

2021

BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ



BILANCIO
DI SOSTENIBILITÀ

2021



Lettera agli stakeholder

(102-14) Il 2021 è stato il secondo anno consecutivo di esercizio influenzato dagli effetti della pandemia in corso. Sebbene in misura più contenuta rispetto al 2020, l'operatività e la quotidianità di CTM è stata condizionata con impatti sulla sostenibilità ambientale sociale ed economica.

I chilometri percorsi dall'azienda sono ritornati ai livelli pre-pandemia e ciò ha determinato una crescita degli impatti ambientali legati all'erogazione del servizio, con anche una crescita dei livelli di inquinamento atmosferico ed acustico, ma ha sicuramente diminuito gli impatti ambientali legati al trasporto privato.

CTM è riuscita nonostante tutto a contenere l'aumento degli impatti principali, come risulterà dalla lettura dei dati medi complessivi sulle emissioni contenuti nel Bilancio.

Da un punto di vista sociale, sebbene in misura meno rilevante rispetto al 2020, i limiti al riempimento dei bus hanno comunque inciso sulla capacità del servizio di soddisfare il diritto alla mobilità dei cittadini. È bene infatti ricordare che solo a partire dalla fine di giugno 2021 la capienza massima consentita a bordo è stata portata dal 50% all'80%.

Nel 2021 CTM ha trasportato oltre 33.000.000 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.

Proprio con riferimento alle persone con disabilità vorrei sottolineare come nel corso del 2021 il servizio porta a porta Amico Bus abbia trasportato oltre 13.500 passeggeri e percorso quasi 180.000 chilometri (+38% e +41% su base annuale rispettivamente), a testimonianza di come il tema della sostenibilità sociale continui ad essere fondamentale per CTM.

Da un punto di vista economico, la conferma di restrizioni ai tassi di riempimento dei mezzi ha avuto impatti sugli introiti da traffico, che, nonostante la crescita del 13,6% rispetto al 2020, sono ancora di molto inferiori ai dati pre-pandemia.

Ciò non ha comunque impedito di chiudere il bilancio 2021 con un piccolo ma significativo attivo, a testimonianza della massima importanza data alla gestione efficiente delle risorse finanziarie a disposizione.

Anche per il 2021 è proseguito il piano di ammodernamento del parco mezzi aziendale, con l'immissione in servizio di 3 nuovi minibus elettrici a batteria Rampini, dotati di sistema di ricarica plug-in. Il piano avrà un'accelerazione nel corso del 2022, con l'acquisizione di:

- 7 minibus elettrici a batteria da 6-7 metri, in aggiunta ai 3 sopra citati
- 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 un netto miglioramento dell'età media del parco mezzi CTM, grazie alla sostituzione di quasi il 20% della flotta in appena 2 anni e alla riduzione delle immissioni inquinanti da traffico con 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 dedicata, cartelli indicatori.

Il piano è ancora più significativo se analizzato nella sua complessità, con la 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 così ambizioso sarà reso possibile grazie al sostegno degli Enti Proprietari di CTM, ed ai finanziamenti richiesti sul Recovery Fund.



LETTERA AGLI STAKEHOLDER

Sempre in tema di accessibilità e sostenibilità sociale delle operazioni, CTM ha proseguito nel proprio impegno a favore del progetto europeo TRIPS (acronimo di TRAnsport Innovation for disabled People needs Satisfaction), pensato per 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. Alcuni risultati raggiunti nel corso dell'anno sono riportati in questo Bilancio.

Gli ottimi risultati conseguiti non devono comunque portare a sottovalutare alcuni elementi di criticità, quali il costante aumento dei costi di produzione e le accresciute difficoltà nella catena di fornitura, problema peraltro diffuso a livello globale e destinato a caratterizzare il nostro orizzonte temporale a breve e medio periodo.

Dinanzi ad un contesto esterno oggettivamente complesso e sempre più mutevole rappresenta un dato positivo la firma del nuovo Contratto di Servizio con la Regione Autonoma della Sardegna per il biennio 2022-2023.

L'Azienda ha redatto un nuovo piano strategico aziendale, completato nel 2021 e valevole per il triennio 2022-2024, strumento attraverso il quale CTM intende proseguire nel percorso di crescita e miglioramento intrapreso negli anni. La riorganizzazione aziendale, completata nell'aprile 2021 e fortemente voluta dall'attuale management, pone le basi per un'azienda più efficiente, razionale, meglio attrezzata per affrontare le accresciute complessità dell'attuale panorama nazionale ed internazionale. All'interno del piano strategico, che andrà in approvazione nell'anno 2022, l'azienda si pone l'obiettivo di realizzare un sistema di gestione integrato Ambiente Sicurezza e Qualità secondo le norme UNI EN ISO 14001:2015, UNI EN ISO 45001:2018 e UNI EN ISO 9001:2015.

Le sfide e cambiamenti necessitano del coinvolgimento attivo di tutti e concludo ringraziando, insieme al Presidente e al Consiglio di Amministrazione, tutto il personale CTM, che pur tra le difficoltà legate alla pandemia in corso ha continuato ad operare per garantire il servizio e il diritto alla mobilità dei cittadini, dimostrando senso di responsabilità e attaccamento all'azienda encomiabili.

Il loro impegno consente 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 pienamente sostenibile.

Il Direttore Generale
Dott. Bruno Useli

(102-55)

Nota introduttiva

Il materiale contenuto nel Bilancio di Sostenibilità 2021 fa riferimento alle Informative:

102-1, 102-2, 102-3, 102-4, 102-5, 102-6, 102-7, 102-8, 102-10, 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

INTRODUZIONE

1.1	Trasporto pubblico e sostenibilità	9
1.2	La sostenibilità nel Trasporto Pubblico Locale in Europa	10
1.3	Obiettivi e motivazioni del Bilancio di Sostenibilità	12

2

CTM SpA: VISION, MISSION, STRUTTURA AZIENDALE

2.1	Identità, vision, mission, valori	14
2.2	La corporate governance	15
2.2.1	Il Consiglio di Amministrazione e gli organismi di vigilanza	15
2.2.2	La Direzione Generale	16
2.2.3	Le società controllate e partecipate	17

3

STAKEHOLDER

3.1	Stakeholder principali e canali di comunicazione	21
-----	--	----

4

SERVIZI EROGATI

4.1	Il business CTM	24
4.2	Il servizio di trasporto pubblico	24
	FOCUS SALUTE E SICUREZZA /	
	La gestione dell'emergenza Covid sui mezzi	26
4.2.1	Mezzi e fermate	26
4.2.2	Il servizio di trasporto per le persone con disabilità	28
	FOCUS INCLUSIVITÀ /	
	Il secondo anno del Progetto Trips	29
4.3	Sistema tariffario e rete di vendita	30
4.4	Monitoraggio della qualità e informazioni alla clientela	32
4.4.1	Carta della Mobilità	32
4.4.2	Customer satisfaction	32
4.4.3	Gestione dei reclami e delle segnalazioni	33
4.5	Comunicazione alla clientela	34
4.5.1	La comunicazione stampata	34
4.5.2	La comunicazione sul sito CTM	34
4.5.3	La comunicazione sui social	34
4.5.4	La comunicazione sull'App Busfinder	35
	FOCUS COMUNICAZIONE /	
	L'informazione alla clientela durante l'emergenza Covid	35
4.6	Tutela della privacy	36
4.7	Security: sicurezza a bordo dei veicoli	36

5

ASPETTI ECONOMICI

5.1	La performance economica	39
5.2	Investimenti e spese per la sostenibilità	40

6

ASPETTI AMBIENTALI

6.1	Aspetti generali	43
6.2	Uso delle risorse	44
6.2.1	Materiali di consumo	44
6.2.2	Consumi energetici diretti	44
6.3	Approvvigionamento e scarico delle acque	45
6.4	Emissioni in atmosfera	46
6.4.1	Emissioni gassose dei bus	46
6.4.2	Emissioni con impatto sull'ozono ed effetto serra	47
6.5	Rifiuti	47

7

RISORSE UMANE E DIRITTI

7.1	Caratteristiche e trattamento del personale CTM	50
7.1.1	Selezione e trattamento economico	50
7.1.2	Formazione	50
7.1.3	Misure a favore dei dipendenti	51
7.2	L'organico CTM	52
7.3	Turnover aziendale e livelli di assenteismo	54
7.4	Sviluppo del personale	55
7.5	Salute e sicurezza	57
7.6	Rapporti sindacali	59

8

COLLETTIVITÀ

8.1	Le iniziative legate al territorio, per il sociale e l'ambiente	61
8.2	Il sostegno alla cultura	61
8.3	La promozione del trasporto pubblico	62
8.3.1	La transizione energetica	62
8.3.2	Le altre iniziative comunicative	63

9

RIFERIMENTI "GRI STANDARDS"

A.1	Indice dei contenuti GRI	65
ALL.1	I numeri di CTM	69

INTRODUZIONE

1



1.1 / Trasporto pubblico e sostenibilità

Se è vero che la lotta ai cambiamenti climatici rappresenta una delle maggiori sfide del pianeta, è altrettanto innegabile che il settore dei trasporti sia fra i principali responsabili per la crescita nelle emissioni di gas serra, oltre che la fonte principale di inquinamento atmosferico nelle città. Nel 2018 il trasporto su strada contribuiva per il 21% alle emissioni totali di CO₂. Poco meno del 10% delle emissioni complessive era prodotto dal solo trasporto su strada di passeggeri¹, in larga parte trasporto privato.

La strategia introdotta dall'Unione Europea per ridurre gli impatti del trasporto sul cambiamento climatico, fondata sul miglioramento dell'efficienza dei sistemi di trasporto, sulla ricerca di fonti energetiche alternative a basso impatto, sull'utilizzo di veicoli a zero emissioni², non può prescindere dalla promozione del trasporto pubblico quale strumento di contrasto al cambiamento climatico.

La rilevanza del trasporto pubblico è certificata anche nel traguardo 11.2 dell'obiettivo 11 dell'“Agenda 2030 per lo Sviluppo Sostenibile”, pubblicata nel 2015 dall'ONU e sottoscritto dai 193 paesi membri (tra cui l'Italia).



OBIETTIVO 11

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

TRAGUARDO 11.2

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

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

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”³, evidenziando gli impatti esercitati dai sistemi di trasporto sull'ambiente, sulla società e sul contesto economico delle aree in cui operano.

¹ <https://ourworldindata.org/co2-emissions-from-transport#:~:text=Since%20the%20entire%20transport%20sector,of%20total%20CO2%20emissions.>

² https://ec.europa.eu/clima/eu-action/transport-emissions_en#road-transport-reducing-co%E2%82%82-emissions-from-vehicles

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

LA MOBILITÀ SOSTENIBILE

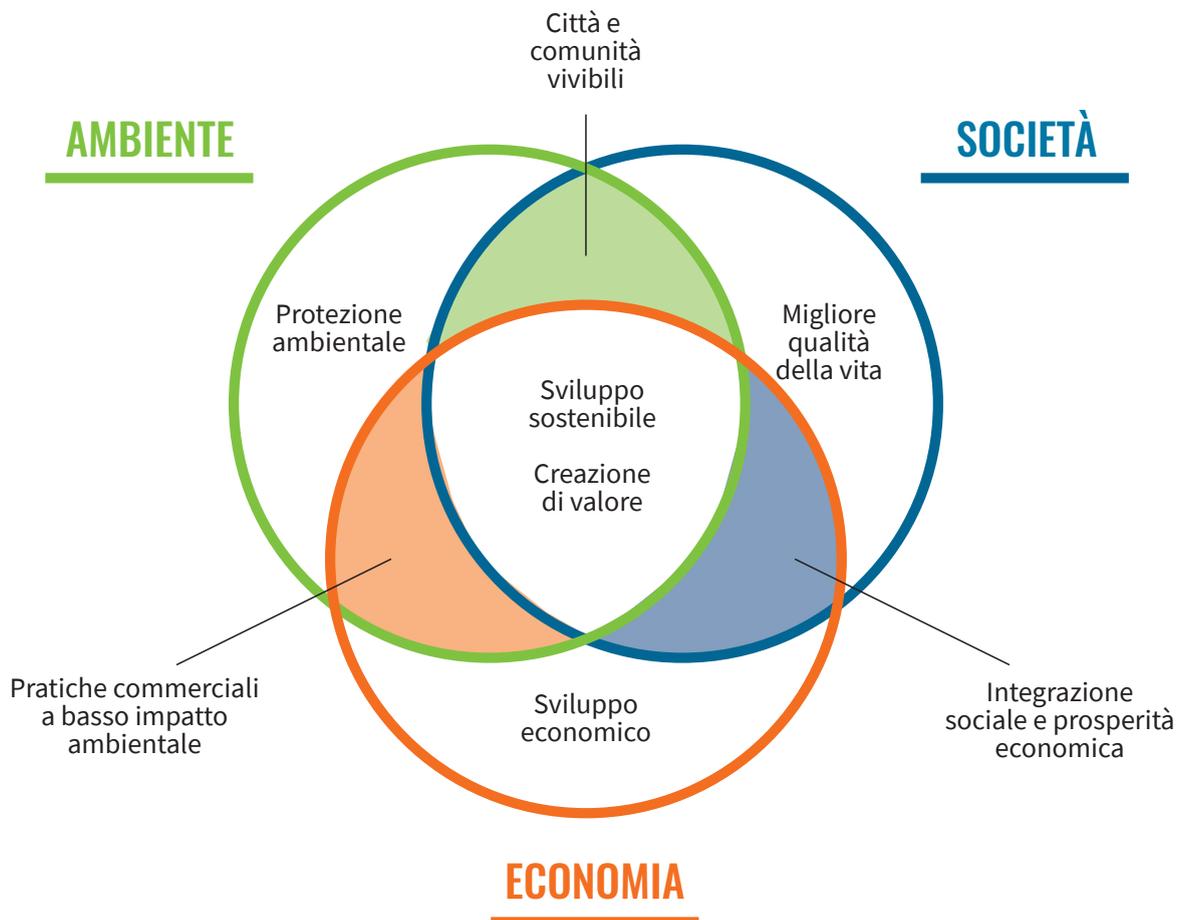


Figura 2 • La Mobilità Sostenibile

1.2 /

La sostenibilità nel Trasporto Pubblico Locale in Europa

La transizione del trasporto pubblico europeo verso un modello pienamente sostenibile ha recentemente ricevuto un significativo supporto da parte dell'Unione Europea con progetti quali "ASSURED"⁴, lanciato nel 2017 con l'obiettivo di incentivare l'elettrificazione del trasporto locale presso diverse città Europee e garantire l'integrazione con infrastrutture di ricarica rapida utilizzabili anche da altre tipologie di mezzi, "JIVE"⁵ e "JIVE 2"⁶ lanciati rispettivamente nel 2017 e 2018 per promuovere la commercializzazione su vasta scala di bus a celle combustibili, "Clean Bus Europe Platform"⁷, di cui CTM è partner, nato nel 2017 con l'obiettivo primario di sostenere le aziende di trasporto pubblico nella transizione verso un modello più sostenibile.

L'impatto delle scelte politiche assunte nel recente passato sta producendo un graduale passaggio da flotte a combustibili fossili a flotte cosiddette ad "emissioni-zero", alimentate da energia prodotta da fonti rinnovabili. Il diesel,

⁴ <https://assured-project.eu/>

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

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

⁷ <https://cleanbusplatform.eu/>

BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ 2021

pur continuando a rappresentare la modalità di trazione nel 34% delle 15.061 nuove immatricolazioni registrate nel 2021, fa registrare un deciso arretramento rispetto al 43% dell'anno precedente. Guadagnano terreno soprattutto i veicoli a batteria elettrica e quelli a gas naturale compresso, che hanno rappresentato rispettivamente il 21,8% ed il 20,5% delle nuove immatricolazioni. Germania, Regno Unito e Francia hanno da sole rappresentato il 50% delle nuove immatricolazioni di veicoli a batteria elettrica nel 2021, con una notevole disomogeneità a livello Europeo.

