

BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ

18



BILANCIO
DI SOSTENIBILITÀ

18

|102-14| CTM ha da tempo fatto proprio il concetto di Responsabilità Sociale di Impresa (RSI), collocando l'integrazione dei principi della sostenibilità nel business aziendale al centro del proprio operato. Andando oltre il recinto di quanto previsto da vincoli e prescrizioni di legge, la RSI individua pratiche e condotte adottate su base volontaria con l'obiettivo di ottenere dei risultati, anche economici, capaci di portare benefici e vantaggi all'impresa e al contesto in cui opera. Sull'adozione di tali pratiche trova fondamento una politica aziendale tesa a conciliare gli obiettivi economici con quelli sociali e ambientali del territorio di riferimento, in un'ottica di sostenibilità presente e futura.

Coerentemente con questo quadro di riferimento, la redazione del rendiconto di sostenibilità si configura come un dovere a tutti gli effetti, e non come una mera opzione. Il Bilancio di Sostenibilità ha infatti tra i suoi scopi primari quello di dettagliare e comunicare gli impegni dell'Azienda nei confronti dei principali portatori d'interesse, in particolare gli utenti.

Per CTM, il 2018 si è caratterizzato attraverso numerose iniziative volte alla promozione delle diverse dimensioni della sostenibilità. Nel corso dell'anno è stato definito il piano di rinnovo della flotta mezzi, che prevede l'acquisizione di 58 nuovi autobus di ultima generazione in sostituzione dei mezzi più vecchi dell'attuale parco. Il completamento del piano di rinnovo, previsto entro il 2021, avrà degli importanti riflessi in tema di riduzione degli impatti associati al trasporto pubblico in area vasta. Gli autobus da più tempo in servizio saranno sostituiti da 43 mezzi dotati di motori diesel di ultima generazione rispondenti allo standard EURO VI, mentre l'esperienza di CTM sulla trazione elettrica – storicamente sviluppata con la modalità filoviaria – si proietta nell'ambito automobilistico, con la previsione dell'acquisto di 10 minibus elettrici e 5 autobus ibridi da 18 metri.

La predisposizione di soluzioni di trasporto pubblico di massa basate sulle nuove tecnologie della trazione elettrica, e dedicate alle linee di grande carico del sistema del TPL metropolitano, ha riguardato anche la collaborazione con la Città Metropolitana di Cagliari per la presentazione di una proposta all'avviso del MIT per l'accesso a risorse per il trasporto rapido di massa. Insieme alla Città Metropolitana si è predisposto il progetto di una linea Bus Rapid Transit (BRT) filoviaria full electric della lunghezza di 20 km circa, che dovrà collegare la piazza Matteotti a Quartu Sant'Elena. Nel progetto, sul cui accoglimento si attende il pronunciamento del MIT, è previsto anche l'acquisto di 9 filonodi da 18 metri 100% elettrici, per un importo complessivo dell'investimento di 8.100.000 euro.

L'impegno in tema di sostenibilità si è manifestato anche tramite la promozione e gestione di forme di mobilità alternativa, tra le quali il progetto di bike sharing CaBuBi, acronimo di "Cagliari in bus e bici", pensato per integrare il bike sharing in un sistema di mobilità urbana sostenibile che comprende anche i servizi, le linee dei bus e del car sharing. Altro esempio di sostegno a forme di mobilità alternative è rappresentato dalle azioni decise in tema di grandi impianti. Tra questi è importante citare il progetto di fattibilità di un sistema funicolare, pensato per collegare il mercato civico di San Benedetto, il quartiere di Castello e la piazza Yenne. Tale progetto, inserito all'interno delle azioni previste dal progetto Cagliari 2020, è stato pensato al fine di contribuire all'ottimizzazione e riduzione dei flussi di traffico pubblico e privato nell'area urbana ed al controllo e diminuzione delle emissioni di sostanze inquinanti.

È importante citare l'ipotesi di realizzazione di un nuovo deposito (o ammodernamento radicale di quello esistente) contenuta nel Piano Strategico, azione mirata a ridurre gli impianti ambientali legati all'operatività del deposito di Viale Ciusa. Inoltre, nel corso dell'anno sono proseguite le attività di sviluppo sui progetti tecnologici a supporto della mobilità, con il preciso obiettivo di concorrere alle azioni di miglioramento della qualità del servizio, fattore determinante per aumentare lo shift modale con il trasporto privato.

L'attenzione dell'Azienda non si è comunque limitata ai temi della sostenibilità ambientale, andando ad abbracciare anche iniziative di carattere sociale tra le quali si citano "SoloWomenRun", "Skillellè", "Cagliari Monumenti Aperti". Nel caso specifico del progetto Skillellè, è doveroso evidenziare la partecipazione dell'azienda alle attività di formazione sui temi della mobilità sostenibile dedicate alle studentesse e agli studenti delle scuole secondarie.

L'impegno profuso nel 2018 sui temi della sostenibilità non ha pregiudicato le performance economiche. Al contrario, l'utile d'esercizio di quasi 1.500.000 euro conferma che l'impegno sui temi della sostenibilità è pienamente compatibile con la capacità dell'Azienda di produrre risorse da reinvestire per alimentare la crescita e lo sviluppo. Elemento non scontato, soprattutto in considerazione della consolidata e annosa carenza di risorse pubbliche per investimenti nel trasporto pubblico su gomma. Ciò non deve portare a sottovalutare alcuni elementi di criticità manifestatisi nell'arco dell'anno, quali il costante aumento dei costi di produzione e il permanere dell'indeterminatezza del quadro normativo del trasporto pubblico locale, con particolare riferimento all'attesa nuova disciplina degli affidamenti dei servizi. Non essendo giunto a compimento il relativo iter di riforma, le aziende del TPL sardo hanno dovuto regolarsi in virtù di diverse, successive proroghe del Contratto di Servizio con la Regione Sardegna, trovando inevitabili difficoltà nel programmare investimenti significativi nel medio e nel lungo termine.

Anche in ragione di tali criticità assume un particolare valore lo sforzo profuso dall'intera società (Consiglio di Amministrazione, management, e tutto il personale) per mantenere immutata la tensione verso il miglioramento continuo di tutti gli aspetti della performance aziendale: la qualità del servizio, la dimensione della produzione e i risultati della gestione.

Una tensione e un impegno sui quali si fonda la capacità di CTM di rispondere alla richiesta di qualità che, prima ancora che dagli azionisti e dagli amministratori, proviene dai suoi clienti, sempre attenti ed esigenti. Una capacità di risposta frutto innanzitutto della dedizione, delle competenze e delle qualità di tutte le persone che lavorano per CTM, alle quali va un sentito ringraziamento per il lavoro che continuano a svolgere, volto a migliorare la qualità della vita delle persone e garantire il diritto alla mobilità delle comunità servite attraverso un trasporto pubblico efficiente e sostenibile.

