



Bilancio di **Sostenibilità** | **2023**



Bilancio di **Sostenibilità** | **2023**

Lettera agli stakeholder

(2-22) Il 2023 ha rappresentato un anno significativo per CTM, conclusosi con la celebrazione dei 130 anni di storia aziendale. L'importanza dell'anno trascorso si riflette maggiormente nei progressi strategici e operativi, con l'avvio definitivo del Piano Strategico 2022-2024, approvato dall'Assemblea dei Soci nel giugno 2022, che guiderà CTM nei prossimi anni.

Il piano strategico pone un forte accento sulla sostenibilità, con iniziative chiave come l'elettificazione della flotta, che vedrà CTM già nel 2026 avere una flotta elettrica dell'80%, l'adeguamento degli impianti nel Deposito per supportare i nuovi veicoli elettrici, l'uso di risorse rinnovabili per l'alimentazione delle pensiline e la riprogettazione della rete per estendere i servizi in aree non ancora servite. Queste iniziative mirano a mantenere la solidità economico-finanziaria che ha fatto di CTM una delle aziende leader nel Trasporto Pubblico Locale. La strategia a breve e medio termine è quindi orientata sui tre pilastri della sostenibilità: ambientale, sociale ed economica.

Per la sostenibilità ambientale, è significativo l'ingresso in servizio di 21 autobus elettrici Urbino da 12 metri tra settembre e dicembre. Anche i 10 Vivacity diesel Euro VI, entrati in servizio a gennaio, hanno rappresentato un miglioramento rispetto ai veicoli diesel di classe Euro III, IV, V che hanno sostituito.

L'introduzione dei nuovi mezzi ha certamente concorso al miglioramento rilevato nelle emissioni in atmosfera collegate all'erogazione del servizio, con i valori più bassi registrati nell'ultimo quinquennio.

Sul fronte della sostenibilità sociale, il progetto Cagliariinbus con il Comune di Cagliari, ha avuto un impatto significativo. Con uno stanziamento di oltre 5.000.000 di euro, sono stati sottoscritti circa 25.000 abbonamenti annuali scontati del 90%, avvicinando così più passeggeri verso il trasporto pubblico e contribuendo a ridurre il traffico cittadino in un periodo critico caratterizzato da numerosi cantieri. L'attenzione verso le categorie più fragili è stata manifestata attraverso il servizio a chiamata Amico Bus, che ha registrato una crescita dei principali indicatori di prestazione e produzione rispetto al 2022.

La sostenibilità economica delle operazioni è stata pienamente garantita anche per il 2023, con un utile di esercizio superiore ai 2.000.000 di euro, in linea con gli anni precedenti e un miglioramento generalizzato dei parametri economici.

La proroga del Contratto di Servizio con la Regione Autonoma della Sardegna rappresenta un elemento positivo, garantendo a CTM di operare in un quadro di stabilità per i prossimi tre anni, nonostante alcune criticità come l'aumento dei costi di produzione e le difficoltà nella catena di fornitura.

Insieme al Presidente e al Consiglio di Amministrazione, desidero ringraziare tutto il nostro personale che, con grande senso di responsabilità, ha garantito il servizio e la mobilità dei cittadini. Grazie a questo impegno, la nostra Azienda guarda con fiducia alle sfide future, lavorando per migliorare la qualità della vita delle persone e garantire una mobilità efficiente, accessibile e sostenibile per tutte le comunità servite.

Il Direttore Generale
Dott. Bruno Useli

Indice

Premessa e nota metodologica	6
------------------------------	---

01

IL GRUPPO CTM S.p.A 7

1.1 Storia, vision, mission, valori	8
1.2 CTM e gli Obiettivi per lo Sviluppo Sostenibile dell'ONU	13
1.3 Le strategie	16
1.4 La corporate governance	21
1.4.1 Il Consiglio di Amministrazione e gli organismi di vigilanza	21
1.4.2 La Direzione Generale	21
1.5 La compliance	22
1.5.1 Il Modello 231	23
1.5.2 Il Codice Etico	23
1.5.3 Trasparenza e anticorruzione	23
1.5.4 Il whistleblowing	24
1.5.5 La protezione dei dati personali	24
1.5.6 Il Codice dell'Amministrazione Digitale	24
1.6 Le società controllate e partecipate	25
1.6.1 Parkar Srl	25
1.6.2 ITS Città Metropolitana Scarl	26

02

STAKEHOLDER E ANALISI DI MATERIALITÀ 28

2.1 Stakeholder principali e canali di comunicazione	29
2.1 L'Analisi di Materialità	31

03

SERVIZI EROGATI 34

3.1 Il business CTM	35
3.2 Il servizio di trasporto pubblico	35
3.2.1 Mezzi e fermate	37
3.2.2 Il servizio di trasporto per le persone con disabilità	39
3.3 Sistema tariffario e rete di vendita	43
3.4 Monitoraggio della qualità	46
3.4.1 Carta della Mobilità	46
3.4.2 Customer satisfaction	46
3.4.3 Gestione dei reclami e delle segnalazioni	48
3.5 Comunicazione con la clientela	49
3.5.1 La comunicazione stampata	49
3.5.2 La comunicazione sul sito CTM	49
3.5.3 La comunicazione sui social	49
3.5.4 La comunicazione sull'App Busfinder	50
3.6 Security: sicurezza a bordo dei veicoli	51

04

4 ASPETTI ECONOMICI 52

4.1 La performance economica	54
4.2 Investimenti e spese per la sostenibilità	55

05

5 ASPETTI AMBIENTALI 56

5.1 Aspetti generali	57
5.2 Uso delle risorse	59
5.2.1 Materiali di consumo	59
5.2.2 Consumi energetici diretti	59
5.3 Approvvigionamento e scarico delle acque	60
5.4 Emissioni in atmosfera	61
5.4.1 Emissioni gassose dei bus	61
5.4.2 Emissioni con impatto sull'ozono ed effetto serra	62
5.5 Rifiuti	63

06

RISORSE UMANE E DIRITTI 65

6.1 Caratteristiche e trattamento del personale CTM	66
6.1.1 Selezione e trattamento economico	66
6.1.2 Misure a favore dei dipendenti	66
6.2 L'organico CTM	68
6.3 Turnover aziendale e livelli di assenteismo	70
6.4 Sviluppo del personale	71
6.5 Salute e sicurezza	74
6.6 Il Sistema di Gestione della Salute e Sicurezza sul Lavoro in CTM	75
6.7 Rapporti sindacali	75

07

7 COLLETTIVITÀ 76

7.1 La promozione del Piano Strategico 2022 – 2024	77
7.2 La promozione del territorio	78
7.3 La promozione del trasporto pubblico	81

08

8 RIFERIMENTI "GRI STANDARDS" 83

A.1 - Indice dei contenuti GRI	84
--------------------------------	----

Premessa e nota metodologica

Il Bilancio di Sostenibilità CTM rappresenta lo strumento attraverso il quale comunicare in modo trasparente le informazioni riguardanti i valori aziendali, le performance ambientali, gli impatti legati alle attività.

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

Con il presente documento, CTM presenta una rendicontazione in conformità agli Standard GRI per il periodo compreso fra il 1° gennaio e il 31 dicembre 2023 (2-3). Il Bilancio fa riferimento all'intero gruppo, incluse la controllata Parkar Srl e la partecipata ITS Città Metropolitana Scarl, anche in considerazione del ruolo da queste ricoperto nel raggiungimento della mission e vision aziendale di CTM (2-2). L'elenco delle Informative utilizzate, la loro breve descrizione e l'indicazione delle pagine nelle quali sono state inserite, sono disponibili nel capitolo 8. A queste si aggiungono ulteriori dati e statistiche, non compresi negli Standard GRI ma importanti per una migliore descrizione delle attività realizzate nel corso dell'anno.

Come per i precedenti Bilanci, il suo contenuto non è stato revisionato da un organismo esterno (2-5). Tuttavia, molte delle statistiche presenti sono utilizzate nell'ambito del Sistema di Gestione Integrato UNI EN ISO 9001:2015, UNI EN ISO 14001:2015, UNI EN ISO 45001:2023 e della qualità del servizio UNI EN 13816:2002, tutti oggetto di Audit annuale da parte di enti di certificazione riconosciuti e indipendenti.

01

IL GRUPPO CTM S.P.A



1.1 Storia, vision, mission, valori

LA STORIA

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

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

Nel dicembre del 1996 nacque il Consorzio Trasporti e Mobilità, trasformatosi poi nel febbraio 2001 in CTM S.p.A.

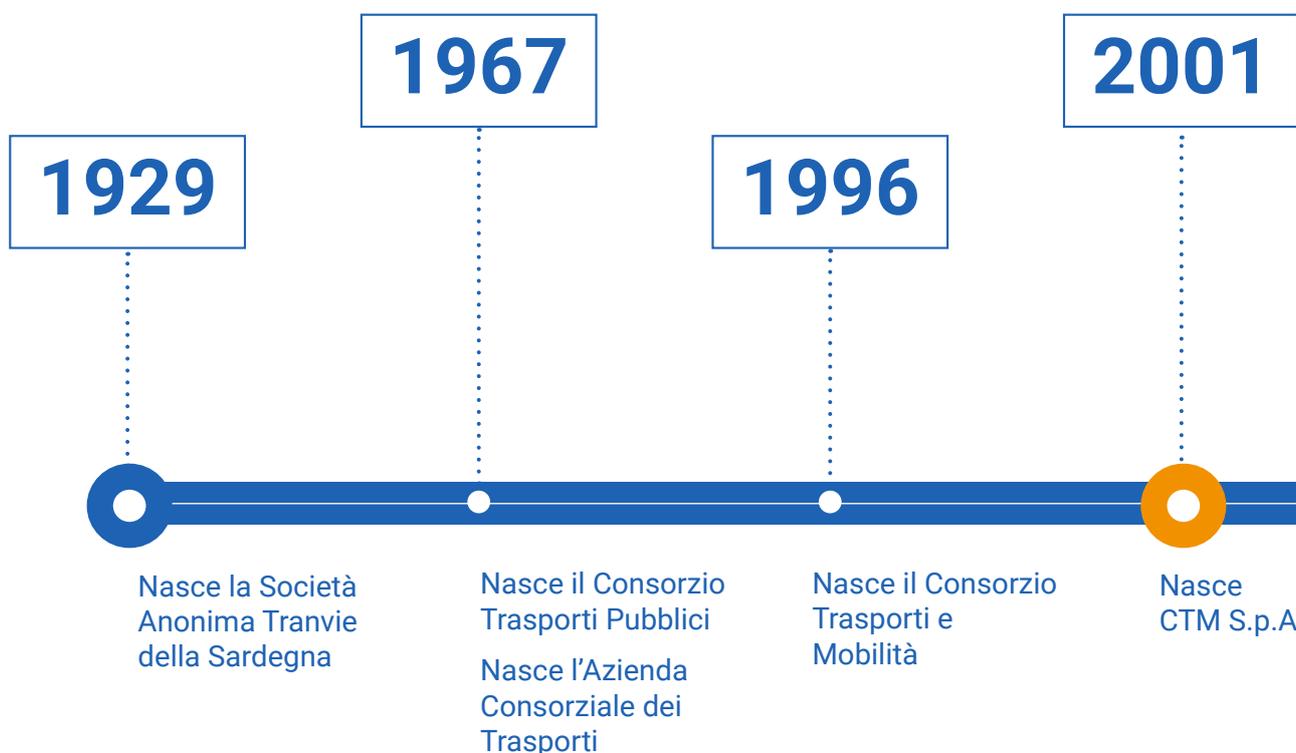


Figura 1: La nostra storia

CTM S.p.A ha un capitale sociale di € 24.529.000 interamente versato e suddiviso in 475.000 azioni, di proprietà del Comune di Cagliari per il 67,5%, della Città Metropolitana di Cagliari per il 25%, del Comune di Quartu Sant'Elena per il 7,5%.

La sede della Presidenza e della Direzione Generale si trova a Cagliari, in Viale Trieste 159/3, mentre il Deposito, l'Officina e il Magazzino sono siti in Viale Ciusa (2-1).

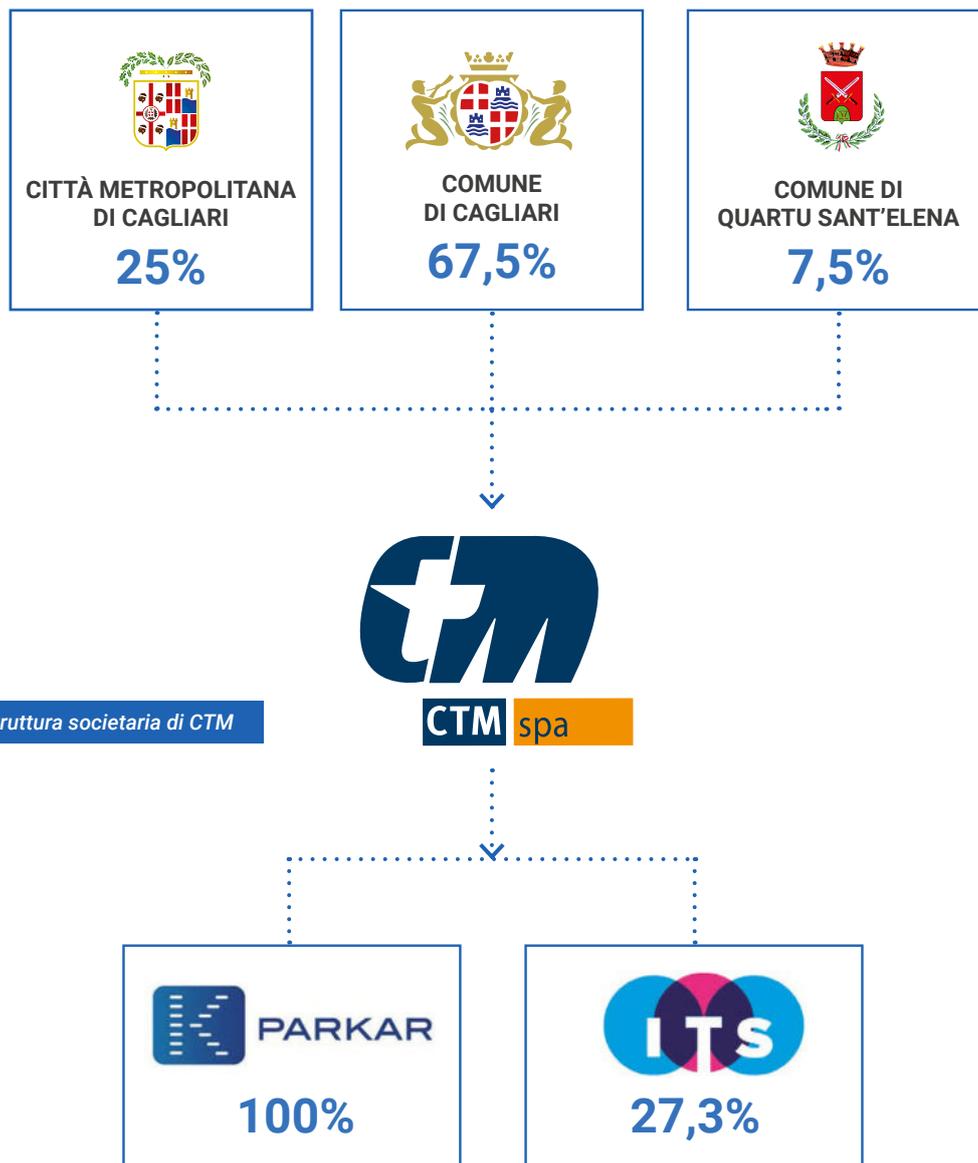


Figura 2: La struttura societaria di CTM

LA VISION

La vision aziendale, che il Consiglio d'Amministrazione 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 aziendale, anch'essa condivisa con gli azionisti e i principali stakeholder, è la seguente:

Essere il vettore di riferimento del TPL nel territorio della Città Metropolitana di Cagliari. Investire per crescere, operando quotidianamente per conseguire i seguenti obiettivi:

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



FOCUS: LA CARTA DEI VALORI CTM

La Carta dei Valori si fonda sui seguenti principi:

Nel corso del 2023, per poter definire un modello di leadership aziendale che fosse conforme alla cultura CTM, un gruppo di lavoro ha identificato sette valori imprescindibili. L'obiettivo del progetto "Carta dei Valori" è stato quello di promuovere e valorizzare comportamenti virtuosi che, nel rispetto dell'identità e dell'unicità di ogni persona, fossero in grado di ispirare e guidare i leader e tutte le persone di CTM. Siamo infatti convinti che questi rappresentino l'identità dell'Azienda, alimentino una cultura aziendale forte e forniscano una guida per scelte e azioni coerenti con la nostra mission e vision.

<p>Sicurezza e benessere</p>	 <p>mettere al centro il benessere psico-fisico di ogni persona parte del sistema organizzativo aziendale (personale interno, fornitori, clienti, partner) tramite un'attenzione e un investimento costanti nel miglioramento delle condizioni di vita personali</p>
<p>Rispetto e sospensione del giudizio (inclusione)</p>	 <p>individuare, implementare e diffondere comportamenti, a tutti i livelli, finalizzati allo sviluppo di una cultura pienamente e concretamente inclusiva, mostrando positività, rispetto e sospensione del giudizio per tutti/e</p>
<p>Equità e valorizzazione del merito (meritocrazia)</p>	 <p>riconoscere e premiare il merito individuale e/o dei gruppi, presidiando al tempo stesso un'equità nelle condizioni di partenza, a vantaggio di tutti gli stakeholder (fornitori, partner, dipendenti...)</p>
<p>Trasparenza, coerenza e umiltà</p>	 <p>promuovere un'immagine etica dell'azienda, in grado di coniugare gli elementi della massima trasparenza, della coerenza dei comportamenti effettivi con quelli dichiarati, della capacità di ascolto delle differenti istanze individuali e/o di gruppo</p>
<p>Sostenibilità (economica, ambientale, umana)</p>	 <p>promuovere, definire e implementare pratiche operative e azioni concrete finalizzate allo sviluppo della sostenibilità nelle sue principali declinazioni: economica, ambientale, umana</p>
<p>Innovazione/digitalizzazione</p>	 <p>investire con continuità nel processo di innovazione e digitalizzazione dell'azienda, dei prodotti e dei servizi proposti al personale interno e ai Clienti, al fine di guardare con fiducia e ottimismo al futuro</p>
<p>Centricità del cliente (leadership sociale)</p>	 <p>costruire e mantenere una relazione di fiducia con i Clienti, riconoscendone le differenti aspettative (esplicite, implicite e latenti) e orientando costantemente le strategie organizzative, nonché i singoli comportamenti individuali, alla loro soddisfazione, con consapevolezza dell'impatto e della responsabilità sociale del proprio lavoro</p>

Dalla Carta dei Valori discende il Modello di Competenze CTM, nato anch'esso nel 2023 come sistema di competenze di leadership e finalizzato a promuovere e diffondere un preciso stile all'interno dell'organizzazione.

Il modello è stato istituito perché tutte le persone di CTM si conformino a esso in modo univoco, in linea con la visione e i valori dell'organizzazione. Il Modello comprende otto competenze che descrivono nel dettaglio i comportamenti e le azioni concrete da mettere in atto per la padronanza delle abilità in oggetto.



Figura 3: Il Modello di Competenze CTM

1.2 CTM e gli Obiettivi per lo Sviluppo Sostenibile dell'ONU

Gli Obiettivi per lo Sviluppo Sostenibile, pubblicati dall'ONU nel 2015 e sottoscritti dai suoi 193 paesi membri, rappresentano l'impegno condiviso a livello mondiale e un obiettivo, da raggiungersi entro il 2030, per un futuro migliore e più sostenibile. I 17 obiettivi e 169 traguardi forniscono "un progetto condiviso per la pace e la prosperità per le persone e il pianeta, ora e nel futuro"¹.



