



Bilancio di **sostenibilità** | **2024**





Bilancio di **sostenibilità** | **2024**



Lettera agli stakeholder

(2-22) L'anno trascorso ha rappresentato un ulteriore tassello nella realizzazione della strategia a breve e medio termine di CTM, basata sulla riconversione energetica della flotta mezzi. Sono infatti stati immessi in servizio 45 nuovi bus elettrici (38 Solaris Urbino da 12 metri e 7 Otokar da 6,6 metri).

La strategia, quella di avere una flotta composta per l'80% da mezzi elettrici entro la fine del 2026, per poi arrivare alle zero emissioni entro il 2033, è certamente ambiziosa. Lo sforzo verso il rinnovamento della flotta non può prescindere dall'ammodernamento delle infrastrutture necessarie a supportare un servizio "full electric". Interventi di ammodernamento sono stati portati avanti presso il Deposito di Viale Ciusa e la Direzione di Viale Trieste, decisi con l'obiettivo di ridurre gli impatti negativi associati alle attività aziendali. Proprio presso il Deposito di Viale Ciusa sono state messe a punto e gestite le 20 colonnine per la ricarica dei mezzi acquistate nel 2023, altro passo importante verso la transizione energetica.

L'effetto complessivo di queste attività ha determinato il miglioramento di tutti i principali indicatori relativi alle emissioni in atmosfera, collegate all'erogazione del servizio e al funzionamento delle sedi aziendali. I valori registrati nel 2024 sono infatti i più bassi dell'ultimo quinquennio.

La sostenibilità delle operazioni non può limitarsi alla sola sfera ambientale, deve poter essere anche sociale. Ed è per questo che, in aggiunta alla funzione sociale rappresentata dalla fornitura di un servizio pubblico di qualità, CTM ha proseguito nel suo impegno verso le categorie fragili. Il servizio Amico Bus, pensato per fornire un servizio porta a porta flessibile per le persone con disabilità, ha consentito il trasporto di quasi 16.000 persone, anche grazie a una produzione chilometrica che ha superato di molto i limiti imposti dall'attuale contratto con la Regione Sardegna. Impegno sociale che si è anche concretizzato nel sostegno fornito da CTM a molte delle iniziative svoltesi nel corso dell'anno e pensate per valorizzare il territorio e le persone che in esso vivono e lavorano.

Tutte queste attività sono state completate in un quadro di piena sostenibilità economica. L'anno si è infatti chiuso con un utile d'esercizio, confermando una tendenza oramai consolidata nel tempo.

Siamo da sempre convinti che il perseguimento della sostenibilità ambientale, sociale ed economica delle operazioni si debba accompagnare al miglioramento del contesto interno in CTM, perché una forza lavoro più soddisfatta e consapevole del proprio contributo alle performance aziendali è fondamentale nel raggiungimento di vision, mission e obiettivi. Ed è per questo che nel 2024 sono stati confermati capisaldi quali la stabilità dei rapporti di lavoro, gli investimenti in formazione, le misure di welfare e flessibilità (soprattutto a favore delle nostre dipendenti). Siamo, infine, particolarmente orgogliosi di vedere crescere il numero delle operatrici d'esercizio, in linea con la politica di CTM mirata a un progressivo riequilibrio di genere in un ruolo tanto centrale nel trasporto pubblico quanto tradizionalmente monopolizzato dagli uomini.

I risultati descritti all'interno del Bilancio sono stati resi possibili con l'impegno costante di tutto il nostro personale che, insieme al Presidente e al Consiglio di Amministrazione, desidero ringraziare. È anche grazie a loro che 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

(2-22) Con orgoglio presento il sedicesimo Bilancio di Sostenibilità CTM. È infatti dal 2009 che, con cadenza annuale e su base volontaria, abbiamo deciso di condividere con i nostri stakeholder i risultati raggiunti nel campo della sostenibilità

La serietà del nostro impegno per una comunicazione accurata, equilibrata, tempestiva e verificabile è garantita dall'adozione degli standard GRI (Global Reporting Initiative), utilizzati da oltre 10.000 aziende in tutto il mondo. Ci tengo poi a sottolineare come siamo stati una fra le prime realtà imprenditoriali in Sardegna a scegliere di farlo, quando questi temi non godevano ancora della centralità odierna. Centralità confermata con l'introduzione, avvenuta nel luglio 2023 da parte della Commissione Europea, dell'obbligo di rendicontazione secondo gli European Sustainability Reporting Standards per le aziende già sottoposte alla Corporate Sustainability Reporting Directive.

Abbracciare la sostenibilità rappresenta quindi da tempo un elemento imprescindibile per CTM, una leva necessaria per razionalizzare i costi di gestione attraverso la riduzione degli sprechi, investire in tecnologie meno impattanti, attuare politiche proattive e non reattive per la gestione dei rischi climatici, dare un'immagine migliore di CTM all'esterno, permettendo di attrarre e trattenere i talenti necessari a garantire il futuro della nostra organizzazione.

Lo slancio verso un futuro più sostenibile da un punto di vista ambientale, sociale ed economico non può però realizzarsi senza la sinergia con i nostri azionisti: i Comuni di Cagliari e Quartu Sant'Elena e la Città Metropolitana di Cagliari. Non può certo prescindere dalla condivisione su questi temi con la Regione Autonoma della Sardegna, contitolare del contratto di servizio che ci permette di gestire il trasporto pubblico urbano in un'area di otto comuni con oltre 300.000 residenti. E deve necessariamente prendere in considerazione le esigenze di chiunque sia influenzato o possa influenzare l'agire quotidiano di CTM: clienti, associazioni, comunità servite. È per questo che siamo impegnati in un dialogo continuo, coscienti del fatto che dall'integrazione delle strategie dei diversi stakeholder dipende molto della capacità di conseguire risultati strutturali e di lungo periodo.

Le informazioni contenute all'interno del Bilancio 2024 testimoniano del nostro impegno per la sostenibilità, della nostra visione, dei risultati raggiunti nel corso di un anno molto importante per noi. Vorrei concludere ringraziando tutti coloro che hanno contribuito al realizzarsi di questi risultati, dimostrando attaccamento all'azienda e condivisione di quei valori che da sempre rendono CTM un attore attivo del cambiamento, e non solamente un semplice beneficiario.

Il Presidente
Avv. Dott. Fabrizio Rodin

INDICE

Premessa e nota metodologica

7

01

IL GRUPPO CTM S.p.A

8

1.1 Storia, vision, mission, valori	9
1.2 CTM e gli Obiettivi per lo Sviluppo Sostenibile dell'ONU	15
1.3 Le strategie	18
1.4 La corporate governance	22
1.4.1 Il Consiglio di Amministrazione e gli organismi di vigilanza	23
1.4.2 La Direzione Generale	24
1.5 La compliance	25
1.5.1 Il Modello 231	25
1.5.2 Il Codice Etico	25
1.5.3 Trasparenza e anticorruzione	26
1.5.4 Il whistleblowing	26
1.5.5 La protezione dei dati personali	26
1.5.6 Il Codice dell'Amministrazione Digitale	26
1.6 Le società controllate e partecipate	28
1.6.1 Parkar Srl	28
1.6.2 ITS Città Metropolitana Scarl	30

02

STAKEHOLDER E ANALISI DI MATERIALITÀ

31

2.1 Stakeholder principali e canali di comunicazione	32
2.1 L'Analisi di Materialità	34

03

SERVIZI EROGATI

37

3.1 Il business CTM	38
3.2 Il servizio di trasporto pubblico	38
3.2.1 Mezzi e fermate	39
3.2.2 Il servizio di trasporto per le persone con disabilità	40
3.3 Sistema tariffario e rete di vendita	43
3.4 Monitoraggio della qualità	45
3.4.1 Carta dei Servizi	45
3.4.2 Customer satisfaction	45
3.4.3 Gestione dei reclami e delle segnalazioni	47
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

05

5 ASPETTI AMBIENTALI 56

5.1 Aspetti generali	57
5.2 Uso delle risorse	58
5.2.1 Materiali di consumo	58
5.2.2 Consumi energetici diretti	58
5.3 Approvvigionamento e scarico delle acque	59
5.4 Emissioni in atmosfera	60
5.4.1 Emissioni gassose dei bus	60
5.4.2 Emissioni con impatto sull'ozono ed effetto serra	61
5.5 Rifiuti	62

06

RISORSE UMANE E DIRITTI 64

6.1 Caratteristiche e trattamento del personale CTM	65
6.1.1 Selezione e trattamento economico	65
6.1.2 Misure a favore dei dipendenti	65
6.2 L'organico CTM	67
6.3 Turnover aziendale e livelli di assenteismo	69
6.4 Sviluppo del personale	70
6.4.1 I principali interventi formativi	72
6.5 Salute e sicurezza	74
6.6 Il Sistema di Gestione della Salute e Sicurezza sul Lavoro in CTM	74
6.7 Rapporti sindacali	74

07

7 COLLETTIVITÀ 76

7.1 La cultura	77
7.2 La scuola	80
7.3 Le questioni di genere	81
7.4 Il trasporto pubblico	82

08

8 RIFERIMENTI "GRI STANDARDS" 84

Premessa e nota metodologica

Il Bilancio di Sostenibilità è lo strumento scelto da CTM per comunicare in modo trasparente le informazioni riguardanti i valori aziendali, le performance ambientali, i principali impatti legati alle attività svolte.

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

Con questo documento, CTM presenta una rendicontazione in conformità agli Standard GRI per il periodo compreso fra il 1° gennaio e il 31 dicembre 2024 **(2-3)**. Il Bilancio include informazioni relative alle partecipate Parkar Srl e ITS Città Metropolitana, 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, oggetto di Audit annuale da parte di enti di certificazione riconosciuti e indipendenti.

01

IL GRUPPO CTM S.P.A



1.1

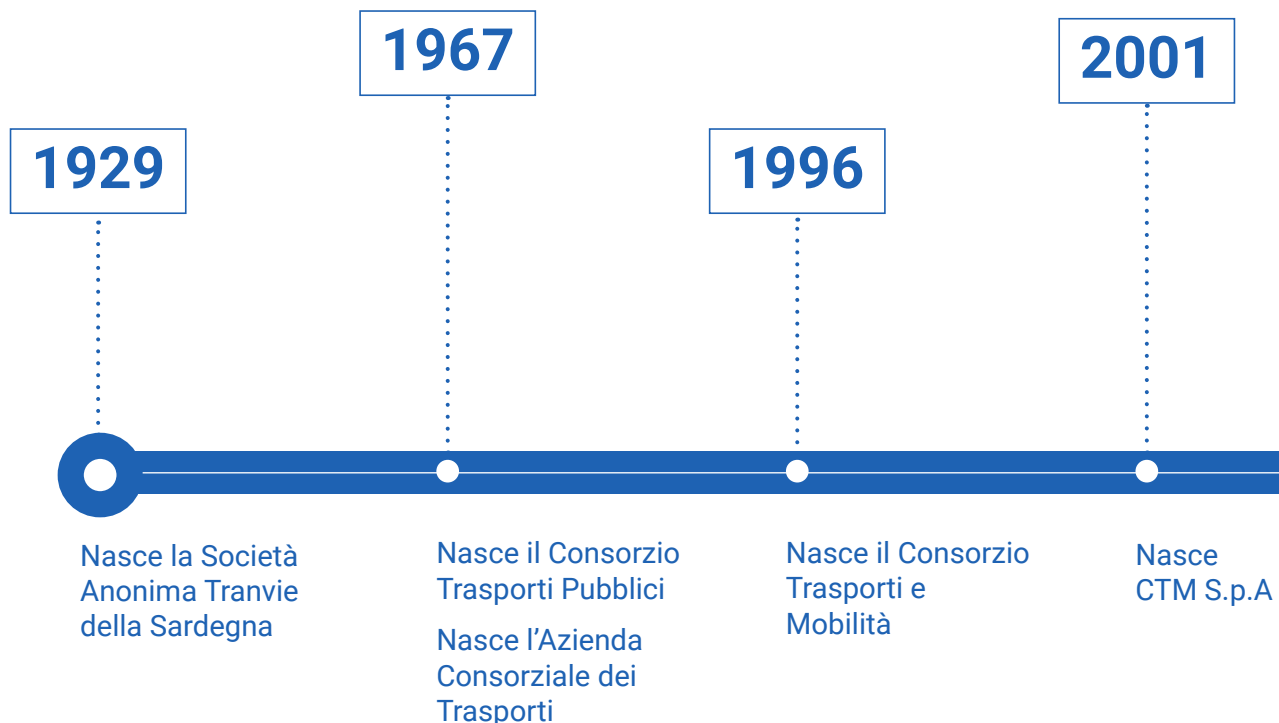
Storia, vision, mission, valori

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** nasce il **Consorzio Trasporti e Mobilità**, trasformatosi poi nel **febbraio 2001** in **CTM S.p.A.**



La giovane storia di CTM si è caratterizzata per numerosi momenti importanti, quali il **“Progetto di integrazione e sviluppo tecnologico dei sistemi di controllo di mobilità nell’area vasta di Cagliari”**, che ha permesso l’introduzione di strumenti telematici nell’area urbana di Cagliari. Ancora, nel **2003**, la realizzazione del progetto **“Sistema di sviluppo integrato della piattaforma telematica di ausilio alla mobilità nei centri dell’area vasta di Cagliari”** ha permesso l’installazione di oltre 400 paline elettroniche di fermata in grado di fornire informazioni in tempo reale sul servizio di trasporto pubblico.

Nel 2010 si ha un rinnovamento complessivo della flotta in esercizio, con l’arrivo di oltre 170 mezzi diesel che permetteranno a CTM di disporre di una delle flotte più giovani in Europa. Il percorso di rinnovamento prosegue, e **due anni più tardi viene rinnovata anche la flotta filobus**, con l’acquisto di 32 mezzi (26 ibridi e 6 totalmente elettrici) che entreranno in esercizio nei quattro anni successivi. Con il progetto europeo ZeEUS (Zero Emission Urban bus System), cofinanziato dalla Commissione Europea e conclusosi **nel 2017, CTM testa l’efficienza dei veicoli a batteria** sulla linea 5 – ZeEUS, caratterizzata da un profilo altimetrico molto variegato e adatto all’esercizio in marcia autonoma.

2005

CTM ottiene la
certificazione UNI
EN ISO 9001

2010

CTM rinnova la sua
flotta con l’arrivo
di oltre 170 mezzi
diesel

2012

Viene rinnovata
la flotta filobus
con l’acquisto di
32 mezzi ibridi ed
elettrici

2014

CTM ottiene la
certificazione UNI
EN 13816 sulla
qualità del servizio
erogato

Negli anni più recenti, il “**Piano 2019 – 2033**” prevede la riconversione dell’intero parco mezzi CTM, dal motore termico alla trazione elettrica o a idrogeno. Il Piano, dotato di un budget superiore ai 150.000.000 di euro, si concluderà nel **2033** e permetterà di avere il **100% della flotta in esercizio composta da mezzi elettrici o a idrogeno**. Questo comporta anche degli investimenti significativi destinati all’adeguamento dell’infrastruttura di supporto, necessaria per il funzionamento del nuovo sistema.

L’efficiente funzionamento della struttura aziendale ha, ovviamente, beneficiato dei numerosi strumenti di gestione introdotti nel corso degli anni. L’attenzione verso il cliente viene garantita dall’applicazione della **UNI EN 13816**, posseduta ininterrottamente dal **2014**, che misura la qualità del servizio del trasporto pubblico. Parallelamente, strumenti quali il **Piano Triennale di Prevenzione della Corruzione e Trasparenza** e il **Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo 231** (attivo dal 2019) permettono di limitare, gestendolo proattivamente, il rischio corruttivo. Infine, nel **2022** CTM si è dotata di un **Sistema di Gestione Integrato** conforme alle norme internazionali **UNI EN ISO 9001, 14001, 45001**.