Il Direttore Generale

Ing. Roberto Murru

[102-55]

Nota introduttiva

Il materiale contenuto nel Bilancio di Sostenibilità 2018 fa riferimento alle Disclosures:

102-1, 102-2, 102-3, 102-4, 102-5, 102-6, 102-7, 102-8, 102-12, 102-13, 102-14, 102-16, 102-18, 102-20, 102-22, 102-23, 102-24, 102-40, 102-41, 102-42, 102-43, 102-44, 102-50,

102-53, 102-55, 102-56 del GRI 102: Dichiarazioni Generali 2016

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

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

301-1 del GRI 301: Materiali 2016

302-1 del GRI 302: Energia 2016

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

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

306-2 del GRI 306: Rifiuti e Scarti 2016

401-1, 401-2 del GRI 401: Lavoro 2016

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

404-1 del GRI 404: Formazione ed Istruzione 2016

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

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

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

418-1 del GRI 418: Privacy dei Clienti 2016

419-1 del GRI 419: Conformità Socioeconomica 2016

1	INTRODUZIONE		6	ASPETTI AMBIENTALI	
1.1	La sostenibilità e il suo valore intrinseco	10	6.1	Aspetti generali	48
1.2	Obiettivi e motivazioni del Bilancio di Sostenibilità	11	6.2	Uso delle risorse	49
			6.2.1	Materiali di consumo	49
			6.2.2	Consumi energetici	50
2	CTM SpA: VISION, MISSION, STRUTTURA AZIENDALE		6.3	Approvvigionamento e scarico delle acque	50
2.1	Identità, vision, mission, valori	14	6.4	Emissioni	51
2.2	La corporate governance	15	6.4.1	Emissioni gassose	51
2.2.1	Le società controllate e partecipate	17	6.4.2	Emissioni con impatto sull'ozono ed effetto serra	52
3	PARTI INTERESSATE		6.5	Rifiuti	52
3.1	Parti interessate di riferimento	22	7	RISORSE UMANE E DIRITTI	
4	SERVIZI EROGATI		7.1	Caratteristiche e trattamento del personale CTM	56
4.1	Il business CTM	26	7.2	L'organico CTM	56
4.2	Il servizio di trasporto pubblico	26	7.3	Turnover aziendale e livelli di assenteismo	59
4.2.1	Mezzi e fermate	28	7.4	Sviluppo del personale	60
4.2.2	Il servizio di trasporto per le persone con disabilità	29	7.5	Salute e sicurezza	61
4.3	La Sala Controllo della Mobilità del Comune di Cagliari	30	7.6	Rapporti sindacali	63
4.4	Sistema tariffario e rete di vendita	31	8	COLLETTIVITÀ	
4.5	Monitoraggio della qualità e informazioni all'utenza	33	8.1	Le iniziative legate al territorio e per il sociale	66
4.5.1	Carta della Mobilità	33	8.2	Il sostegno alla cultura	66
4.5.2	Customer satisfaction	33	8.3	La partecipazione ad eventi legati al trasporto pubblico	67
4.5.3	Gestione dei reclami e delle segnalazioni	36	9	RIFERIMENTI "GRI STANDARDS"	
4.5.4	Informazione e comunicazione alla clientela	38	A.1	Indice dei contenuti GRI	70
4.6	Tutela della privacy	39	ALL. 1	I NUMERI DI CTM	74
4.7	Security: sicurezza a bordo dei veicoli	39			
5	ASPETTI ECONOMICI				
5.1	La performance economica	43			
5.2	Investimenti e spese per la sostenibilità	44			





1

INTRODUZIONE

1.1

La sostenibilità e il suo valore intrinseco

Nel 1987 la Commissione Brundtland ha definito come sviluppo sostenibile quello che “soddisfa i bisogni del presente senza compromettere la capacità che le generazioni future riescano a soddisfare i propri”¹. Questa definizione è tuttora pienamente valida e la risonanza del discorso tenuto da Greta Thunberg alla Conferenza delle Parti sul Clima del dicembre 2018 (COP24) aiuta a diffonderne e ad esaltarne il significato, anche presso persone che lo ignoravano. Il tema della sostenibilità si è progressivamente arricchito di nuovi significati fino a diventare centrale in una molteplicità di settori, incluso quello dei trasporti.

Nel 2004 la Conferenza Europea dei Ministri dei Trasporti ha infatti fornito la seguente definizione: “Un sistema di trasporto sostenibile è accessibile, sicuro, eco-compatibile, conveniente”², evidenziando gli impatti esercitati dai sistemi di trasporto sull’ambiente, sulla società e sul contesto economico delle aree in cui operano.