Figura 4: I 17 Obiettivi per lo Sviluppo

Sostenibile dell'ONU



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

Obiettivo per lo Sviluppo Sostenibile

Il contributo di CTM nel 2023



Obiettivo 3:

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

Traguardo:

3.6 - Entro il 2020, dimezzare il numero globale di morti e feriti a seguito di incidenti stradali

- ✓ 32 linee attive durante l'anno e oltre 47.000.000 di passeggeri trasportati
- ✓ 5 linee dedicate durante il periodo estivo
- ✓ Servizi dedicati per le scuole e durante manifestazioni di rilievo



Obiettivo 5:

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

Traguardo:

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

- ✓ 40% di rappresentanza femminile nel Consiglio di Amministrazione
- ✓ 44% di rappresentanza femminile fra i dirigenti/funzionari
- ✓ Crescita costante nel numero delle conducenti in servizio



Obiettivo 7:

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

Traguardo:

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

- ✓ 100% di energia elettrica acquistata da fonti rinnovabili e certificata tramite il meccanismo della **Garanzia di Origine**



Obiettivo 8:

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

Traguardo:

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

- ✓ Adozione di un **Sistema di Gestione per la Salute e Sicurezza sui luoghi di Lavoro** conforme alla **UNI EN ISO 45001:2023**
- ✓ 99,9% di contratti a tempo indeterminato
- ✓ Misure mirate a favore delle dipendenti (smart working, flessibilità, accompagnamento nella fase di rientro in azienda)



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

- ✓ Elettrificazione del parco mezzi
- ✓ Realizzazione di **Cagliarinbus**, con abbonamenti annuali scontati del 90%
- ✓ Servizio porta a porta **Amico Bus**, dedicato alle persone con disabilità

Obiettivo per lo Sviluppo Sostenibile	Il contributo di CTM nel 2023
 <p>Obiettivo 12: Garantire modelli sostenibili di produzione e di consumo</p> <p>Traguardo: 12.5 - Entro il 2030, ridurre in modo sostanziale la produzione di rifiuti attraverso la prevenzione, la riduzione, il riciclo e il riutilizzo 12.7 - Promuovere pratiche sostenibili in materia di appalti pubblici, in conformità alle politiche e priorità nazionali</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ -68% di rifiuti prodotti rispetto al 2022 ✓ 91% di riciclo dei rifiuti prodotti
 <p>Obiettivo 13: Promuovere azioni, a tutti i livelli, per combattere il cambiamento climatico</p> <p>Traguardo: 13.2 - Integrare le misure di cambiamento climatico nelle politiche, strategie e pianificazione nazionali</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Adozione di un modello più sostenibile parte integrante delle principali azioni del Piano Strategico 2022-2024
 <p>Obiettivo 16: Promuovere società pacifiche e più inclusive; offrire l'accesso alla giustizia per tutti e creare organismi efficienti, responsabili e inclusivi a tutti i livelli</p> <p>Traguardo: 16.5 - Ridurre sensibilmente la corruzione e gli abusi di potere in tutte le loro forme 16.6 - Sviluppare a tutti i livelli istituzioni efficaci, responsabili e trasparenti</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Adozione del Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo (MOGC 231) ✓ Adozione e aggiornamento annuale del Piano Triennale di Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza (PTPCT) ✓ Adozione del Codice Etico e di Comportamento

Figura 5: L'impegno di CTM per gli Obiettivi per lo Sviluppo Sostenibile dell'ONU

1.3 Le strategie

Il 2023 segna il secondo anno in esercizio per il Piano Strategico 2022-2024, fondato sulle tematiche relative a sostenibilità e innovazione, performance, sicurezza, persone e clienti.

Nell'ambito della **sostenibilità** e dell'**innovazione** i principali risultati riguardano l'immissione in servizio di **29 nuovi mezzi elettrici**, 7 dei quali sono utilizzati per la circolare 40 a Quartu Sant'Elena e la linea 10 a Cagliari. Sono anche iniziate le attività preparatorie alla possibile creazione di un **Bus Rapid Transit**, che dovrebbe collegare, in modalità filoviaria, Cagliari e Quartu Sant'Elena. È importante segnalare anche il ripristino del **sistema di semaforica intelligente**. Tale attività ha l'obiettivo di migliorare la viabilità dei nostri bus, in particolare presso l'area della via Roma. Altri interventi hanno invece riguardato le infrastrutture CTM e sono tuttora in corso, come la sostituzione dei **corpi illuminanti** nelle diverse sedi aziendali e l'**adeguamento degli impianti elettrici** (in previsione del completamento della transizione energetica).

100%
elettrico

29

nuovi mezzi elettrici

Sostenibilità e Innovazione

Immissione in servizio di **29 nuovi mezzi elettrici**
(21 Solaris Urbino e 8 Rampini)

Trasformazione delle linee 10 e 40 in **full electric** con impiego complessivo di **7 bus da 6 metri**

Realizzazione di una **corsia preferenziale** e **allacciamento alla rete filoviaria** in previsione di una linea Bus Rapid Transit fra Cagliari e Quartu

Inizio dell'**adeguamento degli impianti dell'infrastruttura elettrica** (potenziamento della stazione di conversione)

Inizio della **sostituzione dei vecchi punti luce** presso gli uffici di Viale Trieste, il deposito di Viale Ciusa, gli infopoint e le biglietterie

Ripristino del **sistema di semaforica intelligente**, volto a migliorare la regolarità delle linee

Figura 6: Le azioni per la sostenibilità ambientale

Con riferimento al miglioramento delle **performance** aziendali e alla crescita degli introiti è importante segnalare l'azione di **riduzione delle percorrenze a vuoto**, l'introduzione di un **Vendor Rating** (che consentirà una migliore valutazione dei fornitori, aumentando la capacità di monitoraggio degli ordini e facilitando la gestione delle penalità) e le azioni in corso per **esternalizzare l'assegnazione degli spazi pubblicitari**.





Figura 7: Le azioni per l'efficienza

In considerazione dei maggiori rischi di hackeraggio rilevati nel recente passato, i temi della **sicurezza** (intesa nel suo significato più ampio) hanno principalmente riguardato la **Information Technology**. Si segnala inoltre, l'introduzione in azienda del **nuovo protocollo informatico Arxeia**, che permetterà di lavorare in conformità al GDPR riducendo il rischio di perdita di informazioni.



Figura 8: Le azioni per la sicurezza

Numerose sono state le azioni, alcune completate altre ancora in corso, che hanno riguardato il **personale**. Tra quelle terminate, si segnalano il progetto di leadership, il quale ha prodotto la **Carta dei Valori Aziendali**, e la definizione e comunicazione dei criteri alla base dei **percorsi di carriera**, i quali dovrebbero concorrere al miglioramento del clima in azienda (e quindi anche alla crescita dei livelli di produttività). Tra le attività in corso di realizzazione si segnala l'erogazione di **corsi specifici** volti al **miglioramento dello stile di guida** degli Operatori di Esercizio, aventi quale obiettivo primario quello di incidere positivamente sulla soddisfazione dei clienti.



Figura 9: Le azioni per il personale

Numerose azioni contenute nel Piano Strategico hanno come obiettivo quello di fornire nuovi e più efficienti servizi alla nostra **clientela**, così da accrescerne i livelli di **fidelizzazione**. In quest'ottica si segnalano le azioni contenute nella Figura 10. L'eliminazione definitiva dei titoli magnetici sarà favorita dai nuovi **data card model** e dall'installazione delle **nuove validatrici** sull'intera flotta mezzi. Infine, sul fronte accessibilità universale del trasporto, l'**app Busfinder** è stata migliorata includendo funzionalità pensate per i clienti con disabilità.



È stato infine ristrutturato il **CTM point di Viale Trieste**, in modo da renderlo più accogliente.

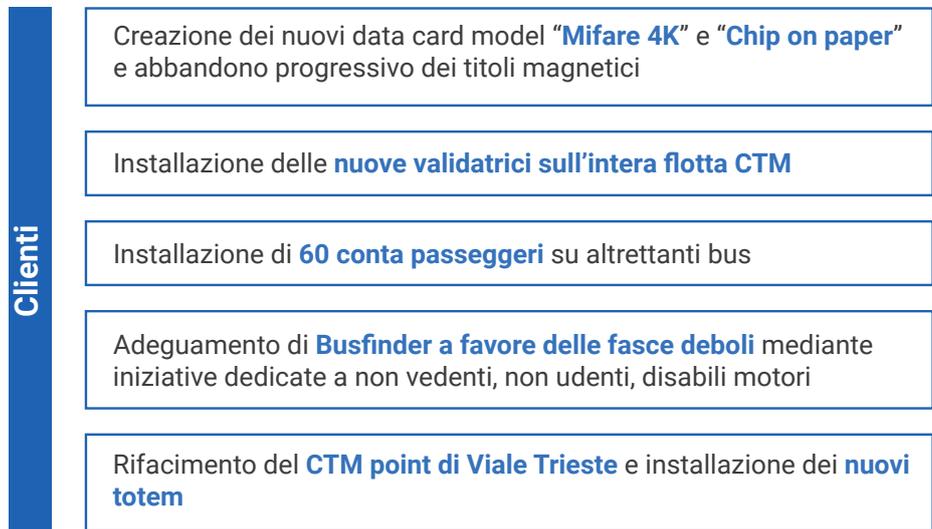


Figura 10: Le azioni per i clienti

1.4

La corporate governance

1.4.1 Il Consiglio di Amministrazione e gli organismi di vigilanza

(2-9; 2-10) La gestione ordinaria e straordinaria di CTM compete al Consiglio di Amministrazione, organo collegiale formato da 5 membri nominati dagli enti proprietari per un periodo di 3 anni: 3 dal Comune di Cagliari, 1 dalla Città Metropolitana di Cagliari e 1 dal Comune di Quartu Sant'Elena. La rappresentanza di genere per il 2023 è garantita dalla presenza di due componenti di sesso femminile, pari al 40% dei componenti del CdA (405-1). Il Consiglio di Amministrazione è presieduto da un Presidente, nominato dal Comune di Cagliari. Il Presidente, non un alto dirigente dell'organizzazione, rimane in carica per tre anni (2-11).

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

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

1.4.2 La Direzione Generale

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

Riferiscono alla Direzione Generale anche le 5 Direzioni aziendali:

- Risorse Umane, Organizzazione e Legale
- Amministrazione, Finanza, Controllo e Commerciale
- Servizio TPL
- Manutenzione
- Società Partecipate

a loro volta responsabili delle diverse Unità Organizzative e Operative.

La struttura organizzativa è mostrata nella figura che segue:

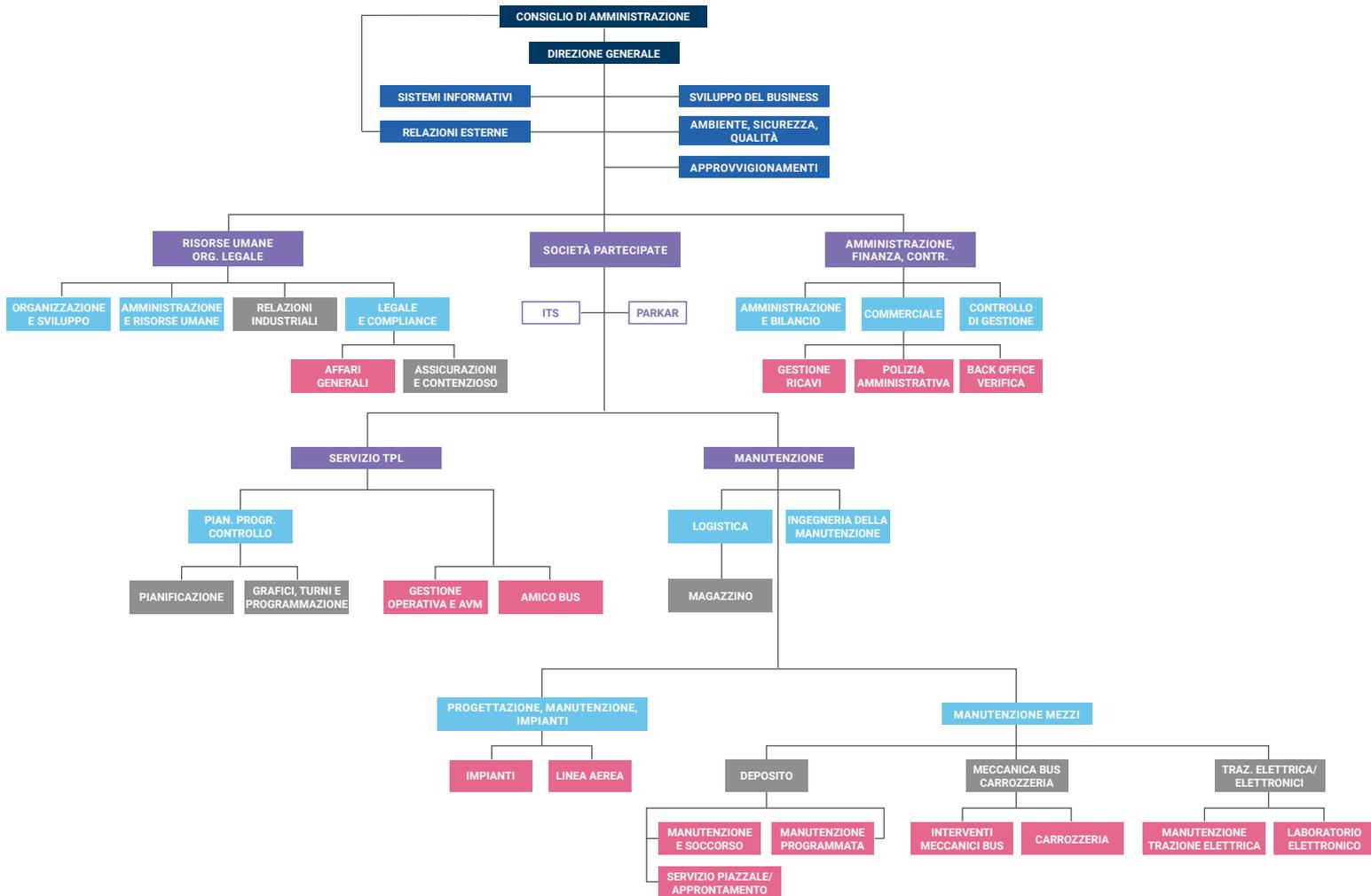


Figura 11: Struttura organizzativa CTM

1.5 La compliance

Il processo di compliance assicura che le attività aziendali siano svolte in conformità alle normative in vigore, alle regole di etica e alle procedure interne, in modo da ridurre o eliminare il “rischio di non conformità”, ossia il rischio di incorrere in sanzioni, perdite finanziarie rilevanti o danni reputazionali in conseguenza di violazioni di norme. Al fine di gestire i rischi derivanti da una eventuale non conformità alle norme è necessario attuare un insieme di attività strumentali alla prevenzione delle violazioni da cui possono derivare sanzioni. CTM è da sempre impegnata nel continuo processo di adeguamento agli obblighi di legge previsti dalle normative, in particolare quelle che impattano maggiormente sull’organizzazione.

1.5.1 Il Modello 231

Approvato dal Consiglio di Amministrazione nel luglio 2019, il Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ai sensi del D.Lgs. 231/2001 (MOGC 231) stabilisce misure di prevenzione del rischio reati, qualora questi dovessero essere compiuti da soggetti apicali o da lavoratori e realizzati a vantaggio della Società.

Il MOGC 231 di CTM rappresenta un complesso organico di principi e protocolli di controllo, strutturati in considerazione delle specifiche attività ed esigenze aziendali. Tramite l'individuazione di processi aziendali "a rischio reato" e l'individuazione dei protocolli di controllo a loro presidio, la Società intende anche:

- introdurre nei soggetti che operano in CTM la consapevolezza – in caso di violazioni previste dal D.Lgs. 231/2001 – di compiere un illecito penale, amministrativo e disciplinare non solo nei propri confronti, ma anche nei confronti della società stessa
- ribadire che tali forme di illecito sono condannate da CTM, poiché contrarie alle norme di legge e in contrasto con i principi etico-sociali adottati in Azienda
- effettuare un monitoraggio continuo sui processi aziendali a rischio reato

A seguito dell'adozione del Modello è stato nominato l'Organismo di Vigilanza, costituito da tre componenti esperti in materia giuridica, contabile e ambientale. Tra le sue principali attività vi è la vigilanza sul funzionamento e sull'osservanza del MOGC 231, sulla sua adeguatezza e applicazione, nonché l'attività di monitoraggio attraverso lo svolgimento di riunioni e l'audizione delle varie funzioni aziendali. L'OdV svolge anche funzioni di Organismo Indipendente di Valutazione, tramite attività relative all'attestazione dell'assolvimento degli obblighi inerenti alla trasparenza e all'integrità previsti nel D.Lgs n°33/2013.

1.5.2 Il Codice Etico

L'insieme dei valori e delle linee di condotta che orientano tutte le attività di CTM sono racchiusi nel Codice Etico e di Comportamento.

Il Codice Etico assume rilevanza quale elemento costitutivo e centrale del MOGC 231 e del Piano Triennale di Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza, e ha lo scopo di creare i presupposti per un atteggiamento rispettoso e socialmente responsabile, individuando i valori di riferimento aziendali, gli standard operativi e le regole comportamentali dell'agire quotidiano della Società e dei suoi membri.

Le norme del Codice Etico si applicano, senza alcuna eccezione, ai componenti degli organi di amministrazione e controllo, ai dirigenti e ai dipendenti di CTM, a tutti coloro che instaurano, a qualsiasi titolo, rapporti e relazioni di collaborazione o che operano nell'interesse della Società.

1.5.3 Trasparenza e anticorruzione

La legge n. 190/2012, "Disposizioni per la prevenzione e la repressione della corruzione e dell'illegalità nella pubblica amministrazione", ha introdotto numerose misure finalizzate al contrasto dei fenomeni corruttivi, anche nei confronti delle società in controllo pubblico. CTM ha attivato tutti gli strumenti operativi necessari per la gestione del sistema di prevenzione del rischio corruzione e in particolare:

- aggiornamento del Piano Triennale di Prevenzione della Corruzione e Trasparenza, realizzato entro il 31 gennaio di ogni anno in linea con i principi del Piano Nazionale Anticorruzione. Questo apporta, nello specifico, le modifiche riguardanti gli aggiornamenti normativi e fornisce un crono-programma delle attività da realizzarsi per la sua completa attuazione, rimodulando e mappando, allo stesso tempo, le nuove aree a rischio

- implementazione continua della procedura di monitoraggio semestrale al fine di verificare lo stato di attuazione e adeguatezza delle misure di prevenzione della corruzione
- pubblicazione e continuo aggiornamento dei dati e delle informazioni nell'apposita area del sito istituzione denominata "Amministrazione Trasparente"

1.5.4 Il whistleblowing

Al fine di garantire l'adeguatezza e l'effettività del MOGC 231 e del Piano Triennale di Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza, CTM ha adottato lo strumento del "Whistleblowing", tramite il quale dipendenti o terzi (per esempio un fornitore o un cliente) possono segnalare, in modo riservato e protetto, eventuali illeciti riscontrati durante la propria attività.

Le modalità di segnalazione sono definite nel "Regolamento Whistleblowing" che individua la procedura per la segnalazione e i canali a disposizione, oltre a indicare le tutele garantite a favore di chi segnala fatti e condotte illecite di cui sia venuto a conoscenza.

1.5.5 La protezione dei dati personali

CTM, in quanto Titolare del trattamento dei dati personali e nel rispetto del principio di accountability (previsto nel Regolamento (UE) 2016/679), ha messo in atto misure tecniche e organizzative adeguate a garantire che il trattamento dei dati personali sia effettuato conformemente alla normativa privacy europea e nazionale.

Nel 2018, a seguito dell'entrata in vigore del GDPR, CTM ha aggiornato il proprio modello organizzativo e di gestione dei dati personali, istituito per garantire la corretta applicazione della normativa e la sicurezza dei dati. Il processo di implementazione è continuo, grazie anche all'introduzione di un software gestionale che consente di mantenere in costante aggiornamento tutta la documentazione privacy. Inoltre, l'azienda ha nominato il Data Protection Officer in conformità all'art. 37 Regolamento (UE) 2016/679.

(418-1) A dimostrazione dell'importanza accordata al rapporto con la clientela, anche per il 2023 si segnala l'assenza di reclami relativi al mancato rispetto della privacy dell'individuo.