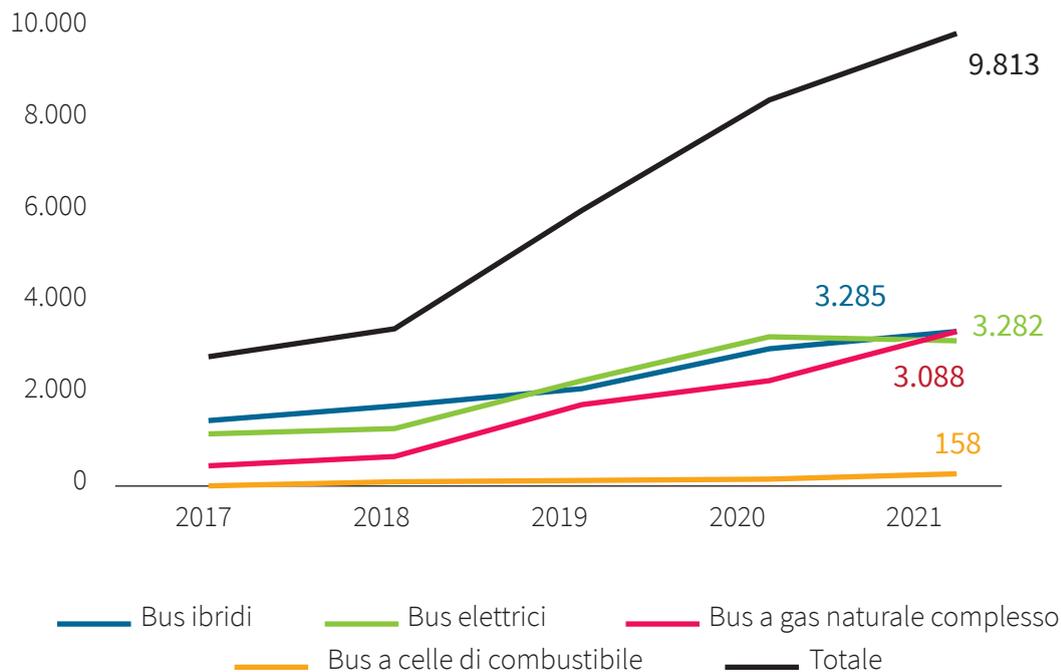


Figura 3 • Immatricolazioni di bus con motori non Diesel nel 2021 (in migliaia di unità) ⁸

L'Italia non figura tra le nazioni leader nella transizione in atto. Ciò nonostante, alcune realtà locali si stanno caratterizzando per una maggiore intraprendenza. È il caso di Brescia Trasporti SpA, con il 90% della flotta composto da bus a gas naturale compresso e solo il 6% con motori a propulsione diesel, o Ravenna, la cui totalità del parco mezzi è alimentata da gas naturale compresso e con l'obiettivo di avere il 15% di bus elettrici entro il 2024.

Significativi sono anche i risultati raggiunti da GTT Torino, con il 12,7% della flotta mezzi composta da bus elettrici e l'obiettivo di raggiungere l'85% di bus elettrici o a gas naturale compresso entro il 2024. A queste aziende si aggiunge anche CTM, che nel corso dell'anno trascorso ha iniziato ad utilizzare alcuni bus elettrici presso 2 linee urbane, misura che si aggiunge ai 6 filobus dotati di batterie ricaricabili utilizzati dal 2016 sulla linea 5 nell'ambito del progetto ZeEUS.

Gli sforzi compiuti da molte realtà locali verso modelli maggiormente sostenibili sono ancora più rilevanti se si considera che ci troviamo ancora nel pieno dell'emergenza Covid-19, con impatti devastanti per le aziende di trasporto pubblico in termini di crollo delle presenze a bordo e ricavi da traffico, maggiori costi derivanti dai protocolli di sanificazione adottati, perdita di quote significative di clientela potenziale passata a modalità di trasporto alternative (monopattini elettrici, biciclette) o ritornata ad utilizzare l'auto privata.

⁸ Rielaborazione di dati presenti nel "Clean bus report_An overview of clean buses in Europe", UITP, 2022

1.3 / **Obiettivi e motivazioni del Bilancio di Sostenibilità**

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

Obiettivo principale del Bilancio 2021 è rispondere alle attese dei nostri principali 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 2021 [\(102-50\)](#) e fa riferimento al gruppo CTM, incluse la controllata Parkar Srl e la partecipata ITS Città Metropolitana Scarl, anche in considerazione del ruolo 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 oggetto di Audit annuale da parte di enti di certificazione indipendenti.

Questo Bilancio contiene riferimenti alle Informative degli Standard GRI del Global Reporting Initiative sui bilanci di sostenibilità, obbligatori per tutti i bilanci redatti seguendo le linee guida GRI e pubblicati dopo il primo 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 ulteriori dati e statistiche non compresi negli Standard GRI ma importanti per una migliore descrizione delle attività realizzate da CTM.

CTM SPA:
VISION, MISSION
STRUTTURA AZIENDALE



2

2.1 / Identità, vision, mission, valori

CTM S.p.A., Società per Azioni a totale capitale pubblico, nasce 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 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 [\(102-3\)](#).

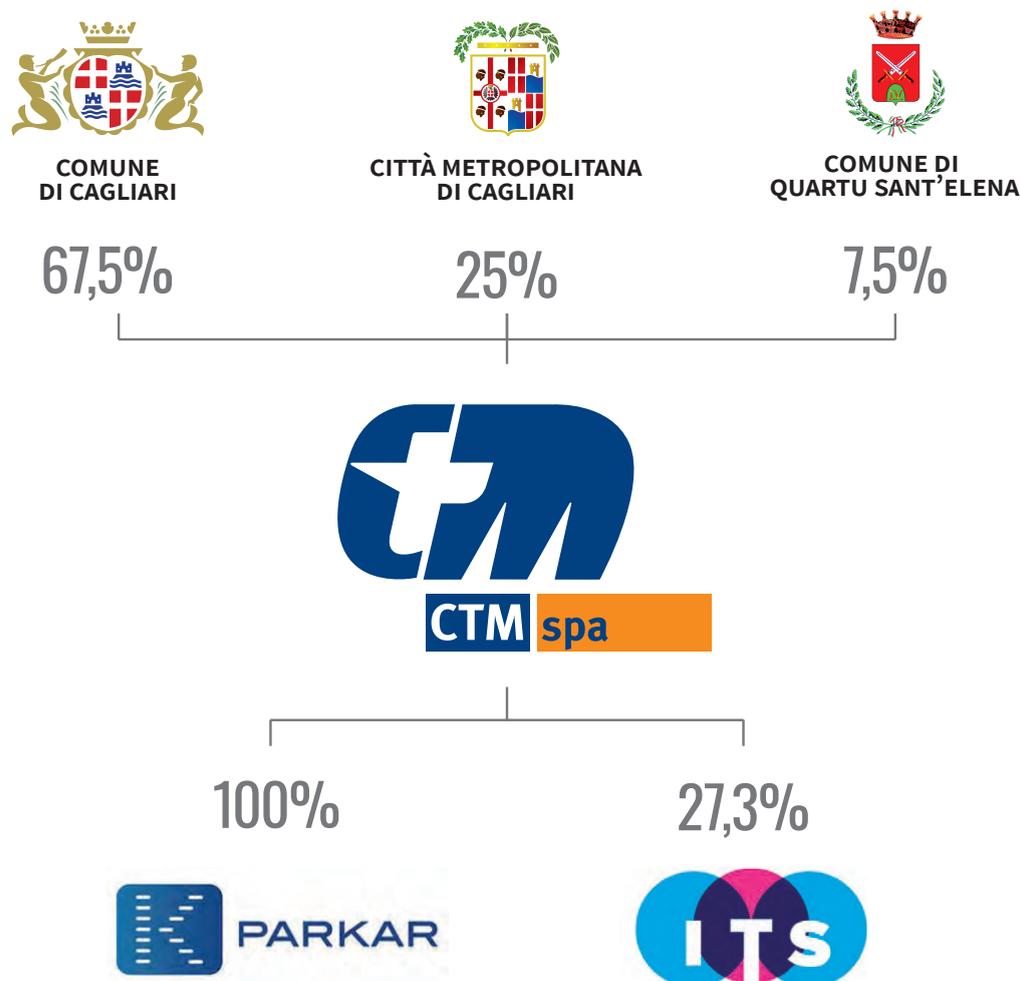


Figura 4 • L'assetto proprietario di CTM

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;

CTM SPA: VISION, MISSION, STRUTTURA AZIENDALE

- 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

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

CONTINUITÀ

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

PARTECIPAZIONE

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

EFFICIENZA ED EFFICACIA

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

LIBERTÀ DI SCELTA

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

RISPETTO DELL'AMBIENTE

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

TRASPARENZA

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

Figura 5 • I nostri valori

2.2 / La corporate governance

2.2.1. Il Consiglio di Amministrazione e gli organismi di vigilanza

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 2021 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 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.

2.2.2. La Direzione Generale

(102-10) Il 2021 si è caratterizzato per l'implementazione della nuova struttura organizzativa di CTM, approvata l'8 aprile dal Consiglio di Amministrazione. Il nuovo assetto organizzativo prevede, in aggiunta alla Direzione Generale, la presenza di Direzioni, Unità Organizzative Complesse, Unità Organizzative Semplici, Unità Operative Funzionali. A seguito della riorganizzazione la Direzione Generale è a capo delle Unità Organizzative Sistemi Informativi, Sviluppo del Business, Relazioni Esterne, Ambiente Sicurezza e Qualità, Approvvigionamenti. Il Direttore Generale inoltre elabora, coordina e sovrintende gli obiettivi e i programmi societari, assumendosi la responsabilità dell'efficiente funzionamento aziendale dinanzi al Consiglio di Amministrazione.

Riferiscono alla Direzione Generale anche le 5 Direzioni emerse dal nuovo assetto organizzativo:

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

a loro volta responsabili delle diverse Unità Organizzative e Operative.

La nuova struttura è visibile nella figura seguente:

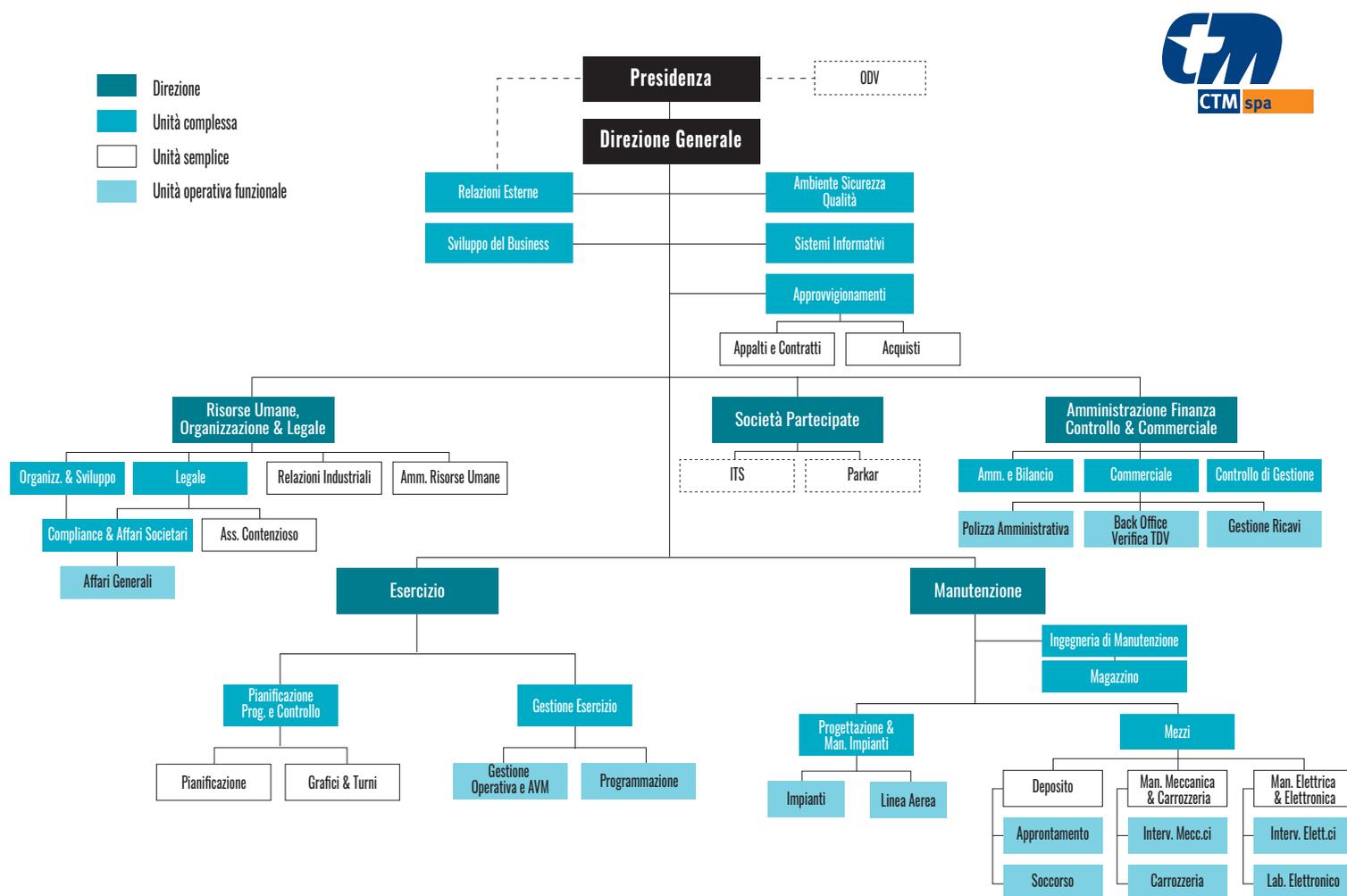


Figura 6 • Struttura organizzativa CTM

2.2.3 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 2021 Parkar impiega 49 persone, impegnate nella gestione di circa 3.500 posti auto in strada e 565 in struttura.

Da un punto di vista economico-gestionale, il 2021 si è caratterizzato per dei risultati importanti. La contrazione negli incassi nel 2020, conseguenza delle misure di contenimento del Covid-19, è stata infatti quasi interamente recuperata.

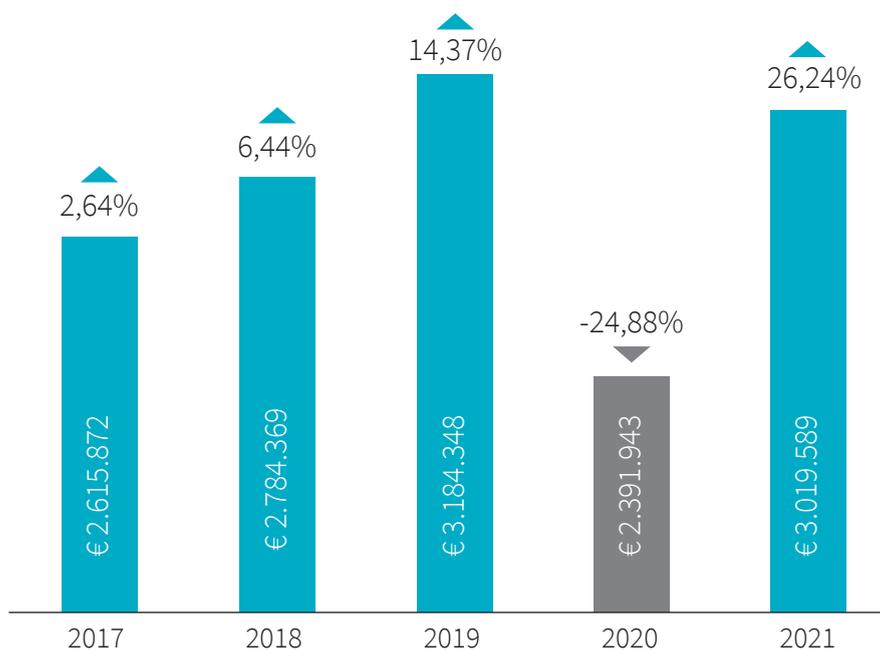


Figura 7 • Andamento degli introiti di Parkar

La crescita negli incassi rispetto all'anno precedente si è principalmente prodotta fra marzo e maggio, i mesi del primo e più rigido lockdown nel 2020. Da giugno in poi i dati mostrano invece una maggiore omogeneità.

BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ 2021



Figura 8 • Confronto introiti Parkar 2021 - 2020

La percentuale di ricavi proveniente dai parchimetri si conferma predominante, sebbene l'incidenza rispetto ai ricavi complessivi prosegua nella sua lenta e costante riduzione. Raddoppiano invece gli introiti legati a MyCicero, che passa al 13,51% rispetto all'8,28% del 2020. Infine, si riduce leggermente il peso dei 2 parcheggi multipiano Manzoni e Piazza Nuova, dotati rispettivamente di 215 e 350 posti auto al coperto.

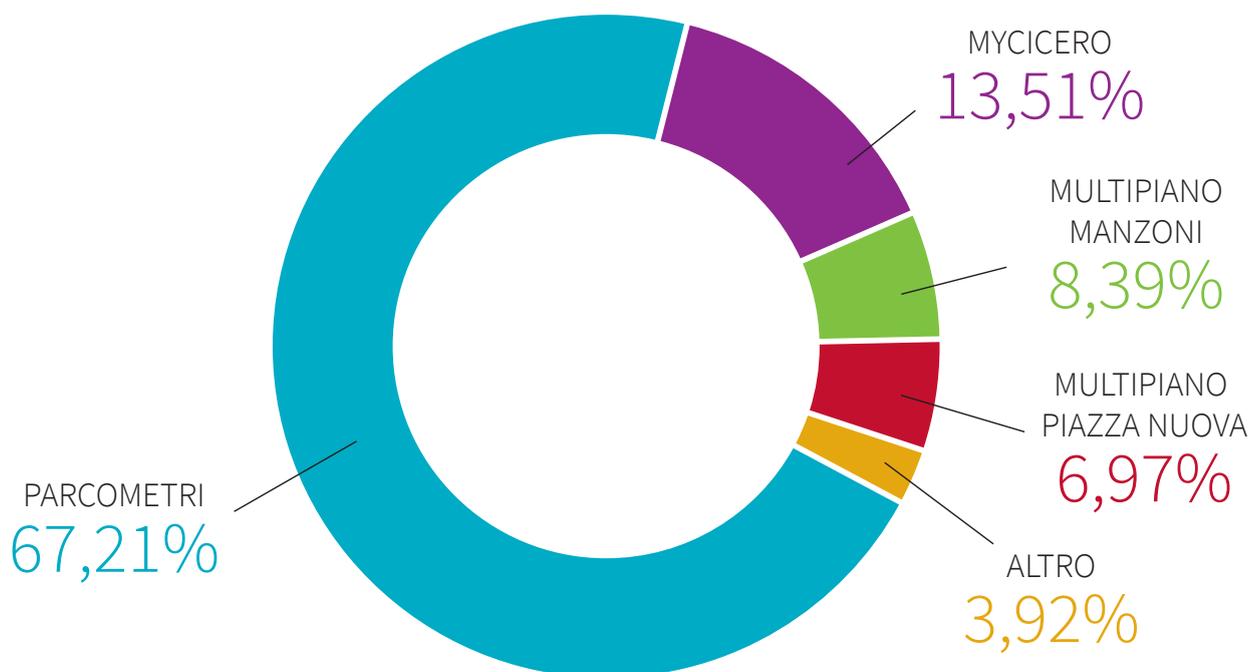


Figura 9 • Distribuzione degli introiti di Parkar

ITS Città Metropolitana Scarl

L'annualità 2021 ha rappresentato il periodo nel quale ha trovato attuazione l'iter previsto per l'allargamento della compagine sociale. L'operato di ITS è stato certamente determinante nell'avanzamento della medesima procedura, considerata l'intensa attività di supporto svolta nei confronti delle amministrazioni comunali.