Figura 1: La nostra storia

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



I VALORI DI CTM

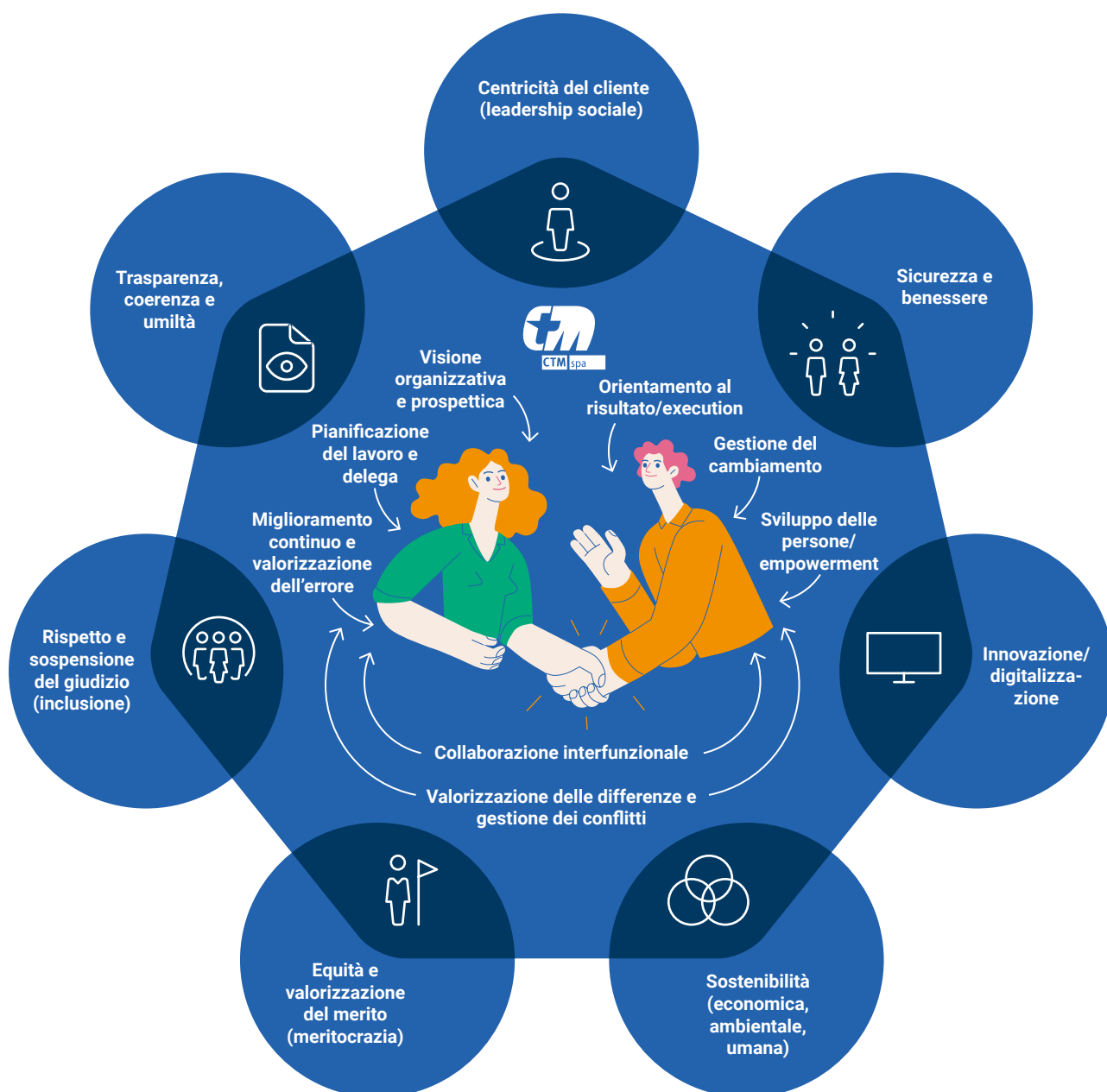
Per CTM sono sette i valori imprescindibili sui quali fondare il modello di leadership aziendale:

Sicurezza e benessere		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
Rispetto e sospensione del giudizio (inclusione)		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
Equità e valorizzazione del merito (meritocrazia)		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...)
Trasparenza, coerenza e umiltà		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
Sostenibilità (economica, ambientale, umana)		promuovere, definire e implementare pratiche operative e azioni concrete finalizzate allo sviluppo della sostenibilità nelle sue principali declinazioni: economica, ambientale, umana
Innovazione/digitalizzazione		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
Centricità del cliente (leadership sociale)		costruire e mantenere una relazione di fiducia con i clienti, riconoscendone le differenti aspettative (esplicithe, 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

Dai valori aziendali discende il Modello di Competenze CTM, nato 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:

Figura 2: 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 3: I 17 Obiettivi per lo Sviluppo

Sostenibile dell'ONU

CTM, nello svolgimento delle 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 2024
 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 48.000.000 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 ✓ 99,8% 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	✓ Elettificazione 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 2024
 Obiettivo 12: Garantire modelli sostenibili di produzione e di consumo Traguardo: 12.5 - Entro il 2030, ridurre in modo sostanziale la produzione di rifiuti attraverso la prevenzione, la riduzione, il riciclo e il riutilizzo 12.7 - Promuovere pratiche sostenibili in materia di appalti pubblici, in conformità alle politiche e priorità nazionali	✓ -28% di rifiuti prodotti rispetto al 2023 ✓ 83% di riciclo dei rifiuti prodotti
 Obiettivo 13: Promuovere azioni, a tutti i livelli, per combattere il cambiamento climatico Traguardo: 13.2 - Integrare le misure di cambiamento climatico nelle politiche, strategie e pianificazione nazionali	✓ Adozione di un modello più sostenibile parte integrante delle principali azioni del Piano Strategico 2022-2024
 Obiettivo 16: Promuovere società pacifiche e più inclusive; offrire l'accesso alla giustizia per tutti e creare organismi efficienti, responsabili e inclusivi a tutti i livelli Traguardo: 16.5 - Ridurre sensibilmente la corruzione e gli abusi di potere in tutte le loro forme 16.6 - Sviluppare a tutti i livelli istituzioni efficaci, responsabili e trasparenti	✓ 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 4: L'impegno di CTM per gli Obiettivi per lo Sviluppo Sostenibile dell'ONU

1.3

Le strategie

Il 2024 è il **terzo anno in esercizio per il Piano Strategico 2022-2024**, fondato su cinque tematiche principali: sostenibilità e innovazione, performance, sicurezza, persone e clienti. Il **31%** delle 39 azioni originariamente incluse è stato **completato**, il **15%** procede **come da programmazione**, il **26%** registra un **lieve ritardo** rispetto alle scadenze originarie. Solo il **28%** delle azioni previste presenta dei **ritardi consistenti** rispetto ai tempi stimati di completamento (comprese le 6 azioni presenti nel Piano che sono state temporaneamente abbandonate, sostituite da altre azioni, riprogrammate nel prossimo futuro).

Nell'ambito della **sostenibilità** e dell'**innovazione** sono stati completati la trasformazione della **Linea 40** in modalità **full electric** e l'ottenimento di un **Sistema di Gestione Ambientale** conforme alla **UNI EN ISO 14001:2015**. Proseguono senza ritardi azioni quali il **rinnovo della flotta CTM** e il passaggio della **Linea 10** al **full electric**. Ritardi contenuti si registrano con riferimento alla creazione di un **sistema di BRT** che colleghi **Cagliari a Quartu Sant'Elena** tramite la filoviaria e all'adeguamento delle infrastrutture elettriche. Il ritardo più consistente riguarda il passaggio della **Linea 3** al **full electric**, con l'azione che è stata riprogrammata per essere completata entro la fine del 2025.



Sostenibilità e Innovazione			
Trasformazione della Linea 40 in full electric Ottenimento della certificazione UNI EN ISO 14001 Azione conclusa	Ripristino dell'infrastruttura di semaforica intelligente Creazione di un Bus Rapid Transit sulla linea Cagliari - Poetto - Quartu Sant'Elena Rinnovo del parco mezzi CTM Trasformazione della Linea 10 in full electric Azione in corso come da cronoprogramma	Adeguamento delle infrastrutture elettriche Creazione di un Bus Rapid Transit sulla linea Cagliari - Quartu Sant'Elena (filoviaria) Rinnovamento del sistema elettrico LED per uffici, infopoint, deposito Azione in corso con lievi ritardi rispetto al cronoprogramma	Trasformazione della Linea 3 in full electric Azione in corso con ritardi significativi rispetto al cronoprogramma

Figura 5: Le azioni per la sostenibilità e l'innovazione

Sul fronte delle **performance** aziendali si è completato il progetto volto all'**ottimizzazione delle percorrenze a vuoto** (il transito dei mezzi in assenza di clienti), il che permetterà risparmi significativi. Si è inoltre proceduto ad **aumentare gli spazi pubblicitari concessi** e assegnare la loro gestione ad aziende terze. Leggeri ritardi sono stati registrati nell'introduzione del nuovo **Customer Relationship Management** e nell'aggiornamento dell'applicativo **SAP**. Le maggiori criticità sono state però registrate con riferimento all'obiettivo di migliorare l'offerta qualitativa e quantitativa del servizio. Entrambi i progetti inclusi nel Piano (estensione del servizio AmicoBus a comuni non serviti e test su nuovi progetti a chiamata) sono stati infatti posticipati.



Performance		
Ottimizzazione delle percorrenze a vuoto Incremento degli spazi pubblicitari Assegnazione della gestione degli spazi pubblicitari	Gestione delle penalità e degli inevasi Introduzione di un Customer Relationship Management Aggiornamento di SAP	Estensione del bacino di attività per il servizio AmicoBus Introduzione di progetti pilota per servizi a chiamata e itinerari dinamici
Azione conclusa	Azione in corso con lievi ritardi rispetto al cronoprogramma	Azione in corso con ritardi significativi rispetto al cronoprogramma

Figura 6: Le azioni per l'efficienza



Sul fronte della **sicurezza** CTM ha introdotto un **Sistema di Gestione per la Salute e Sicurezza sul Lavoro** mentre è stata posticipato il completamento delle azioni di ammodernamento del deposito di Viale Ciusa, con l’assegnazione di un budget consistente per il 2025.

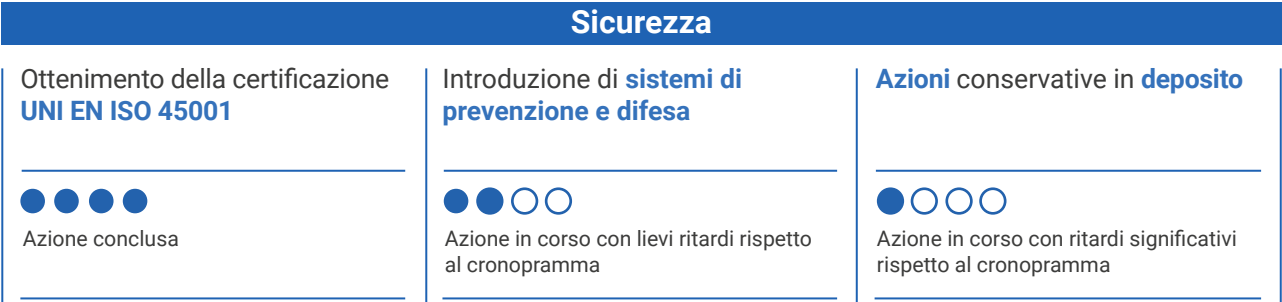


Figura 7: Le azioni per la sicurezza

Le azioni per lo **sviluppo del personale** sono state quasi tutte completate. Sono stati introdotti i nuovi processi di **valutazione e modelli retributivi**, oltre che formalizzati e ufficializzati i percorsi di carriera. Sono stati conclusi anche il **Progetto Leadership** e la **formazione sugli stili di guida** (che dovrebbe portare a dei risultati positivi sul fronte dei consumi, della sicurezza, della soddisfazione dei clienti).

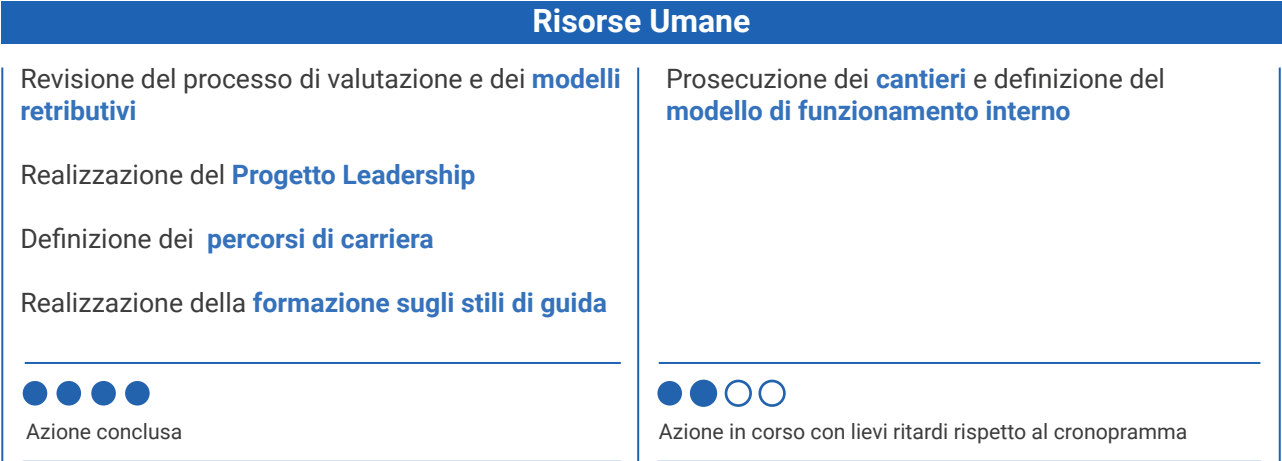


Figura 8: Le azioni per il personale

A dicembre 2024 è stato completato l'aggiornamento dell'app **Busfinder** (con nuove funzionalità pensate per le fasce di utenza debole), così come l'abbandono definitivo dei titoli magnetici e l'installazione dei **conta passeggeri a bordo** (che permetterà di disporre di statistiche aggiornate sulla reale domanda di trasporto intercettata). La criticità maggiore di questo asse strategico ha riguardato il processo di rinnovamento delle fermate (pensato per avvicinarsi all'obiettivo di accessibilità universale delle stesse). L'azione non è stata comunque abbandonata, ma posticipata al 2026.



Clienti			
Adeguamento dell'app Busfinder per fasce deboli Aggiornamento del Data Card Model e abbandono dei titoli magnetici Installazione dei conta passeggeri a bordo e potenziamento delle attività di verifica Azione conclusa	Potenziamento della rete di rivendite Estensione delle nuove validatrici abilitate a Europay, MasterCard e Visa Azione in corso come da cronoprogramma	Rifacimento del CTM Point di Viale Trieste Azione in corso con lievi ritardi rispetto al cronoprogramma	Rinnovamento delle fermate e adeguamento ai bisogni delle fasce deboli Azione in corso con ritardi significativi rispetto al cronoprogramma

Figura 9: Le azioni per la clientela

1.4

La corporate governance

CTM SpA 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).