1.5.6 Il Codice dell'Amministrazione Digitale

Ai sensi delle disposizioni contenute nel Codice dell'Amministrazione Digitale (CAD), CTM ha avviato un progetto di digitalizzazione dei propri processi, così da attuare le linee strategiche per la riorganizzazione e la digitalizzazione dell'amministrazione definite dal Governo. Tale strategia evidenzia la necessità di un sostanziale ripensamento della progettazione, gestione ed erogazione dei servizi pubblici in rete, nonché lo studio del livello di utilizzazione effettiva delle tecnologie nel proprio settore – nel caso specifico i trasporti – e una particolare attenzione al tema della sicurezza informatica.

Il miglioramento della qualità dei servizi pubblici digitali costituisce la premessa indispensabile per l'incremento del loro utilizzo da parte degli utenti, siano questi cittadini, imprese o altre amministrazioni pubbliche. In questo processo di trasformazione digitale è essenziale che i servizi abbiano un chiaro valore per l'utente. Ciò implica anche un'adeguata semplificazione dei processi interni aziendali, con il necessario supporto di efficienti procedure digitali.

1.6 Le società controllate e partecipate

1.6.1 Parkar Srl

Parkar nasce nel 1998 per la gestione della sosta in strada e presso gli impianti in struttura di Cagliari. Al 31 dicembre 2023 l'azienda impiega 48 persone, impegnate nella gestione di circa 3.500 posti auto in strada e 565 in struttura. Al fine di promuovere il continuo processo di crescita e garantire livelli elevati di qualità del servizio erogato, nel 2007 l'azienda si è dotata di un Sistema di Gestione per la Qualità certificato secondo lo standard UNI EN ISO 9001 per la "progettazione ed erogazione del servizio di gestione aree di sosta a pagamento". Parkar possiede un proprio sito internet, <https://parkar.it/>, nel quale è possibile reperire tutte le principali informazioni relative alla Società e ai servizi offerti.

Da un punto di vista economico-gestionale il 2023 si è caratterizzato per un'ulteriore crescita degli introiti, i più alti mai registrati nella sua storia.

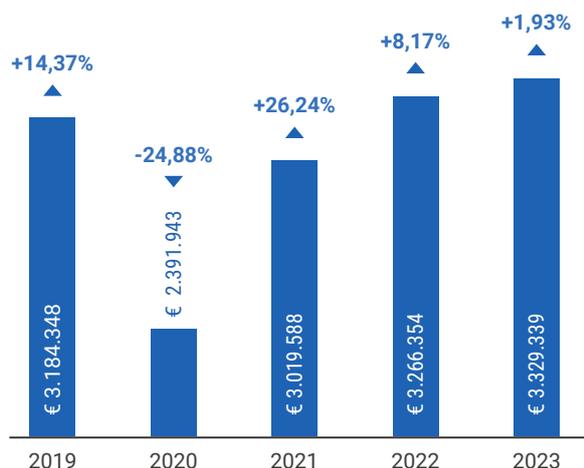


Figura 12: Andamento degli introiti di Parkar

L'aumento negli incassi rispetto al 2022 si è principalmente prodotto nei primi sei mesi dell'anno, con la seconda parte del 2023 che mostra un andamento più contrastato.

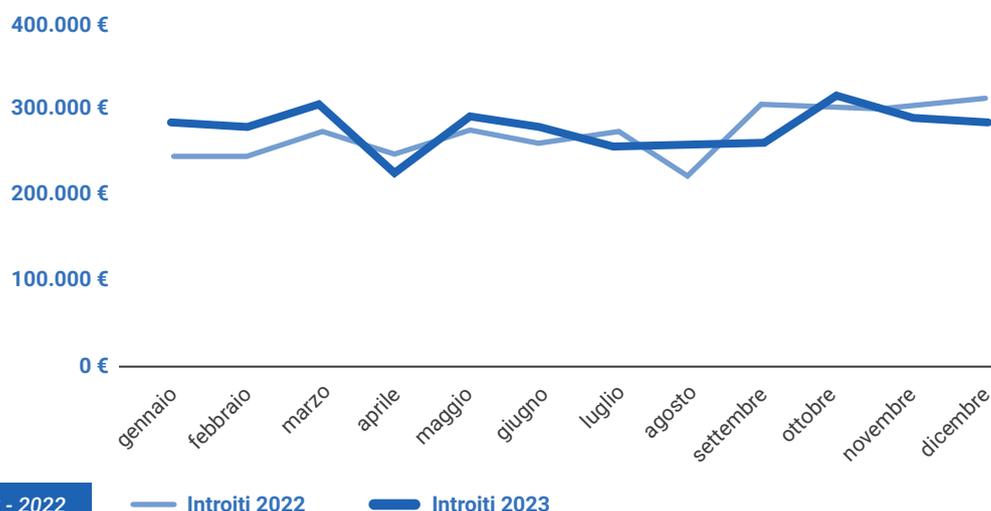


Figura 13: Confronto introiti Parkar 2023 - 2022

La percentuale di ricavi proveniente dai parcometri si conferma predominante, sebbene in costante calo nel corso degli ultimi anni. Crescono ancora gli introiti legati a MyCicero, che passa dal 16% al 19,8%. Infine, dopo alcuni anni di flessione, cresce il peso percentuale dei due parcheggi multipiano Manzoni e Piazza Nuova, dotati rispettivamente di 215 e 350 posti auto al coperto.

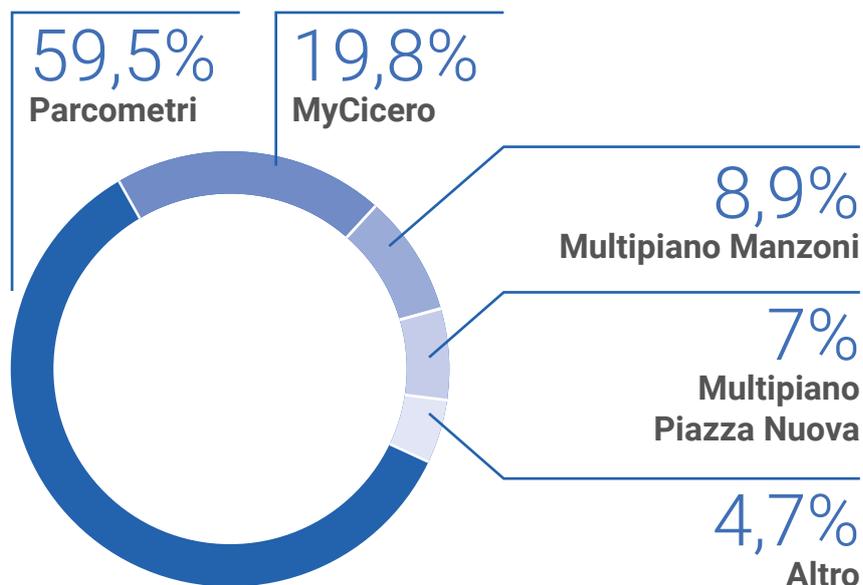


Figura 14: Distribuzione degli introiti di Parkar

1.6.2 ITS Città Metropolitana Scarl

ITS Città Metropolitana Scarl è una Società Consortile a responsabilità limitata partecipata da CTM, dalla Città Metropolitana di Cagliari e dai Comuni di Cagliari, Quartu Sant'Elena, Monserrato, Selargius, Elmas, Assemini, Decimomannu, Capoterra, Sestu, Sinnai, Quartucciu, Uta, Maracalagonis, Pula, Settimo San Pietro, Sarroch, Villa San Pietro.

ITS è stata costituita nel 2006 per la realizzazione di un progetto, cofinanziato dall'Unione Europea, consistente nella realizzazione e gestione di sistemi di alta tecnologia per l'ottimizzazione della mobilità pubblico/privata nell'area vasta di Cagliari.

ITS opera nei settori:

- gestione della mobilità
- infomobilità
- realizzazione e gestione di sistemi di videosorveglianza
- realizzazione e gestione di reti in fibra ottica
- supporto nell'erogazione del Trasporto Pubblico locale

Nel corso dell'esercizio 2023 sono state eseguite tutte le attività propedeutiche alla verifica della comparsa dei requisiti dichiarati dagli operatori economici aggiudicatari delle gare finanziate a valere sul finanziamento **"Patto per Cagliari" FSC 2014-2020**, concluse nel mese di marzo 2023 con l'emissione della dichiarazione di efficacia di tutte le aggiudicazioni. Sono seguite le attività di contrattualizzazione e consegna lavori/esecuzioni con i singoli operatori economici aggiudicatari.

Inoltre, sono stati ultimati i lavori ed effettuato il relativo collaudo dei servizi d'ingegneria finalizzati alla realizzazione di un **sistema di videosorveglianza** nei Comuni di Cagliari, Quartu Sant'Elena, Selargius, Monserrato, Elmas, Decimomannu, Uta, Settimo San Pietro, Sarroch e Villa San Pietro, nell'ambito dell'affidamento in house ricevuto da parte della Città Metropolitana di Cagliari.

Infine, a fronte della necessità di procedere al rinnovamento di vari apparati a disposizione dei Soci fondatori senza gravare sui loro bilanci, la Società ha proceduto all'effettuazione dei seguenti interventi:

- integrale sostituzione di tutte le **videocamere** più vetuste con l'aggiunta di ulteriori apparati (complessivamente 134 telecamere) e ripristino del **sistema di videosorveglianza** a Quartu Sant'Elena
- acquisto di **nuove radio portatili TETRA** (acronimo di TERrestrial TRunked RAdio)
- acquisto di **nuovi microfoni per radio veicolari TETRA**
- acquisto di diversi apparati finalizzati al miglioramento delle prestazioni della **rete in fibra ottica ITS**



02

STAKEHOLDER E ANALISI DI MATERIALITÀ



2.1 Stakeholder principali e canali di comunicazione

(2-29) Il Bilancio di Sostenibilità di CTM è rivolto ai suoi principali stakeholder, raffigurati nella figura che segue.



Figura 15: Gli stakeholder di CTM

CTM ritiene **importante coinvolgere i propri stakeholder** anche al fine di conoscere i bisogni e le aspettative di coloro che, più di altri, hanno un interesse nell'organizzazione. L'attività di coinvolgimento deve favorire la creazione di connessioni, aumentando al contempo fiducia, supporto e partecipazione nei confronti delle iniziative intraprese da CTM. Inoltre, per mitigare possibili conflitti con gli stakeholder stessi, risulta importante ridurre la resistenza al cambiamento e anticipare potenziali rischi.

Alcune delle aspettative dei nostri stakeholder, unitamente ai canali di comunicazione utilizzati dall'Azienda, sono visibili nella tabella che segue.

Stakeholder	Principali aspettative	Canali di comunicazione
Azionisti	<ul style="list-style-type: none"> Mantenimento dell'equilibrio economico finanziario Riduzione dei livelli di congestione e inquinamento da traffico Soddisfazione dei clienti Rispetto delle normative 	Riunioni di CdA; Condivisione di documenti contabili e di bilancio; Rendiconti operativi; Incontri e riunioni ad hoc; Bilancio di Sostenibilità
Dipendenti	<ul style="list-style-type: none"> Stabilità del posto di lavoro Formazione e sviluppo Ambiente di lavoro sano e sicuro Pari opportunità e inclusività 	Intranet; OdS e CdS; Incontri e riunioni ad hoc; Bilancio di Sostenibilità
Clienti	<ul style="list-style-type: none"> Qualità del servizio di trasporto Sicurezza a bordo mezzi e in fermata Servizi dedicati e speciali Accessibilità del trasporto Condotta etica delle operazioni 	Sito internet; App e canali social ufficiali; Bilancio di Sostenibilità e Carta della Mobilità; Indagini di customer satisfaction; Mass media; Comunicati stampa; Comunicazioni via mail
Sindacati	<ul style="list-style-type: none"> Tutela dei lavoratori Ambiente di lavoro sano e sicuro 	Incontri e riunioni ad hoc; Bilancio di Sostenibilità; Comunicati
Regione Sardegna	<ul style="list-style-type: none"> Rispetto del Contratto di Servizio Riduzione dei livelli di congestione e inquinamento da traffico Soddisfazione dei clienti 	Sito internet; Incontri e riunioni ad hoc; Comunicazioni via mail; Bilancio di Sostenibilità
Fornitori	<ul style="list-style-type: none"> Stabilità dei contratti di fornitura Immediatezza dei pagamenti Chiarezza e completezza dei capitolati 	Sito internet; Incontri e riunioni ad hoc; Bilancio di Sostenibilità

Stakeholder	Principali aspettative	Canali di comunicazione
Istituzioni locali	<ul style="list-style-type: none"> Riduzione dei livelli di congestione e inquinamento da traffico Miglioramento dei collegamenti nella Città Metropolitana di Cagliari 	Mass Media; Comunicati stampa; Bilancio di Sostenibilità; Sito Internet e app ufficiali
Mass Media	<ul style="list-style-type: none"> Informazioni sul TPL e sulle iniziative promosse da CTM 	Comunicati stampa; Incontri e riunioni ad hoc; Bilancio di Sostenibilità
Collettività	<ul style="list-style-type: none"> Tutela dell'ambiente Servizi in aree a domanda debole 	Bilancio di Sostenibilità; Sito Internet e app ufficiali

Tabella 1: Aspettative e canali di comunicazione utilizzati

2.2

(3.1) L'Analisi di Materialità

L'analisi di materialità è stata condotta con l'obiettivo di individuare i temi maggiormente rilevanti per gli stakeholder aziendali descritti nel paragrafo precedente. Questo permetterà a CTM di indirizzare le proprie strategie verso aspetti centrali del servizio. Le fasi principali che hanno portato alla creazione della matrice sono descritte nel seguito.

L'INDIVIDIAZIONE DEI TEMI MATERIALI

L'individuazione dei temi materiali è partita da un'analisi di benchmark con aziende di trasporto pubblico locale su gomma attive in ambito nazionale. Si è inoltre reso necessario un approfondimento rispetto ad alcune specificità di CTM, tra le quali l'insularità e il forte radicamento nell'economia locale. Questa prima fase ha permesso di individuare **25 temi**, potenzialmente materiali, appartenenti a cinque ambiti: **economia, ambiente, sociale, persone, gestione aziendale**.

LA SOMMINISTRAZIONE DEI QUESTIONARI

La fase successiva ha riguardato l'individuazione dei **principali stakeholder** interni ed esterni cui somministrare i questionari per la ponderazione dei temi materiali. Gli stakeholder individuati in questa fase sono stati: **clienti e non clienti** CTM (entrambe queste categorie sono state coinvolte mediante dei questionari somministrati a bordo dei mezzi CTM o presso punti di aggregazione particolari quali parcheggi, stazioni, mercati), **rappresentanti dei comuni serviti** da CTM, **fornitori, sindacati, dipendenti CTM**. Il punto di vista dell'Azienda è stato invece rilevato mediante l'invio dei questionari ad **azionisti, alta dirigenza, quadri aziendali**, componenti del **Consiglio d'Amministrazione**.

(3.2) LA PONDERAZIONE DEI TEMI MATERIALI

L'analisi dei questionari compilati ha permesso di evidenziare 15 temi di particolare rilevanza per CTM e i suoi stakeholder, di seguito elencati.

15 TEMI DI PARTICOLARE RILEVANZA PER CTM E I SUOI STAKEHOLDER

- 1 Accessibilità del trasporto
- 2 Condotta etica delle operazioni
- 3 Salute e sicurezza sul posto di lavoro
- 4 Sicurezza a bordo
- 5 Politiche tariffarie
- 6 Qualità del servizio erogato
- 7 Inclusione e pari opportunità
- 8 Investimenti sul servizio
- 9 Offerta del servizio in aree a domanda debole
- 10 Gestione efficiente dei rifiuti
- 11 Formazione e sviluppo delle risorse umane
- 12 Qualità e sicurezza delle infrastrutture in fermata
- 13 Sicurezza dei dati e rispetto della privacy
- 14 Politiche sulla trasparenza e anticorruzione
- 15 Riduzione dei livelli di inquinamento

Tabella 2: I Temi Materiali

● Sociale
 ● Gestione aziendale
 ● Persone
 ● Economia
 ● Ambiente

LA MATRICE DI MATERIALITÀ CTM

La Matrice di Materialità CTM è stata ottenuta inserendo i 15 temi maggiormente rilevanti, sulla base dei risultati dei questionari compilati e restituiti. I cinque ambiti descritti nel paragrafo precedente sono rappresentati al suo interno, con una prevalenza dei temi legati alla persona (quelli in viola). Il tema più importante per CTM è rappresentato dagli "Investimenti sul servizio" (intesi come "Definizione di politiche di investimento per il potenziamento, qualitativo e quantitativo, del servizio e il miglioramento delle infrastrutture di supporto. Priorità nella scelta degli investimenti da dare ai criteri di sostenibilità ambientale"). Il tema più rilevante per gli stakeholder è invece rappresentato dall'"Accessibilità del trasporto" (inteso come "Impegno costante sui temi dell'accessibilità universale del trasporto pubblico e adozione di iniziative volte a ridurre le barriere presenti a bordo mezzi o sulla rete per i cittadini con disabilità e le altre categorie fragili"). Molto importanti sono anche stati gli aspetti legati alla sicurezza, sul posto di lavoro e a bordo dei mezzi.

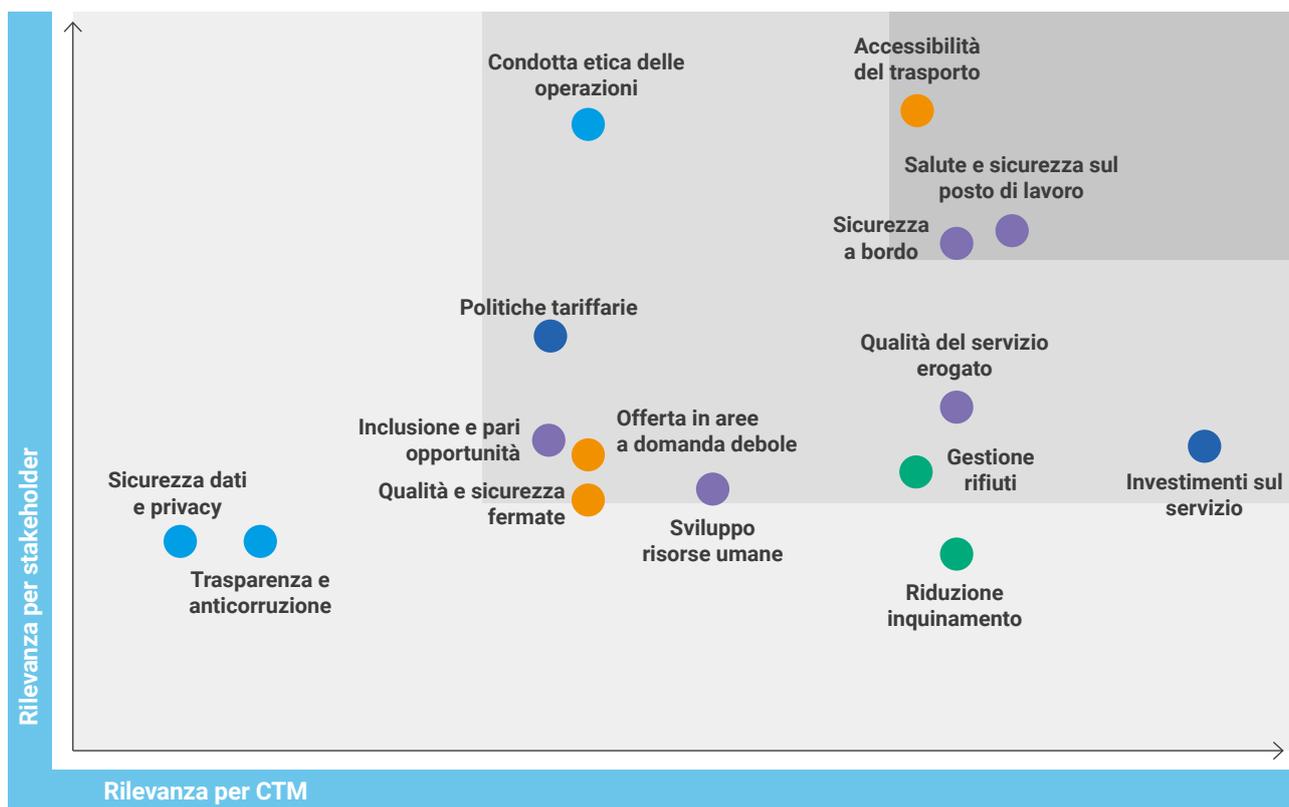


Figura 16: Matrice di Materialità CTM

03

SERVIZI EROGATI



3.1 Il business CTM

(2-6) 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 con la Regione Autonoma della Sardegna. Il contratto è stato rinnovato per altri 3 anni alla fine del 2023.