Sono anche proseguite le varie attività progettuali in carico alla società consorziata, tra le quali:

- **Estensione dei sistemi ITS in ambito metropolitano:** con il completamento delle attività di progettazione necessarie per l'elaborazione dei progetti di fattibilità tecnico economica. A seguito di ciò è stata avviata l'attività di progettazione finalizzata all'elaborazione del progetto definitivo, la quale ha previsto importanti momenti di condivisione con le amministrazioni coinvolte nei mesi di giugno e luglio.

Con riferimento all'intervento di estensione della rete radio TETRA, sono stati condotti degli approfondimenti finalizzati a valutare la funzionalità dell'estensione.

Riguardo all'estensione della rete in fibra ottica, nel 4° trimestre del 2021 si sono realizzate le seguenti attività:

- Avvio della mappatura dei sottoservizi presenti lungo il tracciato ipotizzato;
- Predisposizione degli elaborati necessari all'indizione di una conferenza di servizi per l'acquisizione delle dovute autorizzazioni da parte degli enti interessati.

Relativamente al progetto di estensione del sistema di governo della mobilità, sono stati condotti approfondimenti e studi per definire lo stato dell'arte delle tecnologie riguardanti i sistemi di gestione della mobilità. Ciò ha permesso di indirizzare l'attività di progettazione verso l'implementazione di ulteriori sistemi estremamente innovativi, quali piattaforme di analisi e gestione di Big Data, infrastruttura hardware e software per la gestione di sensoristica IOT (Internet of Things), sistemi di supporto delle decisioni DSS (Decision Support System).

- **Realizzazione di un sistema di videosorveglianza metropolitano:** il progetto è stato approvato dal Comitato Provinciale per l'Ordine e la Sicurezza Pubblica nel mese di febbraio 2021, mentre la Città Metropolitana di Cagliari ha espletato la relativa procedura di gara.
- **Sistema città/area vasta 2° parte:** nel corso del 2021 sono state ultimate tutte le forniture e attività previste. Nel mese di dicembre il sistema è stato collaudato con buon esito e sono state ultimate le attività di rendicontazione della spesa entro i termini previsti. Il sistema, del valore di circa 2 milioni di euro, entrerà in funzione a partire dal 1° gennaio 2022.
- **Realizzazione intervento videocontroller presso Comune di Assemini:** nel mese di gennaio 2021 è stato ultimato l'appalto per la "Fornitura ed installazione di un videocontroller a servizio del videowall compreso nel sistema di videosorveglianza del Comune di Assemini". Attraverso tale intervento il Comune di Assemini è stato dotato di un efficiente sistema di gestione dei flussi video provenienti dagli apparati di videosorveglianza dislocati nel territorio.

La realizzazione delle numerose attività in capo a ITS non sarebbe possibile in mancanza di una continua formazione del personale, ragion per cui nel corso del 2021 sono stati erogati numerosi corsi di aggiornamento. Di particolare importanza sono stati quelli relativi al Project Management, la salute e sicurezza, la lingua inglese.

STAKEHOLDER

3



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:

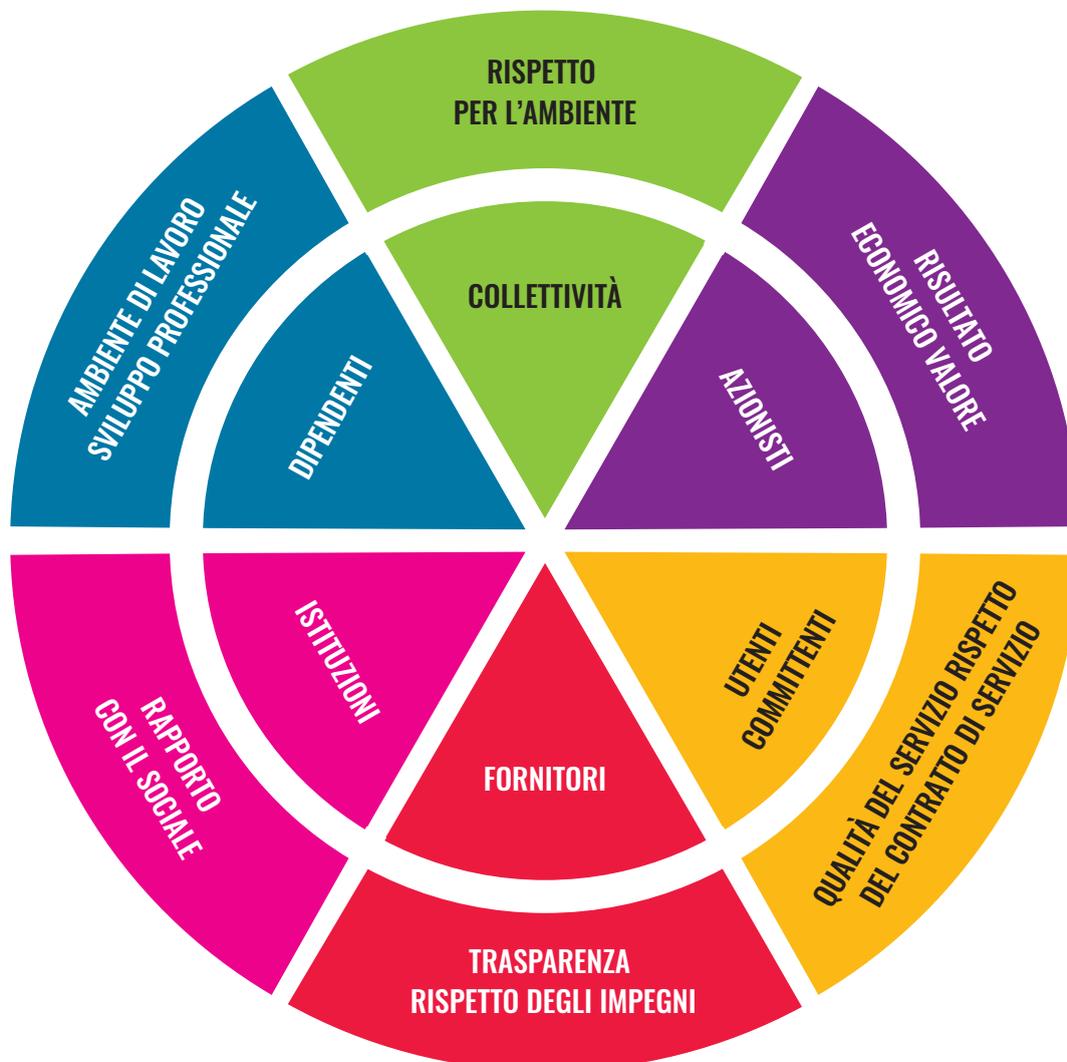


Figura 10 • Aspettative degli stakeholder

(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

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

SERVIZI EROGATI

4



4.1 / Il business CTM

(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 sicurezza 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 2021 i bus CTM hanno percorso 12.269.968 km, 11.211.623 con autobus e 1.058.345 con filobus. Il confronto con i dati sulla produzione del 2020 mostra una crescita nel numero di chilometri pari all'11,27%, con il totale chilometri che si avvicina nuovamente ai livelli pre-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 321.200. Questo significa che per il 2021 CTM ha prodotto una offerta chilometrica per abitante di 38,2 km, il dato maggiore degli ultimi 5 anni. Alla normale produzione chilometrica si aggiungono i 179.916 km coperti coi minibus del servizio Amico Bus, dedicato alle persone con disabilità o limitate nell'utilizzo dei servizi ordinari. In questo caso la crescita su base annuale supera addirittura il 40%, con il servizio che nel corso del 2020 aveva più degli altri sofferto le chiusure decise per contrastare l'avanzata della pandemia.

Tabella 2 • Indicatori di sintesi del servizio di trasporto pubblico

PARAMETRO	2017	2018	2019	2020	2021
km prodotti	12.377.262	12.472.214	12.423.788	11.027.287	12.269.968
Offerta per abitante [km/ab]	37,32	37,72	37,61	34,25	38,2
Lunghezza totale delle linee [km]	450	326	317	317	317
Lunghezza grafo di rete [km]	323	306	294	294	294

Il numero di viaggiatori virtuali complessivamente trasportati nel 2021 è pari a 33.311.193 ¹. Questo numero si è però determinato in seguito ad un aggiornamento dei coefficienti utilizzati per il calcolo, ora maggiormente veritieri. Questo a differenza di quanto accaduto nel 2020, quando l'emergenza pandemica non aveva consentito l'aggiornamento degli stessi, determinando l'utilizzo di quelli relativi all'anno precedente. Al di là di quanto contenuto nella Figura 11 il dato che rileva è quello dei ricavi da traffico, che nel corso dell'anno fanno registrare una crescita del 3,81% rispetto a 12 mesi prima.

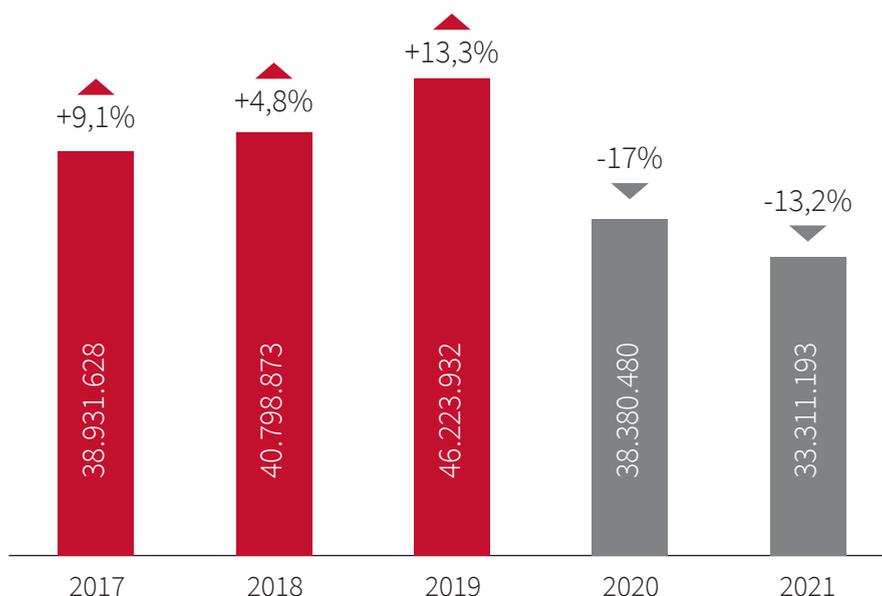


Figura 11 • Passeggeri virtuali trasportati

(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 della clientela.

Nonostante il periodo pandemico anche per l'estate 2021 sono stati rafforzati i servizi dedicati al raggiungimento della spiaggia del Poetto di Cagliari e Quartu Sant'Elena, con l'inserimento di supplementi, le modifiche alle linee in normale attività, l'attivazione di ulteriori linee. Tra le linee tipicamente estive segnaliamo la Poetto Express (attiva tutti i giorni fra Piazza Matteotti e il Poetto) e la Blu Notte (attiva di notte fra Piazza Matteotti e il Margine Rosso a Quartu Sant'Elena). Sulla Blu Notte era prevista la presenza di una guardia giurata a bordo, per garantire la massima sicurezza ai passeggeri. Altre linee attivate per il periodo estivo sono state la 5ZeEUS e la 3P, entrambe verso il Poetto, e la 11 da Amsicora a Calamosca. Fra luglio e settembre anche Amico Bus è stato potenziato, con l'operatività estesa anche al sabato e alla domenica e un servizio dedicato per il Poetto. Esempi di ulteriori linee dedicate o stagionali sono stati le Circolari Festive "I" -Interna, "E" -Esterna, "L" -Litoranea (attive per Pasqua, Natale, Capodanno) ed i servizi scolastici (attivi nei mesi di apertura delle scuole).

¹ 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

FOCUS SALUTE E SICUREZZA /**La gestione dell'emergenza Covid sui mezzi**

Gran parte delle misure attuate dal marzo 2020, destinate ad assicurare i più elevati standard di sicurezza, pulizia e igienizzazione a bordo, sono state confermate anche per il 2021. A queste se ne sono aggiunte delle altre, decise sulla base dell'evoluzione della pandemia in corso. Tra i principali interventi realizzati nel corso dell'anno è importante segnalare:

- la sanificazione notturna del parco mezzi mediante spray a base di alcool isopropilico;
- la sanificazione di tutti i bus in rientro;
- la sanificazione di tutti i bus destinati alle lavorazioni di manutenzione;
- la pulizia e sanificazione dei vani superiori interni e canalizzazioni dei condotti a tetto dell'aria condizionata sui bus;
- l'applicazione di dispenser gel per le mani, i quali sono stati sottoposti ad un rabbocco quotidiano e ad un costante controllo volto al loro ripristino nel caso di atti vandalici;
- la verifica periodica a campione mediante tamponi anti-Covid, eseguita in collaborazione con una ditta specializzata nel settore, sulla presenza del virus in alcuni bus sottoposti a rimessaggio. È importante sottolineare come nessuno dei tamponi analizzati abbia mai dato esito positivo;
- il costante monitoraggio, eseguito da operatori di verifica CTM, sulla qualità delle lavorazioni effettuate dagli addetti della ditta esterna incaricata delle operazioni di sanificazione bus. Il monitoraggio quotidiano a campione è stato effettuato su 50 veicoli, con la segnalazione puntuale di situazioni non conformi, l'immediata rilavorazione e l'applicazione delle penali previste in contratto.

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

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

Tra le misure cancellate nel 2021 segnaliamo, a seguito del ripristino dei tassi di riempimento all'80%, i bollini sul pavimento dei mezzi in corrispondenza dei quali potevano sostare i passeggeri in piedi e di quelli sui sedili che non potevano essere occupati. Agli stessi passeggeri è stato peraltro consigliato di privilegiare l'occupazione dei posti a sedere rispetto a quelli in piedi.

4.2.1 Mezzi e fermate

Nel 2021 il parco mezzi CTM comprendeva 280 veicoli: 240 autobus, 32 filobus e 8 minibus adibiti esclusivamente al servizio Amico Bus. L'anzianità complessiva del parco è pari a 11,2 anni, con un'età media di autobus e filobus di 11,6 e 7,8 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 alla clientela tramite le paline elettroniche e i pannelli informativi presenti sulla rete.

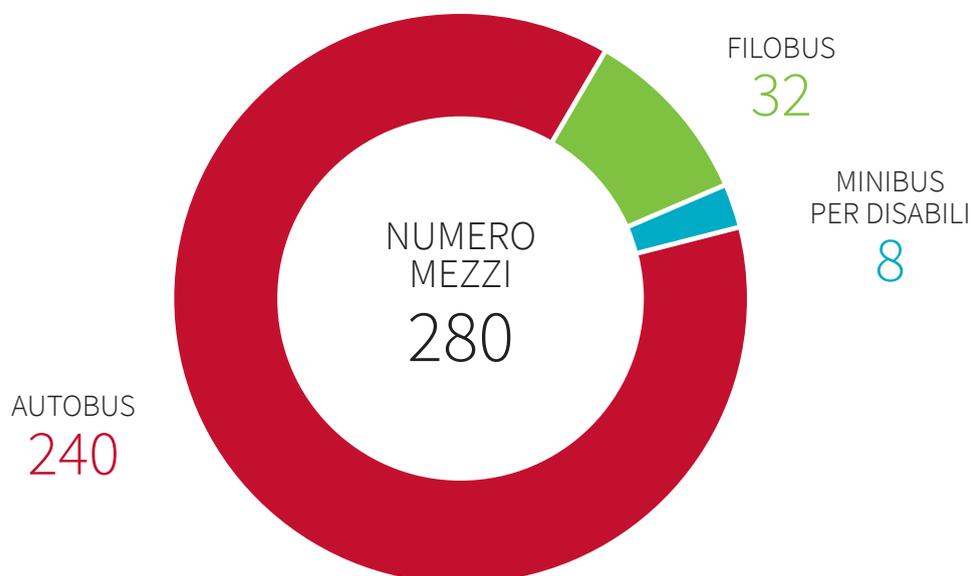


Figura 12 • La flotta mezzi CTM

Lungo la rete auto-filoviaria sono distribuite 989 fermate. 293 di queste sono dotate di paline elettroniche a messaggio variabile e 206 di pensiline. Le restanti fermate sono munite di paline che espongono i percorsi e gli orari programmati di transito, oltre alle informazioni generali comuni a tutte le fermate. In tutte le pensiline sono inoltre affisse le mappe della rete, gli orari di passaggio programmati e i percorsi seguiti dai bus in transito.