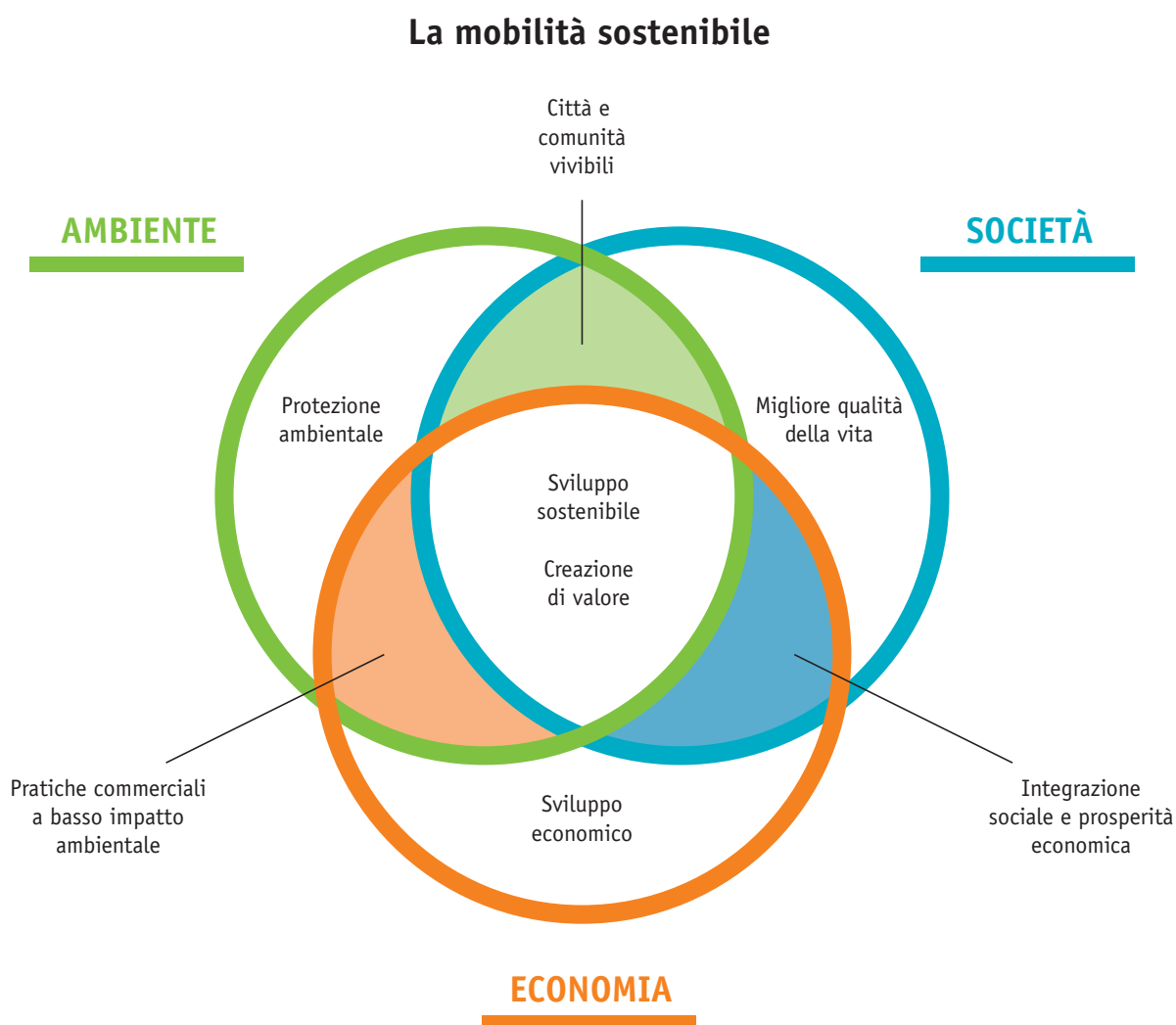


Figura 1 • La Mobilità Sostenibile

¹ Brundtland Commission (BC). *Our Common Future*; Oxford University Press: Oxford, UK, 1987.

² ECMT. *Assessment and Decision Making for Sustainable Transport*. In *Proceedings of the European Conference of Ministers of Transportation*; Organization of Economic Coordination and Development: Paris, France, 2004.

1.2

Obiettivi e motivazioni del Bilancio di Sostenibilità

Il Bilancio di Sostenibilità rappresenta lo strumento attraverso il quale viene descritto, misurato e comunicato l'impegno di CTM in tema di tutela e promozione dello sviluppo sostenibile.

L'attuale Bilancio, che copre il 2018 [\[102-50\]](#), fa riferimento all'intero gruppo CTM, incluse la controllata Parkar Srl e la partecipata ITS Città Metropolitana Scarl, anche in considerazione del ruolo sostanziale da queste ricoperto nel raggiungimento della mission e vision aziendale della capofila.

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

Questo Bilancio contiene riferimenti a numerose Disclosures appartenenti agli standard GRI del Global Reporting Initiative sui bilanci di sostenibilità, in vigore dal 2016 e obbligatori per tutti i bilanci redatti seguendo le linee guida GRI e pubblicati dopo il primo luglio 2018. L'elenco delle Disclosures utilizzate, la loro breve descrizione e l'indicazione delle pagine nelle quali sono state inserite, si trovano nell'appendice del presente Bilancio. A queste si aggiungono numerose altre statistiche, non comprese negli Standard GRI, ma considerate importanti per una migliore descrizione del business CTM.





2

CTM SpA: VISION, MISSION, STRUTTURA AZIENDALE

2.1

Identità, vision, mission, valori

CTM SpA, Società per Azioni a totale capitale pubblico, nasce ufficialmente il 1° febbraio 2001 dalla trasformazione del Consorzio Trasporti e Mobilità. Il capitale sociale è fissato in € 24.529.000 interamente versato e suddiviso in 475.000 azioni, di proprietà del Comune di Cagliari per il 67,5%, del Comune di Quartu S. Elena per il 7,5% e della Città Metropolitana di Cagliari per il 25% [\[102-1 • 102-5\]](#). La sede della Presidenza e della Direzione Generale si trova a Cagliari, in Viale Trieste 159/3, mentre il Deposito, l'Officina e il Magazzino sono siti in Viale Ciusa [\[102-3\]](#).



Comune
di Cagliari
67,5%



Città Metropolitana
di Cagliari
25%



Comune
di Quartu Sant'Elena
7,5%

Figura 2 • L'assetto proprietario di CTM

La vision

La vision di CTM, che il CdA condivide con gli azionisti e i principali stakeholder, è la seguente:

migliorare la qualità della vita delle persone realizzando un trasporto pubblico sostenibile e garantendo il diritto alla mobilità.

La mission

La mission di CTM, anch'essa condivisa con gli azionisti e i principali stakeholder, è la seguente:

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

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

I valori

L'attività di CTM si svolge nel rispetto dei seguenti valori, dettagliati nel Codice Etico approvato dal Consiglio di Amministrazione nel dicembre 2015 e consultabile nella sezione Società Trasparente del sito aziendale alla voce Disposizioni generali_Atti generali [\[102-16\]](#):

- Soddisfazione dei clienti
- Rispetto delle norme giuridiche vigenti
- Etica dei diritti e dei doveri
- Lealtà, trasparenza, competenza e professionalità
- Responsabilità e sviluppo sostenibile
- Eccellenza e merito
- Tutela del patrimonio aziendale, redditività, tutela del capitale sociale

2.2

La corporate governance

La gestione ordinaria e straordinaria di CTM compete al Consiglio di Amministrazione, organo collegiale formato da 5 membri nominati dagli enti proprietari per un periodo di 3 anni: 3 dal Comune di Cagliari, 1 dalla Città Metropolitana di Cagliari e 1 dal Comune di Quartu Sant'Elena. La rappresentanza di genere è garantita dalla presenza nel 2018 di un componente di sesso femminile [\[102-18 • 102-22 • 102-24 • 405-1\]](#). Il Consiglio di Amministrazione è presieduto da un Presidente nominato dal Comune di Cagliari, in carica per 3 anni, e dotato di poteri esecutivi nell'esercizio del suo mandato [\[102-23\]](#).