L'attività di CTM si è comunque diversificata nel corso del tempo, con una molteplicità di servizi complementari di notevole 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 e internazionali, nel campo della mobilità
- le attività di sicurezza attraverso la partecipata ITS Città Metropolitana

3.2 Il servizio di trasporto pubblico

12.196.539
km percorsi nel 2023



Il servizio svolto si sviluppa su 330 km di grafo di rete, contenenti 14 km di corsie preferenziali e 32 linee attive nel corso dell'anno, cui si aggiungono i servizi dedicati e stagionali. Nel 2023 i bus CTM hanno percorso 12.196.539 km (11.536.936 con autobus e 659.603 con filobus), distribuiti su un'area di 402 km² nei territori di: Cagliari, Quartu Sant'Elena, Quartucciu, Monserrato, Selargius, Elmas, Assemini e Decimomannu, con un numero di residenti al 31 dicembre pari a 319.533. Questo significa che per il 2023 CTM ha prodotto un'**offerta chilometrica per abitante di 38,17 km**. Alla normale produzione chilometrica si aggiungono i 183.111 km coperti con il servizio Amico Bus, dedicato alle persone con disabilità o limitate nell'utilizzo dei servizi ordinari.

Tabella 3: Indicatori di sintesi del servizio di trasporto pubblico

	2019	2020	2021	2022	2023
km prodotti	12.423.788	11.027.287	12.269.968	12.210.078	12.196.539
Offerta per abitante [km/ab]	37,61	34,25	38,2	38,09	38,17
Lunghezza totale delle linee [km]	317	317	317	380	353
Lunghezza grafo di rete [km]	294	294	294	294	330

34,8%
Crescita passeggeri



Figura 17: Passeggeri virtuali trasportati

Il numero di **viaggiatori** virtuali complessivamente trasportati è pari a **47.820.799**². Rispetto all'anno precedente si registra quindi una crescita del **34,8%**. La crescita si è prodotta a seguito di diversi fattori: la cessazione definitiva delle restrizioni sul fronte Covid-19 (che avevano influenzato i primi tre mesi del 2022), l'aumento del numero di abbonamenti mensili (incentivati dal bonus trasporti governativo), l'iniziativa Cagliariinbus che permetteva di acquistare un abbonamento annuale scontato del 90% (con oltre 18.000 nuovi abbonamenti annuali che hanno generato un numero di viaggi virtuali superiore ai 7.000.000).



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

Durante il periodo estivo sono stati rafforzati i servizi dedicati al raggiungimento della spiaggia del Poetto di Cagliari e Quartu Sant'Elena, con l'inserimento di supplementi, le modifiche alle linee in normale attività, l'attivazione di ulteriori linee. Tra le linee segnaliamo la Poetto Express (fra Piazza Matteotti e il Poetto) e la Blu Notte (attivata, dietro richiesta del Comune di Cagliari, per offrire un collegamento notturno fino all'ospedale Marino). Sulla Blu Notte è stata confermata la presenza di una guardia giurata a bordo, al fine di garantire la massima sicurezza per i passeggeri e il personale CTM in servizio. Altre linee introdotte o potenziate durante il periodo estivo sono state la 5ZeEUS e la 3P (entrambe verso il Poetto), la 11 (da Amsicora a Calamosca), la 7 notturna (con corse giornaliere oltre la mezzanotte). Fra luglio e settembre anche Amico Bus è stato potenziato, con l'operatività estesa anche a sabati e domeniche e un servizio dedicato per il Poetto.

Esempi di ulteriori linee dedicate o stagionali sono le Circolari Festive "I" -Interna, "E" -Esterna, "L" -Litoranea (attive per Pasqua, Natale, Capodanno). Importanti sono poi i servizi dedicati al trasporto verso gli istituti scolastici di Cagliari e del suo hinterland, pensati per fornire un supporto agli studenti e ridurre la propensione all'uso di mezzi privati nelle ore di punta. Tra i principali supplementi scolastici attivi nel 2023 ci sono le linee "9A" (che collega piazza Matteotti con l'istituto agrario "Duca degli Abruzzi" di Elmas), "8H" (destinata agli studenti dell'istituto alberghiero "Antonio Gramsci" di Monserrato), "1L" e "2L" (entrambe in servizio a Quartu Sant'Elena), "0P" (per il liceo classico/scientifico "Euclide" a Cagliari).

L'offerta di un trasporto flessibile e adeguato rispetto alle esigenze di mobilità dei residenti è lo strumento scelto da CTM per ridurre la propensione all'utilizzo dell'auto privata, causa degli accresciuti livelli di congestione e di gran parte degli incidenti stradali³.

² Dato calcolato sulla base dei titoli di viaggio venduti, secondo una stima che associa a ogni tipologia di titolo di viaggio il numero di viaggi presunti

³ https://www.inail.it/cs/internet/docs/alg-pubbl-incidenti-con-mezzo-di-trasporto_6443138420055.pdf

3.2.1 Mezzi e fermate

Nel 2023 il parco mezzi CTM comprendeva **285 veicoli: 246 autobus, 32 filobus e 7 minibus** utilizzati esclusivamente per il servizio Amico Bus. L'**anzianità complessiva del parco è di 9,6 anni** (in leggero calo rispetto ai 10 dell'anno precedente), con un'età media di autobus e filobus pari a 9,6 e 9,8 anni rispettivamente.

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

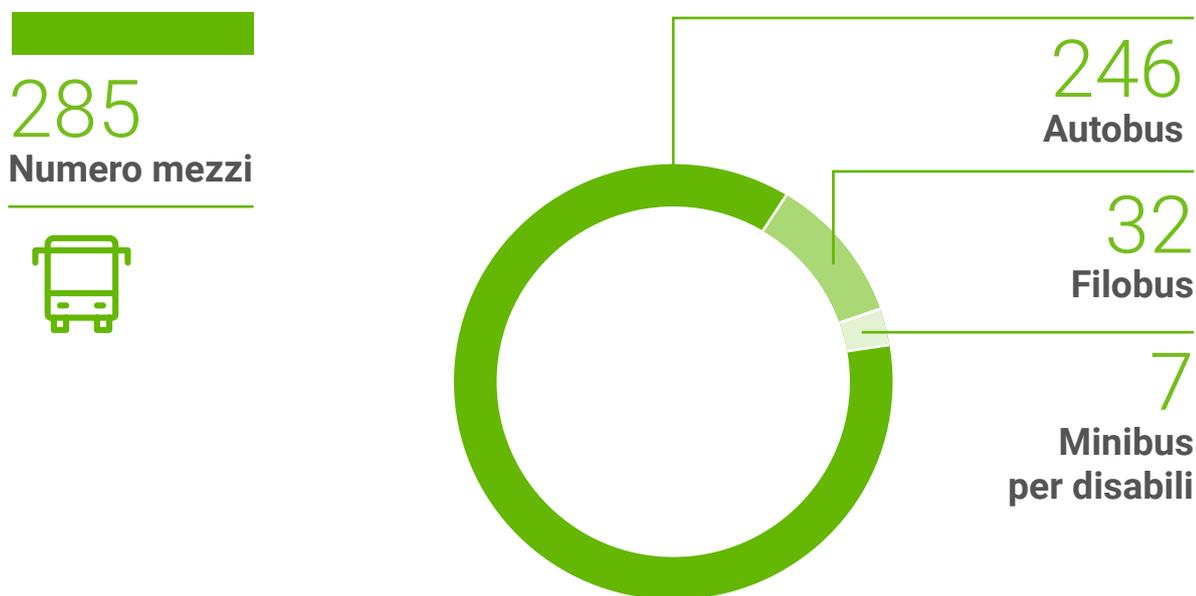


Figura 18: La flotta mezzi CTM

Lungo la rete auto-filoviaria sono distribuite **974 fermate**. 279 di queste sono dotate di paline elettroniche a messaggio variabile e 200 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 programmati di passaggio e i percorsi seguiti dai bus in transito.

Tabella 4: Le infrastrutture in fermata

Situazione fermate	
N° di fermate totali	974
N° di fermate con pensiline (CTM + Comuni di Cagliari e Quartu Sant'Elena)	200
N° di fermate con palina a messaggio variabile	279

32

32 linee attive nel corso dell'anno, cui si aggiungono i servizi dedicati e stagionali



03. SERVIZI EROGATI

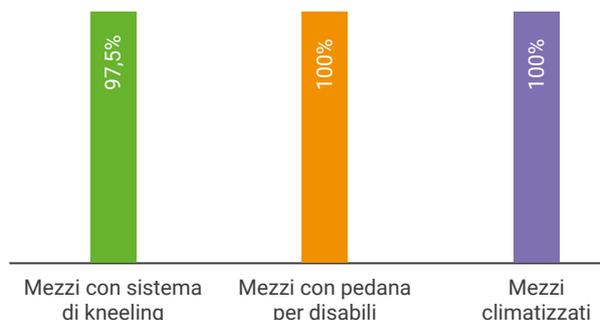
Le informazioni dinamiche sugli orari di transito in tempo reale sono fornite anche tramite quattro pannelli informativi installati nei siti di:

- Piazza Matteotti a Cagliari
- CTM Point di via Brigata Sassari a Quartu Sant'Elena
- Policlinico Universitario a Monserrato
- Via Cesare Cabras a Monserrato

3.2.2 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 l'accessibilità universale del trasporto. Come mostrato nella Figura 19 questo si traduce in un **parco mezzi totalmente accessibile** grazie anche alla presenza di **pedane** e **sistemi di kneeling** (questi ultimi presenti su tutti i mezzi destinati al normale servizio di linea), soluzioni pensate per facilitare l'accesso alle persone in carrozzina.

Figura 19: Dotazioni parco mezzi



Da un punto di vista operativo le esigenze di mobilità dei clienti con disabilità sono prevalentemente soddisfatte attraverso **Amico Bus**, servizio porta a porta attivo mediante prenotazione dal lunedì al sabato. Tutti i principali indicatori di sintesi del servizio registrano una crescita rispetto all'anno precedente. **Crescono i chilometri percorsi**, che superano i **183.000** (a fronte di un massimo di 170.000 km ammessi a finanziamento da parte della Regione Autonoma della Sardegna). Crescono anche le corse effettuate. **Cresce, infine, la popolarità del servizio** tra i clienti, con un aumento nei viaggi richiesti che sfiora il 2%.

Tabella 5: Statistiche riassuntive del servizio Amico Bus

Confronto 2023 – 2022			
Chilometri percorsi	Viaggi richiesti	Corse effettuate	Clienti trasportati
+ 3,7%	+ 1,89%	+ 4,55%	+ 5,33%

Il dato forse più importante riguarda però i **15.760 clienti trasportati**, in crescita di **oltre il 5%** su base annua.

+5,33%
Clienti trasportati



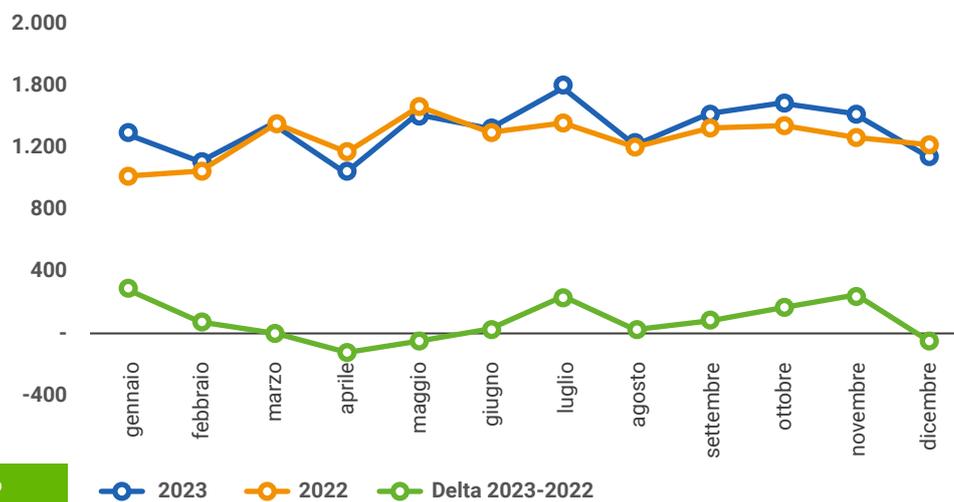


Figura 20: Servizio Amico Bus. Numero mensile di clienti trasportati



FOCUS INCLUSIVITÀ: IL TERZO ANNO DEL PROGETTO TRIPS













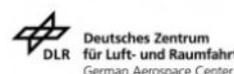


Figura 21: Il consorzio TRIPS

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

(413-1) Nel gennaio 2023 è terminata con successo l'esperienza di **TRIPS, TRansport Innovation for vulnerable-to-exclusion People needs Satisfaction**, progetto partito nel 2020 e beneficiario di un contributo di 2.831.175 euro nell'ambito del programma di ricerca e innovazione Horizon 2020 (gestito dall'Unione Europea). L'obiettivo primario di TRIPS è stato quello di rendere il trasporto pubblico **più accessibile** per le persone con disabilità, gli anziani e tutti coloro che possono avere delle difficoltà aggiuntive rispetto alla maggioranza degli utenti. Nel farlo, ha messo gli stessi al centro di una innovativa metodologia di co-progettazione pensata per lo sviluppo di **soluzioni di mobilità digitale inclusiva**. In ognuna delle sette città parte del progetto (Cagliari, Zagabria, Bologna, Lisbona, Sofia, Stoccolma, Bruxelles) sono stati creati dei Core User Team composti da persone con disabilità e aventi come obiettivo quello di proporre dei prototipi da testare sul campo, pensati per rendere più facile lo spostamento da un punto di partenza a uno di arrivo mediante il trasporto pubblico.

TRIPS ha inoltre beneficiato della partecipazione di membri appartenenti al mondo universitario e della ricerca, enti per la tutela dei diritti delle persone con disabilità, esperti di tecnologie assistive.

Le principali attività che CTM ha realizzato nel corso del progetto hanno riguardato la definizione e sperimentazione di **mappe e sintesi vocali** da caricare sull'**App Busfinder**, pensate per fornire delle informazioni specifiche di supporto ai beneficiari della sperimentazione.

Tabella 6: La sperimentazione realizzata con il progetto TRIPS

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

Alcuni dei principali **risultati** raggiunti dal Consorzio TRIPS hanno riguardato:

- la progettazione di un corso online intitolato *“Co-design for All: doing co-design in practice”*, progettato dalla Eindhoven University of Technology e accessibile sulla piattaforma Coursera
- la realizzazione di un documento con la descrizione dei progetti sperimentati nelle sette città partecipanti (comprensivo di esercizi, schemi e linee guida predisposti durante il progetto)
- la definizione di un *“Mobility Divide Index”* in grado di misurare le barriere che rendono più difficile l'utilizzo del trasporto pubblico alle persone con disabilità
- la *“Dichiarazione di Lecco”* sull'accessibilità e inclusività nel trasporto pubblico, contenente un impegno preciso ad abbattere le barriere tuttora presenti e che impediscono la piena realizzazione del concetto di accessibilità universale nel trasporto pubblico

+9,8%
Vendita biglietti



3.3 Sistema tariffario e rete di vendita

Il 2023 consolida la tendenza alla crescita registrata nel 2022. Il 9,7% di aumento nel numero dei titoli venduti si è principalmente prodotto grazie alle **vendite di biglietti (+9,8%)**. Significativo è poi l'**incremento** nel numero di **abbonamenti annuali**, con l'iniziativa **Cagliariinbus** che ha certamente avuto un effetto **trainante** nel **+59%** registrato a fine anno.

Tabella 7: Vendite complessive suddivise per tipologia di titolo

Tipologia titolo di viaggio	2021	2022	2023
Biglietti	1.800.661	2.072.645	2.275.702
Abbonamenti mensili e titoli integrati	106.967	125.044	123.205
Abbonamenti annuali	22.401	29.617	47.112
Carte settimanali	15.912	21.428	22.443
Altro	17.929	18.069	18.409
Totale	1.963.870	2.266.803	2.486.871

La Figura 22 mostra una diminuzione nel numero degli esercizi abilitati alla vendita dei titoli a banda magnetica. Oltre che presso gli esercizi abilitati, l'acquisto sulla rete è possibile nei CTM point e nelle TVM presenti sul territorio. Nel corso del 2023 è stato chiuso il CTM point di Piazza Matteotti per cui l'acquisto dei titoli di viaggio è attualmente possibile presso i due point di viale Trieste a Cagliari e via Brigata Sassari a Quartu Sant'Elena. Rimangono invece attive la TVM ubicata in Piazza Giovanni XXIII, le due di Piazza Matteotti e quella di via Brigata Sassari a Quartu Sant'Elena.

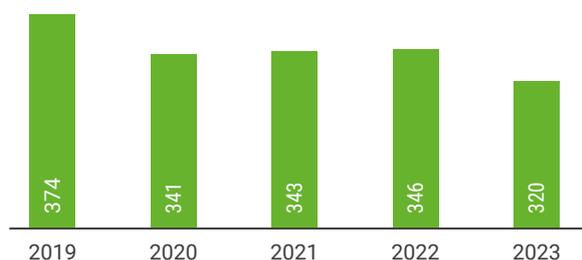


Figura 22: Rete di vendita CTM





+59%

Incremento del numero degli abbonamenti annuali



FOCUS: IL PROGETTO CAGLIARINBUS

Nel corso del 2023 il Comune di Cagliari, in collaborazione con CTM, è stato promotore dell'iniziativa CagliariBus, volta a favorire l'utilizzo del trasporto pubblico. Attraverso CagliariBus è stato possibile acquistare l'abbonamento annuale ordinario impersonale e l'abbonamento annuale over65 con uno sconto del 90% rispetto alla tariffa ordinaria.

L'iniziativa è stata pensata per tutti i cittadini, residenti e non residenti, che gravitano abitualmente nel Comune di Cagliari.



90%

Sconto abbonamento



Obiettivi dell'iniziativa erano quelli di **incentivare** l'utilizzo del trasporto pubblico e **digitalizzare** il trasporto pubblico stesso, permettendo l'acquisto dell'abbonamento scontato esclusivamente tramite l'applicazione aziendale CTM Busfinder.

CagliariBus ha anche avuto un significativo **impatto sociale**, consentendo ai clienti con ridotte disponibilità economiche l'acquisto un abbonamento annuale a un prezzo contenuto.

Il progetto, interamente finanziato con fondi **PON Metro React-EU 2014-2020**, è partito il 1° giugno 2023, e già dal primo giorno il numero di richieste pervenute è stato superiore ai fondi stanziati dal Comune di Cagliari. Attraverso il primo stanziamento, pari a 1.600.000 euro, è stato possibile erogare **6.697 abbonamenti annuali**.

In virtù dell'enorme successo dell'iniziativa e dell'elevato numero di richieste, pari a oltre 32.000, il Comune di Cagliari ha reperito ulteriori 4.600.000 euro da destinare a CagliariBus. Attraverso questi stanziamenti sono stati emessi **5.032 abbonamenti annuali over 65** e **13.875 abbonamenti annuali impersonali**, **incrementando** il numero complessivo di abbonamenti annuali emessi per tali categorie di quasi il **500%** e offrendo un notevole contributo alla diffusione di un trasporto pubblico sostenibile da un punto di vista economico, ambientale e sociale.

3.4 Monitoraggio della qualità

3.4.1 Carta della Mobilità

Nel corso del 2023 è stata pubblicata la nuova Carta della Mobilità. La Carta della Mobilità, accessibile sul sito aziendale <https://www.ctmcagliari.it/>, contiene numerose informazioni relative all'Azienda, alle regole da seguire durante il viaggio, alle condizioni per l'utilizzo del servizio, ai rapporti con la clientela, alla qualità del servizio. Il rispetto dei livelli di servizio dichiarati, delle norme e dei regolamenti vigenti nel campo del trasporto pubblico locale, così come la loro puntuale comunicazione ai clienti CTM rivestono da sempre un ruolo essenziale per l'azienda.

