.3% della formazione erogata. In termini orari si è assistito ad un aumento di quasi il 35% su base annuale. Le oltre 3.200 ore complessive di formazione rappresentano numericamente il dato più significativo negli ultimi 5 anni, a testimonianza di una crescente sensibilità da parte di CTM sui temi della salute e sicurezza dei propri lavoratori. I principali corsi erogati nel corso dell'anno, seguiti da 31 persone per un totale di 385 ore di formazione erogata, sono visibili in Tabella 20.

Tabella 20 • La formazione sui temi della Salute e Sicurezza sul Lavoro

#### CORSO EROGATO

Aggiornamento Rappresentanti Lavoratori per la Sicurezza
Corso di abilitazione per addetti ai Lavori in Quota
Corso PES-PAV (Persona ESperta-Persona AVvertita) per lavori su impianti elettrici
Formazione generale per tutti i lavoratori
Formazione sui rischi specifici per lavoratori esposti al rischio medio
Formazione sui rischi specifici per lavoratori esposti al rischio basso
Modulo aggiuntivo per preposti sulla sicurezza
Conducenti di carrelli industriali semoventi
Sicurezza specifica per nuovi addetti all'esercizio
Formazione sui rischi specifici per lavoratori esposti al rischio basso

#### BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ 2020

A questi si sommano le 7 ore specifiche di formazione su salute e sicurezza di cui hanno beneficiato gli operatori di esercizio interessati dal rinnovo CQC. Tale formazione specifica, focalizzata sui rischi professionali e le condizioni psicofisiche dei conducenti, ha previsto i seguenti moduli: incidenti stradali quali rischi professionali, sicurezza sul lavoro, medicina del traffico, ergonomia e patologie varie correlate alla guida di veicoli, alimentazione e assunzione farmaci, alcool e guida veicoli, droghe e guida veicoli.

(403-9) I dati sopra descritti hanno concorso al miglioramento delle statistiche riguardanti gli infortuni. La Tabella 21 mostra come, per tutti gli indicatori monitorati, il 2020 si sia caratterizzato per i dati migliori degli ultimi 5 anni. In generale, dal 2018 in poi le statistiche in materia di salute e sicurezza sul lavoro mostrano una tendenza decisamente positiva, elemento che deve spingere l'azienda a proseguire nel percorso virtuoso intrapreso.

Tabella 21 • Andamento degli infortuni in CTM

TIPOLOGIA DI CONTRATTO	2016	2017	2018	2019	2020
Numero complessivo di infortuni al personale (esclusi quelli in itinere)	19	27	33	25	16
Numero di infortuni in itinere	3	2	4	4	0
Infortuni a lavoratori dipendenti	22	29	37	29	16
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	14	15	19	10	5
Giorni persi per infortuni e malattie professionali	1.815	1.839	1.990	1.281	577
Indice di infortuni (n° di infortuni ogni 200.000 ore lavorate)	3,63	4,92	6,05	4,31	2,66
Indice di giorni persi (giorni persi per 200.000 ore lavorate)	300,01	311,99	325,75	190,58	95,87
Numero di morti sul lavoro	0	0	0	0	0

(403-4) Nel 2020 hanno continuato a ricoprire l'incarico di Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza 3 dipendenti CTM eletti in rappresentanza del 100% del personale aziendale. Questi hanno collaborato con il Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione e il Medico Competente, per individuare ed attuare le azioni correttive ritenute più idonee rispetto alla sicurezza e la salute dei lavoratori. Hanno partecipato inoltre alla riunione periodica sulla sicurezza (insieme a Datore di Lavoro, Medico Competente e Responsabile del Servizio Prevenzione e Protezione), durante la quale hanno potuto formulare proposte in materie di loro competenza e accedere alla documentazione pertinente al loro incarico.

Risultano confermate 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). Il Servizio di Prevenzione e Protezione è stato potenziato con l'inserimento due nuovi Addetti al Servizio di Prevenzione e Protezione, svolgenti azioni di supporto all'RSPP. Il Servizio di Prevenzione e Protezione, unitamente alla Direzione in generale, ha attivamente partecipato alla gestione dell'emergenza COVID-19, nonché alle attività di Formazione ed Informazione dei lavoratori.