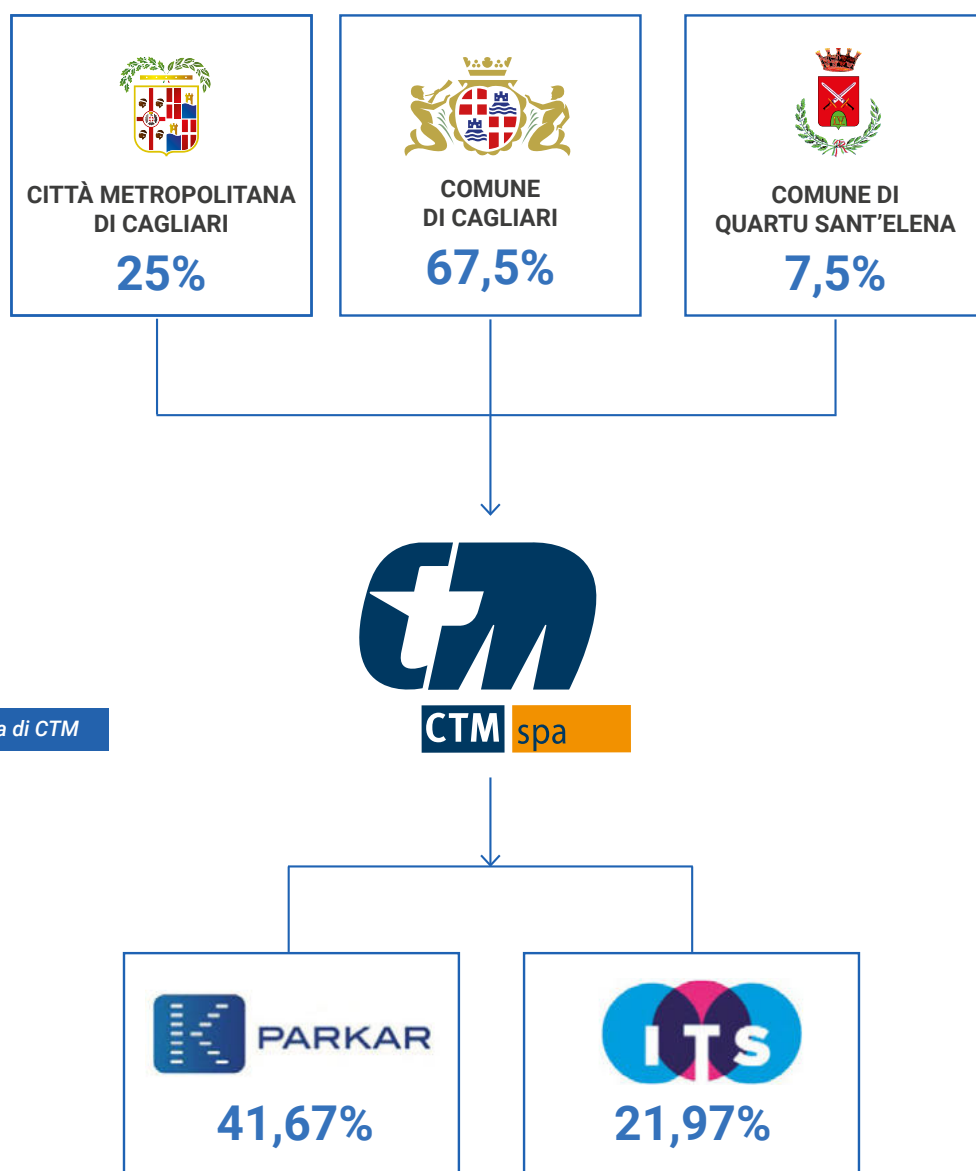


Figura 10: La struttura societaria di CTM

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 2024 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:

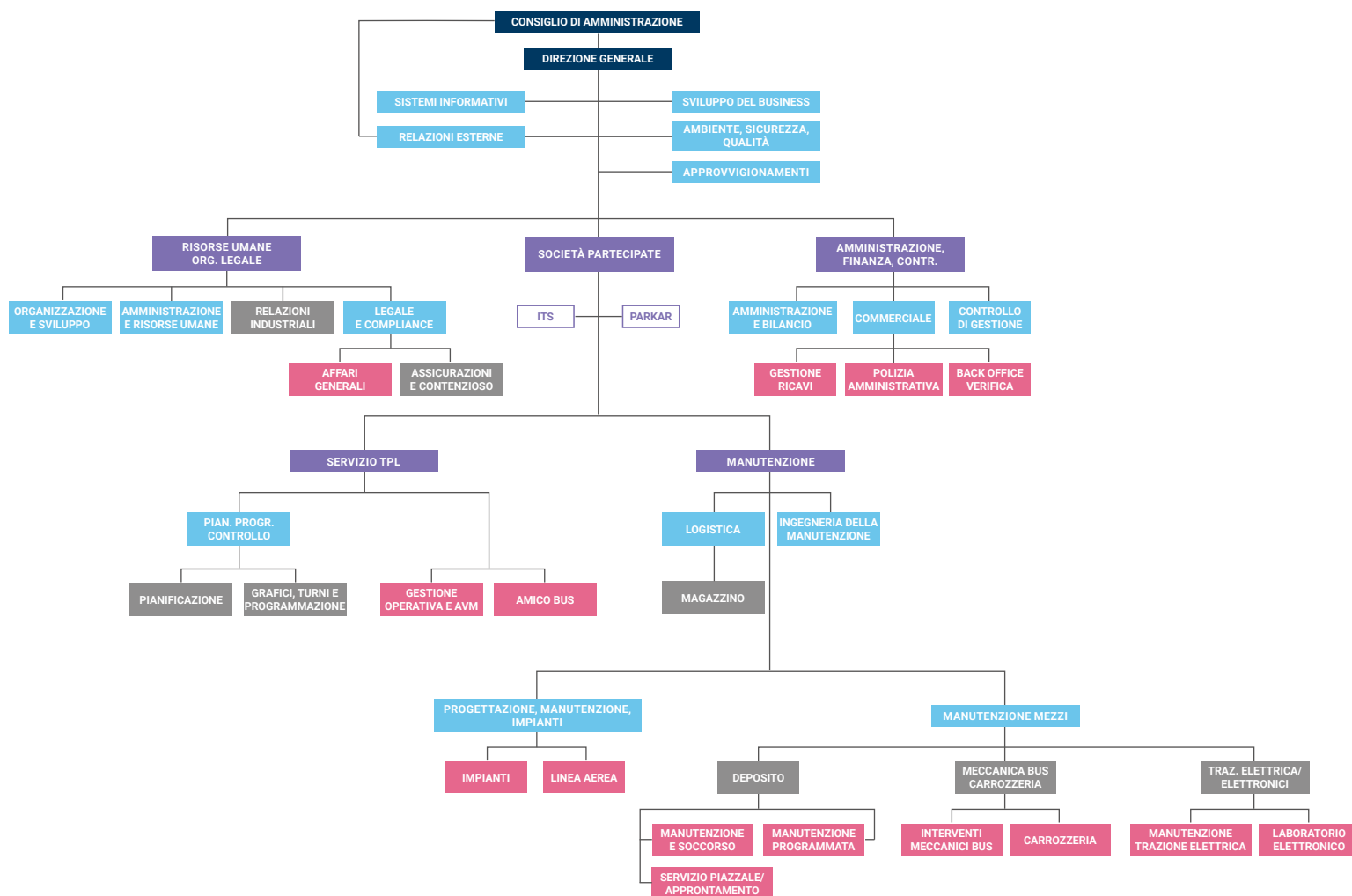


Figura 11: Struttura organizzativa CTM

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 eventuali 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 relativi 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 istituzionale denominata "Società 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 2024 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 2024 l'azienda impiega 47 persone, impegnate nella **gestione di circa 3.350 posti auto in strada e 747 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/>, visitato più di 5.000 volte durante l'anno e nel quale è possibile reperire tutte le principali informazioni relative alla Società e ai suoi servizi.

Il 2024 ha rappresentato uno spartiacque per Parkar. A dicembre si è infatti avuta la **cessione del 58,3% del capitale sociale**, passato da CTM all'Amministrazione Comunale di Cagliari, la quale è quindi diventata azionista di maggioranza.

Da un punto di vista economico-gestionale, il 2024 si è caratterizzato per un'ulteriore **crescita degli introiti**, di poco inferiori ai 3.500.000 di euro (mai così alti nella storia aziendale).

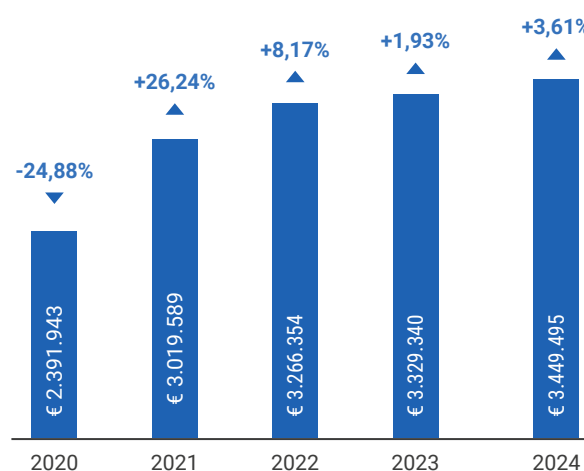


Figura 12: Andamento degli introiti di Parkar

L'aumento negli incassi rispetto al 2023 si è principalmente prodotto a partire da aprile, con un picco rilevato nel mese di ottobre (quando si sono originate entrate pari a 335.000 €).

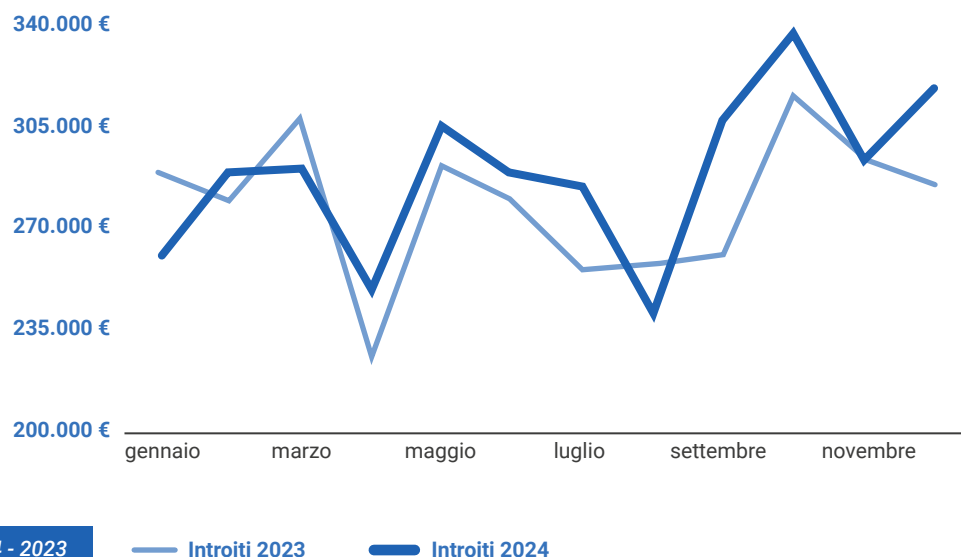


Figura 13: Confronto introiti Parkar 2024 - 2023

La percentuale di ricavi proveniente dai parcometri, pur se ancora predominante, conferma il costante calo registrato nel corso degli ultimi anni. Crescono invece gli introiti legati a MooneyGo, che superano per la prima volta il 20%. Crescono anche gli introiti garantiti dai due parcheggi multipiano Manzoni e Piazza Nuova, dotati rispettivamente di 215 e 350 posti auto al coperto.

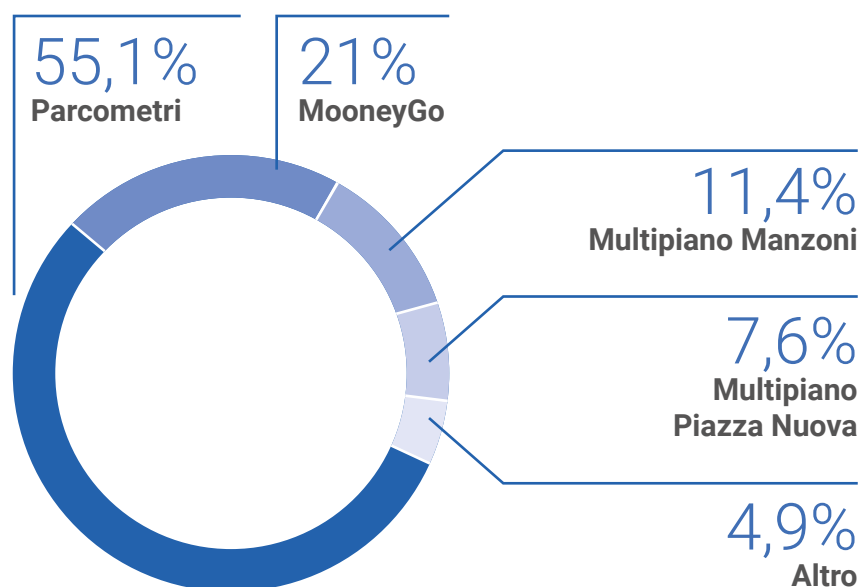


Figura 14: Distribuzione degli introiti di Parkar

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 seguenti 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 del 2024 sono state realizzate le opere finanziate grazie al **"Patto per Cagliari"**, con il progetto **"Realizzazione di infrastrutture tecnologiche di supporto all'attuazione dell'agenda digitale metropolitana del sistema di fibra ottica e del sistema di governo della mobilità cittadina, trasmissione dati, comunicazione e radio-comunicazione (comunicazione pubblica, sicurezza e trasporto); Estensione del sistema Radio TETRA"**.

Tra le principali attività portate avanti:

- È stato eseguito l'aggiornamento delle stazioni radio base Tetra esistenti e la progettazione esecutiva delle nuove quattro stazioni, che andranno ad ampliare la rete Tetra su tutti i comuni della Città Metropolitana di Cagliari. La conclusione dell'intervento è prevista nel primo semestre 2025
- È stata completata la fornitura e l'installazione degli apparati radio Tetra veicolari previsti nell'appalto "Estensione della rete radio digitale Tetra di ITS Città Metropolitana"
- Sono terminati i lavori di estensione del sistema fibra ottica di ITS nei comuni della Città Metropolitana. Il collaudo delle attività è previsto per i primi mesi del 2025
- Sono state eseguite tutte le opere civili (scavi, realizzazione di cavidotti, realizzazione di plinti) propedeutici all'installazione degli apparati periferici previsti nell'appalto "Estensione del governo della mobilità nei comuni della Città Metropolitana di Cagliari". Nell'ambito dello stesso si è inoltre provveduto alla fornitura e installazione di TVCC, Pannelli a Messaggio Variabile, sistemi di comunicazione

Infine, a fronte della necessità di procedere al rinnovamento di numerosi apparati a disposizione dei Soci fondatori, ITS ha proceduto all'effettuazione dei seguenti interventi:

- Fornitura di kit motociclistici per i terminali portatili radio Tetra utilizzati dalla Polizia Locale del Comune di Cagliari
- Servizio di sostituzione di 20 Generatori Micro Sol per gli impianti antincendio delle Sale Server ITS di Cagliari e Quartu Sant'Elena.

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.

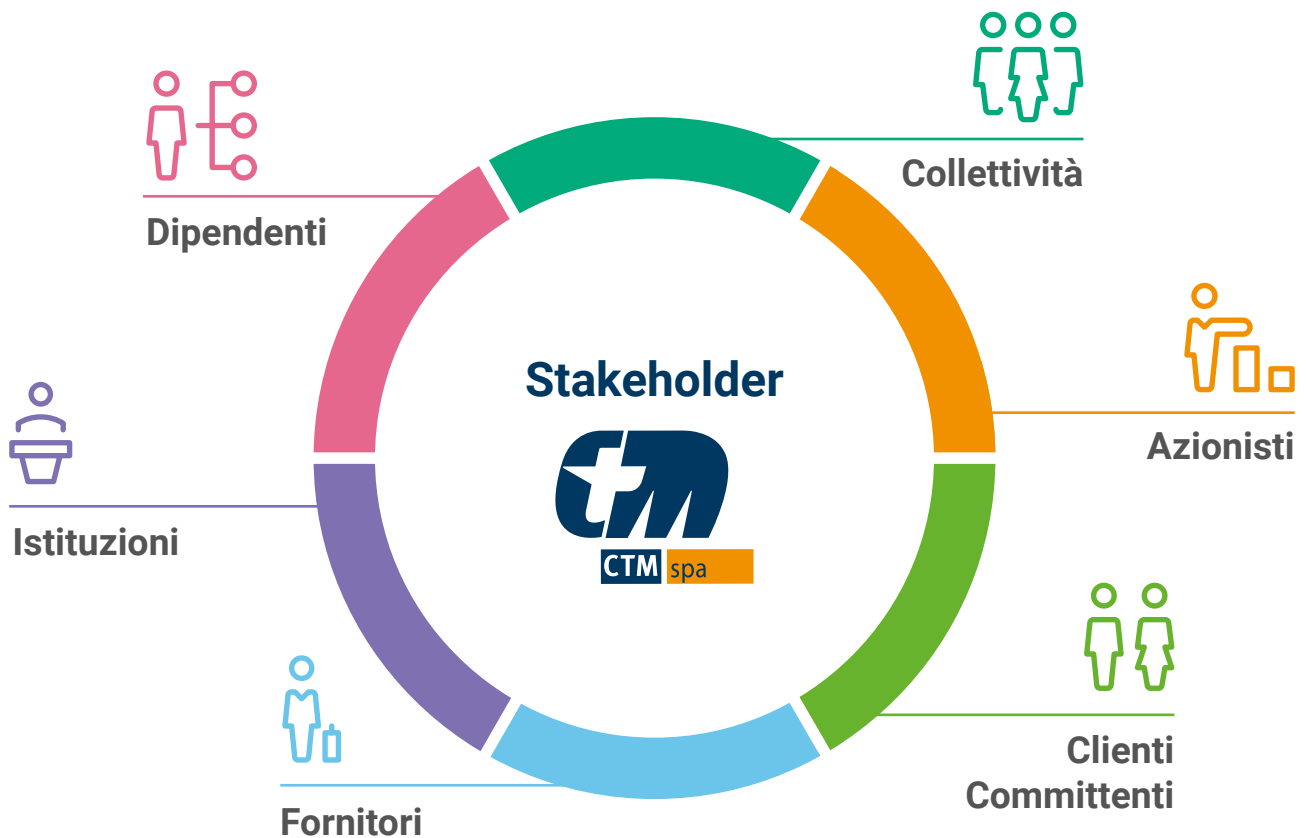
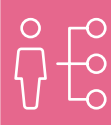
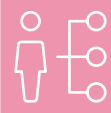


Figura 15: Gli stakeholder di CTM

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.