3.4.2 Customer satisfaction

(2-29) Si confermano per il 2023 le 2 indagini a bordo, una per il periodo estivo e una per il periodo invernale. L'indagine ha utilizzato la metodologia SERVQUAL (acronimo di service quality) pensata per evidenziare la differenza fra i livelli di qualità attesa e percepita con riferimento a 13 parametri rilevanti per la qualità del servizio erogato e certificati secondo la UNI EN 13816:2002. Qualità attesa e percepita sono stati valutati su una scala da 1 a 10, in coerenza con quanto accaduto in passato.

I **risultati dell'indagine invernale** sono mostrati nella Figura 23. Gran parte dei parametri monitorati rivestono un'elevata importanza per i clienti CTM, con l'eccezione dell'"Inquinamento" acustico a bordo dei mezzi (unico a non raggiungere il 7). Il livello di soddisfazione è mediamente elevato, e solo nel caso della "Pulizia" e dell'"Inquinamento" non si raggiunge il 7. Proprio la "Pulizia" rappresenta il parametro con il divario maggiore fra i livelli di qualità percepita e attesa. È probabile che questo risultato si sia prodotto in conseguenza della maggiore attenzione prestata dai nostri passeggeri ai livelli di pulizia, considerata la fase pandemica appena trascorsa. Sono invece particolarmente apprezzati la facilità di "Acquisto biglietti" lungo la rete e il processo di "Convalida biglietti" una volta a bordo (entrambi con un livello di qualità percepita superiore all'8).

I dati presenti in Figura 24 mostrano i risultati dell'**indagine effettuata nel periodo estivo**. Rispetto all'inverno i livelli di qualità attesa sono mediamente più elevati, con il parametro "Inquinamento" che si conferma come quello meno importante. Come per il periodo invernale, è la facilità di "Acquisto biglietti" il parametro più apprezzato mentre la "Pulizia" a bordo rimane quello più distante dalle attese qualitative dei nostri passeggeri.

2

Indagini annuali Customer Satisfaction



Facilità acquisto biglietto

Convalida biglietto a bordo

03. SERVIZI EROGATI

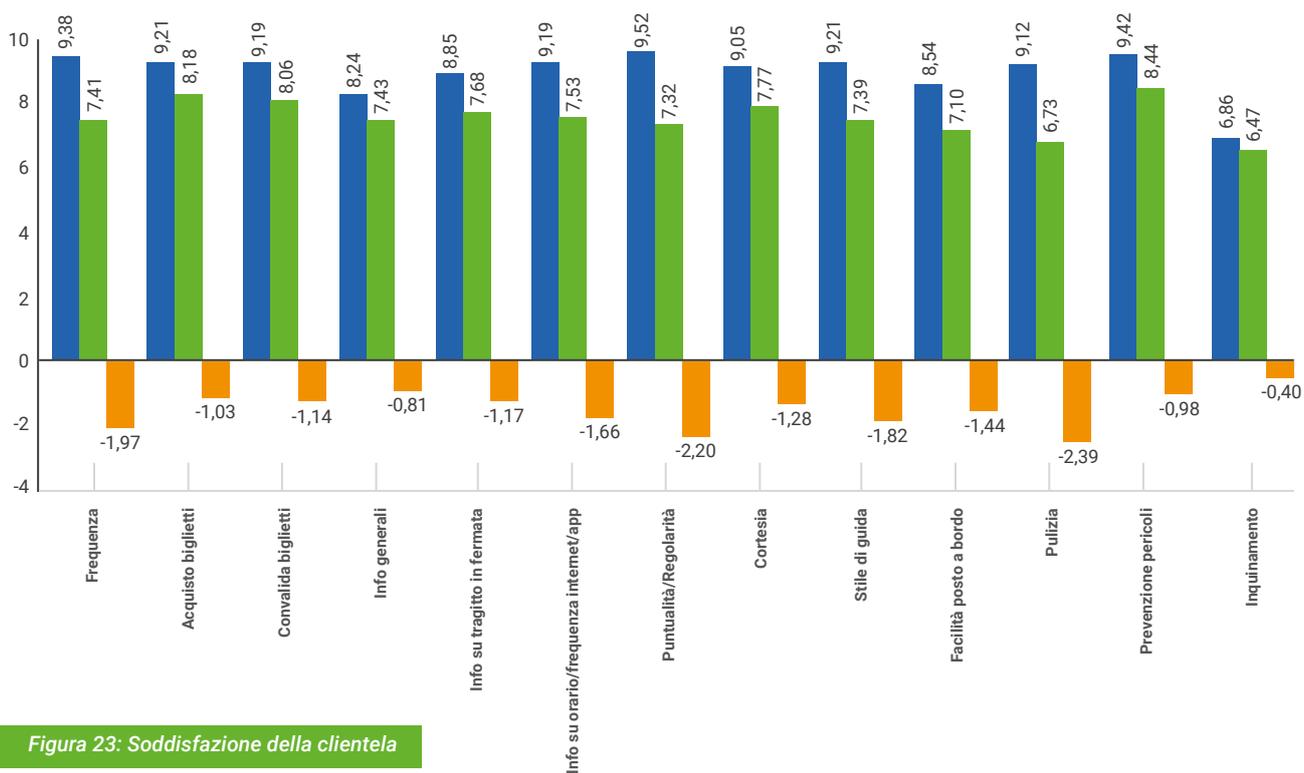


Figura 23: Soddisfazione della clientela

(servizio invernale)

■ Voto medio Qualità Attesa ■ Voto medio Qualità Percepita ■ Differenza Percepita-Attesa

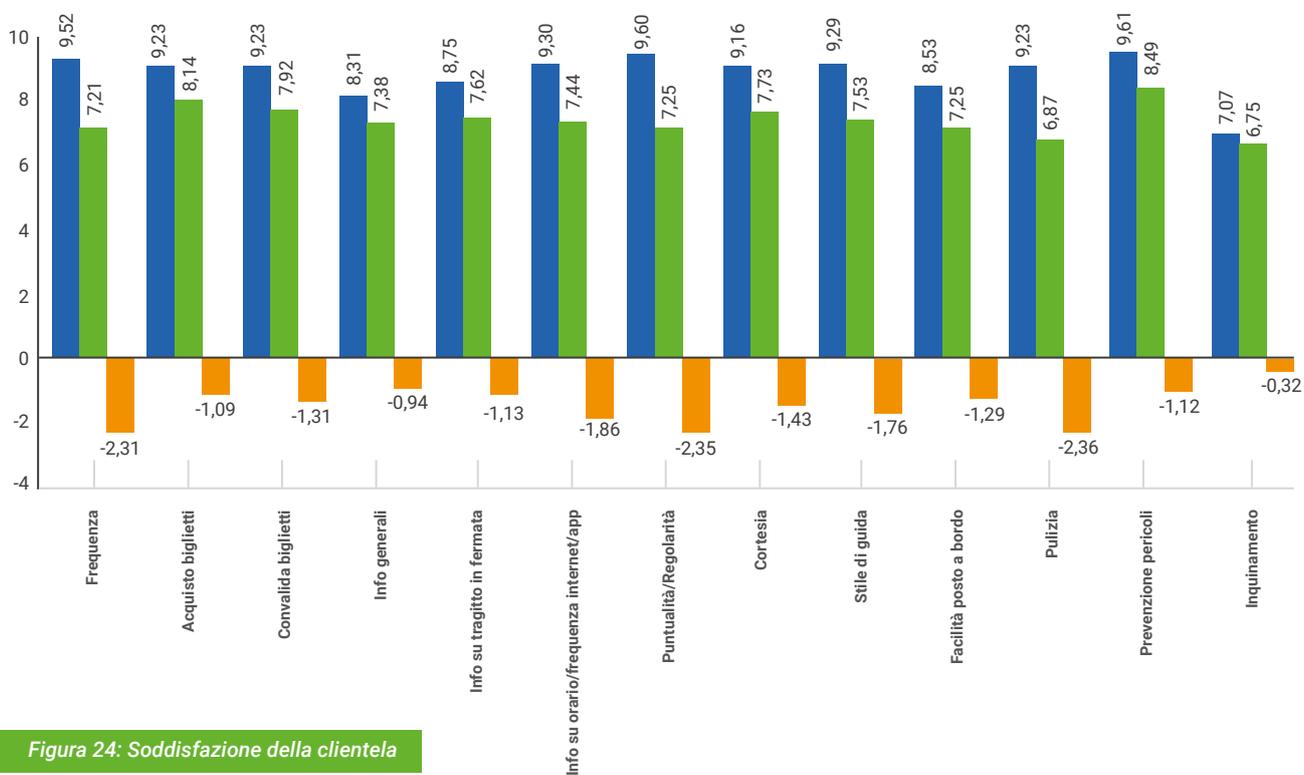


Figura 24: Soddisfazione della clientela

(servizio estivo)

■ Voto medio Qualità Attesa ■ Voto medio Qualità Percepita ■ Differenza Percepita-Attesa

3.4.3 Gestione dei reclami e delle segnalazioni

(2-25; 2-29) La corretta gestione dei reclami e delle segnalazioni dei nostri clienti è da sempre elemento di fondamentale importanza in CTM. Rappresenta infatti un’opportunità per rispondere alle richieste avanzate da uno dei principali stakeholder. L’impegno nella gestione dei reclami è massimo, con un tasso di risposta entro i 25 giorni dalla presentazione del reclamo che nel 2023 ha raggiunto il 76%. Tra i molteplici canali di presentazione dei reclami segnaliamo il sito internet aziendale e il modulo cartaceo. È inoltre disponibile un numero specifico per i passeggeri con disabilità, attivo dal lunedì al venerdì.

Sono stati 2.207 i reclami presentati nell’anno, con una crescita che sfiora il 20%. La qualità del servizio, che costituisce il 63,5% complessivo dei reclami, continua a rappresentare l’elemento di maggior criticità, seguita dalle irregolarità del personale CTM con il 32,8%. Molto marginali sono invece le richieste di nuovi servizi, a testimonianza di una offerta più che adeguata rispetto alle esigenze di mobilità della clientela servita.

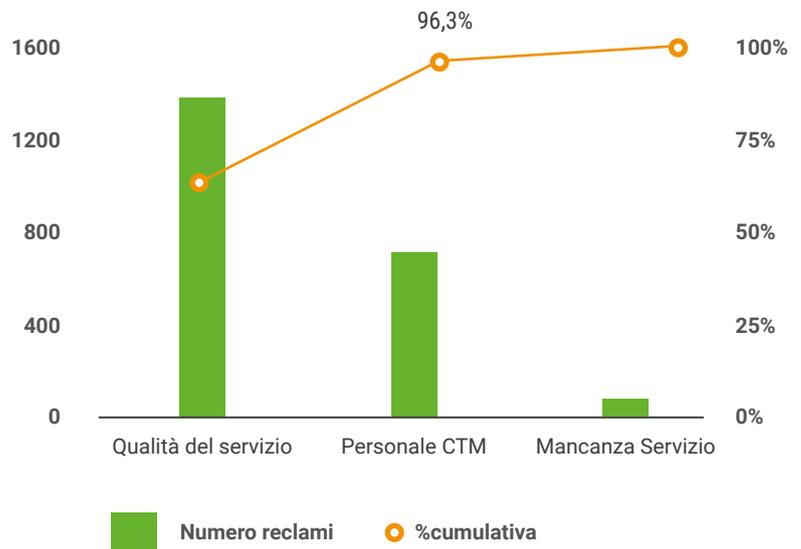


Figura 25: Reclami presentati

Il Pronto URP si conferma la modalità di presentazione nettamente più utilizzata, raccogliendo da sola l’85,2% dei reclami. Canali importanti sono anche le e-mail e le PEC, mentre del tutto marginali sono gli altri strumenti a disposizione.

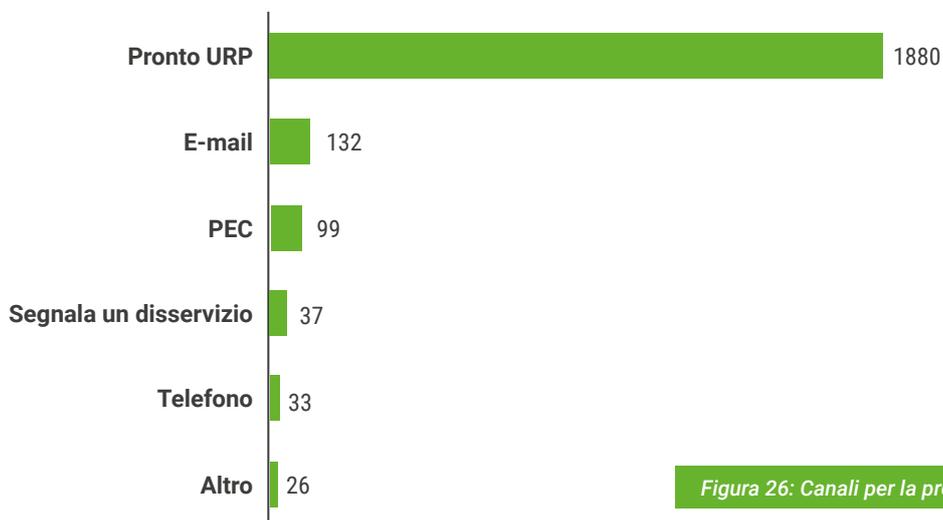


Figura 26: Canali per la presentazione dei reclami

3.5 Comunicazione con la clientela

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

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

3.5.1 La comunicazione stampata

Nel 2023 sono state stampate e distribuite **5.000 copie della Mappa della Rete** (due edizioni, una per il servizio invernale e una per quello estivo), un numero decisamente inferiore rispetto al passato. Si è invece preferito non stampare la Carta della Mobilità. In entrambi i casi la decisione è stata presa considerato il progressivo abbandono del cartaceo in favore del digitale, e al fine di **ridurre l'impatto sull'ambiente** delle attività di comunicazione esterna.

Tabella 8: Materiale informativo stampato e distribuito

Tipologia	2019	2020	2021	2022	2023
Carta della Mobilità	500	500	500	500	0
Mappa della Rete	20.000	10.000	7.000	15.500	5.000

3.5.2 La comunicazione sul sito CTM

A partire dal 2020 CTM si è dotato di un **nuovo sito internet**, fruibile da dispositivi mobili e desktop. All'inizio di marzo 2023, per motivi legati al rispetto della normativa in materia di Direttiva ePrivacy, è stato accantonato l'utilizzo di Google Analytics in favore di **Matomo**, una soluzione di analitica web conforme al GDPR con host nell'UE, tracciamento senza cookie e 100% di proprietà dei dati.

3.5.3 La comunicazione sui social

I social network sono il canale di comunicazione preferito di gran parte della popolazione, soprattutto le fasce più giovani. CTM ha scelto di investire pesantemente nella comunicazione via social. Attualmente l'Azienda gestisce cinque pagine ufficiali: **Facebook, Instagram, X, LinkedIn e YouTube**. **Facebook** è di gran lunga quella più utilizzata, con oltre **42.000 follower** e una crescita su base annua del 2,55%. La pagina Facebook si caratterizza per essere anche uno dei profili social più attivi in Italia, con 369 post inseriti, 5.967 commenti gestiti e 4.862 messaggi privati.

In crescita è anche la popolarità di Instagram e X, con 6.861 e 3.097 follower. Infine, la pagina LinkedIn, aperta a giugno 2021, sfiora i 1.000 follower.

Tutti i social CTM hanno fatto registrare numeri in **crescita** rispetto al 2022, tendenza che è destinata a continuare anche nel prossimo futuro. Questo ci spinge a proseguire nel nostro impegno volto a garantire una gestione trasparente e tempestiva della comunicazione via social.

42.000

Follower su Facebook



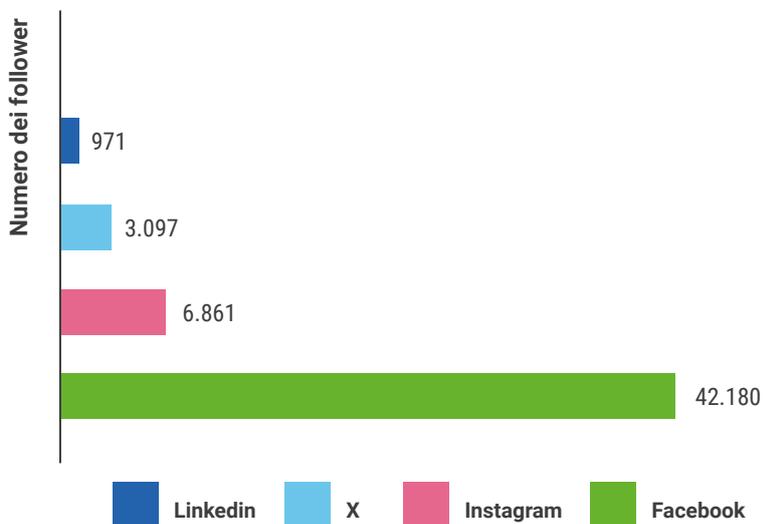


Figura 27: La popolarità dei canali social

3.5.4 La comunicazione sull'App Busfinder

Busfinder, App ufficiale CTM lanciata nel 2012, rappresenta uno dei principali strumenti di comunicazione e informazione fra l'Azienda e i suoi clienti. Al 31 dicembre 2023 l'App è stata scaricata su **525.000 telefoni cellulari**, con una **crescita** che sfiora il **50%** rispetto al precedente anno. La crescita nei download è stata determinata dall'iniziativa Cagliariinbus, con il Comune di Cagliari che nel maggio 2023 ha chiesto a CTM di adeguare Busfinder, così da facilitare la realizzazione del progetto.

Tale richiesta ha comportato un aggiornamento dell'App per la gestione dell'invio delle richieste della clientela e per l'inserimento nel carrello acquisti dei titoli di viaggio agevolati. A integrazione degli sviluppi dell'App è stato aggiornato anche il backoffice per la gestione delle pratiche ricevute e delle abilitazioni necessarie per l'acquisto. È stata inoltre implementata l'esportazione automatica dei dati di validazione dei biglietti integrati verso la RAS.

Come nuova funzionalità sono state inserite le informazioni sull'accessibilità delle fermate, disponibili fra i risultati del calcolo percorso.

525.000

Download di BusFinder

+50%

rispetto al 2022



3.6

Security: sicurezza a bordo dei veicoli

(416-1) In ambito nazionale, le sempre più frequenti aggressioni subite dai clienti e dagli operatori del Trasporto Pubblico Locale hanno evidenziato il deteriorarsi dei livelli di sicurezza a bordo mezzi. Questo fenomeno rappresenta un forte deterrente per i clienti del servizio, potenzialmente in grado di ridurre la propensione al suo utilizzo. Per CTM è quindi fondamentale tutelare i livelli di sicurezza a bordo, garantendo non solo coloro che scelgono l'azienda per i propri spostamenti ma anche coloro che nell'azienda lavorano. Questo obiettivo è perseguito soprattutto attraverso l'utilizzo delle **telecamere a bordo**, installate come deterrente rispetto a episodi di bullismo, teppismo e al fine di facilitare l'identificazione dei trasgressori. La Figura 28 evidenzia la presenza delle TVCC (acronimo di TeleVisione a Circuito Chiuso) sul 98% del parco mezzi aziendale, con una crescita di 15 unità nell'ultimo anno. I soli mezzi sprovvisti del sistema sono quelli utilizzati per Amico Bus, servizio che considerata la sua specificità presenta dei livelli di rischio minimo, tali da non giustificare l'installazione delle telecamere a bordo.