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

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

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

[\[102-22 • 102-24\]](#) Il controllo di legittimità sulle attività aziendali compete a due organi esterni di sorveglianza, entrambi in carica per 3 anni e nominati dall'Assemblea dei Soci:

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

La struttura organizzativa di CTM è visibile nella figura seguente:

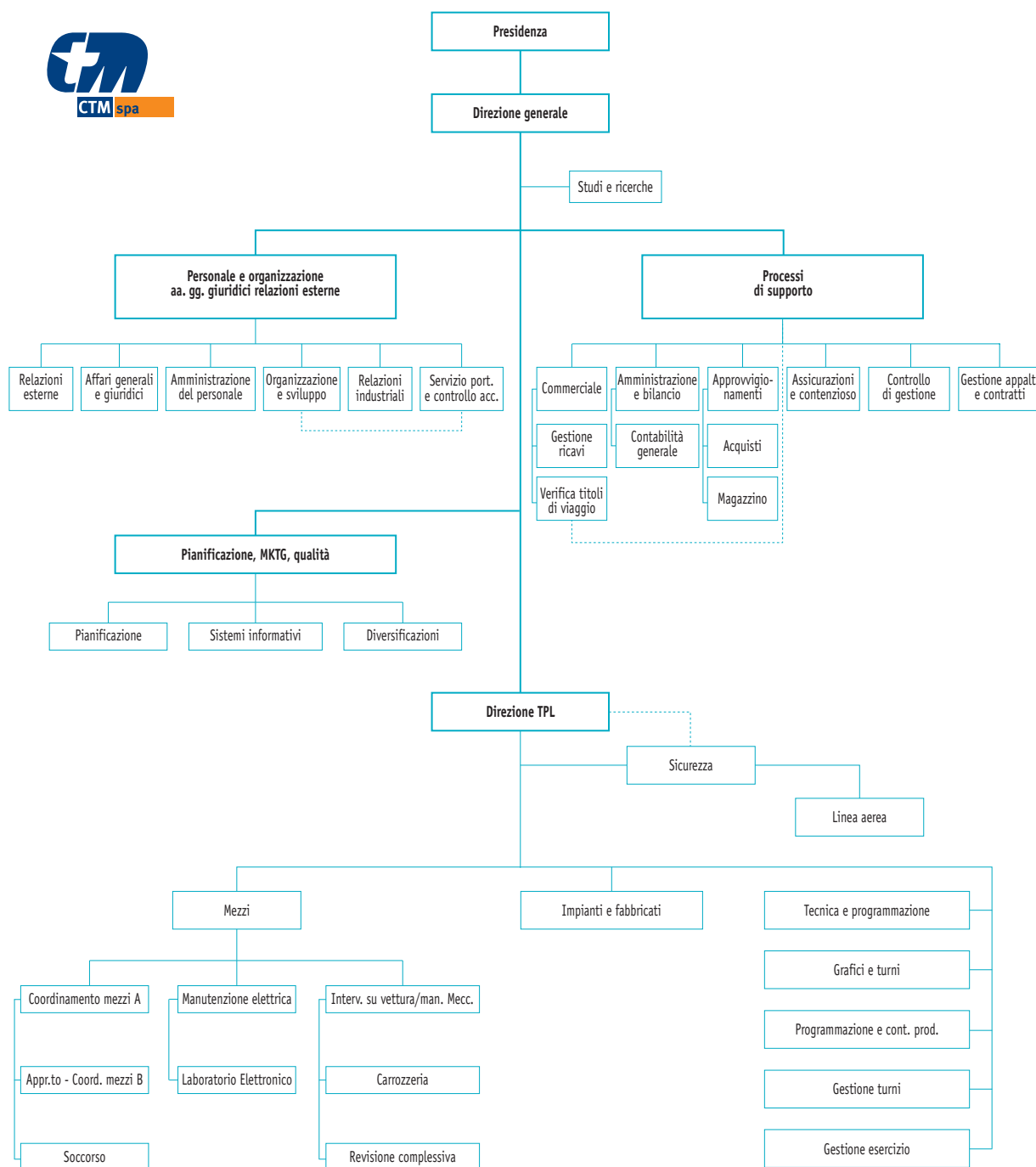


Figura 3 • Organigramma CTM

2.2.1 | Le società controllate e partecipate

PARKAR Srl

La Società, con CTM SpA come unico socio, è stata costituita nel 1998 per la gestione della sosta in strada e presso gli impianti in struttura di Cagliari. Al 31 dicembre 2018 Parkar impiega 49 persone, impegnate unicamente nella città di Cagliari.

Come mostrato in Figura 4, gli introiti complessivi registrano una crescita del 6,4% rispetto a 12 mesi prima. Il dato è di particolare importanza poiché conferma l'inversione della tendenza prodottasi nel triennio 2014 - 2016, contraddistinto da una costante diminuzione della quota degli introiti ottenuti tramite i 56 parcometri distribuiti a Cagliari.

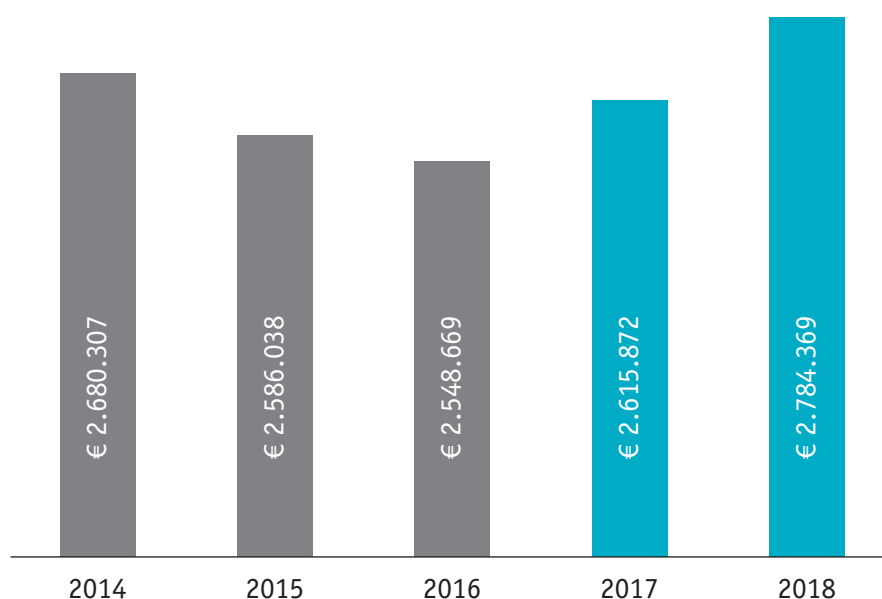


Figura 4 • Andamento degli introiti di Parkar

Come visibile in Figura 5, il 78,5% dei ricavi del 2018 proviene dai parcometri, con una incidenza sui ricavi complessivi che mostra comunque una leggera e costante riduzione nel corso degli anni (era l'81,7% nel 2014). Parkar gestisce a Cagliari 2 impianti in struttura, il primo è sito tra le vie Manzoni e Carducci e il secondo è sottostante alla Piazza Nuova, nel Parco della Musica. Il Multipiano Manzoni (215 posti auto di cui circa la metà destinata ad utenti residenti) è il parcheggio più utilizzato sebbene faccia registrare un leggero arretramento rispetto al 2017. Opposto è l'andamento degli introiti ottenuti dalla gestione del parcheggio in struttura di Piazza Nuova (+15,3% rispetto al 2017), impianto in esercizio da pochi anni, che inizialmente ha stentato a dare risultati operativi positivi.