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 	• 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 	• Stabilità del posto di lavoro • Formazione e sviluppo • Ambiente di lavoro sano e sicuro • Pari opportunità e inclusività	Intranet OdS e Comunicazioni Incontri e riunioni ad hoc Bilancio di Sostenibilità
Clienti 	• 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 dei Servizi Indagini di customer satisfaction Mass media Comunicati stampa Comunicazioni via mail
Sindacati 	• Tutela dei lavoratori • Ambiente di lavoro sano e sicuro	Incontri e riunioni ad hoc Bilancio di Sostenibilità Comunicati
Regione Sardegna 	• 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 	• Stabilità dei contratti di fornitura • Immediatezza dei pagamenti • Chiarezza e completezza dei capitolati	Sito internet Incontri e riunioni ad hoc Bilancio di Sostenibilità
Istituzioni locali 	• 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 	• Informazioni sul TPL e sulle iniziative promosse da CTM	Comunicati stampa Incontri e riunioni ad hoc Bilancio di Sostenibilità
Collettività 	• Tutela dell'ambiente • Servizi in aree a domanda debole	Bilancio di Sostenibilità Sito Internet e app ufficiali

2.2

L'Analisi di Materialità

(3-1) L'analisi di materialità è stata condotta nel 2023 con l'obiettivo di individuare i temi maggiormente rilevanti per gli stakeholder aziendali descritti nel paragrafo precedente. Questo ha permesso a CTM di indirizzare le proprie strategie verso aspetti centrali del servizio. Considerata la sostanziale stabilità del contesto aziendale si mantiene valida per il 2024 l'analisi condotta l'anno precedente. Nel seguito sono descritte le fasi principali seguite per la definizione dei temi materiali.

L'INDIVIDUAZIONE 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** in carica.



LA PONDERAZIONE DEI TEMI MATERIALI

(3-2) 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**.

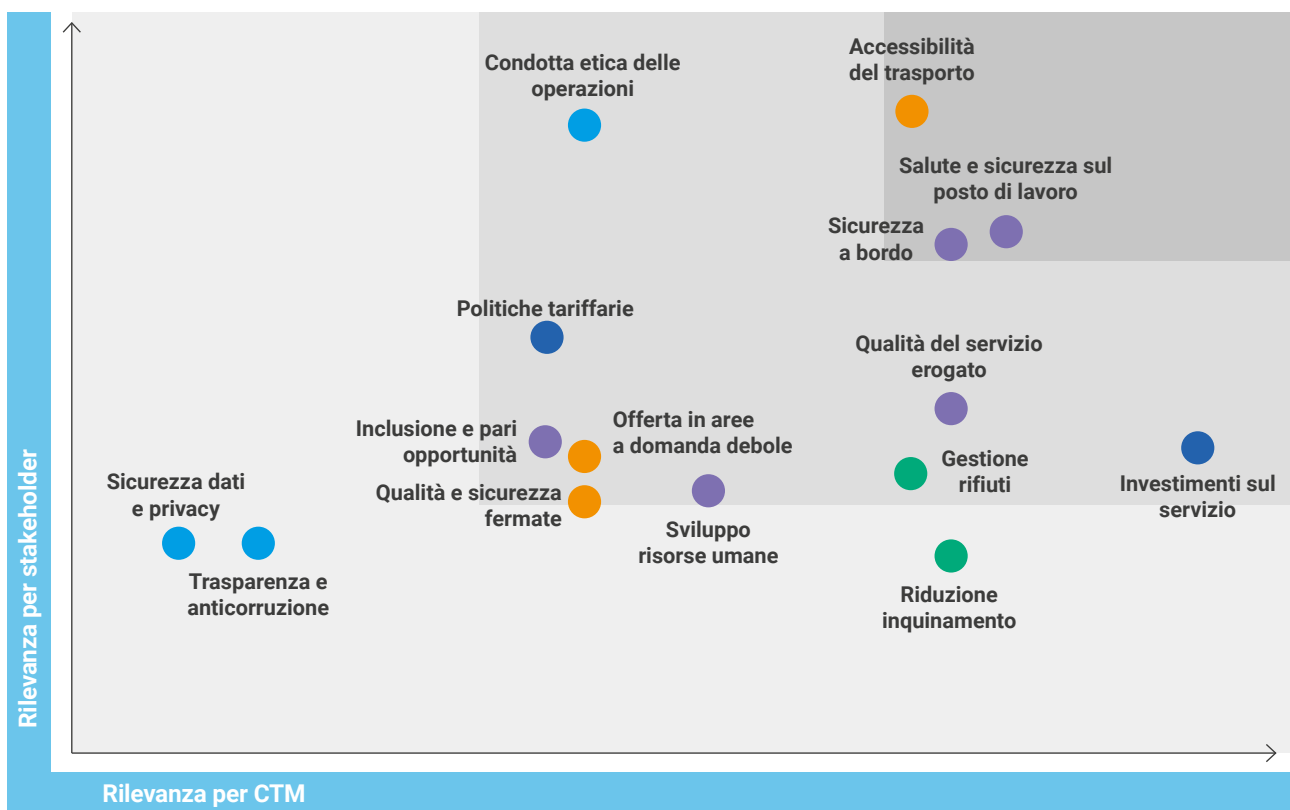


Figura 16: Matrice di Materialità CTM

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

38,65
km per abitante



Il servizio svolto si sviluppa su 355 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 2024 i bus CTM hanno percorso 12.288.885 km** (11.667.140 con autobus e 621.745 con filobus), distribuiti su un'area di 402 km² nei territori di: Cagliari, Quartu Sant'Elena, Quartucciu, Monserrato, Selargius, Elmas, Assemmini e Decimomannu, con un numero di residenti al 31 dicembre pari a 317.951. Questo significa che per il 2024 CTM ha prodotto un'**offerta chilometrica per abitante di 38,65 km**, in leggera crescita rispetto a 12 mesi prima. Alla normale produzione chilometrica **si aggiungono i 183.664 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

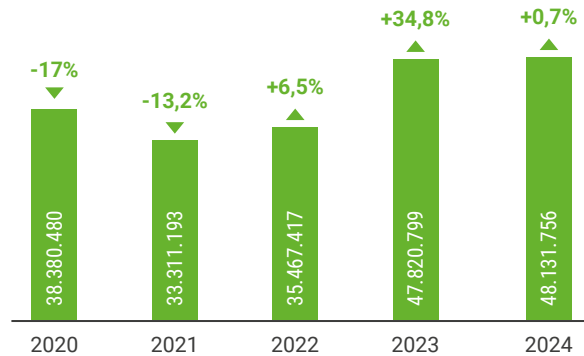
	2020	2021	2022	2023	2024
km prodotti	11.027.287	12.269.968	12.210.078	12.196.539	12.288.885
Offerta per abitante [km/ab]	34,25	38,2	38,09	38,17	38,65
Lunghezza totale delle linee [km]	317	317	380	353	353
Lunghezza grafo di rete [km]	294	294	294	330	355

48.131.756
Viaggiatori virtuali



Figura 17: Passeggeri virtuali trasportati

Il numero di viaggiatori virtuali complessivamente trasportati è pari a **48.131.756²**, un dato costante se raffrontato a quello del 2023.



(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 (da Piazza Matteotti all'Ospedale Marino) e la 1N (attiva il sabato notte e con la presenza di un servizio di sicurezza a bordo). Quest'ultima si è aggiunta alle già esistenti linee notturne 9N (che transita a Cagliari, Elmas, Assemini e Decimomannu), ER (che transita a Cagliari, Quartu, Quartucciu, Selargius, Monserrato) e L (da Cagliari a Flumini di Quartu passando per il Poetto). Altre linee introdotte o potenziate durante il periodo estivo sono state la 5ZeUS e la 3P (entrambe verso il Poetto), la 11 (dallo stadio 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 nera e rossa, "E" -Esterna nera e rossa, "L" -Litoranea (tutte 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.

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 stradali.

3.2.1 Mezzi e fermate

Nel 2024 il parco mezzi CTM comprendeva **313 veicoli: 199 autobus a trazione diesel, 30 filobus, 77 autobus elettrici e 7 minibus** utilizzati esclusivamente per il servizio Amico Bus. **L'anzianità** complessiva del parco è di **8,9 anni** (in calo rispetto ai 9,6 dell'anno precedente), con un'età media di autobus e filobus pari a 8,7 e 10,8 anni rispettivamente. La diminuzione dell'età media della flotta, determinata dalla progressiva immissione in servizio dei nuovi bus elettrici, è destinata a proseguire nei prossimi anni, conseguenza del rinnovamento dell'intero parco mezzi aziendale.

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.

24,6%
della flotta
veicoli elettrici

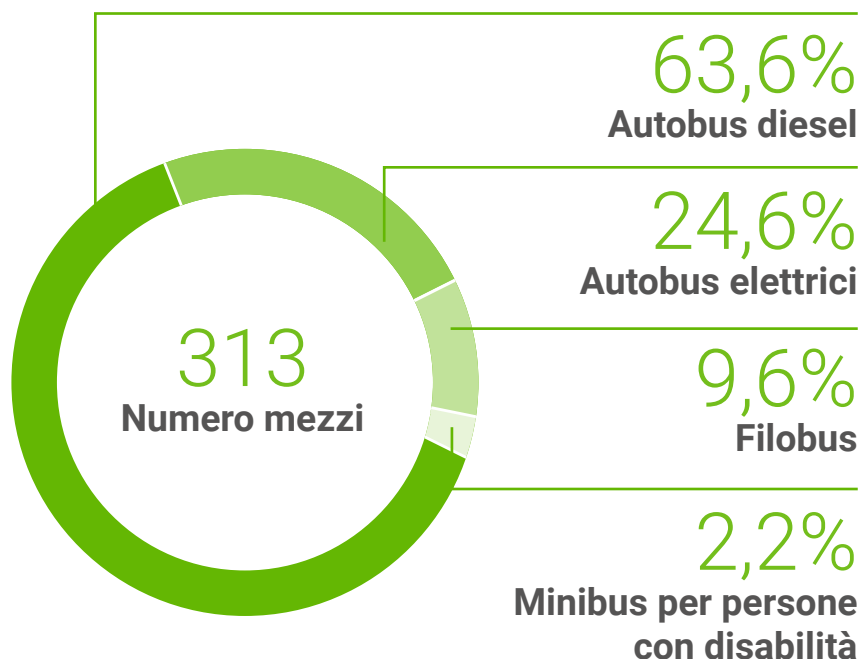


Figura 18: La composizione della flotta CTM

963
fermate totali



Lungo la rete auto-filoviaria sono distribuite **963 fermate**. 273 di queste sono dotate di paline elettroniche a messaggio variabile e 193 di pensiline, presso le quali sono presenti le mappe della rete, le frequenze medie di passaggio e i percorsi seguiti dai bus in transito.

Tabella 4: Le infrastrutture in fermata

Situazione fermate 2024

N° di fermate totali	963
N° di fermate con pensiline (CTM + Comuni di Cagliari e Quartu Sant'Elena)	193
N° di fermate con palina a messaggio variabile	273

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

- 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 è 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** (o inclinazione laterale del mezzo), soluzioni pensate per facilitare l'accesso alle persone in carrozzina o comunque a mobilità ridotta.

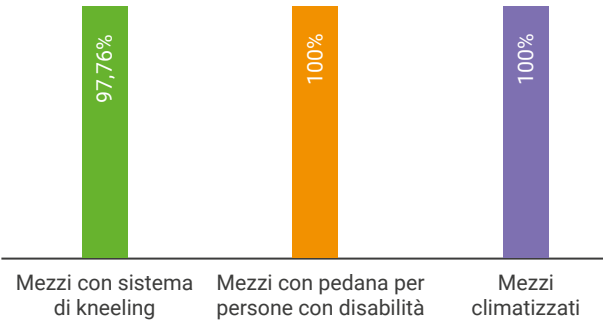


32

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



Figura 19: Dotazioni del 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 su prenotazione **dal lunedì al sabato**. Molti dei principali indicatori di sintesi del servizio registrano una **ulteriore crescita** rispetto all'anno precedente. Si segnala soprattutto l'aumento dei viaggi richiesti, a testimonianza della **popolarità del servizio**. Il vincolo dei chilometri finanziati dalla Regione (170.000 l'anno) rappresenta certamente un limite, considerato che la clientela potenzialmente interessata al servizio è di certo maggiore. A questo si somma la limitatezza del bacino territoriale servito, che non comprende i comuni di Assemini, Decimomannu ed Elmas, serviti dal normale servizio di linea CTM.

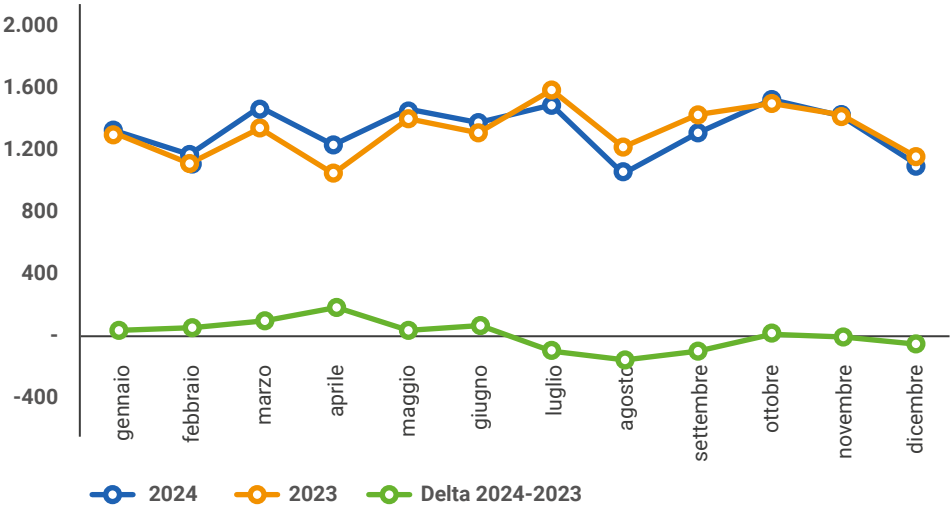
+0,4%
Clienti trasportati



Tabella 5: Statistiche riassuntive del servizio Amico Bus

Confronto 2024 - 2023			
Chilometri percorsi	Viaggi richiesti	Corse effettuate	Clienti trasportati
+ 0,3%	+ 3,1%	-0,4%	+ 0,4%

Come mostrato nel grafico sottostante, la crescita nel numero dei passeggeri registrata durante il periodo primaverile viene quasi totalmente annullata dal calo dei mesi estivi. Il saldo a fine anno è comunque leggermente positivo, ennesima riprova di un servizio oramai fondamentale per un numero consistente di persone.