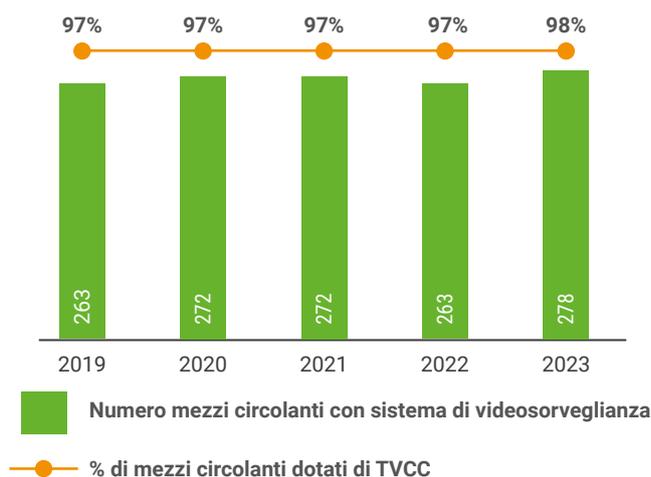


Figura 28: Mezzi circolanti e presenza di

telecamere a bordo

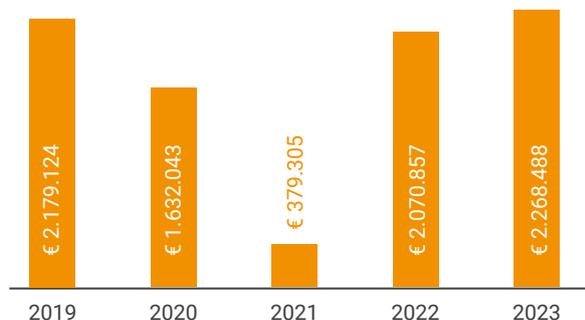
04

ASPETTI ECONOMICI



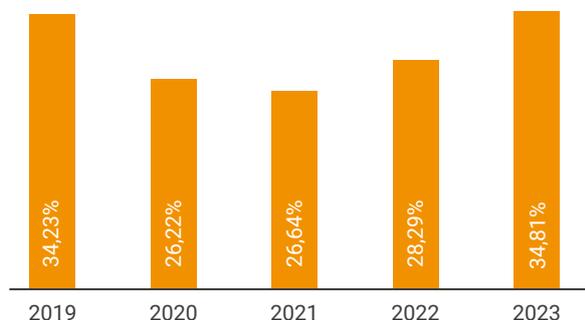
L'esercizio 2023 registra un **utile di € 2.268.488**, il risultato più importante degli ultimi 5 anni. Nel corso dell'ultimo decennio, nessuno degli esercizi si è peraltro chiuso in perdita, a dimostrazione della capacità di CTM di fornire un servizio di qualità preservando il principio di piena sostenibilità economica delle operazioni.

Figura 29: Utile (perdita) d'esercizio



Un altro risultato molto importante riguarda la **percentuale di costi coperta grazie alla vendita di biglietti e abbonamenti**. Il rapporto era crollato durante l'emergenza Covid-19, soprattutto a causa delle restrizioni imposte sul numero massimo di persone a bordo dei mezzi. Il 2023 riporta la **percentuale sopra il 34%** per la prima volta dal 2019, grazie anche alla crescita nelle vendite registrata a seguito dell'iniziativa Cagliariinbus.

Figura 30: Rapporto percentuale ricavi - costi



34%
**Copertura dei costi
 dalla vendita di biglietti
 e abbonamenti**



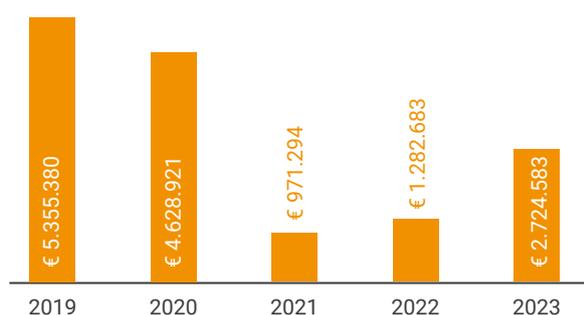
4.1 La performance economica

(201-1) Come visibile in Tabella 9, il valore economico generato raggiunge il valore massimo dal 2019. Di questo, oltre il 93% è stato distribuito. I principali **beneficiari** sono stati i **lavoratori**, con oltre 30.000.000 di euro.

Tabella 9: Valore economico generato e distribuito (in €)					
	2019	2020	2021	2022	2023
Valore economico generato	51.844.643	47.965.342	49.479.500	55.509.301	55.599.206
Valore economico distribuito suddiviso in:	48.429.259	44.360.032	48.345.420	51.235.053	51.875.824
Costi operativi	19.090.308	17.997.020	19.862.932	20.956.587	20.624.240
Costi del personale (compresi stipendi e benefit)	28.876.757	25.946.211	28.292.957	29.866.477	30.941.407
Pagamenti a fornitori di capitale	115.528	107.945	121.820	126.205	122.983
Pagamenti al governo	346.666	308.856	67.711	285.784	187.194
Valore economico trattenuto	3.415.384	3.605.310	1.134.080	4.274.248	3.723.382

(201-4) L'analisi della Figura 31 mostra un rilevante **aumento nei finanziamenti ricevuti da parte degli enti pubblici/governativi**, a copertura di numerosi investimenti effettuati da CTM nel corso dell'anno.

Figura 31: I finanziamenti ricevuti dagli
enti pubblici/governativi



(203-1) Anche per il 2023 si confermano molto elevati gli investimenti effettuati in infrastrutture e servizi, che sfiorano i 14.000.000 di euro. Gran parte di questi investimenti (9.331.270 di euro) sono stati destinati all'**acquisto di nuovi mezzi**. Il processo di rinnovamento della flotta proseguirà anche nei prossimi anni e privilegerà l'acquisizione di mezzi elettrici, così da garantire la riconversione del parco CTM verso tecnologie meno inquinanti e maggiormente sostenibili da un punto di vista ambientale. Altri importanti investimenti in infrastrutture hanno infine riguardato l'**acquisto di una cabina di trasformazione e di 21 colonnine per la ricarica degli autobus elettrici**.

21
nuove
colonnine per
la ricarica
degli autobus
elettrici



4.2 Investimenti e spese per la sostenibilità

Al momento, CTM non dispone 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 è stato di € 296.869, con una crescita del 23,5% su base annuale)
- dello **smaltimento dei rifiuti**. Nel corso dell'anno CTM ha speso poco meno di 60.000 euro 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. In questo caso si registra una riduzione del 55% rispetto al 2022.

A questi si aggiungono spese legate a **iniziative di carattere sociale**, quali gli abbonamenti gratuiti destinati ai nonni vigile o le borse di studio per i figli dei dipendenti CTM, due voci che nel 2023 hanno prodotto investimenti pari a € 20.301 e € 17.250 rispettivamente.

05

ASPETTI AMBIENTALI



5.1 Aspetti generali

Decine di milioni di viaggiatori si spostano ogni anno utilizzando i mezzi CTM. Se queste persone utilizzassero un mezzo proprio, 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.

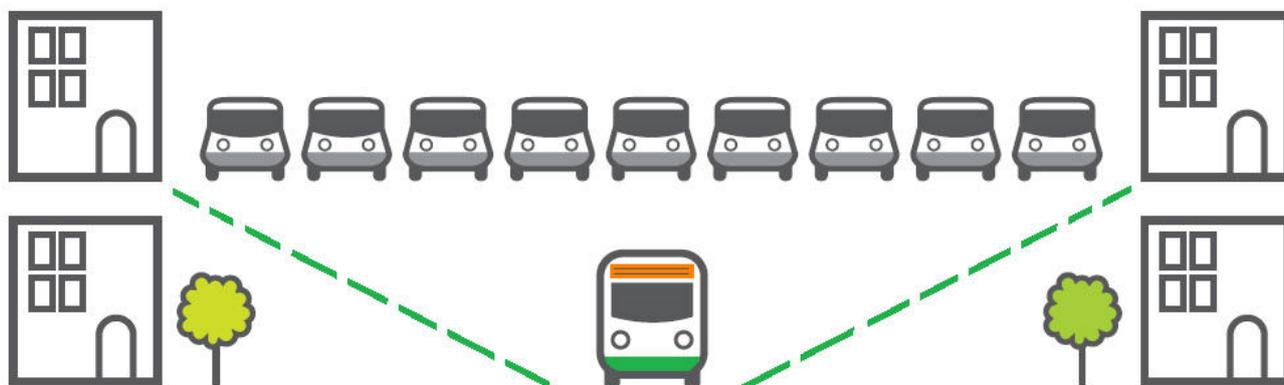


Figura 32: Trasporto pubblico e privato, i diversi livelli di congestione

CTM si impegna costantemente a contrastare le diseconomie esterne associate al TPL, pianificando i 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 legate al progresso tecnologico dei propulsori e dei sistemi di scarico, all'utilizzo di **motori a combustione di classe Euro VI** e all'adozione di **bus a trazione alternativa** (ibrida ed elettrica).

21

Bus Urbino elettrici

10

Bus Vivacity Euro VI



Nel 2023 è proseguita l'attività di rinnovo del parco, con l'immissione in servizio di 31 nuovi mezzi: 21 Urbino elettrici da 12 metri e 10 Vivacity Euro VI da 9 metri.

I nuovi mezzi hanno sostituito 16 veicoli diesel di diversa tipologia (lunghezza dai 7 ai 12 metri) e classe ambientale Euro III-IV-V.

(2-13) L'impegno ambientale finalizzato alla promozione e al miglioramento dell'efficienza energetica, con particolare riferimento ai piani di elettrificazione del parco mezzi, è tradotto dall'attività dell'**Energy Manager**, nominato annualmente da CTM. 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 i risultati conseguiti all'Alta Dirigenza aziendale.

(2-28) Il nostro impegno è inoltre testimoniato dalla **presenza in ASSTRA**, ASSociazione TRAsporti che raggruppa centinaia di aziende di trasporto pubblico locale e promuove da sempre il concetto di sostenibilità. In particolare, i nostri rappresentanti sono spesso membri dei diversi gruppi di lavoro istituiti in seno all'organizzazione.

L'Azienda **partecipa** poi anche ai **lavori di UITP**, Associazione Internazionale del Trasporto Pubblico che raggruppa i principali operatori a livello mondiale. Attualmente CTM è presente nel "**Trolleybus Committee**" e nel "**Business & Human Resources Committee**".



5.2 Uso delle risorse

33%

risparmio del gasolio
per riscaldamento



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

5.2.1 Materiali di consumo

(301-1) Nella Tabella 10 sono elencati i principali prodotti utilizzati. Il 2023 mostra un calo generalizzato nei consumi, fatta eccezione per i quantitativi di AdBlue e di gasolio per trazione. Le **riduzioni** più significative riguardano gli **pneumatici**, le **batterie**, le **vernici/solventi/detergenti**, l'**antigelo** e il **gasolio per riscaldamento** (-18,5%, -17,9%, -27,8%, -23,7%, -33,3% rispettivamente). La tendenza conferma quanto emerso nel 2022 e testimonia di un'Azienda sempre più proiettata verso la gestione efficiente dei principali aspetti e impatti ambientali.

Tabella 10: Utilizzo dei materiali di consumo

	2019	2020	2021	2022	2023
olio (kg)	14.664	18.803	15.805	12.922	12.400
pneumatici (numero)	1.392	1.313	1.602	1.389	1.132
batterie (numero)	181	371	297	308	253
vernici, solventi e detergenti (litri + kg)	3.407	3.964	4.284	3.980	2.872
liquido circuiti raffreddamento (litri)	17.196	16.949	16.171	15.713	11.984
additivo AdBlue (litri)	138.000	132.000	138.000	150.000	168.000
gasolio per riscaldamento (l)	48.200	48.977	54.000	42.000	28.000
gasolio per trazione (l)	5.420.718	4.825.239	5.406.759	5.399.103	5.535.473

5.2.2 Consumi energetici diretti

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

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

Altri consumi di energia derivano da **attività accessorie**, quali le pulizie dei bus e delle infrastrutture. Questi vengono comunque conteggiati tra quelli delle diverse sedi aziendali (sede amministrativa di Viale Trieste e deposito di Viale Ciusa).

L'andamento dei consumi energetici in Tabella 11 evidenzia una contrazione nei consumi legati all'energia elettrica per trazione mentre cresce l'utilizzo del gasolio. In leggera crescita si presenta infine il consumo energetico totale per milione di chilometri di linea percorsi.

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

Parametro	2019	2020	2021	2022	2023
Energia elettrica per trazione	19.217	13.523	14.696	12.602	10.990
Gasolio per trazione	196.780	174.003	195.105	196.110	199.313
Energia elettrica per attività di supporto (riscaldamento, manutenzioni, attività amministrative)	9.378	10.258	9.504	8.792	8.575
Gasolio per attività di supporto (riscaldamento)	1.717	1.758	1.926	1.507	1.009
Consumo energetico totale per Mln km linea prodotti	17.794	16.203	16.161	16.454	16.496

5.3 Approvvigionamento e scarico delle acque

(303-3; 303-4; 303-5) CTM utilizza l'acqua nei propri impianti per il **lavaggio** e la **pulizia dei bus**, per il lavaggio dei **pezzi meccanici** con le apposite macchine, per gli **usi domestici negli uffici** e in tutti i **locali** destinati al personale. L'acqua, il cui consumo è quello rilevato dalla lettura del contatore, è fornita dall'acquedotto, in quanto non sono ancora utilizzati pozzi o sistemi di recupero e riciclo. L'Azienda ha allo studio delle attività che consentiranno, nel medio periodo, di utilizzare una sorgente idrica locale e di effettuare il recupero delle acque di lavaggio, consentendo notevoli risparmi e minori impatti ambientali.

Tutte le acque nere e bianche vanno a confluire nelle reti di raccolta pubblica, previa depurazione ove necessario. Pertanto, si assume che il quantitativo di acqua scaricata coincida con quello di acqua consumata, eccezione fatta per le acque piovane relative al deposito auto filoviario.

Come mostrato in Figura 33 il 2023 vede una crescita nei consumi di acqua. Questo a seguito di una perdita rilevata presso il deposito di Viale Ciusa. Si tratta di uno dei pochi dati critici sul fronte ambientale, anche se il ripristino della perdita dovrebbe portare a una normalizzazione dell'indicatore già a partire dai primi mesi del 2024.



Figura 33: Utilizzo dell'acqua in CTM

(megalitri)

5.4 Emissioni in atmosfera

0

Emissioni di tipo indiretto

> Energia da fonti rinnovabili



Le emissioni dirette in atmosfera sono dovute in prevalenza ai gas di scarico dei motori a combustione interna di bus e mezzi di supporto, alle conseguenze dei lavori svolti nelle officine e al riscaldamento delle stesse durante l'inverno. In coerenza con la normativa in vigore, la totalità di gasolio utilizzato sui bus CTM è gasolio blu a basso tenore di zolfo. **Le emissioni di tipo indiretto** sono invece il risultato del consumo di energia elettrica per usi industriali, per la climatizzazione degli edifici e per l'illuminazione degli impianti. Da qualche anno queste ultime emissioni **sono pari a 0**, grazie alla politica aziendale, adottata dal 2020, che prevede l'**acquisto di energia elettrica prodotta da fonti di origine rinnovabile non fossile** (eolica, solare, geotermica, idrotermica e oceanica, idraulica, biomassa, ecc.), garantita attraverso il meccanismo della **Garanzia d'Origine**, gestito dal **GSE** (Gestore dei Servizi Energetici).

L'ammodernamento della flotta ridurrà sensibilmente gli impatti negativi già a partire dai prossimi mesi. Riduzione che sarà ancora più pronunciata nel medio periodo, con l'avanzamento dell'elettrificazione della flotta. Il tutto nel quadro del **Piano Strategico Nazionale di Mobilità Sostenibile** e fruendo delle **risorse assegnate dal PNRR**.

5.4.1 Emissioni gassose dei bus

(305-1; 305-7)

Fatta eccezione per i quantitativi di CO₂, le emissioni gassose derivanti dai bus in esercizio sono tutte in diminuzione. CO, NO_x, NMVOC registrano addirittura i valori più bassi dell'ultimo quinquennio. Il miglioramento è stato prevalentemente determinato dalla progressiva immissione in servizio dei nuovi mezzi.

Tabella 12: Emissioni atmosferiche derivanti dalla gestione del servizio TPL [g/km] (2-4)

Parametro	2019	2020	2021	2022	2023
CO ₂ equivalenti	1.095	1.073	1.047	1.072	1.101
CO	2,55	2,60	2,51	2,35	2,22
NO _x	8,09	8,23	7,91	7,24	6,91
NMVOC	0,10	0,09	0,08	0,07	0,06
PM10*	0,20	0,22	0,19	0,19	0,18

*PM10 ricalcolato sulla base del nuovo modello di calcolo del software Copert

5.4.2 Emissioni con impatto sull'ozono ed effetto serra

(305-3) I risultati positivi rilevati sul fronte emissioni sono confermati anche dai consumi di **gas R-134a**, utilizzato per ricaricare gli impianti di condizionamento dei bus. Nel 2023 vi è stata un'ulteriore, netta, **diminuzione** nell'utilizzo del gas. Va ricordato che, considerati gli impatti negativi sull'ozono, l'R-134a è da tempo sottoposto a numerose restrizioni.

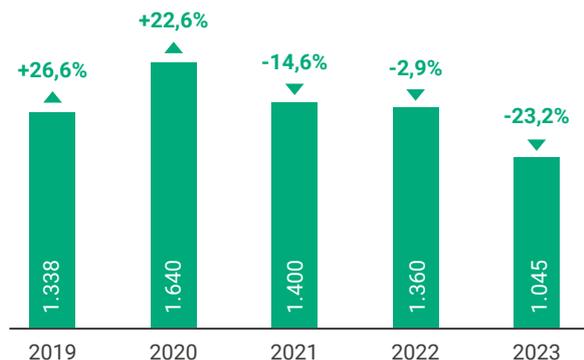


Figura 34: Le emissioni di R-134a (kg)



5.5 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, 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, uno dei maggiori quantitativi di rifiuti prodotti, vengono conferite attraverso il Consorzio Obbligatorio, che provvede al pressoché integrale recupero delle materie prime
- gli oli esausti vengono smaltiti attraverso il Consorzio Obbligatorio Oli Esausti e trasformati in nuove sostanze minerali di impiego nell'industria

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

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

(306-3) La Tabella 13 mostra una **sensibile riduzione dei rifiuti pericolosi prodotti**, dovuta alla riduzione nel numero dei bus rottamati (15 contro i 35 dell'anno precedente). La rottamazione del vecchio parco mezzi, attività prevista nell'ambito del rinnovo della flotta CTM, è responsabile da sola per la produzione di quasi 148 tonnellate di rifiuti pericolosi (pari al 70% di quelli prodotti nell'anno). Va comunque evidenziato che la totalità dei rifiuti prodotti dalla rottamazione sono stati recuperati da aziende esterne. **In calo** sono anche **i rifiuti non pericolosi**.

Tabella 13: Produzione di rifiuti (tonnellate)

Parametro	2019	2020	2021	2022	2023
Rifiuti pericolosi	118,893	101,807	69,058	491,592	211,615
Rifiuti non pericolosi	232,436	186,042	162,630	161,841	143,875
Quantità recuperata (da aziende esterne)	110,382	205,385	141,893	539,367	324,310

Quanto appena descritto è verificabile nella Figura 35, con il dato sui rifiuti pericolosi prodotti al netto dei mezzi rottamati. In questo caso si tratta del valore più basso dell'ultimo quinquennio.

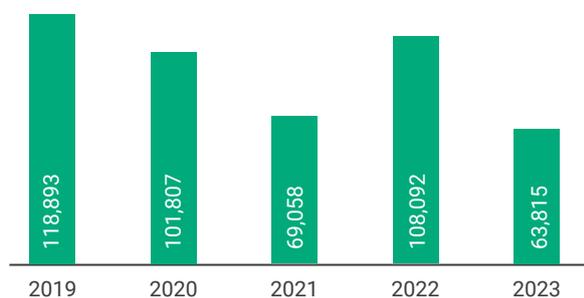


Figura 35: Tipologia di rifiuti prodotti

Rifiuti pericolosi (tonnellate)

(2-13) Nel corso del 2023 il Responsabile per la Gestione dei Rifiuti ha proseguito la propria attività, organizzando e coordinando le azioni necessarie a garantire la corretta gestione dei rifiuti prodotti. Tra i suoi compiti vi è anche la comunicazione all'Alta Direzione aziendale dei risultati ambientali raggiunti nel corso dell'anno, parte integrante del Riesame della Direzione previsto nell'ambito del Sistema di Gestione Integrato CTM. A questo si aggiungono i numerosi incontri durante l'anno, organizzati in base alle esigenze.