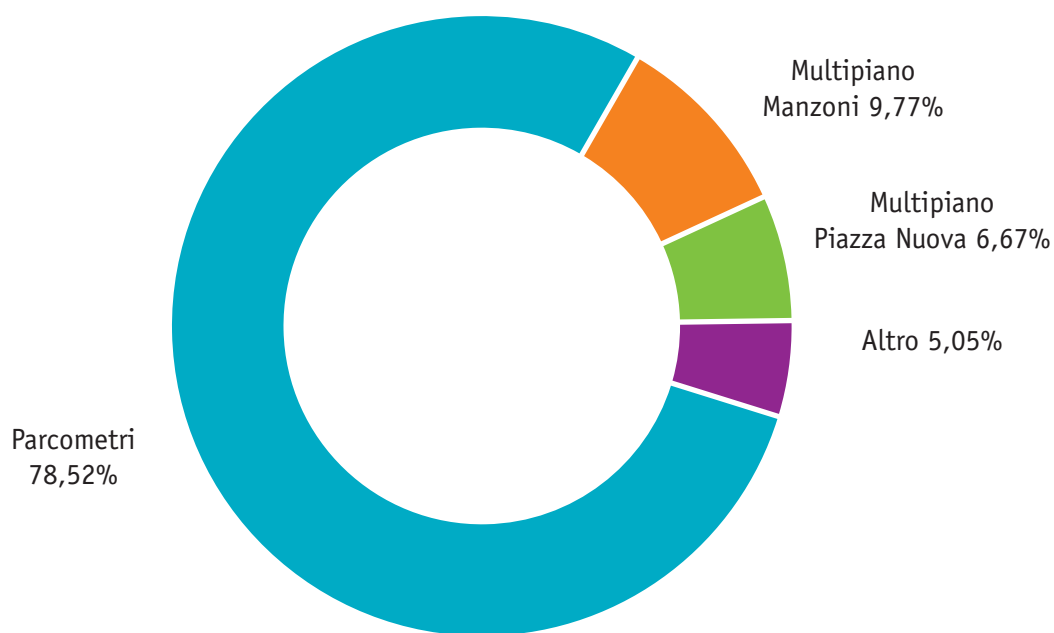


Figura 5 • Distribuzione degli introiti di Parkar

ITS CITTÀ METROPOLITANA Scarl

ITS Città Metropolitana Scarl è una Società Consortile a responsabilità limitata partecipata da CTM, dalla Città Metropolitana di Cagliari, dai Comuni di Cagliari, Quartu Sant'Elena, Monserrato, Selargius, Elmas, Assemini, Decimomannu. La Società è stata costituita nel 2006 per l'espletamento di un progetto, cofinanziato dall'Unione Europea, consistente nella realizzazione e gestione di sistemi ad alta tecnologia per l'ottimizzazione della mobilità pubblico/privata nell'Area Vasta di Cagliari.

ITS opera prevalentemente nei seguenti settori:

- Gestione della mobilità;
- Sicurezza urbana;
- Gestione dell'informazione all'utenza;
- Realizzazione e gestione di reti in fibra ottica;
- Supporto dei sistemi ITS nell'erogazione del trasporto pubblico locale.

Nel corso del 2018 ITS ha subito delle importanti modifiche statutarie:

- È stata configurata quale società in-house di tutti i suoi soci (controllo analogo congiunto);
- Ha operato un aumento di capitale sociale pari a € 5.000, integralmente sottoscritto dalla Città Metropolitana di Cagliari;
- Ha subito una variazione di denominazione sociale, da ITS Area Vasta S.c. a r.l. a ITS Città Metropolitana S.c. a r.l.

Sempre nel 2018 ITS ha proseguito la realizzazione degli interventi finanziati a valere sulle Risorse Liberate (POR 2000-2006) e l'espletamento delle procedure di gara relative a:

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

È stata inoltre impegnata, per conto del Comune di Assemini, nella realizzazione del progetto “Rete di monitoraggio ambientale per la sicurezza del cittadino e del territorio”, rispetto al quale la medesima Amministrazione Comunale ha beneficiato di un finanziamento a valere su risorse POR FESR 2014-2020 pari a € 120.000. Sempre nel 2018 ha sottoscritto con la Città Metropolitana di Cagliari una convenzione per la realizzazione dell'estensione dei sistemi ITS in Area Metropolitana, per un importo pari a € 9.011.730.

Infine, con riferimento ad un finanziamento regionale per la realizzazione di reti di videosorveglianza di cui ha beneficiato la Città Metropolitana di Cagliari (€ 1.320.000), il medesimo ente ha manifestato l'interesse ad un affidamento ad ITS delle attività di progettazione e direzione delle esecuzioni relative alla realizzazione di sistemi di videosorveglianza nei Comuni di Cagliari, Quartu Sant'Elena, Selargius, Monserrato, Elmas, Decimomannu, Uta, Settimo San Pietro, Villa San Pietro e Sarroch.





3

PARTI INTERESSATE

3.1

Parti interessate di riferimento

[102-40 • 102-42] Il Bilancio di Sostenibilità di CTM si rivolge a tutte le sue parti interessate.