Tabella 3 • Le infrastrutture in fermata

SITUAZIONE FERMATE	2021
N. di fermate totali	989
N. di fermate con pensiline (CTM + Comuni di Cagliari e Quartu Sant'Elena)	206
N. di fermate con palina a messaggio variabile	293

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

4.2.2 Il servizio di trasporto per le persone con disabilità

(203-1) Una particolare attenzione viene da sempre dedicata alle persone con disabilità, con una politica aziendale improntata a garantire la piena accessibilità anche per questi clienti. Come mostrato nella Figura 13 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.

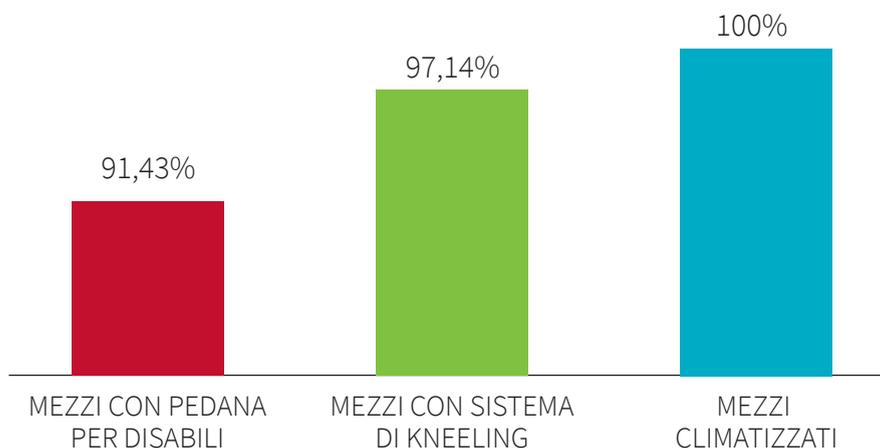


Figura 13 • Dotazioni parco mezzi

Il graduale allentamento delle restrizioni alla circolazione ha portato anche ad un rilevante aumento nell'utilizzo di Amico Bus, servizio porta a porta dedicato a coloro che non possono utilizzare il normale trasporto pubblico di linea. Il dato maggiormente rilevante riguarda l'aumento dei chilometri percorsi, che nel 2021 hanno sfiorato i 180.000, superando di quasi 10.000 chilometri il limite di produzione finanziato dalla Regione Autonoma della Sardegna. Cresce nettamente anche il numero degli utenti del servizio, che si avvicina nuovamente ai livelli pre-pandemia.

Tabella 4 • Statistiche riassuntive del servizio Amico Bus

	CONFRONTO 2021 – 2020
Chilometri percorsi	+ 40,63%
Ore di servizio	+ 38,58%
Corse effettuate	+ 24,89%
Clienti trasportati	+ 37,91%

L'analisi mensile dell'andamento della domanda di trasporto mostra una netta discontinuità nei tassi di carico in corrispondenza della prima chiusura del 2020, quando proprio i passeggeri fragili erano stati maggiormente limitati negli spostamenti. Ai di là di numeri e statistiche l'elemento di maggiore rilevanza è però rappresentato dalla ripresa del servizio, la cui funzione sociale di supporto al principio di accessibilità universale al trasporto pubblico non può non essere evidenziata. Funzione sociale esemplificata dall'utilizzo prevalente che si fa di Amico Bus, recarsi a visite mediche o fare delle terapie per oltre il 60% degli utenti. A ciò si aggiungono gli elevati livelli di qualità dello stesso, con il 100% degli utenti intervistati nel 2021 che si dichiara soddisfatto del servizio ricevuto.

SERVIZI EROGATI



Figura 14 • Servizio Amico Bus. Numero mensile di clienti trasportati

FOCUS INCLUSIVITÀ / Il secondo anno del Progetto Trips

<https://trips-project.eu/>

(413-1) Per tutto il 2021 sono proseguite le attività di CTM a supporto di **TRIPS**, **TR**ansport **I**nnovation for vulnerable-to-exclusion **P**eople needs **S**atisfaction, progetto del 2020 con conclusione prevista nel febbraio 2023 e beneficiario di un contributo di 2.831.175 € nell'ambito del programma di ricerca e innovazione Horizon 2020 (gestito dall'Unione Europea). L'obiettivo primario di TRIPS è quello di concorrere al concreto raggiungimento del principio di accessibilità universale del trasporto pubblico per i soggetti con disabilità, gli anziani, le categorie deboli in generale, ponendo gli stessi al centro di una innovativa metodologia di co-progettazione pensata per lo sviluppo di soluzioni innovative di mobilità digitale inclusiva.

TRIPS



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



Figura 15 • Il consorzio TRIPS

Alcune delle principali attività che hanno visto coinvolto CTM nel corso del 2021 sono elencate nella tabella seguente.

Tabella 5 • Attività realizzate con il progetto TRIPS

ATTIVITÀ	OUTPUT ATTESO
Creazione di un Mobility Divide Index	Realizzare uno strumento per la misurazione delle maggiori difficoltà affrontate dalle persone con disabilità nell'utilizzo dei servizi di trasporto pubblico
Effettuazione di una UX Experience	Analisi dei principali bisogni da soddisfare e criticità da superare da parte delle persone con disabilità durante uno spostamento origine-destinazione effettuato utilizzando il trasporto pubblico
Definizione di un'idea progettuale da testare	Progettare e testare un prototipo per cercare di rispondere ad una o più esigenze emerse durante i laboratori realizzati in applicazione alla UX Experience
Attività di pubblicizzazione	Supporto alla diffusione delle indagini previste in ambito TRIPS e pubblicizzazione del progetto su canali media tradizionali e innovativi

4.3 / Sistema tariffario e rete di vendita

Il crollo registratosi nel 2020 è stato parzialmente recuperato, con una crescita nel numero di titoli venduti che supera il 17% su base annuale. La tipologia di titoli che fa segnare la maggiore ripresa è quella degli abbonamenti annuali, seguita dai biglietti. Si riduce invece l'utilizzo delle carte settimanali, che fa segnare il dato peggiore nell'ultimo triennio. Dalla lettura dei dati in Tabella 6 è evidente come saranno probabilmente necessari alcuni anni prima di ritornare ai livelli di vendita del periodo pre-pandemia, anche alla luce dei mutamenti nelle abitudini di mobilità realizzatisi a seguito della pandemia (maggiore ricorso a monopattini elettrici, bici, auto privata, etc.).

Tabella 6 • Vendite complessive suddivise per tipologia di titolo

TIPOLOGIA TITOLO DI VIAGGIO	2019	2020	2021
Biglietti	3.185.158	1.539.721	1.800.661
Abbonamenti mensili e titoli integrati	185.678	98.477	106.967
Abbonamenti annuali	26.879	11.910	22.401
Carte settimanali	24.434	20.168	15.912
Altro	12.188	5.278	17.929
Totale	3.434.337	1.675.554	1.963.870

Si presenta stabile il numero degli esercizi abilitati alla vendita dei titoli a banda magnetica, mentre si riduce ulteriormente quello delle rivendite di contactless (si veda la Figura 16). 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 5 TVM presenti sul territorio.

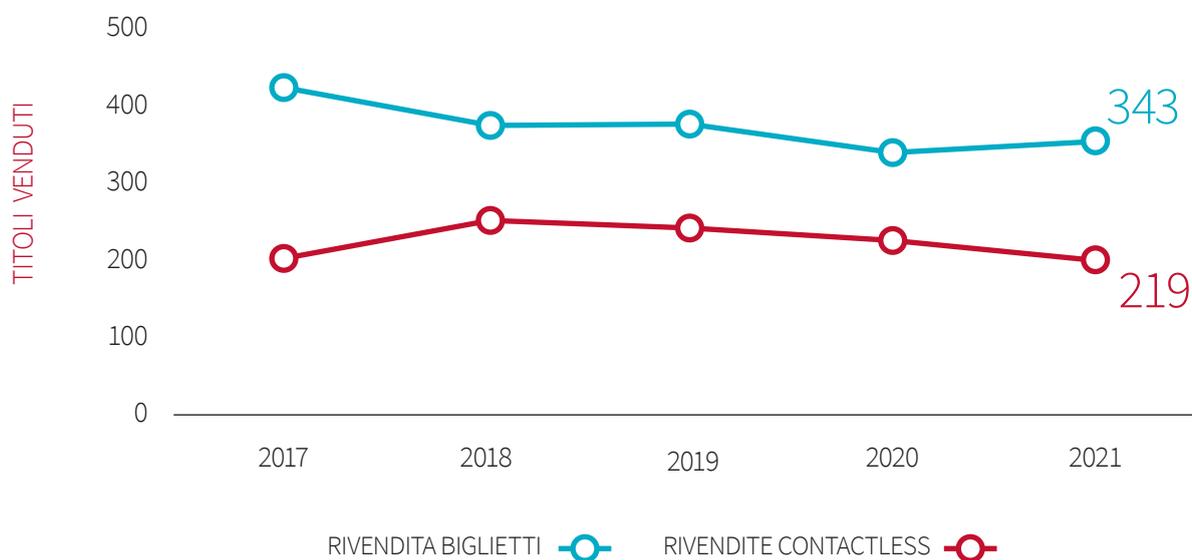


Figura 16 • Rete di vendita CTM

Nel corso dell'anno sono stati infine introdotti dei nuovi servizi online per gli utenti, tra i quali è utile citare l'aggiornamento del portale per la richiesta dell'agevolazione studenti, che consente agli stessi di verificare sulla propria pagina personale lo stato di lavorazione della richiesta di agevolazione presentata. Importanti sono poi stati i miglioramenti conseguiti nella rapidità di lavorazione delle pratiche, con tempi compresi fra i 3 ed i 5 giorni lavorativi (a seconda del numero di pratiche pervenute).

4.4 / Monitoraggio della qualità

4.4.1 Carta della Mobilità

(419-1) CTM pubblica la propria Carta della Mobilità con cadenza biennale, così da comunicare ai propri clienti le informazioni sui servizi erogati, i principali risultati delle indagini sulla soddisfazione della clientela, i livelli di qualità e gli obiettivi che la società si propone di raggiungere. Il rispetto dei livelli 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 2021 di penali monetarie causate dal mancato rispetto degli stessi.

4.4.2 Customer satisfaction

(102-43; 102-44) Dopo la mancata effettuazione delle 2 indagini a bordo nel 2020 (a causa della pandemia) nel luglio 2021 si è nuovamente svolta l'indagine estiva sulla soddisfazione della clientela rispetto al servizio. In linea con il passato, l'indagine ha utilizzato una metodologia SERVQUAL pensata per evidenziare la differenza fra i livelli di qualità attesa e percepita con riferimento a 13 parametri rilevanti per la qualità del servizio erogato. In questa circostanza i risultati assumevano un valore particolare, soprattutto al fine di verificare l'impatto del periodo pandemico sul servizio.

I dati presenti in Figura 17 mostrano dei livelli di qualità attesa particolarmente elevati, eccezion fatta per il parametro Inquinamento. Sono abbastanza alti anche i livelli di qualità percepita, con i soli parametri Pulizia a bordo e Inquinamento che non raggiungono il 7. Nel caso della Pulizia è comunque ipotizzabile che il dato rifletta le ansie e paure della clientela nel condividere uno spazio chiuso durante il periodo pandemico. Nel complesso, al di là della Pulizia (che presenta un divario fra qualità Attesa e Percepita di 2,62) i restanti parametri si caratterizzano per un livello elevato di soddisfacimento delle attese della nostra clientela, dato non scontato considerata la delicatezza del momento.



Figura 17 • Soddisfazione della clientela (servizio estivo)

4.4.3 Gestione dei reclami e delle segnalazioni

(102-43; 102-44) La corretta gestione dei reclami e delle segnalazioni ricevuti dalla clientela è da sempre elemento di fondamentale importanza in CTM. Rappresenta infatti un'opportunità per rispondere alle richieste avanzate da uno dei principali stakeholder.

Nel corso dell'anno sono pervenuti 617 reclami, con una riduzione del 3,7% su base annuale, un miglioramento molto importante se consideriamo che il 2021 è stato l'anno del ritorno ad una situazione di quasi normalità nella erogazione del servizio. La qualità del servizio continua a rappresentare l'elemento di maggior criticità, rappresentando il 52,4% dei reclami presentati, seguita dalle irregolarità del personale CTM con il 42,1%. Molto marginali sono invece le richieste di nuovi servizi, a testimonianza di un'offerta adeguata alle esigenze di mobilità della clientela servita.

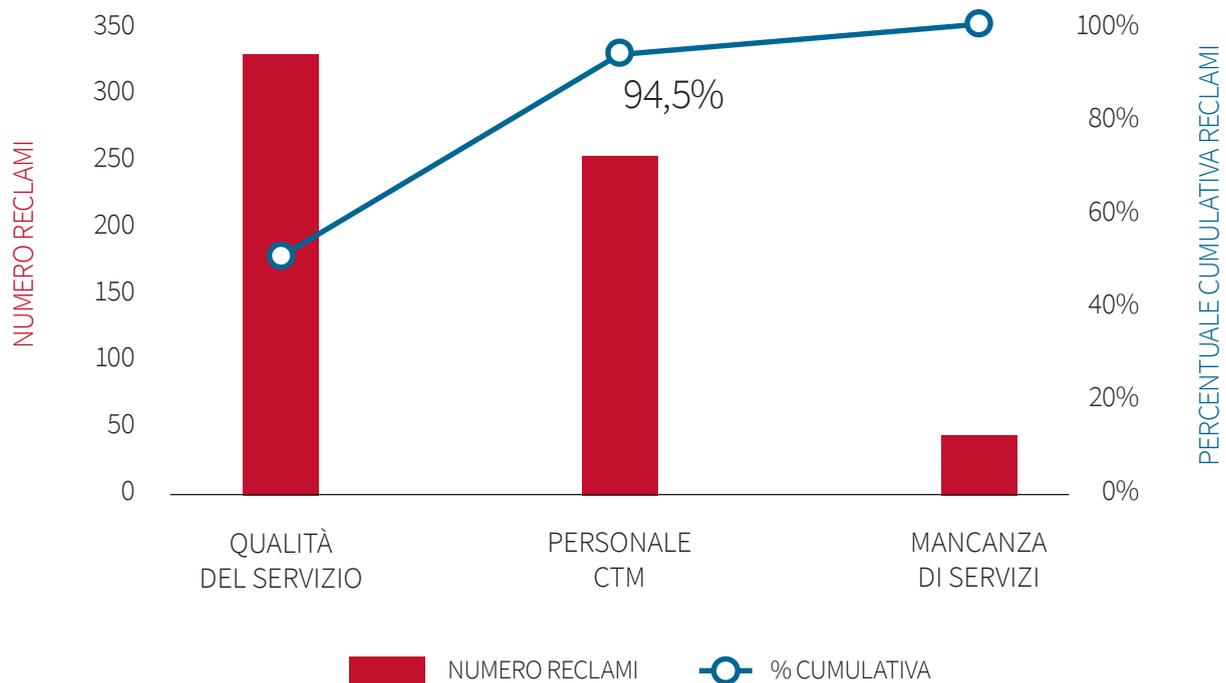


Figura 18 • Reclami presentati

La Figura 19 mostra che il Pronto URP (il software utilizzato per la gestione dei reclami al quale si accede da segnalazioni.ctmcagliari.it) è la modalità di presentazione dei reclami maggiormente utilizzata, rappresentando 71,5% dei reclami. Abbastanza diffuso è anche l'invio di e-mail, mentre del tutto marginali sono gli altri strumenti messi a disposizione della clientela.

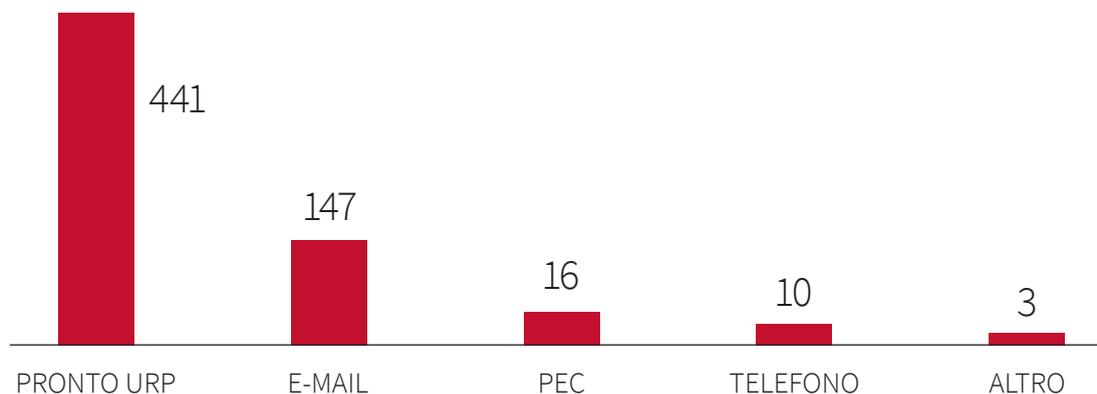


Figura 19 • Canali di presentazione dei reclami

4.5 / Comunicazione con la 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.