## Rapporti sindacali

(102-41) La Figura 30 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.

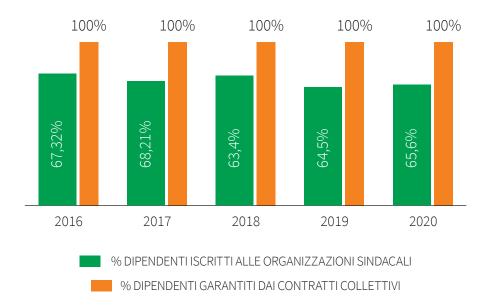


Figura 30 • La presenza sindacale in CTM

(407-1) Come mostrato nella Tabella 22, l'anno trascorso si è caratterizzato per la riconferma delle 7 sigle riconosciute in azienda, e la presenza di una ulteriore sigla, ORSA, non riconosciuta ma che gode comunque di alcune prerogative sindacali. La Tabella evidenzia la crescita sostanziale delle ore annue di permesso sindacale pagate. Si riducono infine a 4 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 l'Azienda e il proprio personale.

Tabella 22 • Le garanzie per i lavoratori in CTM

TIPOLOGIA DI CONTRATTO	2016	2017	2018	2019	2020
Numero di sigle riconosciute (al 31 dicembre)	7	7	7	7	7
Ore annue di permesso sindacale pagate	14.998	14.346	12.527	13.448	14.093
Ore di sciopero	32	64	56	28	4





#### BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ 2020

(102-12) L'avvento della pandemia ha notevolmente ridotto il numero di iniziative realizzate nell'area metropolitana di Cagliari. Di conseguenza è diminuita anche la consueta attività di supporto svolta da CTM. La speranza è ovviamente che il 2021 possa segnare una crescita nell'impegno aziendale a sostegno dei diversi progetti di promozione del territorio.

## 8.1

## Le iniziative legate al territorio e per il sociale

A settembre CTM ha contribuito a promuovere l'iniziativa senza scopi di lucro "Spazio Compiti", promossa dall'Istituto Salesiano di Cagliari in favore di studenti disagiati con necessità di ausilio per i compiti. L'Azienda ha stampato e installato nelle proprie pensiline di fermata i manifesti che promuovevano l'iniziativa.

Sempre a settembre CTM ha sostenuto, attraverso l'erogazione di titoli di viaggio per gli atleti, il campionato di Brazilian Jiu Jitsu "Sardinian Open 2020", promosso dall'Associazione Culturale S'Animu.

In collaborazione con l'Università di Cagliari, l'Azienda ha inoltre supportato il progetto "University Corridors for Refugees (UNI-CO-RE)", erogando tre abbonamenti annuali gratuiti. Il progetto ha avuto come scopo quello di dare a 20 studenti rifugiati l'opportunità di proseguire il loro percorso accademico in Italia, attraverso l'erogazione di borse di studio e altri servizi di supporto.

## 8.2

## Il sostegno alla cultura

Dal 22 febbraio al 1° marzo si è svolta l'edizione 2020 del progetto "Museo in Transito", concepito come un insieme di azioni di divulgazione culturale e conoscenza del patrimonio artistico della Sardegna. In particolare, "Museo in Transito" si poneva come obiettivo quello di utilizzare il linguaggio artistico per ricucire il tessuto urbano e sociale, creare nuovi legami e scambi tra stratificazioni sociali e territori, promuovere il Trasporto Pubblico come veicolo di divulgazione culturale.

In collaborazione con la sezione didattica dell'EXMA (EXhibiting and Moving Arts – Cagliari), il progetto ha offerto agli studenti degli istituti coinvolti la possibilità di vivere una dimensione di ricerca artistica, creando nuove opere che traevano ispirazione dal lavoro di artisti già affermati. I risultati diffusi sono stati elaborati ed esposti in una mostra presso l'EXMA, inaugurata a febbraio 2020, oltre che affissi alle pensiline di fermata CTM tra dicembre 2020 e gennaio 2021. Inoltre, gli studenti degli istituti Pertini e Dettori hanno realizzato un video che è stato diffuso sui canali social.