Le principali parti interessate di CTM, sono:

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

Le principali aree di coinvolgimento delle parti interessate sono schematizzate di seguito:

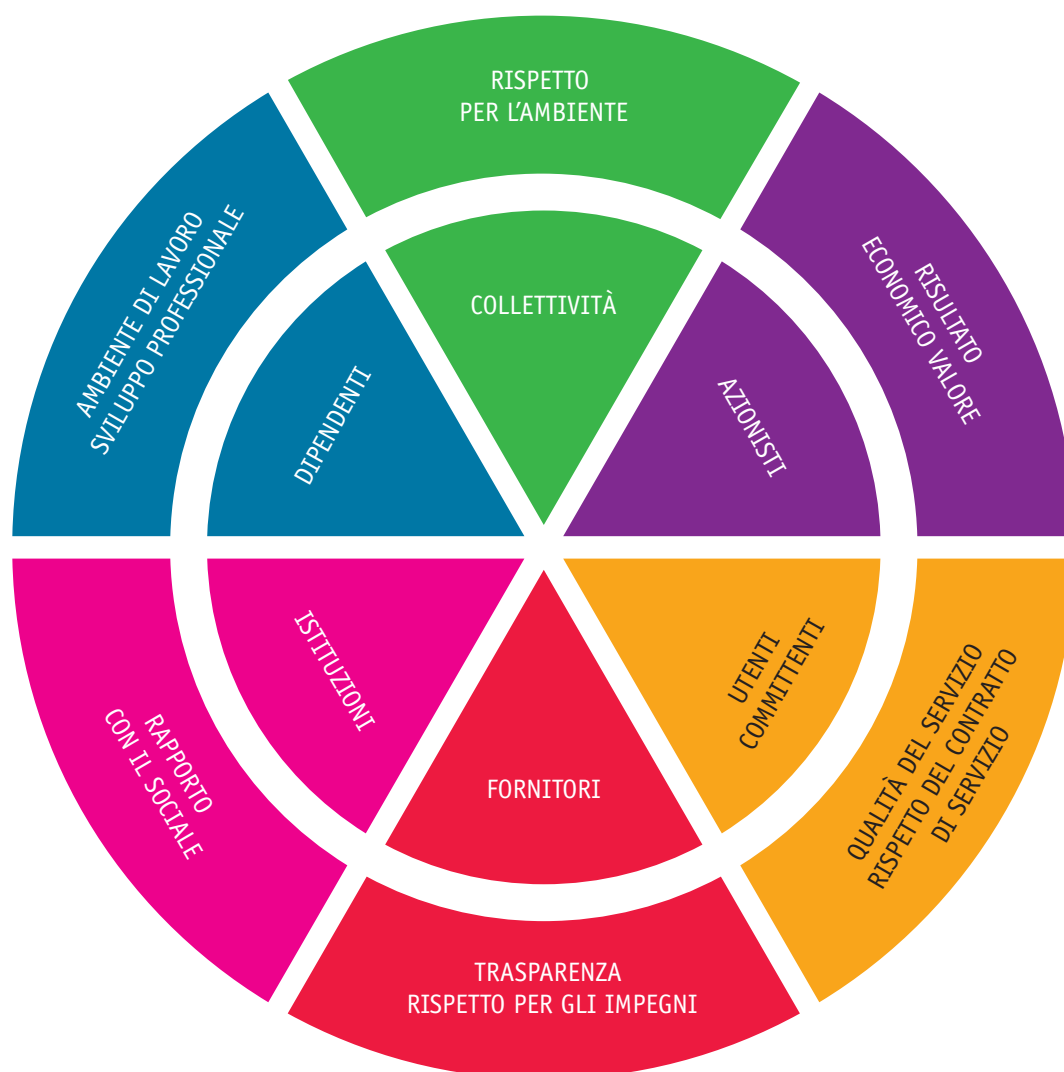
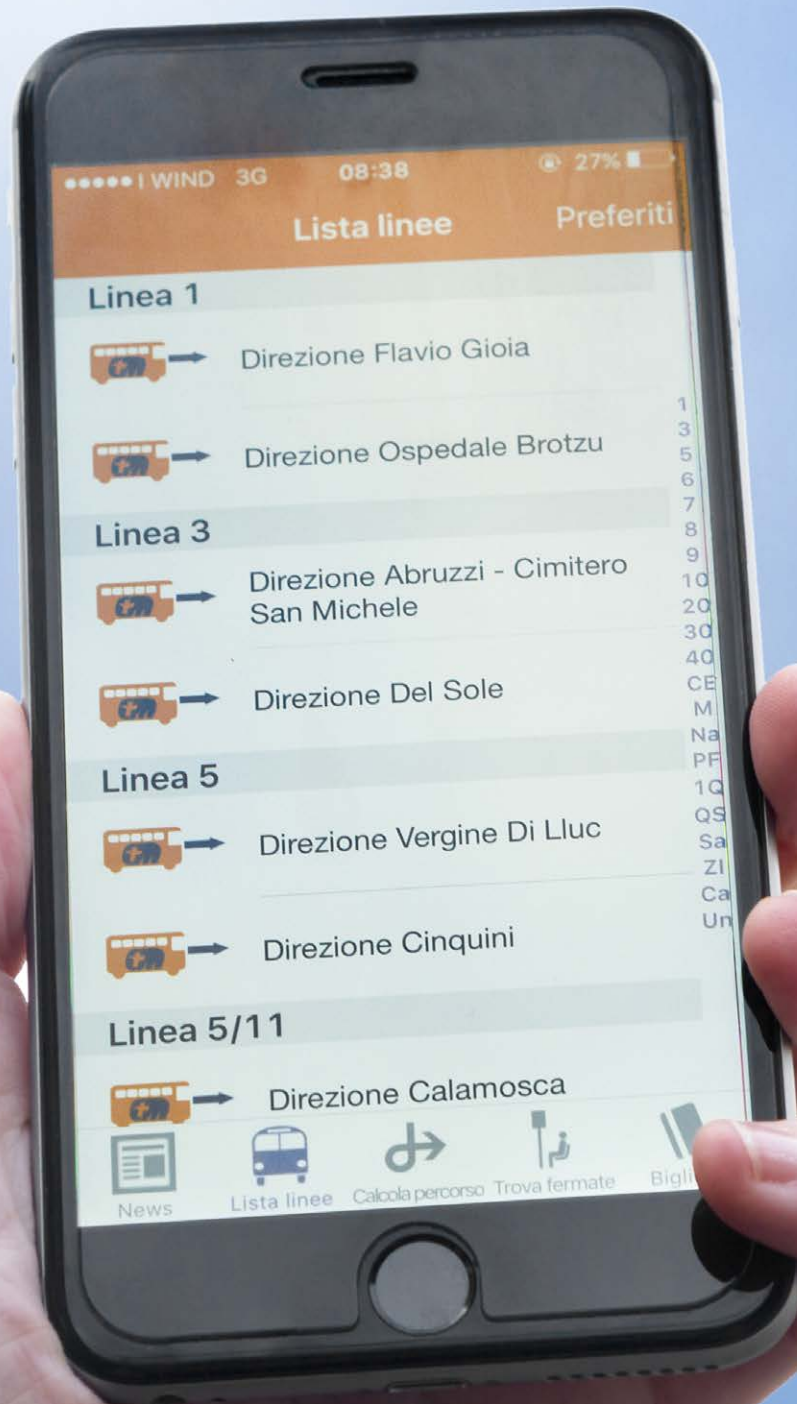


Figura 6 • Aree di coinvolgimento delle parti interessate

[102-43] I principali canali di comunicazione, coinvolgimento e collaborazione con le principali parti interessate sono visibili nella tabella seguente.