4.5.1 La comunicazione stampata

Nel corso del 2021 sono state stampate e distribuite 7.000 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 7 • Materiale informativo stampato e distribuito

TIPOLOGIA	2017	2018	2019	2020	2021
Carta della mobilità	0	500	500	500	500
Mappa della rete	30.000	20.000	20.000	10.000	7.000

4.5.2 La comunicazione sul sito CTM

A partire dal 2020 CTM si è dotato di un nuovo sito internet, fruibile da dispositivi mobili e desktop. Il 99,94% degli accessi è avvenuto peraltro tramite dispositivi iOS e Android. Nel corso del 2021 il nuovo sito ha registrato 435.253 sessioni, con il picco di accessi avvenuto nel mese di settembre in corrispondenza del periodo di rinnovo degli abbonamenti studenti. CTM ha adottato, nel corso del 2021, un innovativo strumento di intelligenza artificiale che rende la fruizione del proprio sito web completamente accessibile per più tipologie di disabilità: cecità, disabilità motorie, difficoltà visive come dislessia, daltonismo, cataratta e ipovisione, epilessia, disabilità cognitive e difficoltà di apprendimento.

www.ctmcagliari.it è diventato il primo sito in Italia tra le Aziende di Trasporto Pubblico accessibile in aderenza alle Web Content Accessibility Guidelines (WCAG 2.1).

4.5.3 La comunicazione sui social

Continua a crescere l'importanza dei canali social, con Facebook seguita da oltre 39.000 persone ed 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 2020.

La pagina Facebook si caratterizza per essere uno dei profili social più attivi tra le aziende di trasporto pubblico italiane. Nel 2021 sono stati inseriti quasi 300 post, mentre i commenti gestiti hanno superato quota 5.000.

È importante sottolineare che nel 2021 si è aggiunta la pagina CTM su LinkedIn, canale utilizzato per veicolare a stakeholder e stampa nazionale ed estera notizie legate al piano strategico aziendale e alla promozione di progetti.



Figura 20 • La popolarità dei canali social CTM

4.5.4 La comunicazione sull'App Busfinder

Busfinder, lanciata nel 2012, rappresenta da molti anni uno dei principali strumenti di comunicazione e informazione fra CTM e la propria clientela, con una popolarità in costante crescita. Al termine del 2021 l'App è stata scaricata su 355.000 telefoni, con una crescita di oltre il 22% rispetto allo stesso periodo del 2020.

Nel corso del 2021 sono stati rilasciati alcuni aggiornamenti volti ad ottimizzare il funzionamento della versione lanciata l'anno prima. È stata inoltre sviluppata una versione per App Gallery, così da rendere Busfinder disponibile anche per gli smartphone Huawei, avendo questi il limite di accesso ad alcuni servizi Google e al Play Store.

È stata infine modificata la sezione relativa ai reclami, dando la possibilità ai clienti di connettersi direttamente con la piattaforma di segnalazione anomalie e reclami presente sul sito www.ctmcagliari.it. Questo consente di trattare le segnalazioni inoltrate sulla App con la stessa procedura delle altre segnalazioni.

FOCUS COMUNICAZIONE /

L'informazione alla clientela durante l'emergenza Covid

Come per il 2020 anche nell'anno trascorso molta della comunicazione esterna è stata rivolta ai comportamenti da seguire per ridurre la probabilità di contagio. Lo strumento scelto per veicolare questo tipo di informazioni è stato prevalentemente Facebook, in ragione della sua diffusione tra i clienti CTM.

Tra le comunicazioni più seguite citiamo quella sull'installazione di erogatori di gel sanificante a bordo mezzi, uscita a marzo e in grado di raggiungere in breve tempo oltre 34.000 utenti, generando altresì quasi 1.300 interazioni.

A questa si è aggiunta anche la raccomandazione di tenere i finestrini aperti, così da facilitare il ricambio dell'aria a bordo. Il post, che ha raggiunto quasi 25.000 contatti, pubblicizzava l'inserimento a bordo di tutti i mezzi di adesivi informativi sulla necessità di lasciare i finestrini aperti.

Altra comunicazione di grande impatto è stata quella riguardante la pulizia straordinaria dei filtri degli impianti di climatizzazione dei mezzi, con una copertura che ha sfiorato i 14.000 contatti.

Nel rispetto delle disposizioni stabilite dalla normativa nazionale, nel mese di agosto si è inoltre comunicato che per poter viaggiare a bordo dei mezzi CTM era necessario avere il green pass. Anche in questo caso la comunicazione è stata particolarmente efficace, con oltre 20.000 visualizzazioni in poco tempo. Campagne comunicative sono state anche predisposte a bordo dei mezzi. Nelle locandine "avviso alla clientela" sono stati dettagliati i comportamenti da seguire da parte della clientela, quali l'utilizzo obbligatorio della mascherina protettiva FFP2, il divieto di sostare in prossimità della porta d'ingresso adiacente al conducente e la distanza minima da mantenere fra passeggeri una volta a bordo. Ulteriori documenti, anch'essi presenti a bordo di ogni bus, comunicavano alla clientela la pulizia giornaliera e la frequenza dei lavaggi radicali.

4.6 / Tutela della privacy

CTM assicura la tutela della privacy nel pieno rispetto delle disposizioni del Regolamento UE 2016/679 e della vigente normativa nazionale. **(418-1)** A dimostrazione dell'importanza accordata al rapporto con la clientela, anche per il 2021 si segnala l'assenza di reclami relativi al mancato rispetto della privacy dell'individuo.

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

L'attività formativa e informativa dei lavoratori, già strutturale e 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 soprattutto attraverso l'utilizzo delle telecamere a bordo, installate come deterrente rispetto ad episodi di bullismo, teppismo e al fine di facilitare l'identificazione dei trasgressori. La Figura 21 evidenzia la presenza delle TVCC sul 97% del parco mezzi aziendale. I soli mezzi sprovvisti del sistema sono quelli utilizzati per Amico Bus, servizio che considerata la sua specificità presenta dei livelli di rischio quasi nulli, comunque non in grado di giustificare l'installazione delle telecamere a bordo.

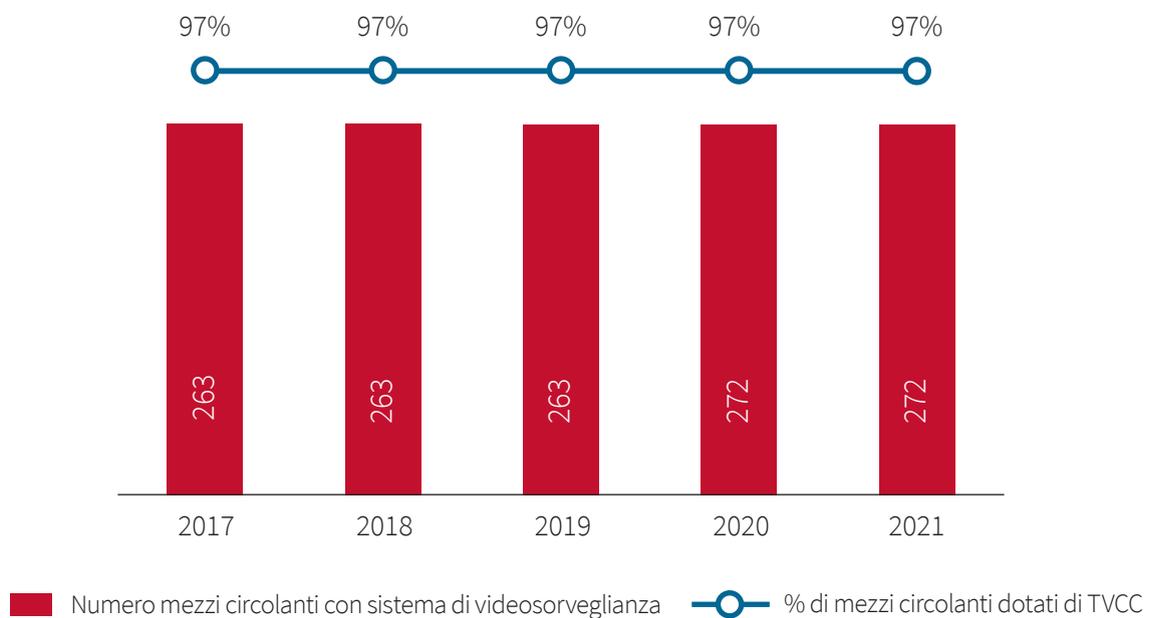


Figura 21 • Mezzi circolanti e presenza di telecamere a bordo

ASPETTI ECONOMICI

5



BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ 2021

L'esercizio 2021 si è chiuso con un utile pari a € 379.305. Nonostante le difficoltà derivanti dal secondo anno consecutivo di restrizioni causa Covid-19 CTM è quindi riuscita a garantire il soddisfacimento della propria vision in un quadro di piena sostenibilità economica.

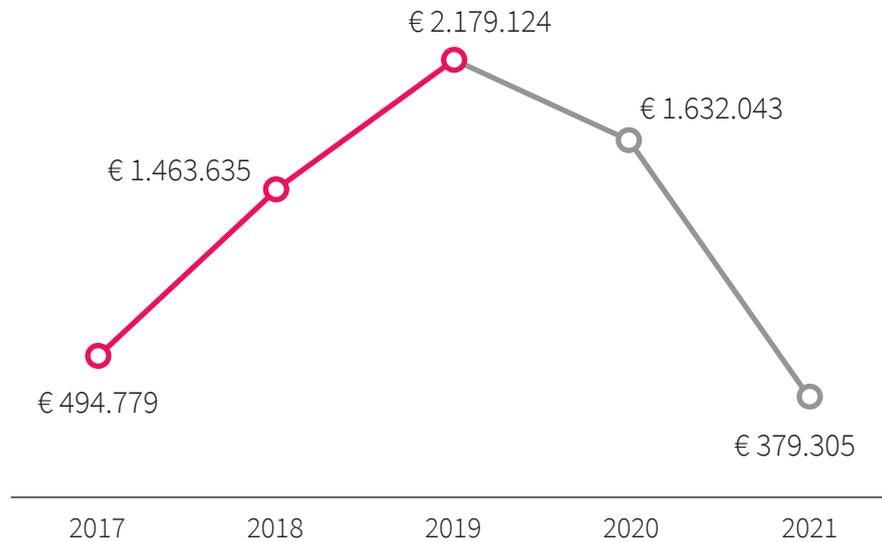


Figura 22 • Utile (perdita) d'esercizio

Ciò nonostante, si è determinato un ulteriore deterioramento nel rapporto percentuale dei ricavi sui costi, che si riduce di quasi 10 punti percentuali rispetto al periodo pre-pandemico (si veda la Figura 23).

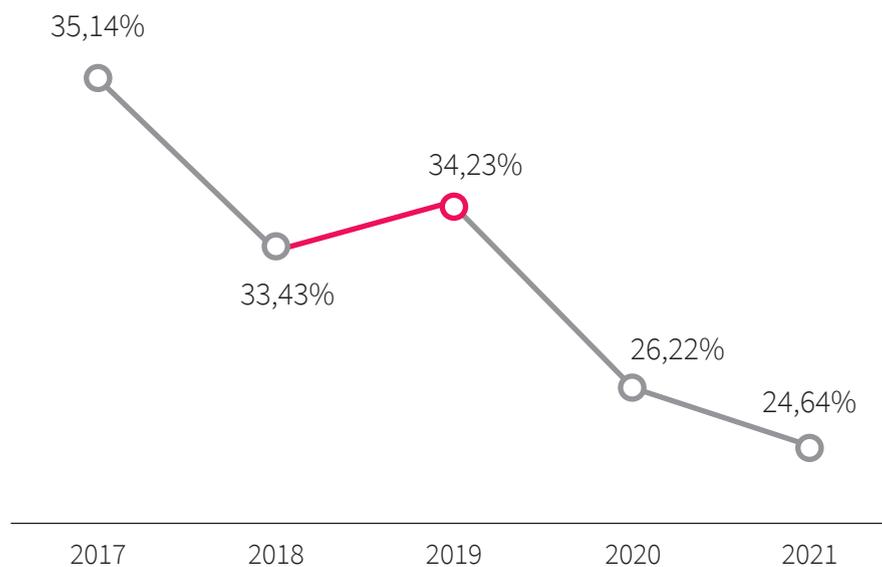


Figura 23 • Rapporto percentuale ricavi - costi

5.1 / La performance economica

(201-1) Anche nel 2021 CTM ha creato e distribuito valore per i suoi principali stakeholder. Come visibile in Tabella 8, e nonostante la pandemia, si è registrato un incremento del valore economico generato.

Il 97,7% del valore economico generato è stato distribuito, dato più alto negli ultimi 5 anni, con i lavoratori che hanno beneficiato del 58,5% della parte distribuita. Dalla lettura della Tabella 8 si evidenzia inoltre una decisa riduzione nelle somme versate al governo, a causa del minore utile registrato rispetto agli anni precedenti.

Tabella 8 • Valore economico generato e distribuito

VALORE ECONOMICO	2017	2018	2019	2020	2021
Valore economico generato	49.901.476	50.661.583	51.844.643	47.965.342	49.479.500
Valore economico distribuito suddiviso in:	48.028.692	47.943.634	48.429.259	44.360.032	48.345.420
Costi operativi	19.085.437	18.616.124	19.090.308	17.997.020	19.862.932
Costi del personale (compresi stipendi e benefit)	28.309.609	28.715.824	28.876.757	25.946.211	28.292.957
Pagamenti a fornitori di capitale	131.052	123.099	115.528	107.945	121.820
Pagamenti al governo	502.594	488.587	346.666	308.856	67.711
Valore economico trattenuto	1.872.784	2.717.949	3.415.384	3.605.310	1.134.080

(201-4) L'analisi della Figura 24 mostra un crollo dei finanziamenti ricevuti da parte degli enti pubblici/governativi. Nel 2021 non era infatti più in vigore il leasing relativo all'acquisto del 171 mezzi del 2010, con i mezzi che sono diventati proprietà di CTM.

BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ 2021

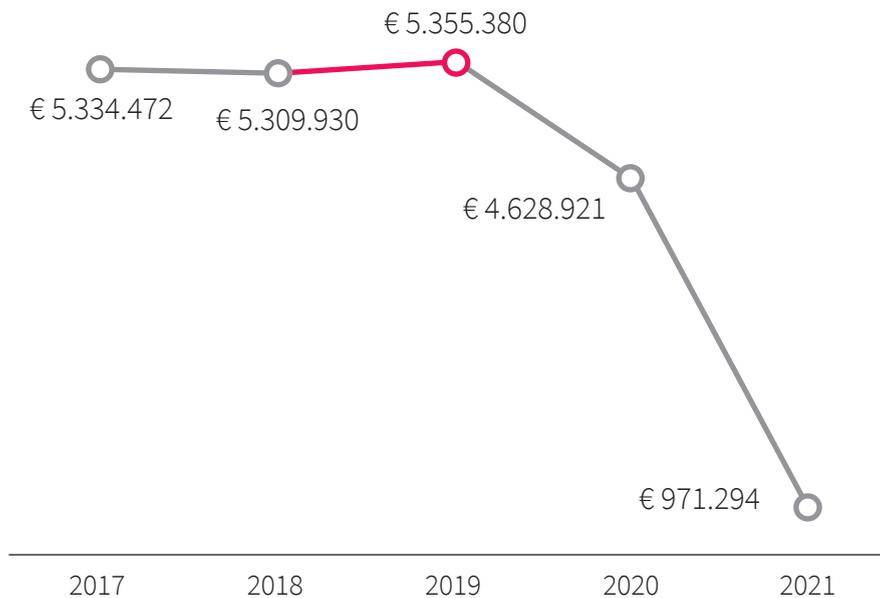


Figura 24 • I finanziamenti ricevuti dagli enti pubblici/governativi

(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 € 1.710.721. La gran parte di questi investimenti sono stati destinati all'acquisto di nuovi mezzi. Il processo di rinnovamento della flotta proseguirà 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 2021 è stato di € 376.201, con una crescita che sfiora il 26% su base annuale);
- dello smaltimento dei rifiuti. Nel corso dell'anno CTM ha speso € 73.384 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 2021 hanno prodotto investimenti rispettivamente pari a € 23.028 e € 15.000.

In generale si registra una crescita delle principali voci di spesa legate alla sostenibilità, pur con le difficoltà legate al secondo anno consecutivo di pandemia.