Il logo CTM è stato anche inserito nella trasmissione di Videolina "Sciampitta Speciale" che ha proposto un collage dei diversi gruppi che hanno partecipato alla manifestazione negli ultimi dieci anni.

Infine, CTM ha contribuito al calendario, realizzato dalla Proloco di Quartu Sant'Elena, dedicato ai siti archeologici presenti sul suo territorio. Nello specifico il contributo ha riguardato l'inserimento di una pagina contenente tutte le informazioni utili per i clienti in arrivo dal Comune di Quartu.

#### La promozione del trasporto pubblico

La promozione del trasporto pubblico nel 2020 è stata incentrata sull'iniziativa "Com-muoviamoci", campagna di comunicazione integrata pensata con l'obiettivo di promuovere comportamenti virtuosi da parte dei passeggeri e migliorare l'immagine aziendale. "Com-muoviamoci" ha permesso la realizzazione di tre video, pubblicati nel corso dell'anno e diventati in breve tempo virali.

Il primo, "Viaggiamo con voi in prima linea", è nato con l'intento di mostrare come ogni persona a bordo dei bus sia portatrice di una storia individuale complessa, che non è possibile conoscere mentre si condivide la breve durata di un viaggio. Questo vale per i passeggeri ma anche per il personale CTM. Attraverso il video si è voluta mostrare la ricchezza che si nasconde dietro ad alcuni dei nostri clienti, ponendo l'accento sul perché ogni passeggero sia unico e speciale, anche e soprattutto nell'affrontare il periodo della pandemia. Si è anche cercato di suscitare empatia nei confronti dei nostri conducenti, che hanno garantito il servizio per l'intero 2020 esponendosi al rischio di contagio. Nel video è stata infine inserita la figura del passeggero-bambino, anche per comunicare un messaggio di speranza verso il futuro, più che mai necessaria dopo mesi vissuti nell'incertezza e nella paura.

Il secondo, "CTM: ripartiamo con voi", ha raccontato l'impegno dell'Azienda durante il periodo emergenziale, evidenziando il lavoro di pulizia e sanificazione svolto ogni notte su tutta la flotta aziendale e pubblicizzando i comportamenti virtuosi da tenere a bordo. L'idea centrale del video è stata quella di portare il cliente, da semplice fruitore del trasporto pubblico, a vero e proprio protagonista del cambiamento. Il video è stato pubblicato sui social Facebook, Twitter e Instagram, oltre che su Videolina e Sardegna 1 in momenti di massima visibilità, quali la fascia oraria dei TG e la diretta e le repliche della festa di Sant'Efisio.

Il terzo, "CTM, al mare con voi", aveva molteplici finalità, tra cui incentivare l'utilizzo della linea Poetto Express per meglio distribuire i carichi di passeggeri verso il Poetto e richiamare, nel contesto della pandemia, la sicurezza del viaggio e la necessità di indossare la mascherina correttamente. Il target di questo spot erano i giovani nella fascia di età fra i 15 ed i 20 anni che, provenendo dall'area urbana o dai Comuni dell'entroterra e privi di mezzi di trasporto autonomi, avevano la necessità di raggiungere le spiagge urbane. Il tono del video, pur rimanendo istituzionale, è stato reso leggero e spiritoso. Per antifrasi, per raggiungere clienti giovani, è stata scelta una storia che avesse come protagoniste due signore anziane. Il video è stato pubblicizzato sui principali social network e sulle reti televisive locali Videolina, TCS e Sardegna 1.

Una ulteriore campagna di comunicazione, rivolta alla promozione della Poetto Express, si è resa necessaria in considerazione delle criticità rilevate nel corso del periodo estivo sulle più note PF, PQ e 5Ze, spesso caratterizzate da tassi di carico molto elevati. In questo caso si è proceduto a creare e stampare un volantino che pubblicizzasse la linea e il servizio, distribuendolo attraverso una hostess al capolinea di piazza Matteotti che consigliava ai passeggeri diretti verso la spiaggia l'utilizzo della Poetto Express. Il volantino creato è stato inoltre distribuito in tutti i baretti del lungomare.