Tabella 1 • Principali canali di comunicazione fra CTM e le sue parti interessate

MEZZI DI COMUNICAZIONE	PRINCIPALI PARTI INTERESSATE						
	Azionisti	Dipendenti	Utenti	Committenti	Fornitori	Istituzioni	Società civile e mass media
Riunioni di CdA							
Documenti contabili di bilancio	X	X		X			
Rendiconti operativi							
Siti internet ctmcagliari.it e muovetevi.it	X	X	X	X	X	X	X
Comunicati stampa							
Intranet aziendale		X					
Relazioni industriali							
Ordini e comunicazioni di servizio		X					
Bilancio di Sostenibilità	X	X	X	X	X	X	X
Carta della Mobilità							
Webus							
Indagini di customer satisfaction		X	X	X			
Incontri e riunioni							
Comitati e gruppi di lavoro interni/esterni	X	X	X	X	X	X	X
Social media (facebook, twitter...)			X	X		X	X
Partenariato						X	X





4

SERVIZI EROGATI

4.1

Il business CTM

[102-2 • 102-4 • 102-6] Il trasporto pubblico rappresenta da sempre il core business di CTM. Da luglio 2009 CTM gestisce il servizio di trasporto pubblico locale nell'Area Vasta di Cagliari attraverso il Contratto di Servizio stipulato con la Regione Autonoma della Sardegna.

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

- il trasporto delle persone con disabilità in 5 comuni dell'Area Vasta di Cagliari;
- la gestione della sala operativa per la mobilità del Comune di Cagliari;
- la gestione dei parcheggi a Cagliari (attraverso la controllata Parkar);
- le attività di ricerca e sviluppo nel campo dei trasporti;
- la partecipazione a progetti innovativi, nazionali ed internazionali, nel campo della mobilità;
- le attività di safety e security (anche attraverso la partecipata ITS Città Metropolitana).

4.2

Il servizio di trasporto pubblico

[102-7] Il servizio svolto si sviluppa su 306 km di grafo di rete, contenenti 13,8 km di corsie preferenziali, e 31 linee attive nel corso dell'anno, cui si aggiungono i servizi dedicati e stagionali. Nel 2018 i bus CTM hanno percorso 12.472.214 km, 11.097.088 con autobus e 1.375.127 con filobus. I km percorsi sono stati distribuiti su un'area di 402 km² che interessa i territori di 8 Comuni: Cagliari, Quartu Sant'Elena, Quartucciu, Monserrato, Selargius, Elmas, Assemini e Decimomannu, con un numero di residenti pari a 330.623 al 31 dicembre 2018. Questo significa che per il 2018 CTM ha prodotto una offerta chilometrica per abitante pari a 37,72 km. Ai km sopra citati devono essere aggiunti i 171.660 km coperti coi minibus del servizio AmicoBus, dedicato alle persone con disabilità o limitate nell'utilizzo dei servizi ordinari. Come visibile in Tabella 2 la lunghezza totale delle linee automobilistiche è nettamente inferiore rispetto al 2017, a causa di modifiche e tagli che hanno interessato più di una linea (in particolare la linea ZI è stata eliminata).

Tabella 2 • Indicatori di sintesi del servizio di trasporto pubblico

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

Il numero di viaggiatori virtuali complessivamente trasportati nel 2018 è pari a 40.798.873, calcolato sulla base dei titoli di viaggio venduti secondo una stima che associa ad ogni tipologia di titolo di viaggio il numero di viaggi presunti. Il dato fa registrare una crescita annuale pari al 4,8% e testimonia l'efficacia della nuova politica tariffaria che ha abbassato la soglia d'accesso al TPL, in particolare per studenti e over 65.

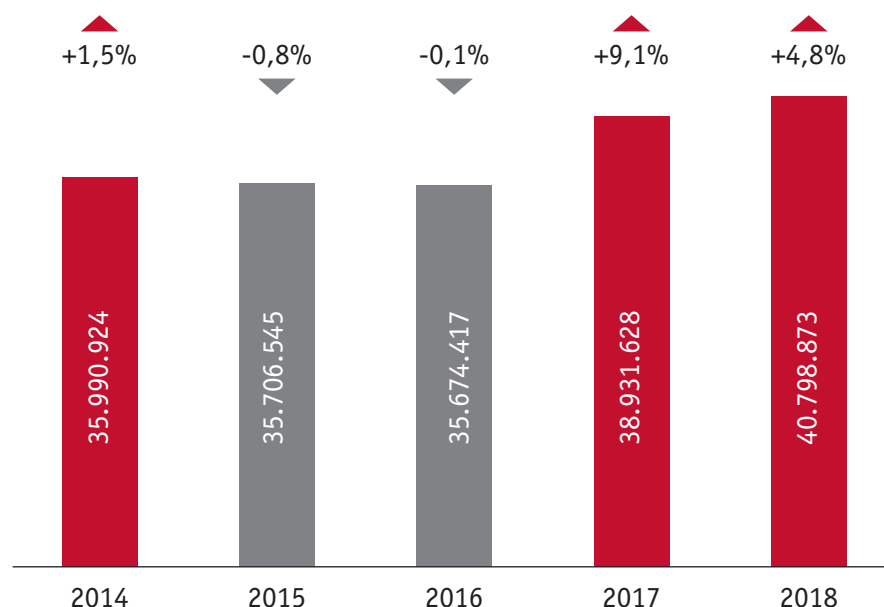


Figura 7 • *Passeggeri virtuali trasportati*

[203-1] Il servizio fornito viene opportunamente rimodulato nel corso dell'anno, così da venire meglio incontro alle esigenze dell'utenza.

In particolare nel periodo estivo viene rafforzato il servizio dedicato al raggiungimento della spiaggia del Poetto di Cagliari e Quartu S. Elena, con l'inserimento di supplementi o modifiche alle linee in normale attività per tutto l'anno e l'attivazione di ulteriori 5 linee (3P, 11, Poetto Express, Blu Notte, 5 ZeEUS). Esempi di ulteriori linee dedicate o stagionali sono il servizio San Simone (attivo per l'intero anno), le Circolari Festive E, I, L (attive rispettivamente per Pasqua, Natale, Capodanno), i servizi scolastici (attivi nel periodo di apertura delle scuole). Fra l'8 e il 24 dicembre 2018 è stata introdotta la linea "Navette di Natale", attiva nelle principali vie dello shopping cittadino dalle 9 alle 15 e dalle 16.30 alle 20.30 con una frequenza di 20 minuti. L'obiettivo della linea è stato quello di promuovere l'utilizzo dei mezzi pubblici nel periodo natalizio, rendendo maggiormente vivibile il centro cittadino alla collettività.