ASPETTI AMBIENTALI

6



6.1 / Aspetti generali

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

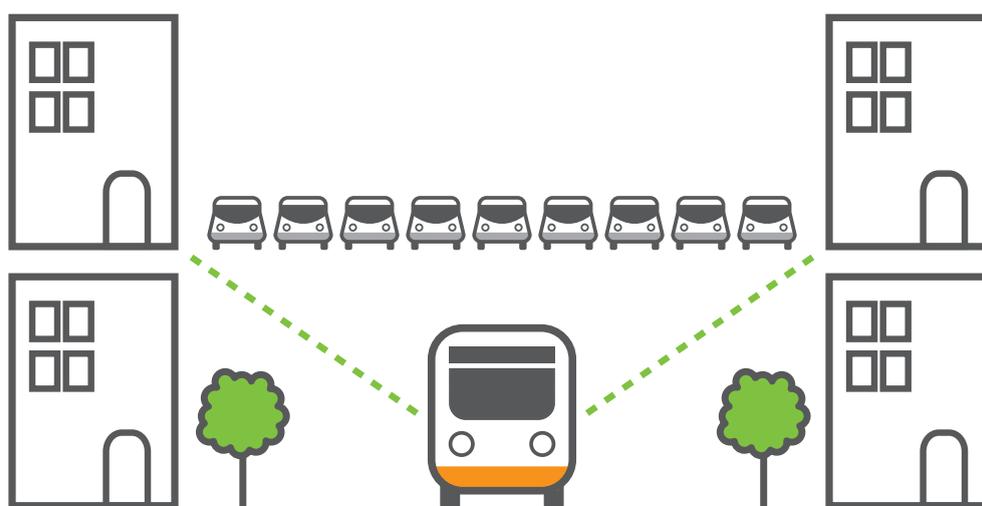


Figura 25 • Trasporto pubblico e privato, i diversi livelli di congestione

CTM si impegna costantemente a contrastare le diseconomie esterne associate al TPL, pianificando i propri percorsi con l'obiettivo di ridurre emissioni e km "a vuoto", cioè di posizionamento in linea senza il trasporto di passeggeri. A questo si aggiungono gli investimenti in nuove tecnologie e il rinnovo del parco veicolare, caratterizzato da minori emissioni dovute al progresso tecnologico dei propulsori e dei sistemi di scarico, all'utilizzo di motori a combustione di classe di emissione Euro VI ed all'adozione di bus a trazione alternativa (ibrida ed elettrica). Il 2022 sarà un anno importante sul versante del rinnovo della flotta, con la prevista immissione in servizio di 45 mezzi. Sarà altresì importante per la contestuale implementazione del sistema di gestione integrato Ambiente, Sicurezza e Qualità.

(102-20) L'impegno ambientale finalizzato alla promozione ed al miglioramento dell'efficienza energetica, con particolare riferimento ai piani di elettrificazione del parco mezzi, è tradotto dall'attività dell'Energy Manager. Il compito principale dell'Energy Manager è quello di ottimizzare l'utilizzo delle risorse e minimizzare l'impatto ambientale delle attività, attraverso una gestione efficiente dei consumi energetici e dei costi generati. L'Energy Manager riporta all'alta dirigenza aziendale i risultati conseguiti.

(102-13) L'impegno è inoltre testimoniato dalla presenza di CTM in ASSTRA, ASSociazione TRAsporti, 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.

6.2 / Uso delle risorse

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

6.2.1 Materiali di consumo

(301-1) Nella Tabella 9 sono elencati i principali materiali di consumo utilizzati da CTM. Il 2021 ha registrato una riduzione nei consumi olio, batterie, e liquidi per circuiti di raffreddamento. Sono invece cresciuti i consumi di pneumatici, vernici, additivo AdBlue (usato per abbattere le emissioni di ossidi di azoto), gasolio (con quello per la trazione dei veicoli nettamente più impattante).

Va comunque evidenziato come gli aumenti siano in molti casi il risultato della crescita nel numero di chilometri percorsi rispetto al 2020, visto l'allentamento delle misure restrittive di contrasto alla pandemia. Il 2021 ha infatti visto il ritorno della produzione chilometrica ai livelli pre-pandemia, con il naturale aumento nel consumo dei materiali necessari a garantire il normale funzionamento dei mezzi.

***(102-48) Tabella 9 • Utilizzo dei materiali di consumo**

PARAMETRO	2017	2018	2019	2020	2021
olio (kg)	14.667	13.128	14.664	18.803	15.805
pneumatici (numero)	1.132	1.152	1.392	1.313	1.602
batterie (numero)	181	269	181	371	297
vernici, solventi e detergenti (litri + kg)	3.722	3.598	3.407	3.964	4.284
liquido circuiti raffreddamento (litri)	11.154	14.560	17.196	16.949	16.171
additivo AdBlue (litri)	161.000	141.000	138.000	132.000	138.000
gasolio per riscaldamento (litri)	41.000	52.950	48.200	48.977	54.000
gasolio di trazione (litri)	5.434.033	5.313.725	5.420.718	4.825.239	5.406.759

**Modifica nel criterio per il calcolo degli pneumatici utilizzati (si è tenuto conto degli pneumatici rigenerati); accorpamento di vernici e solventi con i prodotti chimici detergenti*

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).

BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ 2021

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 10 evidenzia un sostanziale aumento nei consumi legati al funzionamento dei mezzi, logica conseguenza delle maggiori percorrenze rispetto al 2020. Si riducono i consumi elettrici da attività di supporto, mentre sono stabili i consumi energetici totali per milioni di chilometri di linea percorsi.

Tabella 10 • Consumi energetici (tep)

PARAMETRO	2017	2018	2019	2020	2021
Energia elettrica per trazione [tep]	496	511	459	323	351
Gasolio per trazione [tep]	4.673	4.561	4.700	4.156	4.660
Energia elettrica per attività di supporto (climatizzazione, manutenzioni, attività amministrative) [tep]	242	233	224	245	227
Gasolio per attività di supporto (riscaldamento) [tep]	35	45	41	42	46
Consumo energetico totale per Mkm di linea percorsi [tep/Mkm]	432	420	425	387	386

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 di tipo ambientale ed 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 26 il 2021 fa registrare una ulteriore crescita nei consumi di acqua, dovuta all'aumento dei quantitativi utilizzati presso il deposito di Viale Ciusa. Diminuiscono nettamente invece i consumi d'acqua presso la sede di Piazza Matteotti.



Figura 26 • Utilizzo dell'acqua in CTM (megalitri)

6.4 / Emissioni in atmosfera

Le emissioni dirette in atmosfera sono dovute in prevalenza ai gas di scarico dei motori a combustione interna di bus e mezzi di supporto, alle conseguenze dei lavori svolti nelle officine e al riscaldamento delle stesse durante l'inverno. In coerenza con la normativa in vigore, la totalità di gasolio utilizzato sui bus CTM è gasolio blu a basso tenore di zolfo. Le emissioni di tipo indiretto sono invece il risultato del consumo di energia elettrica per usi industriali, per la climatizzazione degli edifici e per l'illuminazione degli impianti. Gli interventi in atto di rinnovo della flotta (in totale 45 nuovi mezzi di cui 7 elettrici e 5 ibridi nel 2022) ridurranno sensibilmente gli impatti negativi già nel breve periodo, mentre nel medio periodo la riconversione energetica della flotta, mediante elettrificazione, consentirà di ottenere una diminuzione assai consistente delle emissioni in atmosfera. Il tutto nel quadro del Piano Strategico Nazionale di Mobilità Sostenibile e fruendo delle risorse assegnate dal PNRR.

6.4.1 Emissioni gassose dei bus

(305-1; 305-7) Le emissioni gassose dei bus registrano una riduzione generalizzata, con il dato più basso degli ultimi 5 anni. L'immissione in servizio di nuovi mezzi, tra cui tre elettrici, ha determinato il miglioramento registrato.

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

PARAMETRO	2017	2018	2019	2020	2021
CO ₂ equivalenti	1.128	1.088	1.095	1.073	1.047
CO	2,57	2,56	2,55	2,60	2,51
NOx	8,13	8,11	8,09	8,23	7,91
NMVOc	0,10	0,10	0,10	0,09	0,08
PM10	0,18	0,18	0,18	0,17	0,12

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 2021 sono stati utilizzati 1.400 kg di R-134a (si veda la Figura 27) con una riduzione che sfiora il 15% rispetto all'anno precedente. Il dato è molto importante, visto che segna una inversione di tendenza rispetto alla crescita nei quantitativi utilizzati del gas che proseguiva senza soluzioni di continuità dal 2019.

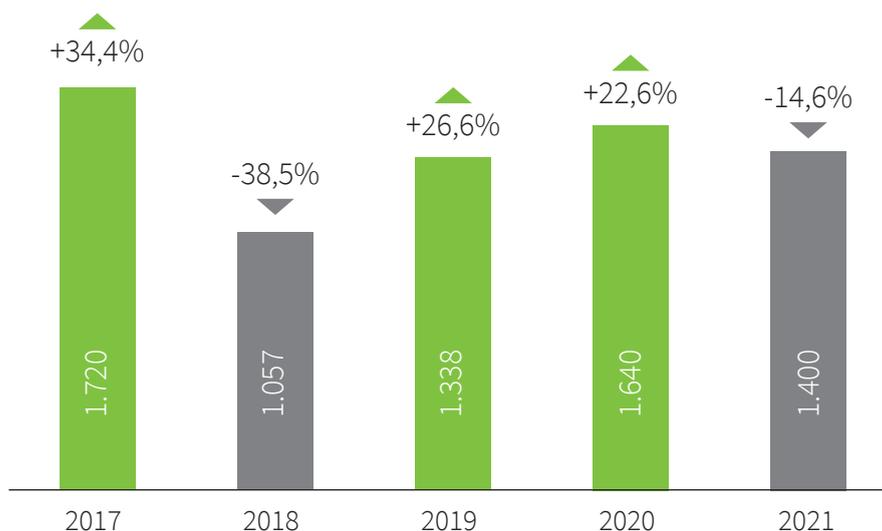


Figura 27 • Le emissioni di R-134a (kg)

6.5 / Rifiuti

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

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

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

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

La Tabella 12 conferma la costante tendenza alla riduzione dei rifiuti prodotti, che, siano essi pericolosi o non pericolosi, registrano i quantitativi minimi degli ultimi 5 anni.

Tabella 12 • Produzione di rifiuti (kg)

PARAMETRO	2017	2018	2019	2020	2021
Rifiuti pericolosi	267.647	124.367	118.893	101.807	69.058
Rifiuti non pericolosi	188.927	211.913	232.436	186.042	162.630
Quantità recuperata (da aziende esterne)	255.974	122.412	110.382	205.385	141.893

La diminuzione degli impatti ambientali derivanti dalla produzione di rifiuti è evidente nella Figura 28, con un -32% e -12% su base annuale per quelli pericolosi e non pericolosi rispettivamente. Tale decremento generalizzato è ascrivibile all'impegno dell'Azienda in ottica di sviluppo sostenibile.

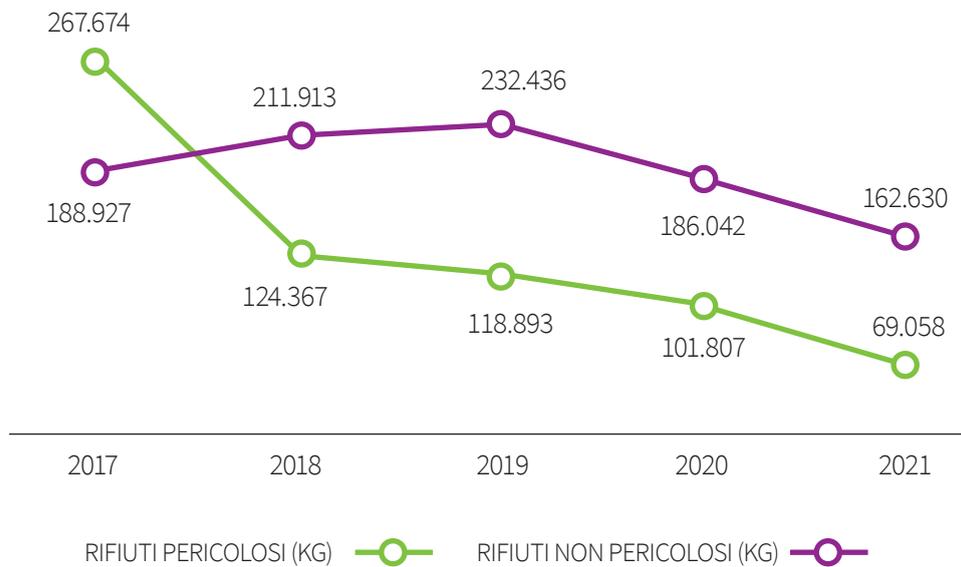


Figura 28 • Tipologia di rifiuti prodotti

RISORSE UMANE E DIRITTI

7



7.1 /

Caratteristiche e trattamento del personale CTM

Il personale di CTM è formato:

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

7.1.1 Selezione e trattamento economico

Le assunzioni del personale vengono effettuate con trasparenza, rispettando la normativa vigente e il Regolamento per il reclutamento del personale adottato con delibera del CdA del 13 aprile 2017. Gli 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 il rispetto dei 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 2021, 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 Misure a favore dei dipendenti

(403-6) 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 2021 hanno riguardato la proroga dello smart working per l'intero anno, la flessibilità oraria a favore degli amministrativi (come mostrato in Tabella 13), il cambio turno per tutto il personale che lavora su turni, e i congedi speciali integrativi. Importante è poi l'intervento a favore dei figli di dipendenti, in qualità di studenti meritevoli, che hanno beneficiato di borse di studio finalizzate a supportarli nel percorso formativo.

Tabella 13 • Misure di welfare a favore del personale

NUOVE MISURE (VALIDE A PARTIRE DA LUGLIO 2019)	FLESSIBILITÀ
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 SPECIFICHE DESTINATE A	
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
padri con figli da 0 a 3 anni	estensione del part time 80%

Sempre in tema di equilibrio fra vita privata e lavoro è da tempo previsto un percorso di rientro per le neomamme volto a facilitare la risocializzazione al lavoro, grazie all'aggiornamento su eventuali cambiamenti nel frattempo intervenuti in azienda.

Nell'ambito delle "Giornate della Salute" organizzate nel 2021 si è provveduto alla vaccinazione gratuita antinfluenzale per tutto il personale interessato. Questo anche al fine di prevenire sintomi di patologie facilmente confondibili con il Covid-19.

(401-2) 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. È previsto inoltre un contributo aziendale annuo pari a € 144 per dipendente per il finanziamento del "Fondo di Assistenza Integrativa TPL Salute".

7.2 / L'organico CTM

(102-7) Al 31/12/2021 l'organico CTM comprendeva 749 dipendenti, un dato in calo rispetto agli 805 di un anno prima. Come visibile in Tabella 14, il calo si spiega principalmente con la riduzione del personale di movimento, ridottosi di 52 unità rispetto all'anno precedente. Questa tendenza si è determinata in virtù dei ritardi, causati dal Covid-19, nell'effettuazione delle nuove selezioni.

Tabella 14 • Composizione della forza lavoro CTM per mansioni

TIPOLOGIA DI PERSONALE	2017	2018	2019	2020	2021
Dirigenti	5	5	5	4	4
– di cui donne	1	1	1	1	1
Funzionari/Quadri	17	16	13	14	15
– di cui donne	7	7	7	7	9
Impiegati (tutti i settori)	89	93	86	87	88
Personale di movimento (conducenti e controllori)	514	545	554	539	487
Personale operaio (coordinatori, manutentori, magazzinieri)	113	117	161	161	155
Totale dipendenti	738	776	819	805	749

(405-1) La Tabella 15 mostra una prevalenza di dipendenti oltre i 50 anni, sebbene il loro numero sia quello più basso nell'ultimo quinquennio. Diminuisce anche il numero dei dipendenti ricompresi nelle altre due classi d'età, conseguenza della riduzione complessiva del personale descritta ad inizio paragrafo. L'età media del personale CTM ritorna sopra i 50 anni mentre si presenta in ulteriore riduzione l'anzianità media, ridottasi di oltre il 20% rispetto al 2017.

Tabella 15 • Classi di età e anzianità di servizio

INDICATORI DEMOGRAFICI	2017	2018	2019	2020	2021
< 30	10	25	26	20	15
30 - 50	218	275	311	328	307
> 50	510	476	482	457	427
Età media del personale	51,69	50,59	50,1	49,85	50,02
Anzianità media aziendale del personale	20,35	18,56	17,53	16,38	16,21

La percentuale di dipendenti donne, da sempre marginale, cresce di quasi un punto percentuale, facendo segnare il risultato migliore degli ultimi 5 anni (si veda la Figura 29).

RISORSE UMANE E DIRITTI

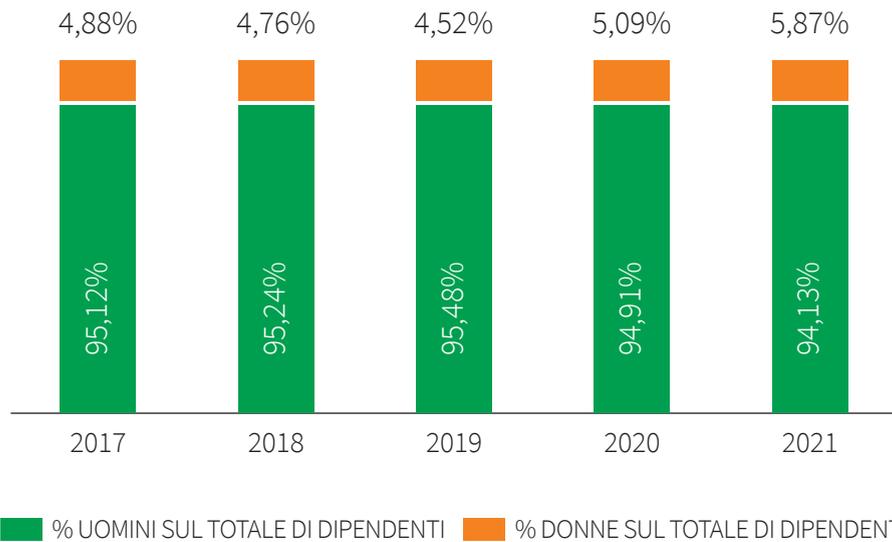


Figura 29 • Ripartizione di genere

(102-8) La Tabella 16 mostra che 747 dei 749 dipendenti sono assunti a tempo indeterminato, con i rimanenti 2 beneficiari di contratti part time a tempo indeterminato. La percentuale di lavoratori appartenenti a categorie protette è del 2,4%. 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. Le difficoltà nell'effettuazione delle assunzioni ha determinato una decisa crescita nel ricorso a queste tipologie contrattuali, passate da 22 a 56 nell'arco di un anno.