3.3

Sistema tariffario e rete di vendita

Il 2024 consolida la tendenza alla crescita registrata nel 2023. Il **4,2% di aumento nel numero dei titoli venduti** si è principalmente prodotto grazie ai **biglietti (+5,8%)**. Crollano invece gli abbonamenti annuali, che fanno registrare un -36,3% rispetto all'anno precedente. Il dato è però facilmente spiegabile con il termine dell'iniziativa Cagliariinbus che, iniziata a giugno 2023 ma non replicata nel 2024, permetteva l'acquisto di abbonamenti annuali scontati del 90%.

Tabella 6: Vendite complessive suddivise per tipologia di titolo			
	2022	2023	2024
Biglietti	2.072.645	2.275.702	2.408.013
Abbonamenti mensili e titoli integrati	125.044	123.205	117.265
Abbonamenti annuali	29.617	47.112	29.985
Carte settimanali	21.428	22.443	23.222
Altro	18.069	18.409	12.606
Totale	2.266.803	2.486.871	2.591.091

36%

Vendita biglietti tramite l'App Busfinder



La Figura 21 mostra una lievissima riduzione nel numero degli esercizi fisici abilitati alla vendita dei titoli a banda magnetica. L'acquisto sulla rete è poi possibile presso i CTM point di viale Trieste a Cagliari e via Brigata Sassari a Quartu Sant'Elena, oltre che presso le TVM presenti sul territorio. Nel corso degli ultimi anni sono comunque cresciute notevolmente le **vendite tramite l'App Busfinder**, che nel 2024 hanno raggiunto il **36%** dei titoli di viaggio di breve durata.

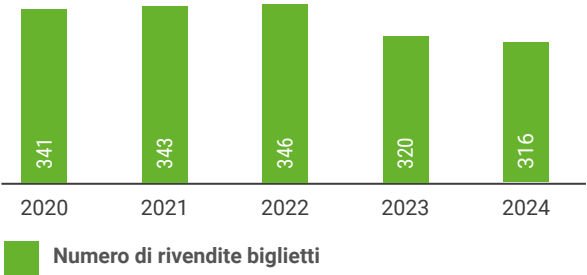


Figura 21: Rete di vendita CTM



+4,2%
**Incremento dei titoli di
viaggio venduti**





3.4 Monitoraggio della qualità

3.4.1 Carta dei Servizi

Nel luglio 2024 è stata pubblicata la nuova Carta dei Servizi. La Carta, 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 2024 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.

2 Indagini annuali Customer Satisfaction



I risultati dell'indagine invernale sono mostrati nella Figura 22. Gran parte dei parametri monitorati rivestono un'elevata importanza per i clienti CTM, con l'eccezione dell'"Inquinamento" acustico a bordo dei mezzi. Il livello di soddisfazione è mediamente elevato, e solo nel caso della "Pulizia" e dell'"Inquinamento" non si raggiunge il 7. Proprio la "Pulizia" rappresenta il parametro con il divario maggiore fra i livelli di qualità percepita e attesa. Sono invece **particolarmente apprezzati** la "Prevenzione pericoli" sui mezzi, la facilità di "Acquisto biglietti" lungo la rete e il processo di "Convalida biglietti" una volta a bordo.

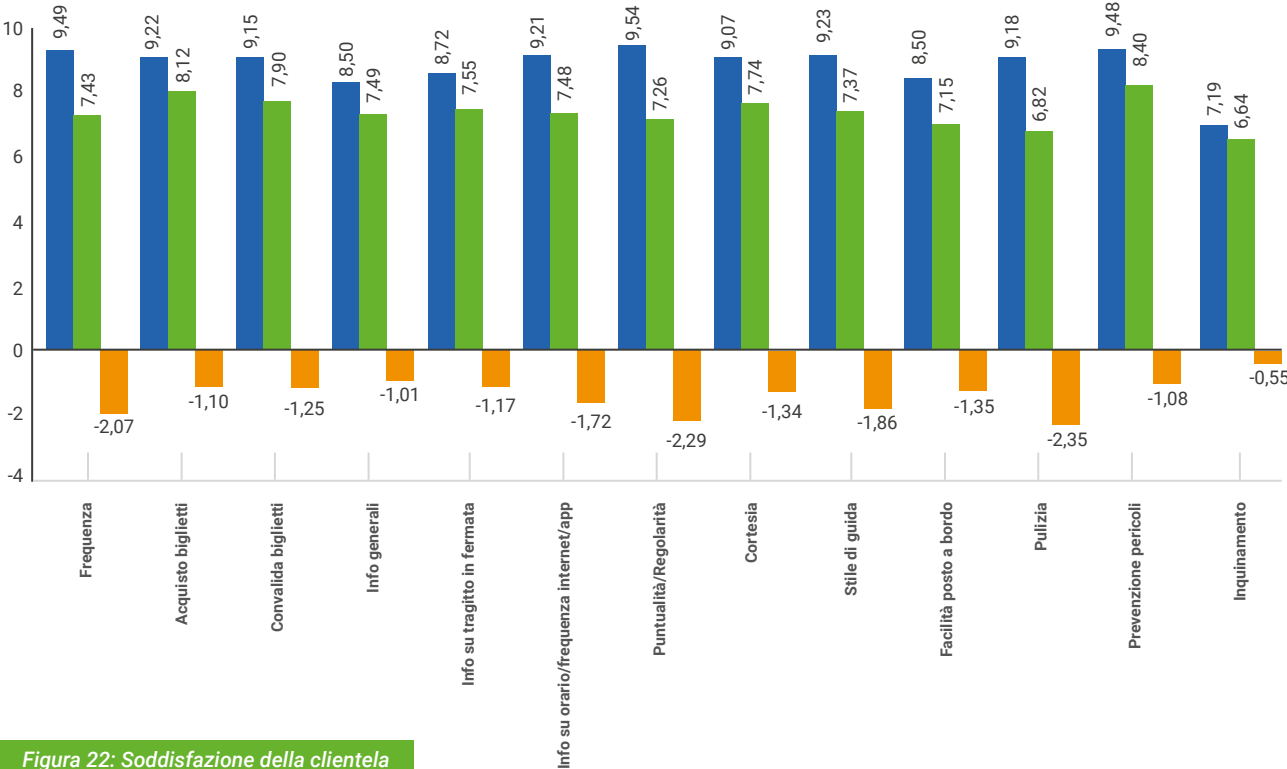


Figura 22: Soddisfazione della clientela

(servizio invernale)

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



Facilità acquisto
biglietto

Convalida biglietto
a bordo

Prevenzione pericoli

I dati presenti in Figura 23 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, la "Prevenzione pericoli" sui mezzi è il parametro più apprezzato mentre la "Puntualità/Regolarità" del servizio è quello più distante dalle attese qualitative dei nostri passeggeri.

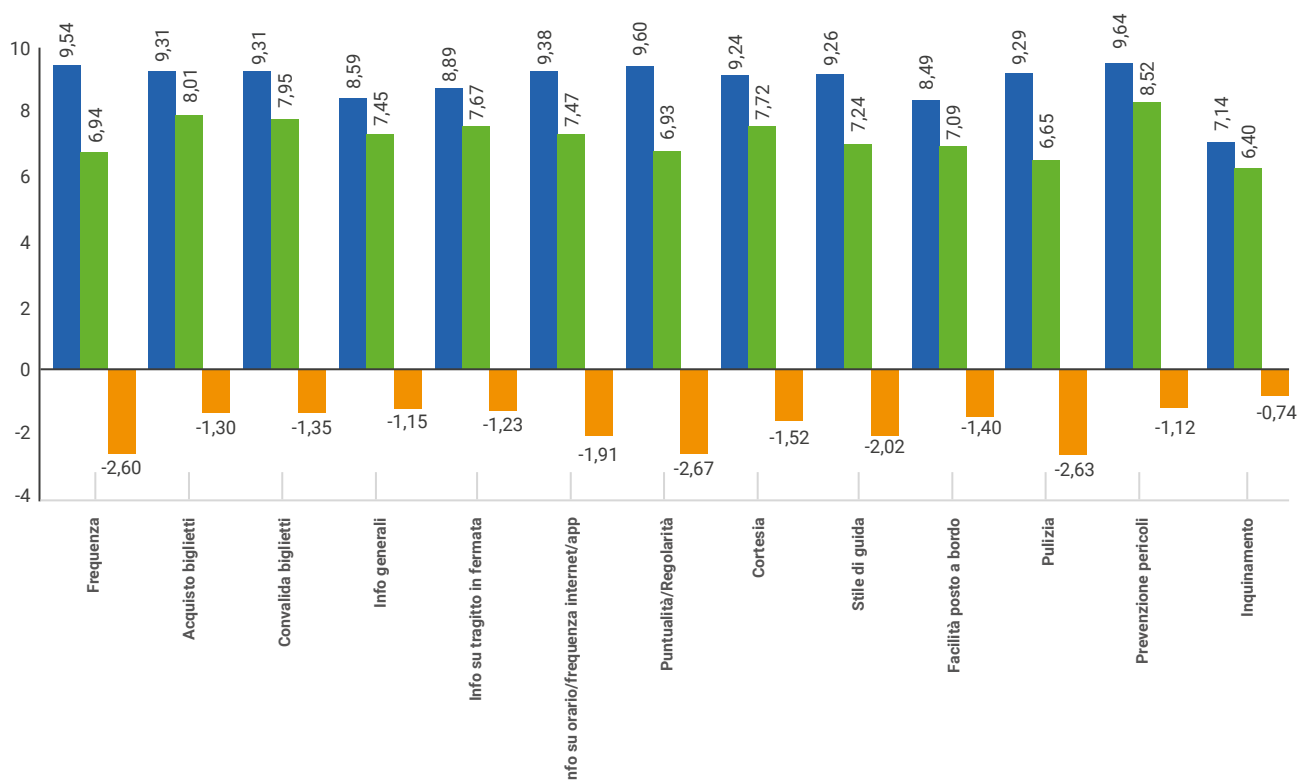


Figura 23: Soddisfazione della clientela

(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 ricevute dai clienti è da sempre elemento di fondamentale importanza in CTM. Rappresenta infatti un'opportunità per rispondere alle richieste avanzate da uno dei nostri 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 2024 ha raggiunto l'**87%**.

Sono stati 2.354 i reclami presentati nell'anno, con una crescita che sfiora il 7%. La qualità del servizio, il 60% complessivo, continua a essere l'elemento di maggior criticità. Seguono le irregolarità del personale CTM, con il 35%. Decisamente marginali sono invece le richieste di nuovi servizi, a testimonianza di una offerta più che adeguata rispetto alle esigenze di mobilità della clientela servita.

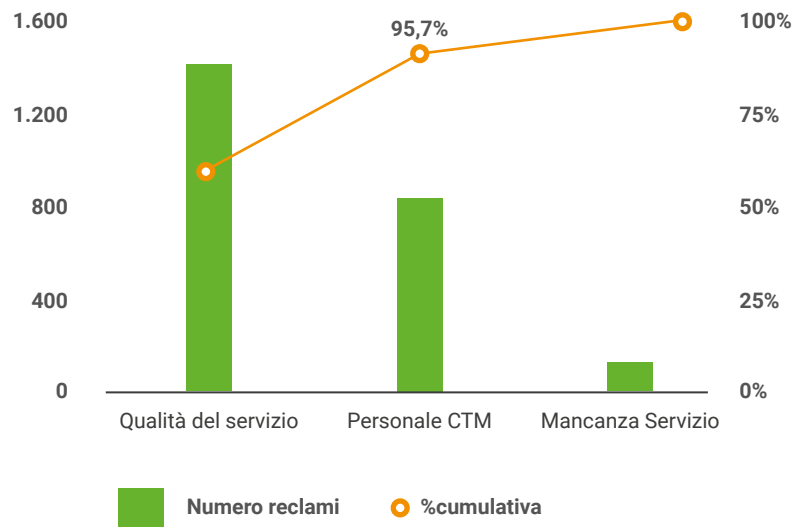


Figura 24: Reclami presentati

Il **Pronto URP** si conferma la modalità di presentazione nettamente più utilizzata, raccogliendo da sola l'83,4% dei reclami. Canali abbastanza importanti sono anche la PEC e la e-mail, mentre del tutto marginali sono gli altri strumenti messi a disposizione della clientela.

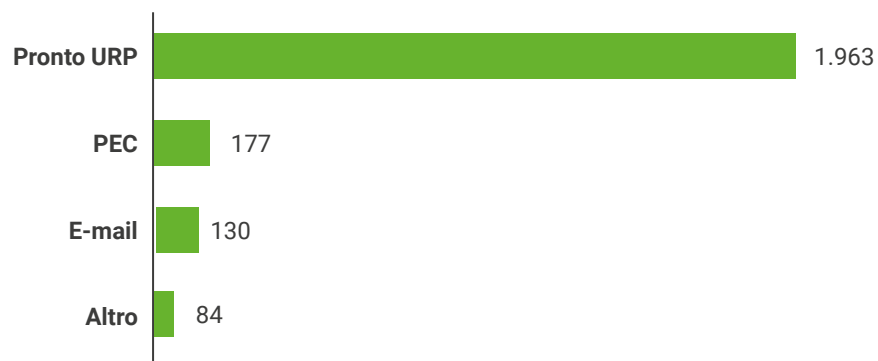


Figura 25: Canali per la presentazione dei reclami

83,4%
dei reclami attraverso
Pronto URP



L'attenzione nei confronti del cliente è testimoniata anche dal secondo posto ottenuto fra le aziende di trasporto pubblico urbano nell'Italy's Best Customer Services 2024/25, iniziativa congiunta del Corriere della Sera e di Statista volta a premiare le aziende che si sono contraddistinte per la qualità del servizio clienti.

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 dei Servizi, 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

Molte informazioni sono poi fornite attraverso il servizio di call center, affidato a un'azienda esterna, che nel corso del 2024 ha gestito oltre 21.000 chiamate.

15.000
Mappe della Rete



3.5.1 La comunicazione stampata

Nel 2024 sono state stampate e distribuite **15.000 copie della Mappa della Rete** (due edizioni, una per il servizio invernale e una per quello estivo). Si è invece preferito non stampare la Carta dei Servizi, in linea con quanto deciso nel 2023. La Carta è comunque consultabile sul sito internet aziendale, presso le sedi aziendali e i CTM Point. Un estratto della Carta è poi presente all'interno dei mezzi e presso le pensiline di fermata.

Tabella 7: Materiale informativo stampato e distribuito

	2020	2021	2022	2023	2024
Carta dei Servizi	500	500	500	0	0
Mappa della Rete	10.000	7.000	15.500	5.000	15.000

350.000
Accessi al sito



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. Il sito è accessibile anche a persone affette da disabilità motorie, cecità e difficoltà visive (daltonismo, cataratta e ipovisione), epilessia e disabilità cognitive. I contenuti del sito vengono aggiornati puntualmente, così da fornire informazioni accurate. Nella pagina principale sono presenti le principali notizie con impatti sulla clientela, il numero verde per l'ottenimento di informazioni, il link per l'invio dei reclami e altre informazioni rilevanti per i nostri stakeholder. Nella sezione "Società Trasparente" sono invece pubblicati gli avvisi di selezione del personale.

Nel corso del 2024 gli **accessi al sito internet** hanno superato quota **350.000**, con un picco registrato durante i mesi estivi. Questo soprattutto a causa del massiccio arrivo di turisti, necessitanti di informazioni sul funzionamento del sistema di trasporto pubblico a Cagliari.