(102-55) Il Bilancio di Sostenibilità 2020 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

#### STANDARD UNIVERSALI

INFORMATIVA	BREVE DESCRIZIONE	PAGINA/E
GRI 102	INFORMATIVA GENERALE 2016	
	1 - PROFILO DELL'ORGANIZZAZIONE	
102-1	Nome dell'organizzazione	16
102-2	Attività, marchi, prodotti e servizi	28
102-3	Luogo della sede principale	16
102-4	Luogo delle attività	28
102-5	Proprietà e forma giuridica	16
102-6	Mercati serviti	28
102-7	Dimensione dell'organizzazione	28; 58
102-8	Informazioni sui dipendenti e gli altri lavoratori	59
102-12	Iniziative esterne	68
102-13	Adesione ad associazioni	48
	2 - STRATEGIA	
102-14	Dichiarazione di un alto dirigente	4; 5
	3 - ETICA E INTEGRITÀ	
102-16	Valori, principi, standard e norme di comportamento	17
	4 - GOVERNANCE	
102-18	Struttura della governance	17
102-20	Responsabilità a livello esecutivo per temi economici, ambientali e sociali	48
102-22	Composizione del massimo organo di governo e relativi comitati	17; 18
102-23	Presidente del massimo organo di governo	17
102-24	Nomina e selezione del massimo organo di governo	17; 18

	5 - COINVOLGIMENTO DEGLI STAKEHOLDER	
102-40	Elenco dei gruppi di stakeholder	24
102-41	Accordi di contrattazione collettiva	65
102-42	Individuazione e selezione degli stakeholder	24
102-43	Modalità di coinvolgimento degli stakeholder	25; 35; 37
102-44	Temi e criticità chiave sollevati	35
	6 - PRATICHE DI RENDICONTAZIONE	
102-48	Revisione delle informazioni	51
102-50	Periodo di rendicontazione	12
102-53	Contatti per richiedere informazioni riguardanti il report	80
102-55	Indice dei contenuti GRI	6; 72
102-56	Assurance esterna	12

#### **TEMI ECONOMICI**

INFORMATIVA	BREVE DESCRIZIONE	PAGINA/E		
GRI 201	PERFORMANCE ECONOMICHE 2016			
	2. INFORMATIVE SPECIFICHE			
201-1	Valore economico direttamente generato e distribuito	43		
201-4	Assistenza finanziaria ricevuta dal governo	43		
GRI 203	IMPATTI ECONOMICI INDIRETTI 2016			
	2. INFORMATIVE SPECIFICHE			
203-1	Investimenti infrastrutturali e servizi supportati	29; 31; 44		

#### **TEMI AMBIENTALI**

INFORMATIVA	BREVE DESCRIZIONE	PAGINA/E
GRI 301	MATERIALI 2016	
	2. INFORMATIVE SPECIFICHE	
301-1	Materiali utilizzati per peso o volume	49
GRI 302	ENERGIA 2016	
	2. INFORMATIVE SPECIFICHE	
302-1	Energia consumata all'interno dell'organizzazione	50
GRI 303	ACQUA E SCARICHI IDRICI 2018	
	2. INFORMATIVE SPECIFICHE	
303-3	Prelievo idrico	50
303-4	Scarico di acqua	50
303-5	Consumo di acqua	50
GRI 305	EMISSIONI 2016	
	2. INFORMATIVE SPECIFICHE	
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
GRI 306	SCARICHI IDRICI E RIFIUTI 2016	
	2. INFORMATIVE SPECIFICHE	
306-2	Rifiuti per tipo e metodo di smaltimento	52

#### **TEMI SOCIALI**

INFORMATIVA	BREVE DESCRIZIONE	PAGINA/E
GRI 401	OCCUPAZIONE 2016	
	2. INFORMATIVE SPECIFICHE	
401-1	Nuove assunzioni e turnover	60
401-2	Benefit previsti per i dipendenti a tempo pieno, ma non per i dipendenti part-ti-me o con contratto a tempo determinato	58