Tabella 16 • La gestione dei rapporti di lavoro

TIPOLOGIE DI CONTRATTO	2017	2018	2019	2020	2021
Contratti full time a tempo indeterminato	732	765	812	799	747
Contratti full time a tempo determinato	4	8	5	4	0
Contratti part time a tempo indeterminato	2	3	2	2	2
Contratti part time a tempo determinato	0	0	0	0	0
Collaborazioni / lavori a progetto	0	0	0	0	0
Stage	0	1	0	0	0
N° dipendenti appartenenti a categorie protette	22	19	21	21	18

7.3 / Turnover aziendale e livelli di assenteismo

(401-1) Il 2021 conferma la crescita costante dei livelli di turnover, registrata negli ultimi 5 anni. Si registra un forte aumento nel numero dei pensionamenti, anche in seguito alla proroga per l'intero anno di Quota 100.

Tabella 17 • Turnover in CTM

MOTIVI DEL TURNOVER	2017	2018	2019	2020	2021
Uscite dall'azienda nel corso dell'anno	34	48	58	60	63
Dimissioni volontarie	2	6	11	3	3
Licenziamenti/Fine Contratto	1	2	8	15	1
Pensionamenti	31	39	36	42	53
Decessi	0	1	3	0	6

Come mostrato in Tabella 18, le uscite dall'azienda si concentrano fra gli ultracinquantenni, con molti che, al pari dell'anno precedente, hanno approfittato della misura Quota 100 per andare in pensione.

Tabella 18 • Tassi di turnover per classi di età

CLASSI DI ETÀ	2017	2018	2019	2020	2021
PERCENTUALE DI USCITE PER ETÀ (SUL TOTALE DEI DIPENDENTI DI QUELLA FASCIA)					
meno di 30 anni	0%	0%	7,69%	0%	0%
da 30 a 50 anni	1,4%	2,9%	3,21%	3,87%	1,35%
oltre 50 anni	6,1%	8,4%	9,54%	9,28%	13,11%

L'analisi del turnover per genere mostra invece come le uscite si concentrino unicamente fra i dipendenti (8,4% della forza lavoro) con nessuna dipendente interessata dalla conclusione del proprio rapporto di lavoro con CTM.

(403-9) Il tasso di assenteismo scende leggermente, risultando pari al 9,8% delle giornate lavorative. Come per il 2020 il dato si è principalmente prodotto a seguito 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 congedi concessi ai genitori con figli minori di 14 anni positivi.

7.4 / Sviluppo del personale

(404-1) Alcuni indicatori di sintesi relativi al 2021 sono indicati in Tabella 19, dalla cui lettura emerge la consistenza del numero dei corsi erogati, un trend costante del numero dei partecipanti e una flessione delle ore complessive dovuta alla cadenza di corsi per operatori di esercizio che si rifletterà sulle prossime annualità.

Tabella 19 • Principali dati di sintesi attività formativa 2021

PARAMETRI QUALITATIVI	VALORI
N. di corsi svolti	58
N. di partecipanti ai corsi	738
N. ore di formazione	4.444

Il personale di movimento e quello impiegatizio hanno beneficiato del 64% della formazione complessiva. Considerata l'entrata in servizio di tre nuovi bus Rampini elettrici, e in previsione della progressiva elettrificazione della flotta mezzi aziendale, specifici corsi di formazione sono stati erogati ad operatori di esercizio, elettricisti e meccanici. Una specifica formazione è inoltre stata erogata con riferimento ai nuovi mezzi Iveco Urbanway destinati a prendere il posto dei mezzi più vecchi.

Altri corsi sono stati rivolti al miglioramento delle competenze del personale amministrativo, fattore importante nel facilitare la realizzazione di quanto contenuto nel nuovo Piano Strategico. Particolare menzione va fatta per l'up-skilling in materia di sviluppo personale (gestione relazioni interpersonali, comunicazione, ascolto, problem solving ecc), cui si è aggiunta la formazione che ha riguardato gli aspetti legati alla transizione digitale, al project management, ai sistemi di gestione ecc.

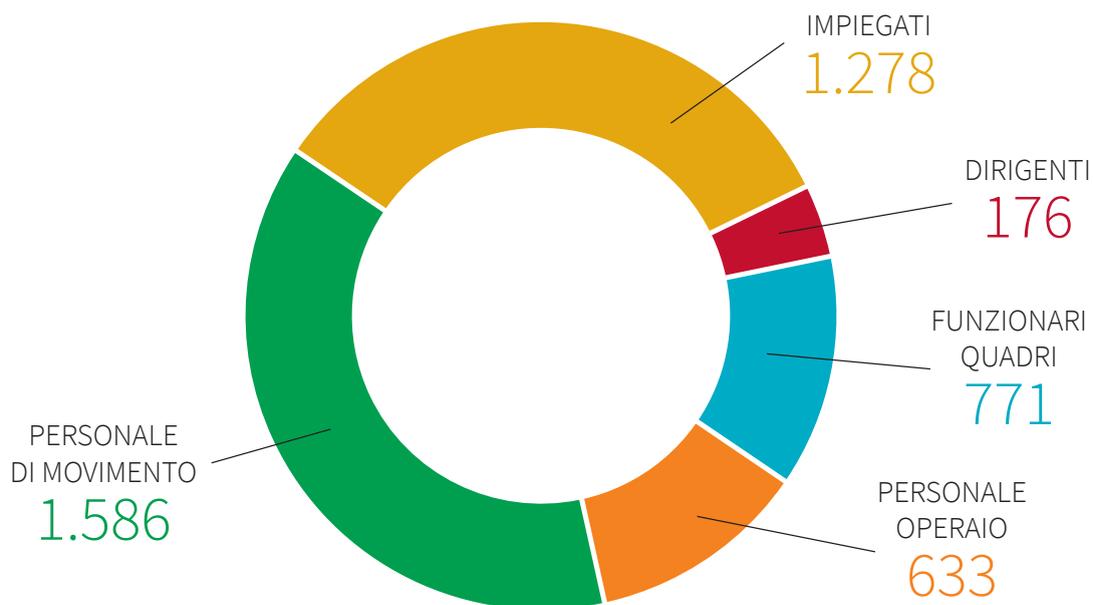


Figura 30 • Ore complessive di formazione in CTM

BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ 2021

La partecipazione al corso per RUP (42 ore), necessario per affrontare al meglio le sfide progettuali derivanti dal PNRR e dal Piano Strategico, ha spinto il management verso una quota oraria di formazione consistente.

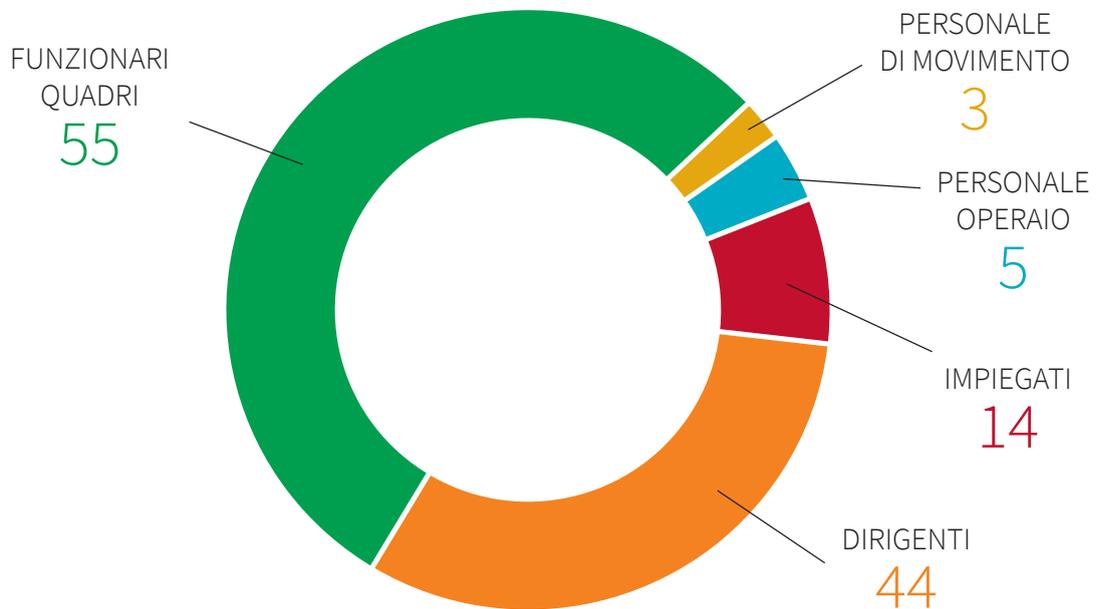


Figura 31 • Ore medie di formazione per singolo dipendente

7.5 / Salute e sicurezza

(403-5) I temi della sicurezza hanno assorbito oltre il 60% della formazione. Nel complesso sono state erogate 2.724 ore di formazione, di cui hanno beneficiato 123 dipendenti. Alcuni dei corsi organizzati 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
Aggiornamento per addetti all'emergenza incendi
Aggiornamento per addetti all'emergenza sanitaria
Aggiornamento Basic Life Support and Defibrillation
Segnaletica stradale per preposti e operatori
Formazione generale e formazione specifica per nuovi assunti
Lavori in quota per gli addetti della UOF Impianti
Formazione generale per tutti i lavoratori
Addetto alla conduzione di carrelli elevatori con conducenti a bordo
Piattaforme mobili elevabili con e senza stabilizzatori

(403-9) Il 2021 si caratterizza per un deterioramento degli indicatori infortunistici. Il numero degli infortuni in azienda cresce del 50% su base annuale. Triplicano inoltre gli infortuni con prognosi superiore ai 40 giorni, soprattutto a causa delle numerose aggressioni subite dai conducenti. Va comunque detto che il peggioramento rispetto al 2020 si spiega anche con il progressivo ritorno alla normalità delle operazioni aziendali, con la crescita nel numero delle corse esercite e degli operai attivi presso il deposito di viale Ciusa. Escludendo "l'anomalia" del 2020 notiamo degli indici infortunistici in linea con gli anni passati, quelli caratterizzati dall'assenza della variabile pandemica.

Tabella 21 • Andamento degli infortuni in CTM

PARAMETRO DI VALUTAZIONE	2017	2018	2019	2020	2021
Numero complessivo di infortuni al personale (esclusi quelli in itinere)	27	33	25	16	20
Numero di infortuni in itinere	2	4	4	0	4
Infortuni a lavoratori dipendenti	29	37	29	16	24
Infortuni a lavoratori con contratto formazione lavoro o contratti atipici	0	0	0	0	0
Infortuni a lavoratori di ditte esterne operanti presso le sedi aziendali	0	0	0	0	0
Numero di infortuni con prognosi > 40 giorni	15	19	10	5	14
Giorni persi per infortuni e malattie professionali	1.839	1.990	1.281	577	1.298
Indice di infortuni (n° di infortuni ogni 200.000 ore lavorate)	4,92	6,05	4,31	2,66	3,9
Indice di giorni persi (giorni persi per 200.000 ore lavorate)	311,99	325,75	190,58	95,87	210,84
Numero di morti sul lavoro	0	0	0	0	0

(403-4) Nel 2021 hanno continuato a ricoprire l'incarico di Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza i dipendenti CTM eletti in rappresentanza del 100% del personale aziendale. Questi hanno collaborato con il Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione e il Medico Competente, per individuare ed attuare le azioni correttive ritenute più idonee rispetto alla sicurezza e 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 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, unitamente alla Direzione in generale, ha attivamente partecipato alla gestione dell'emergenza Covid-19, nonché alle attività di formazione ed informazione dei lavoratori.

7.6 / Rapporti sindacali

(102-41) La Figura 32 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.

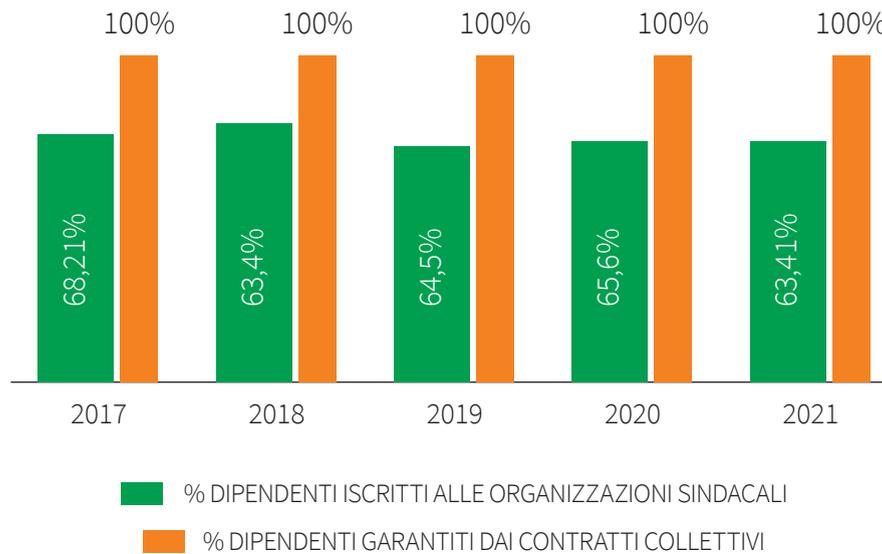


Figura 32 • La presenza sindacale in CTM

(407-1) Come mostrato nella Tabella 23, l'anno trascorso si è caratterizzato per la riconferma delle 7 sigle riconosciute in azienda, e la presenza di una ulteriore sigla, ORSA, non ancora riconosciuta ma che gode comunque di alcune prerogative sindacali. La Tabella evidenzia una leggera riduzione delle ore annue di permesso sindacale pagate. Crescono invece notevolmente le ore di sciopero, passate a 4 a 76 negli ultimi 12 mesi. Si tratta, nel 100% dei casi, di adesioni a scioperi nazionali, non quindi collegabili a peggioramenti nel rapporto fra i dipendenti e l'organizzazione CTM.

Tabella 23 • Le garanzie per i lavoratori in CTM

RELAZIONI INDUSTRIALI	2017	2018	2019	2020	2021
Numero di sigle riconosciute (al 31 dicembre)	7	7	7	7	7
Ore annue di permesso sindacale pagate	14.346	12.527	13.448	14.093	13.910
Ore di sciopero	64	56	28	4	76

COLLETTIVITÀ

8



(102-12) Il permanere dello stato di emergenza legato alla pandemia ha, per il secondo anno consecutivo, determinato una riduzione delle iniziative realizzate nell'Area Metropolitana di Cagliari. Di conseguenza è diminuita anche l'attività di supporto svolta da CTM. La speranza è, ovviamente, che il 2022 possa far registrare una crescita nell'impegno aziendale a sostegno dei diversi progetti di promozione del territorio.

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

Il 2021 ha visto nascere una importante collaborazione con ANMIC Cagliari (Associazione Nazionale Mutilati e Invalidi Civili). Nell'ambito della collaborazione CTM ha promosso lo sportello ANMIC, pensato per le persone con disabilità, come canale privilegiato per il rinnovo o la richiesta della tessera necessaria per poter accedere alle agevolazioni. La collaborazione è stata promossa sui principali canali istituzionali e social media aziendali, oltre che a mezzo stampa. CTM ha poi realizzato dei "volanti" informativi da posizionare a bordo dei mezzi, oltre a 50 manifesti da affiggere in altrettante fermate.

Molto importante è stata la partecipazione al tavolo tecnico di confronto tra Legambiente Sardegna e Legambiente Cagliari con il Comune di Cagliari, la Città Metropolitana di Cagliari e il CTM stesso, che ha visto la stesura di una bozza di protocollo d'intesa che avrà lo scopo di accompagnare la transizione ecologica della Città di Cagliari e della Città Metropolitana di Cagliari e contribuire attivamente al raggiungimento degli obiettivi condivisi dalle parti. Il protocollo è ancora in fase di sviluppo. Nell'ambito delle iniziative legate al tavolo, a fine marzo 2021 si è tenuta a Cagliari la tappa sarda di "Clean Cities", campagna itinerante di Legambiente per accendere i riflettori su nuove forme di mobilità e accelerare i processi decisionali locali. Si è proceduto ad erogare sulla Linea 10 un tour organizzato da Legambiente Sardegna e CTM Cagliari con i responsabili delle stesse organizzazioni. L'evento ha ricevuto ampio risalto sulla stampa locale e nazionale. A novembre, sempre in collaborazione con Legambiente, è stato presentato il rapporto Ecosistema Urbano 2021. La città di Cagliari si è classificata al sedicesimo posto su 105 città prese in considerazione per le loro performance ambientali. Questo grazie anche al contributo fornito dal trasporto pubblico locale. Cagliari ha infatti ottenuto il secondo posto, tra le città medie, per l'offerta del trasporto pubblico locale, dietro Trieste ma davanti a realtà virtuose quali Trento, La Spezia e Parma. Nella settimana di presentazione del rapporto, il Direttore Generale è stato invitato a intervenire ad un convegno organizzato da Legambiente presso la Vetreria di Pirri.