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. In ragione di ciò 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 43.000 follower**. La

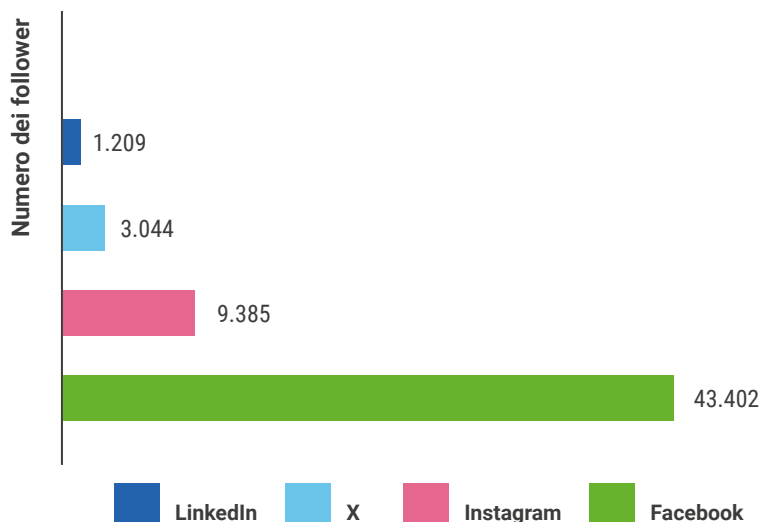
43.402
Follower su Facebook



Figura 26: La popolarità dei canali social

pagina Facebook si caratterizza per essere anche uno dei profili social più attivi in Italia, con 558 post inseriti, 9.322 commenti gestiti e 3.649 messaggi privati.

Seguono Instagram e X, con 9.385 e 3.044 follower rispettivamente. Anche i numeri di LinkedIn sono in crescita rispetto a 12 mesi prima, a conferma della **centralità crescente acquisita dai social** come strumento di comunicazione istituzionale. Questo ci spinge a proseguire nel nostro impegno volto a garantire una gestione trasparente e tempestiva delle nuove forme di comunicazione.



638.000
Download di BusFinder



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 2024 l'App è **stata scaricata su 638.000 dispositivi**.

Durante il 2024, al fine di consentire dati sempre più affidabili, è stata realizzata la gestione autonoma del caricamento dei GTFS (acronimo di General Transit Feed Specification), per eventuali necessità di aggiornamenti urgenti dei dati rispetto al pianificato. Vista l'offerta del servizio nelle fasce notturne, è stata inoltre ottimizzata la gestione degli orari e dei percorsi delle linee interessate.

Nell'ambito della bigliettazione, è stata resa disponibile la possibilità di utilizzare un **gateway di pagamento alternativo** qualora quello principale non fosse disponibile, in modo tale da ridurre i disservizi. Al fine di migliorare l'aspetto comunicativo, è stato inserito nel layout del biglietto un messaggio per ricordare ai clienti l'**obbligo di validazione inquadrando il QR code**.

È stata inoltre ripristinata l'app utilizzata dai verificatori per il controllo della validità dei biglietti venduti su Busfinder, consentendo anche il **blocco delle validazioni durante la fase di ispezione** (questo per prevenire comportamenti fraudolenti).

3.6

Security: sicurezza a bordo dei veicoli

98%

veicoli dotati di
telecamere a bordo

(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 27 evidenzia la presenza delle TVCC (acronimo di TeleVisione a Circuito Chiuso) su quasi il **98% del parco mezzi** aziendale, con una **crescita di 28 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 minimi e tali da non giustificare l'installazione di un sistema di telecamere a bordo.



Figura 27: Mezzi circolanti e presenza di

telecamere a bordo



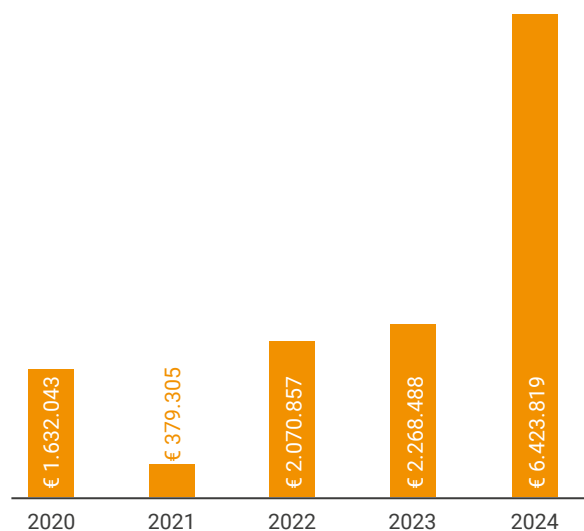
04

ASPETTI ECONOMICI



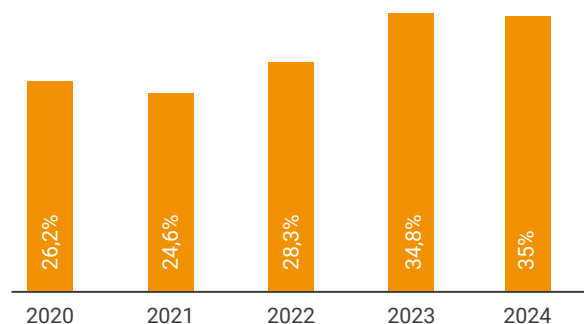
L'esercizio 2024 termina con un **utile di € 6.423.819**, il risultato più importante dal 2016. La crescita è dovuta quasi interamente a una sopravvenienza attiva erogata da parte della Regione Autonoma della Sardegna, superiore ai 4.000.000 di euro e relativa ai ristori Covid per l'anno 2021.

Figura 28: Utile (perdita) d'esercizio



Un altro risultato molto importante riguarda la percentuale dei **costi coperti grazie alla vendita di biglietti e abbonamenti**, che raggiunge il **35%**. Questo testimonia l'accresciuta capacità da parte dell'Azienda di far fronte alle spese di gestione attraverso gli introiti da traffico.

Figura 29: Rapporto percentuale ricavi - costi



35%

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



4.1

La performance economica

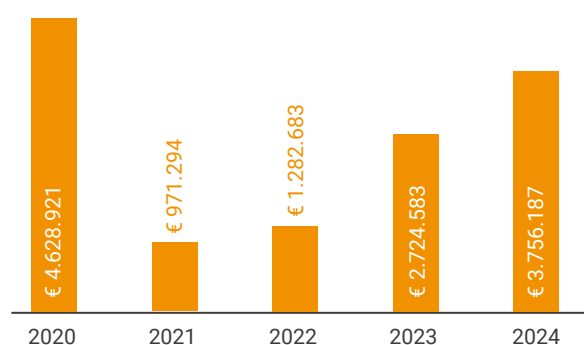
(201-1) Come visibile in Tabella 8, il valore economico generato supera per la prima volta i 60.000.000 di euro. Di questi, oltre l'80% è stato distribuito. I principali beneficiari sono stati i lavoratori, con quasi 31.000.000 di euro, un dato che conferma quello registrato un anno prima.

Tabella 8: Valore economico generato e distribuito (in €)

	2020	2021	2022	2023	2024
Valore economico generato	47.965.342	49.479.500	55.509.301	55.599.206	60.290.634
Valore economico distribuito suddiviso in:	44.360.032	48.345.420	51.235.053	51.875.824	50.524.828
Costi operativi	17.997.020	19.862.932	20.956.587	20.624.240	19.282.854
Costi del personale (compresi stipendi e benefit)	25.946.211	28.292.957	29.866.477	30.941.407	30.980.702
Pagamenti a fornitori di capitale	107.945	121.820	126.205	122.983	111.752
Pagamenti al governo	308.856	67.711	285.784	187.194	149.520
Valore economico trattenuto	3.605.310	1.134.080	4.274.248	3.723.382	9.765.806

(201-4) L'analisi della Figura 30 mostra un rilevante **aumento nei finanziamenti da parte degli enti pubblici/governativi**, anche in conseguenza dei contributi ricevuti per gli acquisti di autobus mediante fondi *PNRR* (Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza)

**Figura 30: I finanziamenti ricevuti dagli
enti pubblici/governativi**



(203-1) Nel 2024 si rileva un significativo **aumento degli investimenti effettuati in infrastrutture e servizi**, che superano i **26.000.000 di euro**. Ben 25.000.000 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.



25
milioni di
euro destinati
all'acquisto di
nuovi mezzi



05

ASPETTI AMBIENTALI



5.1 Aspetti generali

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"** (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 grazie al progresso tecnologico dei propulsori, ai sistemi di scarico e all'utilizzo di motori a trazione alternativa (ibrida ed elettrica).

38

Solaris Urbino da 12 mt

7

Otokar da 6,6 mt



Nel 2024 è proseguita l'attività di rinnovo del parco, con l'immissione in servizio di 45 nuovi mezzi elettrici: 38 Solaris Urbino da 12 metri e 7 Otokar da 6,6 metri. Questo significa che al 31 dicembre 2024 quasi il 25% della flotta mezzi aziendale è composta da veicoli interamente elettrici.

(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 Direzione 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

15,8%
risparmio dell'additivo
ADBlue



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 9 sono elencati i consumi relativi ai principali prodotti utilizzati. Il 2024 mostra una **crescita** importante nei consumi di **batterie, olio e pneumatici**. Il **calo** più significativo è invece registrato dall'**additivo AdBlue**, con un **-14,9%** su base annuale.

Tabella 9: Utilizzo dei materiali di consumo

	2020	2021	2022	2023	2024
olio (kg)	18.803	15.805	12.922	12.400	14.622
pneumatici (numero)	1.313	1.602	1.389	1.132	1.308
batterie (numero)	371	297	308	253	358
vernici, solventi e detergenti (litri + kg)	3.964	4.284	3.980	2.872	2.725
liquido circuiti raffreddamento (litri)	16.949	16.171	15.713	11.984	12.923
additivo AdBlue (litri)	132.000	138.000	150.000	168.000	143.000
gasolio per riscaldamento (litri)	48.977	54.000	42.000	28.000	27.301
gasolio per trazione (litri)	4.825.239	5.406.759	5.399.103	5.535.473	5.366.602

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 di autobus e 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 10 evidenzia un deciso **incremento nell'utilizzo dell'energia elettrica per trazione**, dovuto all'immissione in servizio dei nuovi mezzi elettrici. Una tendenza destinata a continuare, visto il progressivo rinnovo del parco mezzi CTM. Gli altri consumi tendono invece a non discostarsi molto rispetto agli anni precedenti.

Tabella 10: Consumi energetici (Gigajoule) (2-4)³

	2020	2021	2022	2023	2024
Energia elettrica per trazione	13.528	14.699	12.590	10.990	16.730
Gasolio per trazione	173.991	195.094	196.108	199.313	196.038
Energia elettrica per attività di supporto (riscaldamento, manutenzioni, attività amministrative)	10.258	9.486	8.788	8.575	8.729
Gasolio per attività di supporto (riscaldamento)	1.763	1.944	1.511	1.009	984
Consumo energetico totale per Mln km linea prodotti	16.220	16.149	16.443	16.501	16.642

5.3 Approvvigionamento e scarico delle acque

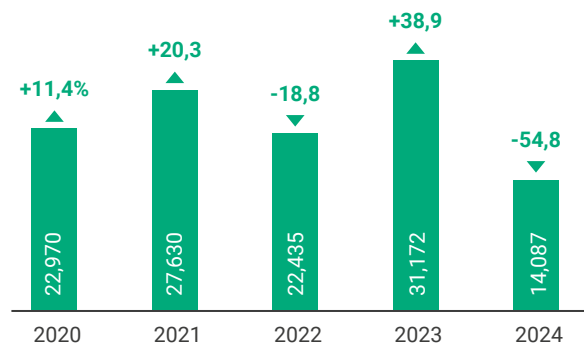
(303-3; 303-4; 303-5) CTM utilizza l'acqua nei propri impianti per il lavaggio e la pulizia dei bus, per il lavaggio dei pezzi meccanici con le apposite macchine, per gli usi domestici negli uffici e in tutti i locali destinati al personale. L'acqua, il cui consumo è quello rilevato dalla lettura del 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, eccezion fatta per le acque piovane nel deposito auto filoviario.

Come mostrato in Figura 31 il 2024 fa registrare un **crollo nei consumi d'acqua**. Nel corso del 2023, a seguito di specifiche analisi effettuate presso il deposito di Viale Ciusa, abbiamo infatti rilevato una perdita consistente. La risoluzione di questa criticità ha permesso di risparmiare decine di migliaia di euro ma, soprattutto, di dimezzare il consumo d'acqua. Un significativo miglioramento di **uno degli aspetti ambientali principali** collegati alle attività di CTM.

Figura 31: 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 sta contribuendo a **ridurre sensibilmente gli impatti negativi delle attività di CTM**. Questa riduzione sarà ancora più pronunciata nel medio periodo, con l'avanzamento dell'elettificazione 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)

Le **emissioni gassose** prodotte dai bus sono **tutte in diminuzione**.

CO, NOx, NMVOC, PM10 registrano addirittura i valori più bassi dell'ultimo quinquennio. Anche in questo caso, il miglioramento è stato prevalentemente determinato dalla progressiva immissione in servizio dei nuovi mezzi.

Emissioni gassose CO, NOx, NMVOC, PM10



Tabella 11: Emissioni atmosferiche derivanti dalla gestione del servizio TPL [g/km] (2-4)					
	2020	2021	2022	2023	2024
CO ₂ equivalenti	1.073	1.047	1.072	1.101	1.058
CO	2,60	2,51	2,35	2,22	2,11
NO _x	8,23	7,91	7,24	6,91	6,56
NMVOC	0,093	0,076	0,065	0,061	0,058
PM10*	0,218	0,194	0,186	0,180	0,176

*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 2024 vi è stata un’**ulteriore, netta, diminuzione** nell’utilizzo del gas, con i consumi si sono dimezzati nell’ultimo quinquennio. Va infine ricordato che, considerati gli impatti negativi sull’ozono, l’R-134a è da tempo sottoposto a numerose restrizioni.

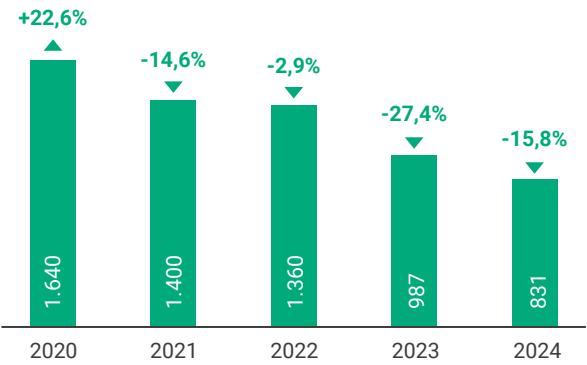


Figura 32: Le emissioni di R-134a (kg)



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) I rifiuti prodotti nel corso del 2024 sono mostrati nella Figura 33, dalla quale si rileva la diminuzione rispetto al precedente anno.

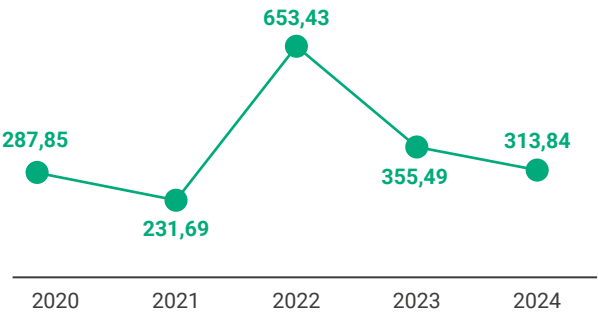


Figura 33: Rifiuti

Totale rifiuti prodotti (tonnellate)

Rifiuti prodotti



La Tabella 12 differenzia i **rifiuti in pericolosi e non pericolosi**, dando anche evidenza del quantitativo recuperato da aziende esterne. Entrambe le tipologie di rifiuti sono **in diminuzione**. Prosegue la **rottamazione del vecchio parco mezzi**, attività prevista nell’ambito del rinnovo della flotta CTM, con la dismissione di 20 ulteriori autobus, pari a **137,63 tonnellate di peso** (i due terzi dei rifiuti pericolosi prodotti nel corso dell’anno). La totalità dei rifiuti prodotti dalla rottamazione è stata recuperata da aziende terze. È importante sottolineare come **l’84% dei rifiuti prodotti siano stati destinati al riciclo**.



Tabella 12: Produzione di rifiuti (tonnellate)					
	2020	2021	2022	2023	2024
Rifiuti pericolosi	101,81	69,05	491,59	211,61	206,53
Rifiuti non pericolosi	186,04	162,63	161,84	143,87	107,31
Quantità recuperata (da aziende esterne)	205,38	141,89	539,36	324,31	261,59

Se dal quantitativo complessivo dei rifiuti pericolosi escludiamo quelli derivanti dalla rottamazione dei mezzi notiamo una leggera crescita rispetto ai 12 mesi precedenti (si veda la Figura 34). Il dato, unico negativo, presenta comunque uno scostamento minimo rispetto a quello del 2023.