GRI 403	SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO 2018	
	1. INFORMATIVE SULLE MODALITÀ DI GESTIONE	
403-4	Partecipazione e consultazione dei lavoratori e comunicazione in materia di salute e sicurezza sul lavoro	64
403-5	Formazione dei lavoratori in materia di salute e sicurezza sul lavoro	63
403-6	Promozione della salute dei lavoratori	63
	2. INFORMATIVE SPECIFICHE	
403-9	Infortuni sul lavoro	61; 64
GRI 404	FORMAZIONE E ISTRUZIONE 2016	
	2. INFORMATIVE SPECIFICHE	
404-1	Ore medie di formazione annua per dipendente	61
GRI 405	DIVERSITÀ E PARI OPPORTUNITÀ 2016	
	2. INFORMATIVE SPECIFICHE	
405-1	Diversità negli organi di governo e tra i dipendenti	17; 18; 58
GRI 407	LIBERTÀ DI ASSOCIAZIONE E CONTRATTAZIONE COLLETTIVA 2016	
	2. INFORMATIVE SPECIFICHE	
407-1	Attività e fornitori in cui il diritto alla libertà di associazione e contrattazione collettiva può essere a rischio	65
GRI 413	COMUNITÀ LOCALI 2016	
	2. INFORMATIVE SPECIFICHE	
413-1	Attività che prevedono il coinvolgimento delle comunità locali, valutazioni d'impatto e programmi di sviluppo	32
GRI 416	SALUTE E SICUREZZA DEI CLIENTI 2016	
	2. INFORMATIVE SPECIFICHE	
416-1	Valutazione degli impatti sulla salute e sulla sicurezza per categorie di prodotti e servizi	32
GRI 418	PRIVACY DEI CLIENTI 2016	
	2. INFORMATIVE SPECIFICHE	
418-1	Denunce comprovate riguardanti le violazioni della privacy dei clienti e perdita di dati dei clienti	39
GRI 419	COMPLIANCE SOCIOECONOMICA 2016	
	2. INFORMATIVE SPECIFICHE	
419-1	Non conformità con leggi e normative in materia sociale ed economica	35

# 9

# Allegato 1

## I numeri di CTM

STATISTICHE DI SINTESI U.M. 2015 2016 2017 2018 2019 2020

#### TERRITORIO, POPOLAZIONE, LINEE, FERMATE, RIVENDITE

Comuni serviti	n	8	8	8	8	8	8
Popolazione residente	ab	332.059	331.498	331.657	330.623	330.322	321.934
Utenza potenziale servita	ab	381.868	381.223	381.406	380.216	379.870	370.224
Superficie territoriale servita	km²	402	402	402	402	402	402
Lunghezza totale delle linee	km	434	440	450	326	317	317
Lunghezza grafo di rete	km	313	316	323	306	294	294
Lunghezza linee automobilistiche	km	397	403	413	289	298	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	13,8	13,8	13,8	14
Linee	n	32	32	32	31	29	29
Linee automobilistiche	n	29	29	29	28	26	26
Linee filoviarie	n	3	3	3	3	3	3
Fermate	n	967	968	998	969	987	989
Distanza media tra fermate	km	0,449	0,454	0,451	0,336	0,321	0,321
N. fermate con paline elettroniche	n	301	284	278	297	293	293
Pensiline totali	n	193	193	188	192	208	207
Pensiline / fermate	-	0,20	0,20	0,19	0,20	0,21	0,21
N pensiline / km rete	n/km	0,617	0,611	0,582	0,627	0,707	0,704
N fermate / km rete	n/km	3,089	3,066	3,090	3,167	3,357	3,364

STATISTICHE DI SINTESI	U.M.	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Rivendite totali	n	498	461	425	372	374	341
N rivendite/ lunghezza rete	n/km	1,59	1,46	1,32	1,22	1,27	1,16
N rivendite totali / popolazione servita	n/ab	0,0015	0,0014	0,0013	0,0011	0,0011	0,0011