Altre importanti iniziative sono state la collaborazione con il Teatro di Sardegna per la promozione del progetto "Ri-generAZione urbana" (con la concessione da parte di CTM di spazi pubblicitari a favore del progetto su tre pensiline presenti all'interno del quartiere di Sant'Elia) e la sponsorizzazione della tredicesima Mezza Maratona Internazionale Città di Cagliari "CagliariRespira", promossa dall'associazione sportiva dilettantistica "Cagliari Marathon Club" con l'obiettivo di avvicinare i cittadini alla pratica sportiva e diffondere il messaggio che lo "sport è salute".

8.2 / Il sostegno alla cultura

Nel 2021 CTM, membro del Comitato Tecnico Direttivo del progetto, ha aderito a "Cagliari Monumenti Aperti", dopo una temporanea interruzione nel 2020 a causa della pandemia. L'evento, organizzato nel mese di novembre, ha visto l'Azienda tra gli Enti Promotori, con l'erogazione del servizio di trasporto pubblico riservato alle persone con disabilità tramite Amico Bus e la realizzazione di una edizione speciale della CTM card. L'evento è stato promosso sui principali social aziendali e a bordo dei mezzi mediante il posizionamento di dondolini.

CTM ha inoltre sponsorizzato la Rassegna Internazionale del Folklore "Sciampitta in tour - Edizione 2021" che si è svolta a Quartu S. Elena e dintorni dal 10 al 15 settembre. L'evento, giunto alla trentaseiesima edizione ha avuto una

particolare risonanza, con la serata del 15 trasmessa in diretta da Videolina.

CTM ha anche siglato un accordo di partenariato con l'Associazione Kyber Teatro per la promozione dell'ottava edizione del Festival Internazionale di Teatro Arte e Nuove Tecnologie "Le Meraviglie del Possibile", attraverso la promozione dell'iniziativa sui canali social aziendali. Il Festival rappresenta da tempo una piattaforma internazionale di riferimento nel settore del teatro e dell'arte a vocazione tecnologica, favorendo l'incontro tra cultura umanistica e cultura scientifica. Costituisce inoltre un importante momento di confronto e di stimolo sull'utilizzo creativo delle tecnologie per le giovani generazioni.

CTM ha infine contribuito all'edizione 2021 del calendario realizzato dalla Proloco di Quartu Sant'Elena e dedicato ai siti archeologici presenti sul territorio, attraverso l'inserimento di una pagina contenente tutte le informazioni utili in particolare alle persone provenienti dal Comune di Quartu.

8.3 / La promozione del trasporto pubblico

8.3.1 La transizione energetica

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

Tra le principali iniziative vogliamo segnalare:

"Abitare il futuro", evento ufficiale organizzato dall'ANSA, andato in onda a maggio, con la partecipazione del Dott. Bruno Useli, Direttore Generale di CTM. Il Direttore Generale ha partecipato alla conferenza "Abitare il futuro: quali infrastrutture per una mobilità sostenibile", durante la quale ha presentato il piano di rinnovo energetico elaborato dall'Azienda, che una volta completato permetterà a CTM di essere la prima azienda di trasporto pubblico in Italia con una flotta totalmente elettrica. La diretta è rimasta disponibile anche successivamente, per la visione asincrona, sul sito ANSA e sono stati ricevuti molti feed-back positivi sulla partecipazione di CTM (a livello locale e nazionale).

"Cagliari 2033", video professionale della durata di quasi due minuti che illustra i dettagli del piano di rinnovo energetico della flotta CTM. Il video è stato pensato per essere presentato a livello nazionale ed internazionale, con l'intenzione di farne una vetrina promozionale per la città di Cagliari. Il video, tradotto anche in lingua inglese, dispone di sottotitoli in italiano e inglese per le persone con disabilità uditive. La sua condivisione sui principali canali social CTM ha permesso di raggiungere oltre 60.000 persone su Facebook e 3.000 su Instagram.

"Next Generation Mobility Torino", evento tenutosi nel maggio 2021 che ha visto il Direttore Generale partecipare al Convegno online dal titolo "Elettrificazione della mobilità, per il futuro del nostro pianeta", dedicato alle implementazioni future in ambito elettrico ed organizzato da Click Mobility, importante testata settoriale che si occupa del mondo del Trasporto Pubblico Locale.

"Mobility Innovation Tour Genova", evento promosso dalla rivista di settore Autobusweb che ha visto la partecipazione del Direttore Generale alla tavola rotonda online dal titolo "Flotte di bus elettrici. Gli impatti sulla rete e la gestione dei cicli di ricarica".

L'importante obiettivo strategico è infine stato presentato su importanti riviste di settore e non quali Autobus (che ha pubblicato diversi articoli cartacei e online sul percorso di transizione energetica intrapreso da CTM), il Sole 24 Ore (con l'articolo "A Cagliari il futuro del trasporto è elettrico", pubblicato il 19 maggio e comprendente interviste al nostro Direttore Generale e all'Avv. Carlo Andrea Arba, Presidente di CTM), Forbes Italia (che ha dato spazio al piano di rinnovo energetico di CTM all'interno della sezione SmartMobility pubblicata a giugno).

8.3.2 Le altre iniziative comunicative

Nei mesi di luglio e agosto su quattro testate online (Youtgnet, Vistanet, Cagliariipad e Sardinia Post) è stata promossa una campagna di comunicazione allo scopo di informare sulle linee che portano al mare e, allo stesso tempo, enfatizzare l'aspetto sicurezza legato all'uso del bus.

Nei mesi di novembre e dicembre è stata invece portata avanti una campagna di comunicazione integrata per rimarcare la totale sicurezza del trasporto pubblico. La campagna è stata pubblicata su Youtgnet, Vistanet, Cagliariipad.

Nel mese di dicembre, inoltre, è stato realizzato e diffuso un video che rispondeva alla forte esigenza di comunicare, ancora una volta, gli elevati livelli di sicurezza dei bus CTM. Al fine di veicolare il messaggio, ed incrementare il numero di passeggeri trasportati, si è progettato un video che, con toni leggeri e spiritosi, illustrasse le misure adottate da CTM per prevenire la diffusione della pandemia da Covid-19 e promuovesse i corretti comportamenti che i passeggeri devono tenere a bordo. Si è deciso di riallacciare il nuovo video a quello realizzato nel 2020, in cui veniva promosso l'utilizzo della linea estiva Poetto Express e che aveva ottenuto un ottimo riscontro di visualizzazioni e di gradimento, in particolar modo tra i più giovani.

RIFERIMENTI GRI STANDARD

9



BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ 2021

(102-55) Il Bilancio di Sostenibilità 2021 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	14
102-2	Attività, marchi, prodotti e servizi	24
102-3	Luogo della sede principale	14
102-4	Luogo delle attività	24
102-5	Proprietà e forma giuridica	14
102-6	Mercati serviti	24
102-7	Dimensione dell'organizzazione	24; 52
102-8	Informazioni sui dipendenti e gli altri lavoratori	53
102-10	Modifiche significative all'organizzazione e alla sua catena di fornitura	16
102-12	Iniziative esterne	61
102-13	Adesione ad associazioni	43
	2 - STRATEGIA	
102-14	Dichiarazione di un alto dirigente	4
	3 - ETICA E INTEGRITÀ	
102-16	Valori, principi, standard e norme di comportamento	15
	4 - GOVERNANCE	
102-18	Struttura della governance	15
102-20	Responsabilità a livello esecutivo per temi economici, ambientali e sociali	43
102-22	Composizione del massimo organo di governo e relativi comitati	15

RIFERIMENTI GRI STANDARD

102-23	Presidente del massimo organo di governo	15
102-24	Nomina e selezione del massimo organo di governo	15
	5 - COINVOLGIMENTO DEGLI STAKEHOLDER	
102-40	Elenco dei gruppi di stakeholder	21
102-41	Accordi di contrattazione collettiva	59
102-42	Individuazione e selezione degli stakeholder	21
102-43	Modalità di coinvolgimento degli stakeholder	22; 32; 33; 34
102-44	Temi e criticità chiave sollevati	32; 33
	6 - PRATICHE DI RENDICONTAZIONE	
102-48	Revisione delle informazioni	44; 69
102-50	Periodo di rendicontazione	12
102-53	Contatti per richiedere informazioni riguardanti il report	72
102-55	Indice dei contenuti GRI	6; 65
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	39
201-4	Assistenza finanziaria ricevuta dal governo	39
GRI 203	IMPATTI ECONOMICI INDIRETTI 2016	
	2. INFORMATIVE SPECIFICHE	
203-1	Investimenti infrastrutturali e servizi supportati	25; 28; 40

TEMI AMBIENTALI

INFORMATIVA	BREVE DESCRIZIONE	PAGINA/E
GRI 301	MATERIALI 2016	
	2. INFORMATIVE SPECIFICHE	
301-1	Materiali utilizzati per peso o volume	44
GRI 302	ENERGIA 2016	
	2. INFORMATIVE SPECIFICHE	
302-1	Energia consumata all'interno dell'organizzazione	44
GRI 303	ACQUA E SCARICHI IDRICI 2018	
	2. INFORMATIVE SPECIFICHE	
303-3	Prelievo idrico	45
303-4	Scarico di acqua	45
303-5	Consumo di acqua	45
GRI 305	EMISSIONI 2016	
	2. INFORMATIVE SPECIFICHE	
305-1	Emissioni dirette di GHG (Scope 1)	46
305-3	Altre emissioni indirette di GHG (Scope 3)	47
305-7	Ossidi di azoto (NOx), ossidi di zolfo (SOx) e altre emissioni significative	46
GRI 306	SCARICHI IDRICI E RIFIUTI 2016	
	2. INFORMATIVE SPECIFICHE	
306-2	Rifiuti per tipo e metodo di smaltimento	47

TEMI SOCIALI

INFORMATIVA	BREVE DESCRIZIONE	PAGINA/E
GRI 401	OCCUPAZIONE 2016	
	2. INFORMATIVE SPECIFICHE	
401-1	Nuove assunzioni e turnover	54
401-2	Benefit previsti per i dipendenti a tempo pieno, ma non per i dipendenti part-time o con contratto a tempo determinato	51

RIFERIMENTI GRI STANDARD

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	58
403-5	Formazione dei lavoratori in materia di salute e sicurezza sul lavoro	57
403-6	Promozione della salute dei lavoratori	51
	2. INFORMATIVE SPECIFICHE	
403-9	Infortuni sul lavoro	54; 57
GRI 404	FORMAZIONE E ISTRUZIONE 2016	
	2. INFORMATIVE SPECIFICHE	
404-1	Ore medie di formazione annua per dipendente	55
GRI 405	DIVERSITÀ E PARI OPPORTUNITÀ 2016	
	2. INFORMATIVE SPECIFICHE	
405-1	Diversità negli organi di governo e tra i dipendenti	15; 52
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	59
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	29
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	36
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	36
GRI 419	COMPLIANCE SOCIOECONOMICA 2016	
	2. INFORMATIVE SPECIFICHE	
419-1	Non conformità con leggi e normative in materia sociale ed economica	32

Allegato 1 /

(102-48) I numeri di CTM

STATISTICHE DI SINTESI	U.M.	2017	2018	2019	2020	2021
TERRITORIO, POPOLAZIONE, LINEE, FERMATE, RIVENDITE						
COMUNI SERVITI	n	8	8	8	8	8
POPOLAZIONE RESIDENTE	ab	331.657	330.623	330.322	321.934	321.200
CLIENTELA POTENZIALE SERVITA	ab	381.406	380.216	379.870	370.224	369.380
SUPERFICIE TERRITORIALE SERVITA	km ₂	402	402	402	402	402
LUNGHEZZA TOTALE DELLE LINEE	km	450	326	317	317	317
LUNGHEZZA GRAFO DI RETE	km	323	306	294	294	294
LUNGHEZZA LINEE AUTOMOBILISTICHE	km	413	289	298	298	298
LUNGHEZZA LINEE FILOVIARIE IN ESERCIZIO	km	37	37	37	37	37
LUNGHEZZA IMPIANTO FILOVIARIO	km	45	45	45	45	45
LUNGHEZZA CORSIE PREFERENZIALI	km	13,8	13,8	13,8	14	14
LINEE	n	32	31	29	29	29
LINEE AUTOMOBILISTICHE	n	29	28	26	26	26
LINEE FILOVIARIE	n	3	3	3	3	3
FERMATE	n	998	969	987	989	989
DISTANZA MEDIA TRA FERMATE	km	0,451	0,336	0,321	0,321	0,321
N FERMATE CON PALINE ELETTRONICHE	n	278	297	293	293	293
PENSILINE TOTALI	n	188	192	208	207	206
PENSILINE / FERMATE	-	0,19	0,20	0,21	0,21	0,21
N PENSILINE / km RETE	n/km	0,582	0,627	0,707	0,704	0,701
N FERMATE / km RETE	n/km	3,090	3,167	3,357	3,364	3,364

RIFERIMENTI GRI STANDARD

STATISTICHE DI SINTESI	U.M.	2017	2018	2019	2020	2021
RIVENDITE TOTALI	n	425	372	374	341	343
N RIVENDITE/ LUNGHEZZA RETE	n/km	1,32	1,22	1,27	1,16	1,17
N RIVENDITE TOTALI / POPOLAZIONE SERVITA	n/ab	0,0013	0,0011	0,0011	0,0011	0,0011

PERCORRENZE E ADDETTI ALLA GUIDA

km ANNUI TOTALI (escluso Amico Bus)	km	12.377.262	12.472.214	12.423.788	11.027.287	12.269.968
km ANNUI AUTOBUS	km	11.026.237	11.097.088	11.186.141	10.170.872	11.211.623
km ANNUI FILOBUS	km	1.351.025	1.375.127	1.237.647	856.415	1.058.346
km ANNUI AMICO BUS	km	175.058	171.660	169.479	127.892	179.916
ADDETTI ALLA GUIDA	n	514	545	554	539	535
km MEDI PERCORSI DA OGNI CONDUCENTE	km	24.080,28	22.884,80	22.425,61	20.458,79	22.940,09

COSTI E RICAVI

COSTI TOTALI	€	61.323.460	61.771.738	62.865.419	59.754.252	59.717.932
COSTI TOTALI per km percorso (compreso Amico Bus)	€/km	4,89	4,89	4,99	5,36	4,80
RICAVI DA TRAFFICO	€	13.310.635	13.791.721	14.488.208	9.968.947	10.349.138
RICAVI DA TRAFFICO per km percorso (compreso Amico Bus)	€/km	1,06	1,09	1,15	0,89	0,83

PASSEGGERI

VIAGGIATORI ANNO VIRTUALI TOTALI *	pass/anno	38.931.628	40.798.873	46.223.932	38.380.480	33.311.193
VIAGGIATORI ANNO AUTOBUS	pass/anno	35.427.781	37.126.975	42.063.778	34.926.237	30.313.185
VIAGGIATORI ANNO FILOBUS	pass/anno	3.503.847	3.671.899	4.160.154	3.454.243	2.998.007
VIAGGIATORI GIORNALIERI	pass/giorno	106.662	111.778	126.641	104.865	91.014
PERCORRENZA MEDIA ESTIVA VIAGGIATORE	km	3,86	3,88	4,13	Non disponibile	4,06
PERCORRENZA MEDIA INVERNALE VIAGGIATORE **	km	3,99	3,92	4,24	Non disponibile	Non disponibile
OFFERTA PER ABITANTE RESIDENTE	km/pass	37,32	37,72	37,61	34,25	38,20

STATISTICHE DI SINTESI	U.M.	2017	2018	2019	2020	2021
PARCO MEZZI						
PARCO MEZZI TOTALE	n	271	271	271	280	280
PARCO MEZZI AUTOBUS	n	239	239	239	248	248
PARCO MEZZI FILOBUS	n	32	32	32	32	32
VETTURE CIRCOLANTI AL 31/12 (A+F)	n	271	271	271	280	280
VETTURE IN SERVIZIO ALL'ORA DI PUNTA	n	202	204	201	201	198
PRODUZIONE						
TOTALE CORSE ANNO	n	1.137.880	1.106.704	1.073.122	967.319	1.090.127
CORSE ANNO FERIALE	n	949.281	1.019.822	975.524	881.136	990.399
CORSE ANNO FESTIVE	n	188.599	86.882	97.598	86.183	99.728
TOTALE CORSE GIORNO (dato medio pesato)	n	3.047	3.052	2.991	2.687	3.011
CORSE GIORNO FERIALE (dato medio invernale)	n	3.404	3.431	3.351	2.885	3.383
CORSE GIORNO FESTIVE (dato medio invernale)	n	1.596	1.613	1.647	1.576	1.646
CORSE GIORNO FERIALE (dato medio estivo)	n	3.076	3.038	2.898	2.720	2.858
CORSE GIORNO FESTIVE (dato medio estivo)	n	1.973	1.905	1.911	1.933	2.068

+ Periodo di rendicontazione ridotto da 6 a 5 anni, in coerenza con il resto del Bilancio

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

** Dato non disponibile per il 2021 causa annullamento rilievi dovuto alla pandemia da Covid-19



(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