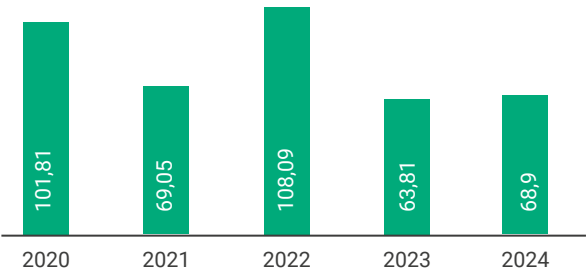


Figura 34: Tipologia di rifiuti prodotti

Rifiuti pericolosi (tonnellate)

(2-13) Nel corso del 2024 il Responsabile per la Gestione dei Rifiuti ha proseguito la propria attività, organizzando e coordinando le azioni necessarie a garantire la corretta gestione del ciclo 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 all’interno 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 **conduttori**, 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, gli annunci di selezione mostrano la Retribuzione Annua 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
- contratti 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 dei nostri dipendenti. 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 Odontonetwork 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 tutte le azioni che mirano a migliorare equilibrio mentale ed emotivo, fondamentali per assicurare il benessere generale. Nel corso del 2024 è stata completata un'**indagine sul benessere all'interno dell'organizzazione**, grazie alla quale sono stati evidenziati i punti di forza e le aree che necessitano di interventi mirati per migliorare la soddisfazione, il coinvolgimento e la produttività. I valori più importanti per i nostri dipendenti sono risultati essere la famiglia, la salute e un ambiente di lavoro positivo, ma è emersa anche la necessità di bilanciare meglio le priorità lavorative e personali.

Benessere legato alla prestazione

Si riferisce a tutti gli interventi capaci di migliorare le prestazioni dei nostri dipendenti, perché intervengono sulle loro conoscenze e competenze o perché contribuiscono a bilanciare le esigenze personali. Ricadono in questa categoria tutti gli **interventi formativi** erogati nel corso dell'anno, 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) e i **turni agevolati per i conducenti** che avessero particolari carichi di cura. 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 823 dipendenti. **Crescono** gli **impiegati** e gli **operai**, mentre si mantiene stabile il numero del personale di movimento (attualmente il 67% della forza lavoro CTM).

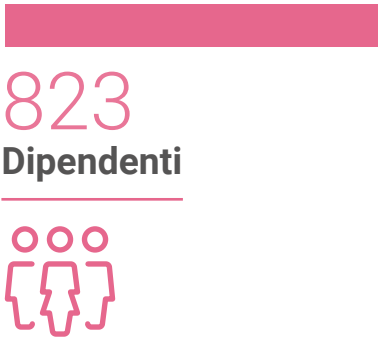


Tabella 13: Composizione della forza lavoro CTM per mansioni

	2020	2021	2022	2023	2024
Dirigenti	4	4	5	5	5
- di cui donne	1	1	1	1	1
Funzionari/Quadri	14	15	15	13	13
- di cui donne	7	9	7	7	7
Impiegati (tutti i settori)	87	88	89	92	101
Personale di movimento (conducenti e controllori)	539	487	555	553	552
Personale operaio (coordinatori, manutentori, magazzinieri)	161	155	145	148	152
Totale dipendenti	805	749	809	811	823

(405-1) La Tabella 14 mostra la **crescita degli under 50** mentre tendono a ridursi i dipendenti over 50, questo in conseguenza del progressivo ricambio della forza lavoro CTM. L'**età media** del personale prosegue nel suo percorso di **diminuzione**, così come l'anzianità media (che fa registrare il dato più basso degli ultimi cinque anni).

Tabella 14: Classi di età e anzianità di servizio

	2020	2021	2022	2023	2024
< 30	20	15	29	25	30
30 - 50	328	307	364	364	382
> 50	457	427	416	422	411
Età media del personale	49,85	50,02	48,97	48,99	48,59
Anzianità media aziendale del personale	16,38	16,21	14,35	14,07	13,17

8,27%
Dipendenti donna



La **percentuale delle dipendenti** si conferma in **crescita**, superando per la prima volta l'**8%**. Quanto visibile nella Figura 35 si è prodotto prevalentemente grazie alle nuove conducenti, entrate in servizio durante l'anno.

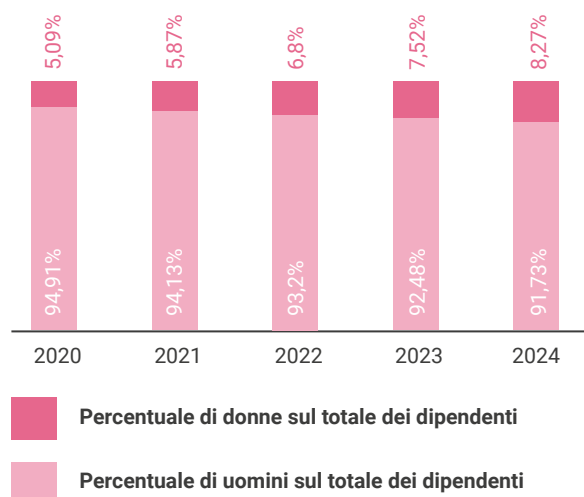


Figura 35: Dipendenti per genere

(2-7) La Tabella 15 mostra che **821** degli **823 dipendenti** sono **assunti a tempo indeterminato**. La percentuale di lavoratori appartenenti a **categorie protette** è invece del **2,2%**. 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 2024 l'azienda ha fatto ricorso a queste tipologie contrattuali 30 volte, un dato in linea con quello rilevato un anno prima. Durante l'anno sono stati avviati anche **27 contratti di apprendistato**, destinati prevalentemente alla copertura di posizioni come **operatori d'esercizio**.

Tabella 15: La gestione dei rapporti di lavoro

	2020	2021	2022	2023	2024
Contratti full time a tempo indeterminato	799	747	806	809	819
Contratti full time a tempo determinato	4	0	2	1	2
Contratti part time a tempo indeterminato	2	2	1	1	2
Contratti part time a tempo determinato	0	0	0	0	0
Collaborazioni / lavori a progetto	0	0	0	0	0
Stage	0	0	0	0	0
Contratti di apprendistato	0	0	0	0	27
N° dipendenti appartenenti a categorie protette	21	18	17	19	18
Contratti interinali / somministrazione/consulenze	22	56	31	30	31

6.3

Turnover aziendale e livelli di assenteismo

(401-1) L'anno trascorso ha visto **62 uscite dall'azienda**, perlopiù dovute a **pensionamenti**. Continua la **diminuzione** nel numero di **dimissioni volontarie**, mentre crescono i contratti temporanei non rinnovati alla scadenza. Si tratta perlopiù di contratti aperti con ciclicità annuale e destinati a fronteggiare picchi di lavoro nel settore commerciale (il periodo è quello del rinnovo degli abbonamenti studenteschi).

Tabella 16: Turnover in CTM

	2020	2021	2022	2023	2024
Uscite dall'azienda nel corso dell'anno	60	63	78	44	62
Dimissioni volontarie	3	3	38	12	9
Licenziamenti/Fine Contratto	15	1	0	2	8
Pensionamenti	42	53	35	28	44
Decessi	0	6	5	2	1

A differenza del 2023, le **uscite** dall'azienda riguardano spesso dipendenti di **età inferiore ai 50 anni**. Un dato in discontinuità rispetto a quelli dell'ultimo quinquennio, quando gli abbandoni tendevano a concentrarsi fra gli ultracinquantenni.

Tabella 17: Tassi di turnover per classi di età

Percentuale di uscite per età (sul totale dei dipendenti di quella fascia)

	2020	2021	2022	2023	2024
meno di 30 anni	0%	0%	9,37%	3,85%	2,28%
da 30 a 50 anni	3,87%	1,35%	8,23%	2,93%	3,43%
oltre 50 anni	9,28%	13,11%	9,21%	8,06%	1,14%

6.4

Sviluppo del personale

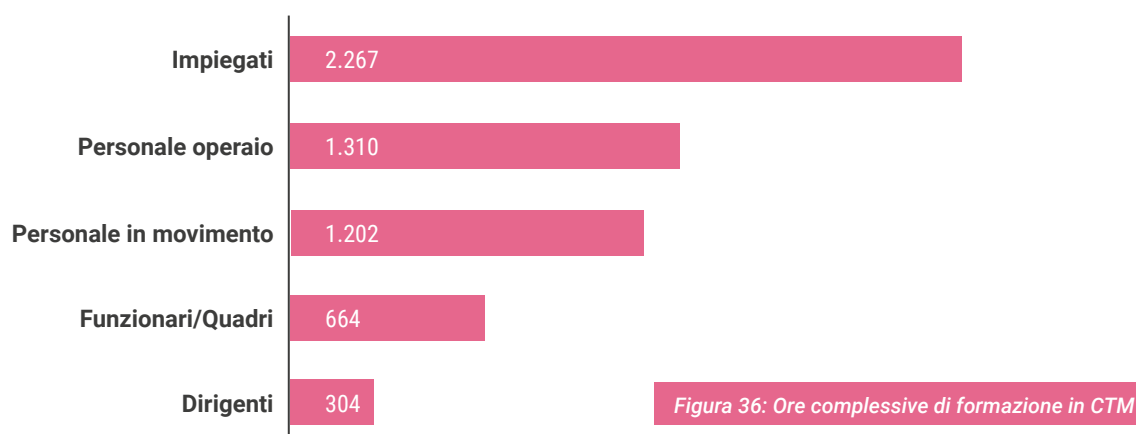
5.747
Ore di formazione



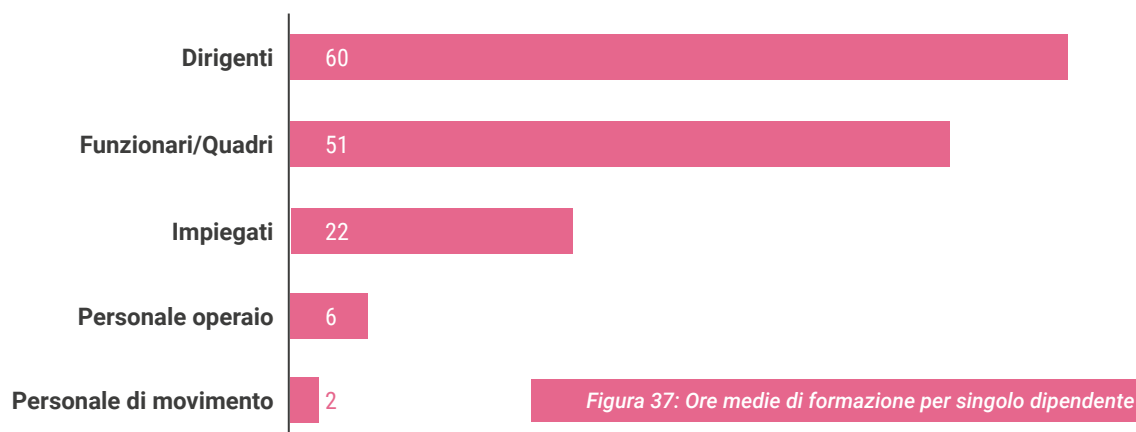
La **formazione** riveste un **ruolo centrale** nelle politiche di valorizzazione delle risorse umane. Si tratta infatti di uno strumento fondamentale per far crescere il valore professionale dei dipendenti CTM e la loro soddisfazione, acquisire e trattenere talenti, migliorare l'efficienza e la competitività 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 competenze.

(404-1) Nel corso del 2024 sono state erogate **5.747 ore di formazione**. Il personale impiegatizio è stato quello che ha beneficiato della formazione più consistente (quasi il 40%). Seguono il personale operaio e quello di movimento, per i quali il monte orario della formazione si è sostanzialmente equivalso.



A livello individuale sono invece i dirigenti ad aver beneficiato di una formazione più consistente, pari a 60 ore complessive. Seguono i quadri aziendali e gli impiegati con 51 e 22 ore rispettivamente.





6.4.1 I principali interventi formativi

Durante l'anno abbiamo **investito** in misura preponderante sulle **competenze tecniche** necessarie per ricoprire in maniera efficiente diversi ruoli aziendali. I principali interventi formativi sono descritti nella Tabella 18

Area interessata	Descrizione dell'intervento
Direzione Manutenzione	In occasione dell'ingresso in servizio dei nuovi autobus, sono stati organizzati degli interventi di formazione per il personale tecnico addetto alla manutenzione dei mezzi e per gli istruttori. Questi ultimi, a loro volta, hanno iniziato a erogare la formazione a tutti gli operatori di esercizio
UOC Approvvigionamenti	In occasione dell'approvazione del correttivo al nuovo Codice dei Contratti Pubblici, è stata organizzata un'attività formativa pensata per garantire una conoscenza approfondita delle normative e la capacità di gestire ogni fase del processo con competenza
UOC Logistica	In occasione dell'avvio del nuovo modulo SAP WM per la gestione del magazzino fisico, sono stati organizzati degli interventi di formazione, in modalità di training on the job, per il personale. Questo ha permesso di migliorare la gestione della logistica, con particolare riguardo ai processi di entrata e uscita dei materiali
UOC Sistemi Informativi	Nel corso del 2024 è stato erogato un corso su Saas (Software as a Service) relativo a Sharepoint Online, pensato per fornire ai componenti della UOC la possibilità di intervenire autonomamente sulla intranet aziendale Bussola e sviluppare il processo di digitalizzazione dei documenti. Altra formazione rilevante ha riguardato i fondamenti della struttura Microsoft della Power Platform. Il corso è stato attivato con l'obiettivo di gestire meglio i progetti in cui è presente tale tecnologia (digitalizzazione documentale, protocollo, intranet, software contenzioso)
UOC Relazioni Esterne	La UOC ha beneficiato di un corso di formazione per la gestione strategica dei social media, ritenuto indispensabile per l'acquisizione di abilità volte a migliorare la presenza di CTM sui social media e accrescere l'efficienza delle campagne di social advertising
UOC ASQ	Vista la rilevanza delle indagini sulla soddisfazione della clientela, è stata approvata un'attività formativa per l'acquisizione di nuovi strumenti, consigli e suggerimenti, utili per trasformare la customer satisfaction in strumento strategico di business
UOC Pianificazione, Programmazione, Controllo	In questo caso si è puntato su una formazione che migliorasse la conoscenza della nuova suite Maior, destinata all'ottimizzazione della gestione delle flotte mezzi. In particolare, sono stati attivati i corsi "Ottimizzazione e gestione delle flotte" e "Orari e percorrenze"

Tabella 18: La formazione sulle competenze tecniche

(403-5) Ampio spazio è stato anche dato ai temi della **salute e sicurezza**, con **oltre 2.000 ore di formazione** erogate a favore di 151 dipendenti. Alcuni dei corsi sono visibili nella Tabella che segue.

Corso erogato

Rischio aggressione per conducenti
Autodifesa personale per verificatori
Abilitazione addetto primo soccorso
Abilitazione al ruolo di preposto
Formazione generale per lavoratori
Formazione specifica per lavoratori rischio basso
Formazione specifica per lavoratori rischio medio
Formazione specifica per addetto/a lavori in quota e DPI III categoria
Aggiornamento per addetti/e all'emergenza incendi
Aggiornamento per addetti/e all'emergenza sanitaria

Tabella 19: La formazione su salute e

sicurezza

Non sono state comunque trascurate le **soft skill** (o competenze trasversali), rivolte soprattutto a valorizzare le competenze dei leader e aggiornare quelle del gruppo di formatori interni.

In particolare, vogliamo segnalare i corsi:

- ✓ **"Positive Leadership"**, pensato a completamento del progetto "Leadership", conclusosi nel 2023 e finalizzato a promuovere e valorizzare i comportamenti virtuosi dei leader. Attraverso questa iniziativa CTM ha voluto continuare a investire su una **cultura operativa manageriale** attraverso un percorso che introduceva un approccio alla leadership basato su un atteggiamento positivo, sulla ricerca dell'empatia e sull'offerta di supporto
- ✓ **"Formazione Formatori"**, corso finalizzato all'**aggiornamento delle competenze dei formatori aziendali** e al miglioramento dell'efficacia del processo di on boarding. Il corso ha permesso di affrontare alcuni punti deboli della nostra attività formativa, uniformando gli stili dei nostri formatori, ottimizzando i tempi e la chiarezza della formazione, affinando qualità legate al public speaking

Nel complesso, sono stati **67 i corsi attivati** a favore dei nostri dipendenti.