#### PERCORRENZE E ADDETTI ALLA GUIDA

Km annui totali (escluso amicobus)	km	12.438.094	12.625.025	12.377.262	12.472.214	12.423.788	11.027.287
Km annui autobus	km	11.663.185	11.536.497	11.026.237	11.097.088	11.186.141	10.170.872
Km annui filobus	km	774.909	1.088.529	1.351.025	1.375.127	1.237.647	856.415
Km annui amicobus	km	174.077	171.904	175.058	171.660	169.479	127.892
Addetti alla guida	n	563	538	514	545	554	539
Km medi percorsi da ogni conducente	km	22.092,53	23.466,59	24.080,28	22.884,80	22.425,61	20.458,79

#### **COSTI E RICAVI**

Costi totali	€	56.658.820	59.225.480	61.323.460	61.771.738	62.865.419	59.754.252
Costi totali per km percorso (compreso amicobus)	€/km	4,49	4,63	4,89	4,89	4,99	5,36
Ricavi da traffico	€	12.058.291	12.464.400	13.310.635	13.791.721	14.488.208	9.968.947
Ricavi da traffico per km percorso (compreso amicobus)	€/km	0,96	0,97	1,06	1,09	1,15	0,89

#### PASSEGGERI

Viaggiatori anno virtuali totali*	pass/ anno	35.706.545	35.674.417	38.931.628	40.798.873	46.223.932	38.380.480
Viaggiatori anno autobus	pass/ anno	32.492.956	32.463.720	35.427.781	37.126.975	42.063.778	34.926.237
Viaggiatori anno filobus	pass/ anno	3.213.589	3.210.698	3.503.847	3.671.899	4.160.154	3.454.243
Viaggiatori giornalieri	pass/ giorno	97.826	97.471	106.662	111.778	126.641	104.865
Percorrenza media estiva viaggiatore**	km	4,13	4,78	3,86	3,88	4,13	Non dispo- nibile
Percorrenza media invernale viaggiatore**	km	4,01	4,93	3,99	3,92	4,24	Non dispo- nibile
Offerta per abitante residente	km/ pass	37,46	38,08	37,32	37,72	37,61	34,25

		STATISTICHE DI SINTESI	U.M.	2015	2016	2017	2018	2019	2020
--	--	------------------------	------	------	------	------	------	------	------

#### PARCO MEZZI

Parco mezzi totale	n	264	271	271	271	271	280
Parco mezzi autobus	n	235	239	239	239	239	248
Parco mezzi filobus	n	29	32	32	32	32	32
Vetture circolanti al 31/12 (a+f)	n	256	271	271	271	271	280
Vetture in servizio all'ora di punta	n	203	198	202	204	201	201

#### **PRODUZIONE**

Totale corse anno ***	n	1.135.183	1.168.615	1.137.880	1.106.704	1.073.122	967.319
Corse anno feriali ***	n	1.020.932	1.055.064	949.281	1.019.822	975.524	881.136
Corse anno festive ***	n	114.251	113.551	188.599	86.882	97.598	86.183
Totale corse giorno (dato medio pesato)***	n	3.136	3.193	3.047	3.052	2.991	2.687
Corse giorno feriali (dato medio invernale)***	n	3.713	3.830	3.404	3.431	3.351	2.885
Corse giorno festive (dato medio invernale)***	n	1.756	1.832	1.596	1.613	1.647	1.576
Corse giorno feriali (dato medio estivo)***	n	3.244	3.350	3.076	3.038	2.898	2.720
Corse giorno festive (dato medio estivo)***	n	2.080	2.042	1.973	1.905	1.911	1.933

<sup>\*</sup> 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

<sup>\*\*</sup> Dato non disponibile per il 2020 causa annullamento rilievi dovuto alla pandemia da Covid-19

<sup>\*\*\*</sup> Modifica nei criteri di calcolo del dato con impatti soprattutto sulle annualità 2015 e 2016



#### (102-53)



#### CONTATTI

**Gruppo Bilancio di Sostenibilità** tel. 070 2091220 email: sostenibilita@ctmcagliari.it

#### CTM S.p.A.

viale Trieste 159/3 Cagliari www.ctmcagliari.it