06

RISORSE UMANE E DIRITTI



6.1 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, sistemi informativi, ambiente, sicurezza, qualità
- dai **dirigenti**, che coordinano le attività aziendali, ciascuno nell'ambito dei processi di competenza

6.1.1 Selezione e trattamento economico

CTM dedica molta **attenzione** al processo di **selezione del personale**. L'attrazione, il reclutamento e l'assunzione delle persone in CTM avvengono nel rispetto della normativa vigente, del Regolamento interno adottato con delibera del Consiglio di Amministrazione il 13 aprile 2017 e, soprattutto, del principio di **trasparenza**. Per tale ragione, oltre che per ottenere un riscontro numericamente maggiore delle candidature, dal 2023 gli annunci di selezione hanno iniziato a mostrare la Retribuzione Annuale Lorda (RAL) e le ulteriori condizioni a favore dei dipendenti. Tutti gli annunci sono normalmente pubblicati su Società Trasparente, raggiungibile al sito CTM Cagliari S.p.A. - Trasparenza (portaletrasparenza.net) oppure attraverso il sito aziendale www.ctmcagliari.it. Le nuove assunzioni di manager o specialisti tengono conto della congruità degli organici, prestano attenzione al contenimento dei costi e si rifanno a forme contrattuali capaci di garantire agilità e flessibilità. Le tipologie contrattuali offerte sono:

- 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

CTM applica ai propri dipendenti i contratti collettivi di categoria e accordi 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.

6.1.2 Misure a favore dei dipendenti

(403-6) In considerazione del principio di "**carriera sostenibile**", capace di rispettare diritti fondamentali come la salute e la sicurezza, promuovere il benessere generale, facilitare un buon equilibrio tra vita professionale e privata, rispettare e valorizzare le individualità e le diversità di ognuno, l'azienda ha adottato misure in grado di soddisfare questo principio.

In particolare, sono state elaborate azioni riconducibili a tre macrocategorie:

- **Benessere fisico**
- **Benessere psicologico**
- **Benessere legato alla prestazione**

Benessere fisico

Ricadono tutte quelle azioni che hanno lo scopo di proteggere la salute del dipendente. Sono quindi presenti la copertura assicurativa previdenziale (INPS) e assistenziale (INAIL), l'attività di sorveglianza sanitaria, la verifica dell'ergonomia delle postazioni di lavoro e delle modalità esecutive, la salubrità degli ambienti di lavoro, l'organizzazione delle giornate della salute. (401-2) È anche compresa la disponibilità del fondo TPL Salute, che si appoggia alle casse sanitarie Unisalute e Odontonetwerk per rispondere a tutte le esigenze di protezione della salute. Per il personale che aderisce volontariamente al Fondo Priamo, fondo di previdenza complementare di categoria, l'Azienda paga un contributo pari al 2% dell'imponibile ai fini TFR, interamente deducibile.

Benessere psicologico

Sono ricomprese quelle azioni che permettono all'individuo di sviluppare e sfruttare le sue capacità cognitive ed emozionali, di esercitare la propria funzione all'interno dell'azienda, rispondendo alle esigenze quotidiane, stabilendo relazioni soddisfacenti e mature con gli altri, partecipando costruttivamente ai cambiamenti del contesto e adattandosi alle sue condizioni.

Nel corso del 2023 CTM ha puntato alla definizione dei principi a cui tutti i dipendenti si devono rifare perché l'ambiente CTM sia caratterizzato dalle condizioni descritte in precedenza. Sono stati quindi elaborati, descritti e dichiarati i valori aziendali pubblicati nella Carta dei Valori, è stato adottato il modello di leadership che, in coerenza con i valori, punta al supporto delle persone, alla valorizzazione delle differenze e alla gestione dei conflitti. È stato introdotto lo sportello di supporto psicologico e sono stati organizzati eventi che favorissero la socialità delle persone e la loro integrazione (bimbi in azienda, festa d'estate, festa di Natale, festa per la celebrazione dei 130 anni di servizio aziendale). Da ultimo è stato realizzato 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.

Benessere legato alla prestazione

Si riferisce a tutti gli interventi capaci di favorire la prestazione delle persone, perché intervengono sulle loro conoscenze e competenze o perché contribuiscono a bilanciare le esigenze personali. Ricadono in questa categoria tutti gli interventi formativi per il personale, la proroga dello smart working per alcune categorie di lavoratori, il riconoscimento di un premio di risultato e di gestione degli obiettivi correlato alla prestazione (Management by Objectives o MbO), la flessibilità oraria a favore degli amministrativi, il cambio turno per tutto il personale che lavora su turni, il riconoscimento di congedi speciali integrativi, il riconoscimento dei cosiddetti turni rosa per le operatrici di esercizio (per le quali, su diretta richiesta della lavoratrice, è ammessa l'assegnazione di un turno semi unico su linee a scelta fino a un massimo di 4 volte nel mese). 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. Infine, i lavoratori assunti a tempo indeterminato, se impegnati su turni spezzati, hanno diritto ai buoni pasto.

6.2 L'organico CTM

(2-7) Al 31 dicembre l'organico CTM era di 811 dipendenti. Il dato maggiormente significativo riguarda la **riduzione nel numero dei quadri aziendali**, mentre **crescono di poco gli impiegati e il personale operaio**.

Tabella 14: Composizione della forza lavoro CTM per mansioni

Tipologia di personale	2019	2020	2021	2022	2023
Dirigenti	5	4	4	5	5
- di cui donne	1	1	1	1	1
Funzionari/Quadri	13	14	15	15	13
- di cui donne	7	7	9	7	7
Impiegati (tutti i settori)	86	87	88	89	92
Personale di movimento (conducenti e controllori)	554	539	487	555	553
Personale operaio (coordinatori, manutentori, magazzinieri)	161	161	155	145	148
Totale dipendenti	819	805	749	809	811

811
Dipendenti



(405-1) La Tabella 15 mostra una leggera **prevalenza di dipendenti oltre i 50 anni**, mentre **si riducono gli under 30**. Età media del personale e anzianità media tendono a replicare il dato di 12 mesi prima, confermando l'assenza di eventi di rilievo per il 2023.

Tabella 15: Classi di età e anzianità di servizio

Indicatori demografici	2019	2020	2021	2022	2023
< 30	26	20	15	29	25
30 - 50	311	328	307	364	364
> 50	482	457	427	416	422
Età media del personale	50,1	49,85	50,02	48,97	48,99
Anzianità media aziendale del personale	17,53	16,38	16,21	14,35	14,07

La **percentuale delle dipendenti**, da sempre marginale, si conferma **in crescita**, superando per la prima volta il 7%. Quanto visibile nella Figura 36 si è prodotto soprattutto in conseguenza delle nuove conducenti, entrate in servizio durante l'anno.

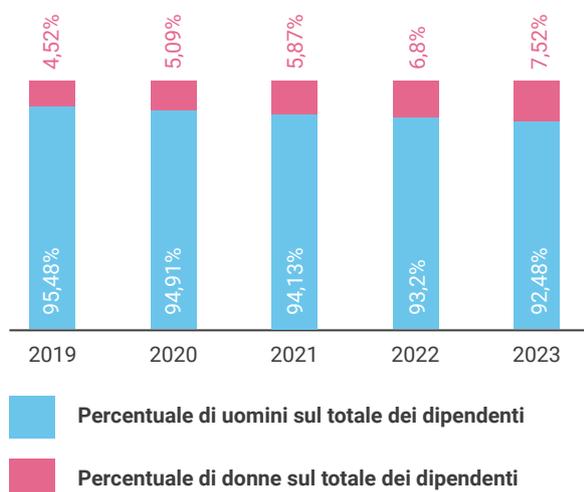


Figura 36: Dipendenti per genere

(2-7) La Tabella 16 mostra che **810 degli 811 dipendenti** sono **assunti a tempo indeterminato**. La percentuale di lavoratori appartenenti a **categorie protette** è invece del **2,3%**. Esigenze temporanee di personale (legate soprattutto alla sostituzione degli operatori d'esercizio in ferie nei mesi estivi o al ricorso a esperti in possesso di competenze tecniche non presenti in azienda) sono gestite attraverso contratti di somministrazione lavoro o consulenza. Nel corso del 2023 l'azienda ha fatto ricorso a queste tipologie contrattuali 30 volte, un dato in linea con quello rilevato un anno prima.

Tabella 16: La gestione dei rapporti di lavoro

Tipologie di contratto	2019	2020	2021	2022	2023
Contratti full time a tempo indeterminato	812	799	747	806	809
Contratti full time a tempo determinato	5	4	0	2	1
Contratti part time a tempo indeterminato	2	2	2	1	1
Contratti part time a tempo determinato	0	0	0	0	0
Collaborazioni / lavori a progetto	0	0	0	0	0
Stage	0	0	0	0	0
N° dipendenti appartenenti a categorie protette	21	21	18	17	19
Contratti interinali / somministrazione/consulenze	60	22	56	31	30

6.3 Turnover aziendale e livelli di assenteismo

(401-1) L'anno trascorso segna una netta diminuzione nel numero di uscite dall'azienda, un dato in controtendenza rispetto a quanto rilevato dal 2019 in poi. Questo è il risultato del crollo nel numero di dimissioni volontarie, che durante il 2022 aveva registrato un'impennata. In calo sono anche i pensionamenti, mentre la percentuale di dipendenti donne che ha abbandonato CTM è pari al 4,8% di quelle assunte.

Tabella 17: Turnover in CTM

Motivi del turnover	2019	2020	2021	2022	2023
Uscite dall'azienda nel corso dell'anno	58	60	63	78	44
Dimissioni volontarie	11	3	3	38	12
Licenziamenti/Fine Contratto	8	15	1	0	2
Pensionamenti	36	42	53	35	28
Decessi	3	0	6	5	2

Come mostrato in Tabella 18, le uscite tendono a concentrarsi fra gli ultracinquantenni, riducendosi nettamente nelle due rimanenti classi di età. Molte delle uscite hanno riguardato peraltro dipendenti andati in pensione.

Tabella 18: Tassi di turnover per classi di età

Percentuale di uscite per età (sul totale dei dipendenti di quella fascia)					
Classe di età	2019	2020	2021	2022	2023
meno di 30 anni	7,69%	0%	0%	9,37%	3,85%
da 30 a 50 anni	3,21%	3,87%	1,35%	8,23%	2,93%
oltre 50 anni	9,54%	9,28%	13,11%	9,21%	8,06%

Cala, infine, anche il tasso di assenteismo, dall'11,33% del 2022 al 10,41% del 2023.

6.4 Sviluppo del personale

8.935
Ore di formazione



La **formazione** riveste un ruolo centrale nelle politiche di valorizzazione delle risorse umane. Si tratta infatti di uno strumento fondamentale per far crescere il valore professionale dei dipendenti CTM e la loro soddisfazione, acquisire e trattenere talenti, migliorare l'efficienza e la competitività dell'azienda. Con questa convinzione la Direzione Risorse Umane, Organizzazione e Legale e la Direzione Generale mettono a disposizione di tutti i lavoratori le migliori opportunità per favorire la formazione interna ed esterna, sulla base di specifiche esigenze.

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

(404-1) Nel corso del 2023 sono state erogate **8.935 ore di formazione totali**, con una **crescita del 167%**. Il personale di movimento ha beneficiato del 41,8% della formazione, seguito dal personale operaio con il 28,7%. Questo significa che oltre il 70% della formazione è stato destinato al personale operante in Viale Ciusa.

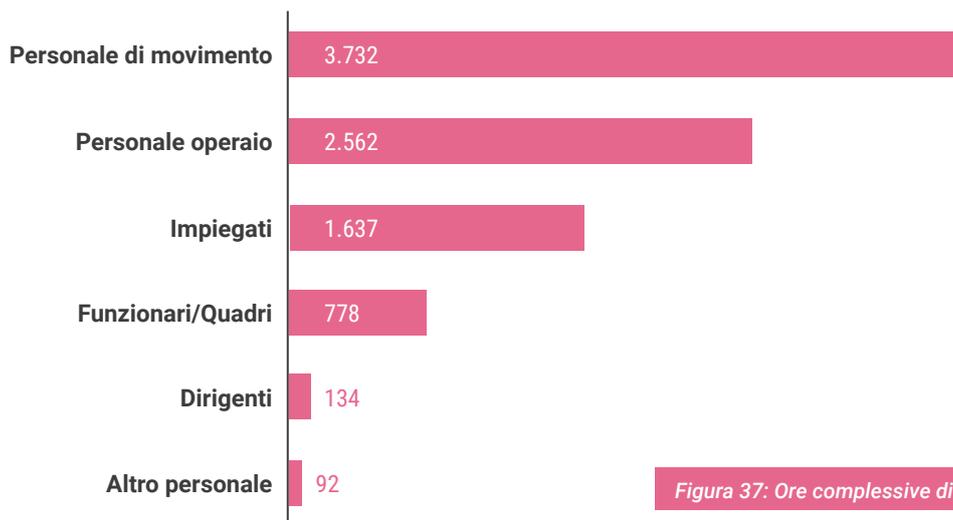
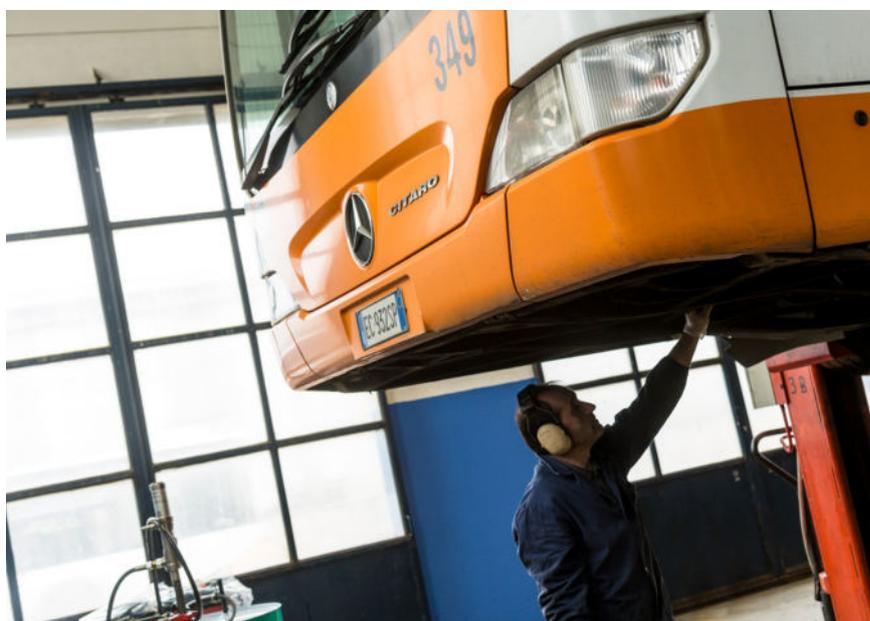


Figura 37: Ore complessive di formazione in CTM



A livello **individuale** sono invece i **quadri** ad aver beneficiato di una **formazione più consistente**, pari a 60 ore complessive. Seguono i dirigenti e il personale operaio, con 27 e 24 ore rispettivamente.



Figura 38: Ore medie di formazione per singolo dipendente

Nel corso del 2023 un'attenzione particolare è stata rivolta allo **sviluppo delle competenze di tipo gestionale** (da quelle più prettamente manageriali a quelle rivolte ai rapporti interpersonali) attraverso numerosi corsi destinati alle diverse figure aziendali. Alcuni di questi corsi sono brevemente descritti nel focus che segue.

FOCUS: LO SVILUPPO DELLE COMPETENZE IN CTM

Progetto "Leadership"

Il principale obiettivo del progetto era la promozione e valorizzazione di un insieme di **comportamenti virtuosi** che, nel rispetto dell'identità delle diverse persone coinvolte, fossero in grado di **ispirare** capi e responsabili nella guida di collaboratori più soddisfatti, motivati e focalizzati sugli obiettivi dell'organizzazione.

Progetto "Team Building"

Organizzato per rispondere all'esigenza di migliorare la visione d'insieme dei processi di **Approntamento della flotta** e di **Gestione Operativa TPL**, i flussi di **comunicazione** e la **collaborazione interfunzionale** tra le unità coinvolte, garantire la **continuità dell'esecuzione della gestione operativa**. Il percorso è stato strutturato per:

- migliorare l'efficacia della comunicazione tra le unità coinvolte
- rafforzare il senso di responsabilità tra le persone appartenenti alle diverse unità
- rafforzare la consapevolezza rispetto ai punti di efficacia o di miglioramento del singolo e del gruppo
- valutare i fattori che concorrono allo sviluppo dell'efficienza e del miglioramento professionale
- rafforzare il clima interno, favorendo lo scambio di comunicazione e conoscenze tra i partecipanti

Progetto “Performance Management – la gestione dei collaboratori”

Si è trattato di un percorso di formazione manageriale con l'obiettivo di fornire l'insieme delle regole e dei meccanismi di coordinamento da applicare ai propri collaboratori per ottenere un'**adeguata divisione del lavoro**, gli strumenti per **motivare** e indirizzare le energie dei propri collaboratori verso gli obiettivi del gruppo, gestire al meglio il **colloquio** di restituzione delle prestazioni rese dai collaboratori. Sono inoltre stati affrontati i temi legati a:

- abilità sociali per la gestione della performance: leadership, comunicazione e cooperazione
- obiettivi e strumenti del performance management
- gestione del performance management in CTM
- gestione del colloquio di feedback

Progetto “Rischio aggressione nel contatto con il pubblico”

Considerato il rischio aggressioni, la possibilità di essere oggetto di minacce, molestie e in generale atti di violenza fisica, verbale o psicologica, tenuto conto di alcuni eventi sentinella registrati negli ultimi mesi, CTM ha deciso di attuare un primo intervento formativo finalizzato alla **prevenzione e protezione** di tutti gli operatori di esercizio. Il corso, ritenuto necessario per contenere il rischio stress lavoro correlato, si poneva l'obiettivo di fornire indicazioni e strumenti per aiutare a prevenire e affrontare il rischio violenza. Era infatti incentrato su:

- concetto di aggressività
- rischio aggressione
- tecniche verbali di riduzione del conflitto
- gestione della situazione critica
- buone prassi per la prevenzione e il contenimento delle situazioni pericolose

Progetto “Percorso al buio (pilota)”

Il “Percorso al buio” è stato un innovativo progetto formativo ed esperienziale ideato per **sensibilizzare i partecipanti alla disabilità visiva**, con particolare riguardo a ciechi e ipovedenti. Attraverso la simulazione della disabilità sensoriale si è inteso migliorare l'approccio del personale di contatto verso i passeggeri con disabilità, fornendo al contempo strumenti operativi utili nella gestione di situazioni di routine quotidiana e di emergenza a bordo. Il progetto intendeva contribuire pienamente allo sviluppo di una **cultura** aziendale concretamente **inclusiva**, attraverso la diffusione di comportamenti volti al rispetto e alla sospensione del giudizio, come previsto nella nuova Carta dei Valori di CTM.

6.5 Salute e sicurezza

(403-5) I temi della salute e sicurezza hanno assorbito oltre il **52% della formazione complessiva**, in forte crescita rispetto al 43% dell'anno precedente. Nel complesso sono state erogate **4.731 ore di formazione**, di cui hanno beneficiato **681 dipendenti**. Si tratta del numero maggiore di ore nell'ultimo quinquennio, e testimoniano l'attenzione prestata dall'azienda nei confronti del proprio personale. Alcuni dei principali corsi erogati sono visibili in Tabella 19.

Tabella 19: La formazione sui temi della Salute e Sicurezza sul Lavoro

Corso erogato
Aggiornamento preposti
Rischi specifici per verificatori
Rischi specifici per operatori di esercizio apprendisti
Rischio generale e specifico per lavoratori esposti al rischio medio
Rischio aggressione nel contatto con il pubblico
Salute e sicurezza nei luoghi di lavoro
Aggiornamento per addetti/e carrelli industriali semoventi con conducente a bordo
Aggiornamento lavori in quota e addestramento uso DPI per protezione caduta dall'alto
Formazione lavoratori addetti al posizionamento della segnaletica stradale

(403-9) Il 2023 fa registrare un ulteriore miglioramento nei principali indicatori infortunistici, con il **numero complessivo di infortuni che scende a 19**. Il solo dato in, peraltro lievissima, crescita rispetto al 2022 è quello degli infortuni gravi (con prognosi superiori ai 40 giorni).