Tipologia di corso	Numero di corsi
Competenze organizzative	3
Competenze tecniche	38
Sicurezza	26
Totale corsi	67

Tabella 20: Corsi erogati



67

Corsi attivati



6.5

Salute e sicurezza

(403-9) Il 2024 fa purtroppo registrare un **peggioramento di tutti i principali indicatori infortunistici**. Crescono infatti gli infortuni (inclusi quelli in itinere) e la loro gravità. Per la prima volta nella storia recente di CTM si è inoltre verificato un infortunio a un operaio di una ditta esterna.

Tabella 21: Andamento degli infortuni in CTM

	2020	2021	2022	2023	2024
Numero complessivo di infortuni al personale (esclusi quelli in itinere)	16	20	17	14	19
Numero di infortuni in itinere	0	4	5	5	9
Infortuni a lavoratori dipendenti	16	24	22	19	28
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	1
Numero di infortuni con prognosi > 40 giorni	5	14	10	11	15
Giorni persi per infortuni e malattie professionali	577	1.298	945	941	1.070
Indice di infortuni (n° di infortuni ogni 200.000 ore lavorate)	2,66	3,9	3,59	3,09	4,66
Indice di giorni persi (giorni persi per 200.000 ore lavorate)	95,87	210,84	154,04	153,55	178,17
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 38 mostra il peso dei sindacati 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.



(407-1) Come mostrato nella Tabella 22, l'anno trascorso si è chiuso con una **crescita** consistente delle **ore di sciopero**, che raggiungono il massimo degli ultimi cinque anni. Si è trattato di **scioperi nazionali**, proclamati soprattutto per richiedere il rinnovo del contratto collettivo nazionale scaduto nel 2023.

Tabella 22: Le garanzie per i lavoratori in CTM					
	2020	2021	2022	2023	2024
Numero di sigle riconosciute (al 31 dicembre)	7	7	7	8	8
Ore annue di permesso sindacale pagate	14.093	13.910	15.244	15.313	16.123
Ore di sciopero	4	76	39	24	144

07

COLLETTIVITÀ



622

Apparizioni sulla
stampa

Sono state numerose le iniziative che hanno coinvolto CTM nel corso dell'anno. Questo si è tradotto in una significativa presenza dell'azienda sui media. Siamo infatti apparsi in 622 articoli pubblicati su testate locali, nazionali e internazionali. Alcuni degli eventi supportati sono descritti nel seguito.

7.1

La cultura

MONUMENTI APERTI

CTM, membro del Comitato Tecnico Direttivo del progetto, di cui fanno parte il Comune di Cagliari, l'Organizzazione di Volontariato Imago Mundi e tutte le Associazioni Culturali, ha aderito a **"Monumenti Aperti"**, una delle più importanti manifestazioni italiane dedicate alla **promozione e valorizzazione dei beni culturali**. Come per gli anni precedenti, abbiamo offerto la possibilità alle persone con disabilità di raggiungere i siti attraverso il servizio Amico Bus.



Salone del libro di Torino

Durante il **Salone del Libro di Torino**, svoltosi a maggio, è stato **presentato il libro "CTM in viaggio da 130 anni, dal vapore all'elettrico"**. In occasione dell'evento, CTM e l'autore del libro Stefano Alfano (esperto di trasporti pubblici in Europa) erano ospiti dello stand della Regione Sardegna. È stata l'occasione per illustrare l'evoluzione del trasporto pubblico, raccontata nel libro, e ripercorrere la storia di CTM, dal primo viaggio tra Cagliari e Quartu Sant'Elena nel 1893 fino all'attuale transizione verso l'elettrico e, in futuro, l'idrogeno.

SCIAMPITTA

Abbiamo sponsorizzato la Rassegna Internazionale del Folklore “**Sciampitta in tour - Edizione 2024**”, un evento che celebra le **tradizioni popolari** attraverso musica, danza e cultura. La manifestazione si è svolta a Quartu Sant'Elena nel mese di luglio, coinvolgendo gruppi folkloristici nazionali e internazionali (con rappresentanze da Grecia, Spagna, Bulgaria e Colombia). L'emittente televisiva Videolina ha anche dedicato alla manifestazione una trasmissione, “**Sciampitta Speciale**”, permettendo così di ampliare la visibilità dell'evento e di raggiungere un pubblico ancora più vasto.



MARINA CAFÈ NOIR

Nel mese di ottobre abbiamo sostenuto il **festival letterario Marina Cafè Noir**, giunto alla XXII edizione e oramai diventato uno dei più importanti in Sardegna. Il supporto di CTM si è realizzato attraverso una campagna di comunicazione dedicata e basata su **flyer affissi all'interno dei bus** e una **storia su Instagram**. Si è poi pubblicizzata la possibilità di raggiungere il Bastione di San Remy in modo sostenibile e comodo, con il trasporto pubblico. Questo in linea con lo stesso festival, da sempre molto attento alle questioni legate alla sostenibilità.



PAZZA IDEA

Dal 21 al 24 novembre si è svolta la XIII edizione del festival **Pazza Idea**, un evento dedicato all'**esplorazione delle possibilità del mondo contemporaneo**, con uno sguardo aperto alle opportunità e alla speranza. Il festival ha affrontato temi centrali come il **lavoro**, le **relazioni**, il ruolo delle **nuove generazioni**, i **linguaggi emergenti** e la **cultura digitale**, offrendo spunti di riflessione e confronto. Abbiamo collaborato con il festival promuovendo le soluzioni di mobilità sostenibile per raggiungere gli eventi in programma, incentivando in questo modo l'uso del trasporto pubblico come scelta comoda ed ecologica per i partecipanti.



JAZZ IN SARDEGNA

Nell'ambito della collaborazione con il **Teatro Massimo di Cagliari**, già avviata lo scorso anno, abbiamo sostenuto la rassegna **JazzinSardegna**, svoltasi dal 4 al 6 ottobre. L'evento, con ospiti internazionali quali Monty Alexander, Nubya Garcia, Antonio Forcione, Gary Crosby, Denys Baptiste, José James, Philip Lassiter, è stato promosso attraverso **flyer affissi all'interno dei bus** e una storia su **Instagram**. Anche in questo caso l'obiettivo di CTM è stato quello di valorizzare la manifestazione, incentivando i partecipanti a raggiungere i concerti utilizzando il trasporto pubblico al posto dei veicoli privati.





FIND

In collaborazione con il **Festival Internazionale di Danza FIND** e in concomitanza con la **Settimana Europea della Mobilità**, a settembre è stata portata a bordo degli autobus delle linee 1 ed M la performance **"Fueddendi In Su Postali"**. La performance, iniziata con la poesia **"Prima del viaggio"** di Eugenio Montale, è stata resa possibile grazie all'ASMED Balletto di Sardegna e alla compagnia il Crogiuolo.

INTERNATIONAL SUMMER WEEK

Tra il 3 e l'8 agosto Cagliari ha ospitato l'International Summer Week, un evento che ha riunito **150 studenti e delegati provenienti da 50 Paesi**, con l'obiettivo di favorire il **dialogo interculturale** e promuovere la **cittadinanza attiva**. La nostra azienda ha supportato l'iniziativa mettendo a disposizione **biglietti gratuiti per i partecipanti**, rendendo così possibile il loro spostamento in città nonostante la mancata disponibilità di propri mezzi di trasporto.



7.2 La scuola

LA COLLABORAZIONE CON L'UNIVERSITÀ DI CAGLIARI

È stata avviata una collaborazione tra il CTM e le associazioni studentesche dell'Università di Cagliari per **migliorare l'accessibilità e l'utilizzo del trasporto pubblico da parte degli studenti**, da e per le università e altri luoghi di interesse.

Sono stati inoltre avviati contatti con l'Ufficio Comunicazione dell'Università di Cagliari per creare una comunicazione integrata tra l'Ateneo, gli studenti e CTM.

L'azienda ha infine incontrato i rappresentanti degli studenti per affrontare le criticità riscontrate su alcune linee, particolarmente soggette a sovraccarichi negli orari di ingresso e uscita dalle lezioni a causa dei numerosi cantieri aperti in città.



LE GIORNATE DELL'ORIENTAMENTO

Nel mese di febbraio, presso la Cittadella Universitaria di Monserrato, si sono svolte le giornate dell'orientamento dedicate agli studenti delle scuole superiori, un evento pensato per **supportare i giovani nella scelta del loro percorso accademico**. Abbiamo preso parte all'iniziativa con uno stand informativo, mettendo a disposizione del pubblico i dettagli sulle linee di trasporto che collegano le diverse sedi universitarie. Il personale presente ha fornito spiegazioni sulle soluzioni di mobilità disponibili, sugli abbonamenti agevolati per gli studenti e sull'importanza del trasporto pubblico come scelta sostenibile per gli spostamenti quotidiani.

ATENEIKA

Nato nel 2013, **Ateneika** rappresenta oramai il festival di riferimento per gli studenti dell'Università degli Studi di Cagliari, con **eventi musicali, competizioni sportive e manifestazioni di vario genere**.

In occasione di Ateneika 2024, abbiamo offerto un servizio notturno speciale, interamente finanziato dalla Regione Sardegna, con una mappa dedicata per orientare gli utenti. Il festival, giunto alla decima edizione e interamente gratuito, si è svolto presso la Cittadella Sportiva "Sa Duchessa" a Cagliari, dal 30 maggio al 9 giugno 2024.





CTM ha collaborato alla realizzazione di un video girato a bordo di un bus Solaris Urbino nell'ambito della campagna promossa dalla Presidenza della Regione Sardegna per la **"Giornata Internazionale per l'eliminazione della violenza contro le donne"**, che si celebra tutti gli anni il 25 novembre. L'azienda ha voluto così testimoniare il suo impegno a favore di tematiche sociali di grande rilevanza.

7.4 Il trasporto pubblico



POLLICINO

Il progetto **"Pollicino"** è un'indagine sulla mobilità urbana promossa dall'Osservatorio Nazionale Sharing Mobility. Il progetto, lanciato a Bologna, è stato completato a Cagliari. "Pollicino" ha coinvolto cittadini che hanno acconsentito alla registrazione anonima dei propri spostamenti, permettendo di ottenere un **quadro dettagliato della mobilità urbana grazie a un campione rappresentativo della popolazione locale**. CTM ha fornito degli abbonamenti che sono stati regalati ai partecipanti all'indagine, oltre ad aver promosso l'iniziativa a bordo dei mezzi, tramite dondolini, e sui canali social istituzionali.

CONFERENZA ASSTRA

Dal 21 al 22 ottobre, Cagliari ha ospitato presso il **T Hotel** la conferenza internazionale ASSTRA **"Attrarre nuova domanda per il TPL, soluzioni ed esperienze a confronto"**, un importante momento di dialogo sulle strategie per **rendere il trasporto pubblico locale più attrattivo ed efficiente**. Il convegno ha visto la partecipazione del Direttore Generale di CTM.



FEDERMOBILITÀ

CTM, attraverso il suo Direttore Generale, ha partecipato all'iniziativa **"I primi 20 anni di Federmobilità"**. L'evento, svoltosi a Lerici dal 16 al 18 ottobre ha rappresentato un'importante occasione di **confronto sulle politiche di mobilità urbana**.

Il contributo fornito da CTM è stato importante per il dibattito sulle strategie volte a migliorare l'efficienza dei servizi, incentivare l'uso del trasporto pubblico e rendere la mobilità sempre più sostenibile e accessibile.



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 dell'informativa, le pagine del Bilancio di Sostenibilità nelle quali si trova l'informativa.

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	22
2-2	Entità incluse nella rendicontazione di sostenibilità dell'organizzazione	7
2-3	Periodo di rendicontazione, frequenza e punto di contatto	7; 89
2-4	Revisione delle informazioni	59; 61
2-5	Assurance esterna	7
2. Attività e lavoratori		
2-6	Attività, catena del valore e altri rapporti di business	38
2-7	Dipendenti	67; 68
3. Governance		
2-9	Struttura e composizione della governance	23
2-10	Nomina e selezione del massimo organo di governo	23
2-11	Presidente del massimo organo di governo	23
2-13	Delega di responsabilità per la gestione di impatti	57; 63
4. Strategia, politiche e prassi		
2-22	Dichiarazione sulla strategia di sviluppo sostenibile	3; 4
2-25	Processi volti a rimediare impatti negativi	47
2-28	Appartenenza ad associazioni	57

STANDARD UNIVERSALI		
INFORMATIVA	BREVE DESCRIZIONE	PAGINA/E
5. Coinvolgimento degli stakeholder		
2-29	Approccio al coinvolgimento degli stakeholder	32; 45; 47; 49
2-30	Contratti collettivi	74
GRI 3: Temi materiali 2021		
2. Informative sui temi materiali		
3-1	Processo di determinazione dei temi materiali	34
3-2	Elenco di temi materiali	35
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	39; 40; 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	58
GRI 302: ENERGIA 2016		
2. Informative sul tema		
302-1	Consumo di energia interno all'organizzazione	58

TEMI AMBIENTALI		
INFORMATIVA	BREVE DESCRIZIONE	PAGINA/E
GRI 303: ACQUA ED EFFLUENTI 2018		
2. Informative sul tema		
303-3	Prelievo idrico	59
303-4	Scarico idrico	59
303-5	Consumo idrico	59
GRI 305: EMISSIONI 2016		
2. Informative sul tema		
305-1	Emissioni di gas a effetto serra (GHG) dirette (Scope 1)	60
305-3	Altre emissioni di gas a effetto serra (GHG) indirette (Scope 3)	61
305-7	Ossidi di azoto (NO _x), ossidi di zolfo (SO _x) e altre emissioni nell'aria rilevanti	60
GRI 306: RIFIUTI 2020		
2. Informative sul tema		
306-2	Gestione di impatti significativi correlati ai rifiuti	62
306-3	Rifiuti generati	62
TEMI SOCIALI		
INFORMATIVA	BREVE DESCRIZIONE	PAGINA/E
GRI 401: OCCUPAZIONE 2016		
2. Informative sul tema		
401-1	Assunzioni di nuovi dipendenti e avvicendamento dei dipendenti	69
401-2	Benefici per i dipendenti a tempo pieno che non sono disponibili per i dipendenti a tempo determinato o part-time	66
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	74

TEMI SOCIALI		
INFORMATIVA	BREVE DESCRIZIONE	PAGINA/E
403-5	Formazione dei lavoratori sulla salute e sicurezza sul lavoro	73
403-6	Promozione della salute dei lavoratori	65
2. Informative sul tema		
403-8	Lavoratori coperti da un sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	74
403-9	Infortuni sul lavoro	74
GRI 404: FORMAZIONE E ISTRUZIONE 2016		
2. Informative sul tema		
404-1	Numero medio di ore di formazione all'anno per dipendente	70
GRI 405: DIVERSITÀ E PARI OPPORTUNITÀ 2016		
2. Informative sul tema		
405-1	Diversità negli organi di governance e tra i dipendenti	23; 67
GRI 407: LIBERTÀ DI ASSOCIAZIONE E CONTRATTAZIONE COLLETTIVA 2016		
2. Informative sul tema		
407-1	Attività e fornitori presso i quali il diritto alla libertà di associazione e di contrattazione collettiva potrebbero essere a rischio	75
GRI 416: SALUTE E SICUREZZA DEI CLIENTI 2016		
2. Informative sul tema		
416-1	Valutazione degli impatti sulla salute e la sicurezza di categorie di prodotti e servizi	51
GRI 418: PRIVACY DEI CLIENTI 2016		
2. Informative sul tema		
418-1	Fondati reclami riguardanti violazioni della privacy dei clienti e perdita di loro dati	26

(2-3) Contatti

Gruppo Bilancio di Sostenibilità

Tel. 070 2091220 - 070 2091278

E-mail: sostenibilita@ctmcagliari.it

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

www.ctmcagliari.it





www.ctmcagliari.it



CTM spa