Tabella 20: Andamento degli infortuni in CTM

	2019	2020	2021	2022	2023
Numero complessivo di infortuni al personale (esclusi quelli in itinere)	25	16	20	17	14
Numero di infortuni in itinere	4	0	4	5	5
Infortuni a lavoratori dipendenti	29	16	24	22	19
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	10	5	14	10	11
Giorni persi per infortuni e malattie professionali	1.281	577	1.298	945	941
Indice di infortuni (n° di infortuni ogni 200.000 ore lavorate)	4,31	2,66	3,9	3,59	3,09
Indice di giorni persi (giorni persi per 200.000 ore lavorate)	190,58	95,87	210,84	154,04	153,55
Numero di morti sul lavoro	0	0	0	0	0

6.6

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

(403-1) CTM, come tutte le aziende italiane con almeno un dipendente, risponde al Dlgs.81/08 in materia di salute e sicurezza nei luoghi di lavoro. L'Azienda intende però andare oltre il semplice rispetto della normativa. In ragione di ciò, nel dicembre 2022 ha ottenuto la **certificazione UNI EN ISO 45001:2023 "Sistemi di gestione per la salute e sicurezza sul lavoro - Requisiti e guida per l'uso"**. Il campo di applicazione della norma riguarda le attività di "Progettazione ed erogazione del servizio di Trasporto Pubblico Locale" per la sede di Viale Trieste e "Manutenzione, riparazione e approntamento dei veicoli" per il deposito di Viale Ciusa. (403-8). Il Sistema di Gestione Salute e Sicurezza sul Lavoro si applica alla totalità dei dipendenti CTM e a coloro che, pur non essendo dipendenti, si trovano all'interno delle sedi aziendali.

6.7

Rapporti sindacali

(2-30) La Figura 39 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**, un dato sostanzialmente costante nel corso degli anni.



Figura 39: La presenza sindacale in CTM

(407-1) Come mostrato nella Tabella 21, l'anno trascorso si è caratterizzato per l'**aumento delle sigle riconosciute in azienda**, che passano da 7 a 8. Si evidenzia anche una **leggera crescita delle ore di permesso sindacale pagate**, che raggiungono il valore più alto dell'ultimo quinquennio. Si **riducono invece le ore di sciopero**, passate da 39 a 24 (tutti scioperi nazionali).

Tabella 21: Le garanzie per i lavoratori in CTM

Relazioni industriali	2019	2020	2021	2022	2023
Numero di sigle riconosciute (al 31 dicembre)	8	7	7	7	8
Ore annue di permesso sindacale pagate	13.448	14.093	13.910	15.244	15.313
Ore di sciopero	28	4	76	39	24

07

COLLETTIVITÀ



584

Apparizioni sulla stampa



La fine dell'emergenza Covid 19 ha permesso a CTM una maggiore presenza a supporto delle diverse iniziative organizzate presso l'Area Vasta di Cagliari. Questo ha anche significato un'accresciuta esposizione sui media tradizionali (basti pensare alle **584 apparizioni sulla stampa locale, nazionale e internazionale**) e sui social. La strategia comunicativa di CTM si è focalizzata su tre aree principali:

- la realizzazione del **Piano Strategico 2022-2024**
- la **promozione del territorio**, attraverso iniziative di carattere sociale, ambientale e culturale
- la **promozione del trasporto pubblico**

7.1

La promozione del Piano Strategico 2022 – 2024

Considerata la centralità del Piano Strategico, approvato nel giugno 2022, numerose iniziative comunicative sono state rivolte alla promozione dei principali risultati legati alla sua attuazione.

In particolare, il "*piano di riconversione energetica della flotta*" è stato pubblicizzato in modo significativo e su molteplici canali. Si è soprattutto voluto comunicare l'impegno di CTM verso l'eccellenza e la sostenibilità del suo servizio, con l'obiettivo entro il 2026 di avere l'80% della flotta composta da mezzi elettrici. Ampio risalto è stato dato all'acquisto dei nuovi autobus, reso possibile dai finanziamenti del Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR).

L'ottenimento della certificazione del "*Sistema di Gestione Integrato*" Qualità-Ambiente-Sicurezza in conformità con le norme UNI EN ISO 9001:2015, UNI EN ISO 14001:2015 e UNI EN ISO 45001:2023, anche questo previsto nel Piano Strategico, è stato ampiamente comunicato su tutti i canali disponibili.



7.2

La promozione del territorio

Nel corso del 2023 si è avuta una **decisa crescita delle iniziative organizzate sul territorio**, molte delle quali supportate da CTM.



SOLO WOMEN RUN

CTM ha promosso, in qualità di official partner, la settima edizione della "SoloWomenRun", che si è svolta a Cagliari tra le vie cittadine.

L'evento aveva l'obiettivo di promuovere la salute della donna e attivare una responsabilità sociale, improntata a combattere la violenza di genere, attraverso diverse iniziative solidali. La manifestazione prevedeva due tipologie di corsa: un Open di 5 km da svolgere a passo libero (con la partecipazione di una delegazione di lavoratrici CTM) e un Challenge, gara competitiva di 10 km con classifica finale.

Il logo CTM era presente sui pettorali di gara distribuiti a tutte le partecipanti Challenge, nella sezione sponsor del sito web ufficiale www.solowomenrun.it, sul palco delle premiazioni, su tutto il materiale informativo e sul nastro di partenza/arrivo. Il logo CTM ha poi avuto ampia visibilità in tutta la comunicazione della manifestazione (locandine, roll-up, flyers, newsletter, inserzioni pubblicitarie sui media a livello locale e nazionale). È stata inoltre portata avanti un'azione mirata e virale di promozione attraverso i social.

CAGLIARI RESPIRA

CTM ha sponsorizzato la quindicesima Mezza Maratona Internazionale Città di Cagliari "CagliariRespira", svoltasi a dicembre 2023 e 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".



ATENEIKA



In occasione di Ateneika 2023 CTM ha fornito un servizio notturno dedicato, interamente finanziato dai Comuni di Cagliari e Quartu Sant'Elena. Per l'occasione è stata predisposta un'apposita mappa relativa al servizio. L'iniziativa è stata diffusa su media e social media attraverso una presentazione effettuata dal Presidente di CTM.

#AUTISMDAY2023



Il 2 aprile, in occasione della Giornata Mondiale della Consapevolezza dell'Autismo (WAAD, World Autism Awareness Day), CTM ha supportato l'associazione Diversamente OdV per una campagna di sensibilizzazione sull'autismo. La campagna è andata avanti per tutto il mese di aprile attraverso l'affissione di appositi flyers a bordo dei bus.

MEDSEA

Per incentivare l'utilizzo del trasporto pubblico come alternativa di mobilità sostenibile, CTM ha promosso l'evento di *Clean up* collettivo "Puliamo La Sella 2023", tenutosi il 17 giugno 2023 alla Sella del Diavolo a Cagliari. L'evento ha riunito volontari, associazioni e organizzazioni locali, che hanno partecipato attivamente agli sforzi di pulizia e alla sensibilizzazione sul tema della tutela dell'ambiente. Il tutto in coerenza con gli obiettivi 11, 12 e 14 dell'Agenda 2030 per lo Sviluppo Sostenibile dell'ONU.



ISLANDS OF EUROPE – INTERCULTURAL FORUM

Il 18 e 19 maggio si è tenuto il primo Forum Interculturale delle Isole d'Europa, intitolato "Sfide e opportunità". L'evento, organizzato dalla associazione EURINSULA, in collaborazione con l'Università di Cagliari e il Corpo Consolare della Sardegna, rientra nel progetto Islas del Mar. Relazioni Esterne ha fornito le soluzioni di viaggio idonee per gli spostamenti programmati dei partecipanti all'iniziativa.

2050 TO PEOPLE



In concomitanza con la Settimana Europea della Mobilità (svoltasi a settembre) CTM ha promosso il progetto Ami-CA, realizzato da 2050 TO PEOPLE per la diffusione del Green Deal e degli Obiettivi per lo Sviluppo Sostenibile. 2050 TO PEOPLE è un'associazione no profit che si prefigge di sensibilizzare la cittadinanza sugli Obiettivi per lo Sviluppo Sostenibile con una particolare attenzione all'ambiente, alla mobilità e all'inclusione sociale.



EGOS

Il 3 luglio, in collaborazione con l'Esercizio, è stato coordinato un supplemento per accompagnare la delegazione dei partecipanti all'evento "Cagliari good life", organizzato dall'Università di Cagliari. L'utilizzo di mezzi pubblici abbinati a eventi sulla sostenibilità aveva lo scopo di promuovere l'immagine del marchio CTM a livello internazionale, vista anche la provenienza geografica dei partecipanti al convegno.



SKEPTO INTERNATIONAL FILM FESTIVAL

A ottobre, in concomitanza con la tredicesima edizione dello *Skepto International Film Festival*, CTM ha utilizzato i suoi canali social per promuovere l'iniziativa e le modalità per raggiungere le proiezioni utilizzando il trasporto pubblico.



MONUMENTI APERTI

Anche nel 2023 CTM ha aderito a "Cagliari Monumenti Aperti", in qualità di membro del Comitato Tecnico Direttivo del progetto. CTM ha erogato il servizio di trasporto pubblico riservato alle persone con disabilità (servizio Amico Bus). Sono stati inoltre concessi, a titolo gratuito, 100 biglietti di corsa semplice caricati sulla CTM card special edition "Monumenti Aperti 2023 pratiche di meraviglia".



FESTIVAL PAZZA IDEA

Dal 23 al 26 novembre 2023 presso il Centro d'Arte e Cultura Il Ghetto si è tenuto il festival "Pazza Idea" che, giunto alla sua dodicesima edizione, si proponeva di esplorare gli scenari culturali e sociali della contemporaneità attraverso i libri, che offrono sempre uno sguardo privilegiato sulla società. CTM ha collaborato con il Festival, promuovendo le modalità per raggiungerlo con i mezzi di trasporto pubblico e mettendo a disposizione il servizio Amico Bus.



TEATRO MASSIMO CAGLIARI

Relazioni Esterne, in collaborazione con il Teatro Massimo di Cagliari ha realizzato la campagna "Vado al Massimo" che su volantini affissi all'interno dei bus ha proposto il cartellone della stagione di prosa del Teatro, unitamente all'indicazione delle linee che si potevano utilizzare per raggiungere il teatro stesso.

JAZZINSARDEGNA

Nel quadro della collaborazione con il Teatro Massimo di Cagliari, è stato promosso, tramite volantini affissi nei bus, l'evento "Jazz in Sardegna". Il Teatro Massimo, con la collaborazione di Relazioni Esterne, ha anche realizzato un video a bordo dei nostri mezzi per promuovere la rassegna e la possibilità di recarsi ai concerti tramite il mezzo pubblico.



7.3

La promozione del trasporto pubblico

Una parte rilevante della promozione del trasporto pubblico si è concretizzata nella partecipazione a seminari e convegni tenutisi durante l'anno, ma anche con la realizzazione di iniziative pensate per un target più giovane.

TRENTOTTESIMO TROLLEYBUS COMMITTEE MEETING A CAGLIARI



L'evento si è svolto a Cagliari dal **3 al 5 maggio** e ha visto la partecipazione dei rappresentanti del Trolley Bus Committee di Bruxelles, un'importante divisione del Comitato Bus della UITP, composta da tecnici del settore provenienti da tutto il mondo. Cagliari è stata selezionata come una delle 14 città europee aderenti al programma *"Clean Bus Project"* insieme ad Amsterdam, Barcellona, Bologna, Colonia, Copenaghen, Eindhoven, Göteborg, Londra, Madrid, Munster, Parigi, Sofia e Varsavia.

Cagliari, che vanta una rete filoviaria di 37 chilometri, è stata oggetto di grande interesse da parte dei partecipanti, i quali si sono concentrati sui nuovi modelli elettrici, tra cui gli e-bus da 6 metri con pantografo recentemente acquistati. Gli esperti hanno avuto modo di apprezzare la ricarica veloce a Quartu Sant'Elena e verificato, durante la visita tecnica al Poetto, la sottostazione presente al capolinea della linea 5ZE. La linea è gestita con filobus da 12 metri 100% elettrici, che abbassano le aste in prossimità del litorale, così da minimizzare gli impatti sull'ambiente. Durante l'evento CTM ha avuto l'opportunità di presentare il piano di *"Transizione Energetica"*, che fonda le sue radici nel progetto ZeEUS, avviato nel recente passato in collaborazione con UITP.

I 130 ANNI CTM

Per celebrare i 130 anni del primo viaggio di trasporto pubblico da Cagliari a Quartu Sant'Elena, avvenuto il 3 settembre 1893, CTM ha promosso una serie di eventi e iniziative, come la pubblicazione di una sovracopertina commemorativa su un'edizione speciale dell'Unione Sarda o la realizzazione di uno speciale estraibile all'interno dello stesso giornale. La presenza online di CTM è stata amplificata attraverso il sito web dell'Unione Sarda e una campagna social su Facebook. Il pubblico è stato raggiunto con spot pubblicitari sull'emittente

televisiva Videolina e sulla radio con campagne spot su Radiolina. Il rilancio di spot durante la radiocronaca del Cagliari Calcio ha permesso di raggiungere un pubblico ancora più ampio.

Il 29 settembre, nell'ambito del "Mobility Innovation Tour", è stato organizzato un convegno, presso la Fiera Campionaria di Cagliari, con una sessione specifica dedicata a CTM. L'evento è stato il cuore pulsante della celebrazione e ha visto la partecipazione di numerosi stakeholder oltre che degli studenti delle scuole superiori. CTM ha coordinato con cura ogni aspetto, dall'organizzazione tematica e tecnica (con la partecipazione di ospiti illustri e professionisti del settore) alla gestione della comunicazione prima, durante e dopo l'evento. Al fine di garantire la massima accessibilità è anche stato organizzato un servizio di interpretariato con la lingua dei segni.

In collaborazione con Stefano Alfano, il maggiore esperto di sistemi filoviari in Italia, è stato infine realizzato un volume intitolato "CTM in viaggio da 130 anni. Dal vapore all'elettrico". Il volume, stampato in cento copie, è stato arricchito con fotografie storiche e attuali della flotta CTM.



LA COLLABORAZIONE CON "KRIS FISSO RIDENDO"

La promozione del trasporto pubblico e dell'azienda ha poi beneficiato della collaborazione con l'influencer Kris Fisso Ridendo, personaggio con più di 130.000 follower su Instagram. Lo scopo della collaborazione era quello di veicolare, soprattutto presso la clientela più giovane, l'importanza di mantenere comportamenti corretti a bordo.

La scelta di coinvolgere un influencer come Kry Fisso Ridendo ha consentito di presentare le regole di comportamento in maniera divertente e accessibile al pubblico giovane, contribuendo così a rendere il messaggio più accattivante e facilmente comprensibile.



08

RIFERIMENTI "GRI STANDARDS"



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

A.1 - Indice dei contenuti GRI

STANDARD UNIVERSALI		
INFORMATIVA	BREVE DESCRIZIONE	PAGINA/E
GRI 2: INFORMATIVA GENERALE 2021		
1. L'organizzazione e le sue prassi di rendicontazione		
2-1	Dettagli organizzativi	9
2-2	Entità incluse nella rendicontazione di sostenibilità dell'organizzazione	6
2-3	Periodo di rendicontazione, frequenza e punto di contatto	6; 88
2-4	Revisione delle informazioni	60; 61
2-5	Assurance esterna	6
2. Attività e lavoratori		
2-6	Attività, catena del valore e altri rapporti di business	35
2-7	Dipendenti	68; 69
3. Governance		
2-9	Struttura e composizione della governance	21
2-10	Nomina e selezione del massimo organo di governo	21
2-11	Presidente del massimo organo di governo	21
2-13	Delega di responsabilità per la gestione di impatti	57; 64
4. Strategia, politiche e prassi		
2-22	Dichiarazione sulla strategia di sviluppo sostenibile	3
2-25	Processi volti a rimediare impatti negativi	48
2-28	Appartenenza ad associazioni	57

STANDARD UNIVERSALI		
INFORMATIVA	BREVE DESCRIZIONE	PAGINA/E
5. Coinvolgimento degli stakeholder		
2-29	Approccio al coinvolgimento degli stakeholder	29; 46; 48; 49
2-30	Contratti collettivi	75
GRI 3: Temi materiali 2021		
2. Informative sui temi materiali		
3-1	Processo di determinazione dei temi materiali	31
3-2	Elenco di temi materiali	32
TEMI ECONOMICI		
INFORMATIVA	BREVE DESCRIZIONE	PAGINA/E
GRI 201: PERFORMANCE ECONOMICA 2016		
2. Informative sul tema		
201-1	Valore economico diretto generato e distribuito	54
201-4	Assistenza finanziaria ricevuta dal governo	54
GRI 203: IMPATTI ECONOMICI INDIRETTI 2016		
2. Informative sul tema		
203-1	Investimenti in infrastrutture e servizi supportati	36; 39; 54
TEMI AMBIENTALI		
INFORMATIVA	BREVE DESCRIZIONE	PAGINA/E
GRI 301: MATERIALI 2016		
2. Informative sul tema		
301-1	Materiali utilizzati in base al peso o al volume	59
GRI 302: ENERGIA 2016		
2. Informative sul tema		
302-1	Consumo di energia interno all'organizzazione	59
GRI 303: ACQUA ED EFFLUENTI 2018		

TEMI AMBIENTALI		
INFORMATIVA	BREVE DESCRIZIONE	PAGINA/E
2. Informative sul tema		
303-3	Prelievo idrico	60
303-4	Scarico idrico	60
303-5	Consumo idrico	60
GRI 305: EMISSIONI 2016		
2. Informative sul tema		
305-1	Emissioni di gas a effetto serra (GHG) dirette (Scope 1)	61
305-3	Altre emissioni di gas a effetto serra (GHG) indirette (Scope 3)	62
305-7	Ossidi di azoto (NO _x), ossidi di zolfo (SO _x) e altre emissioni nell'aria rilevanti	61
GRI 306: RIFIUTI 2020		
2. Informative sul tema		
306-2	Gestione di impatti significativi correlati ai rifiuti	63
306-3	Rifiuti generati	63
TEMI SOCIALI		
RIFERIMENTO	BREVE DESCRIZIONE	PAGINA/E
GRI 401: OCCUPAZIONE 2016		
2. Informative sul tema		
401-1	Assunzioni di nuovi dipendenti e avvicendamento dei dipendenti	70
401-2	Benefici per i dipendenti a tempo pieno che non sono disponibili per i dipendenti a tempo determinato o part-time	67
GRI 403: SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO 2018		
1. Informative per la gestione del tema		
403-1	Sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	75
403-5	Formazione dei lavoratori sulla salute e sicurezza sul lavoro	74
403-6	Promozione della salute dei lavoratori	66

TEMI SOCIALI		
RIFERIMENTO	BREVE DESCRIZIONE	PAGINA/E
2. Informativa sul tema		
403-8	Lavoratori coperti da un sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	75
403-9	Infortuni sul lavoro	74
GRI 404: FORMAZIONE E ISTRUZIONE 2016		
2. Informativa sul tema		
404-1	Numero medio di ore di formazione all'anno per dipendente	71
GRI 405: DIVERSITÀ E PARI OPPORTUNITÀ 2016		
2. Informativa sul tema		
405-1	Diversità negli organi di governance e tra i dipendenti	21; 68
GRI 407: LIBERTÀ DI ASSOCIAZIONE E CONTRATTAZIONE COLLETTIVA 2016		
2. Informativa sul tema		
407-1	Attività e fornitori presso i quali il diritto alla libertà di associazione e di contrattazione collettiva potrebbero essere a rischio	75
GRI 413: COMUNITÀ LOCALI 2016		
2. Informativa sul tema		
413-1	Operazioni con il coinvolgimento della comunità locale, valutazioni degli impatti e programmi di sviluppo	41
GRI 416: SALUTE E SICUREZZA DEI CLIENTI 2016		
2. Informativa sul tema		
416-1	Valutazione degli impatti sulla salute e la sicurezza di categorie di prodotti e servizi	51
GRI 418: PRIVACY DEI CLIENTI 2016		
2. Informativa sul tema		
418-1	Fondati reclami riguardanti violazioni della privacy dei clienti e perdita di loro dati	24



(2.3) Gruppo Bilancio di Sostenibilità
Tel. 070 2091220 - 070 2091352
E-mail: sostenibilita@ctmcagliari.it

CTM S.p.A. – viale Trieste 159/3 Cagliari

www.ctmcagliari.it