4.2.1 | Mezzi e fermate

[102-7] Nel 2018 il parco mezzi CTM consta di 271 veicoli: 231 autobus, 32 filobus e 8 minibus adibiti esclusivamente al servizio AmicoBus. L'anzianità complessiva del parco mezzi è pari a 8,8 anni, con un'età media di autobus e filobus di 9,3 e 4,8 anni rispettivamente.

Tutti i mezzi CTM sono dotati di un sistema di localizzazione automatica e di un sistema di comunicazione tra il conducente e la centrale operativa. Questo consente di conoscere in tempo reale le informazioni e le anomalie del servizio e comunicarle all'utenza tramite le paline elettroniche presenti sulla rete delle fermate.

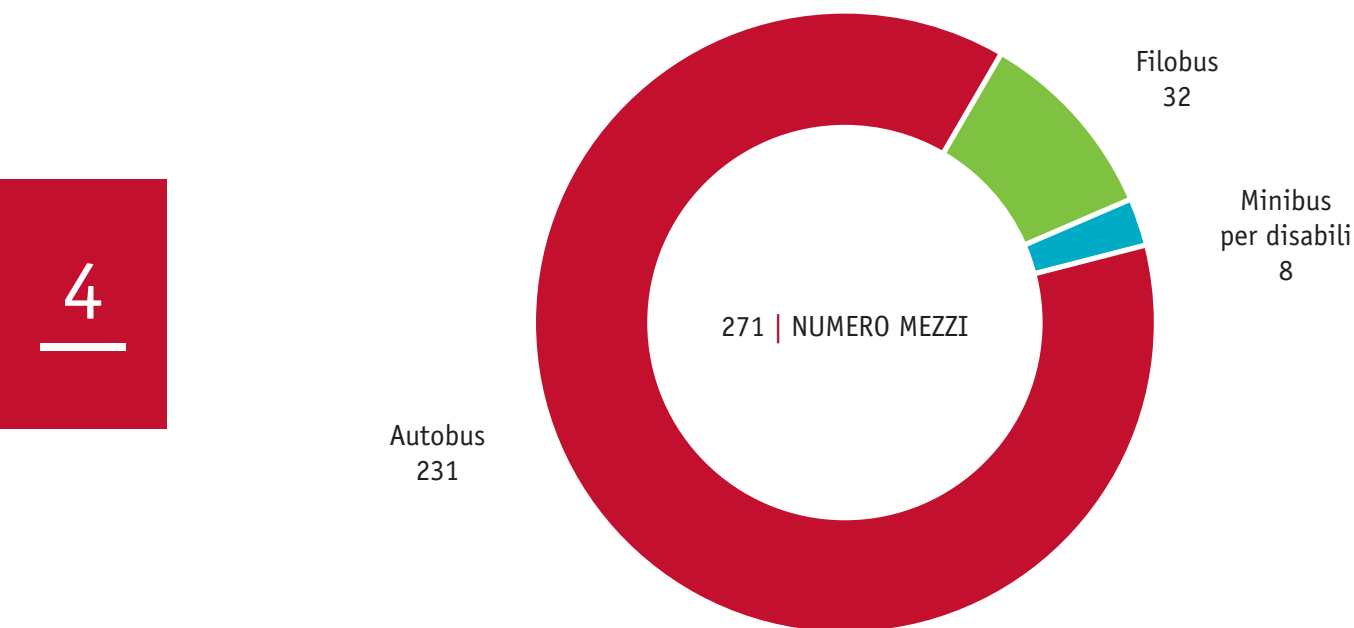


Figura 8 • La flotta mezzi CTM

[203-1] Una particolare attenzione è dedicata agli utenti diversamente abili, con una politica aziendale improntata alla libertà di accesso ai mezzi anche per questa categoria di utenti. Come mostrato nella Figura 9 questo si traduce in un parco mezzi quasi totalmente fornito di dotazioni mirate a garantirne l'utilizzo da parte di soggetti portatori di disabilità.

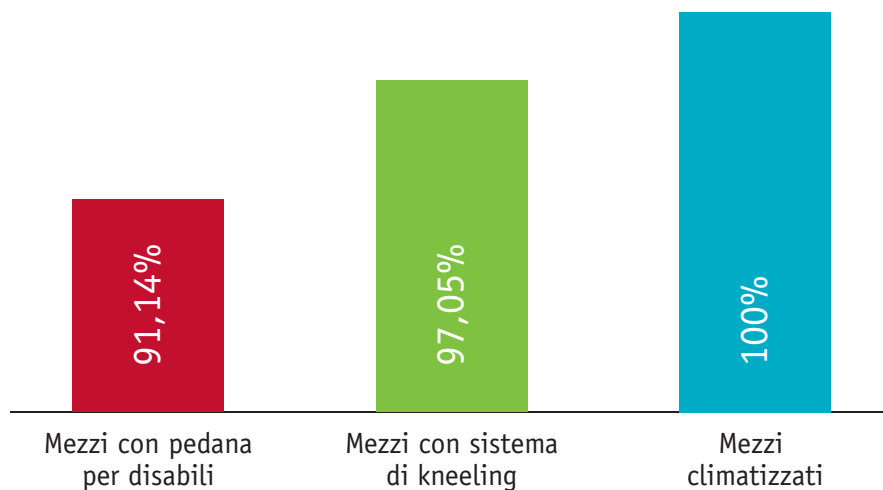


Figura 9 • Dotazioni parco mezzi

Lungo la rete auto-filoviaria sono distribuite 969 fermate. Attualmente 297 di queste sono dotate di paline di fermata elettroniche a messaggio variabile e 192 di pensiline. Le restanti fermate sono munite di paline di nuova generazione che espongono gli orari programmati di transito, oltre alle informazioni generali comuni a tutte le fermate. In tutte le pensiline sono inoltre affisse le mappe della rete, le informazioni sugli orari di passaggio programmati e i percorsi seguiti dai bus in transito.

Tabella 3 • Le infrastrutture in fermata

SITUAZIONE DELLE FERMATE	2018
N. di fermate totali	969
N. di fermate con pensiline (CTM + Comuni di Cagliari e Quartu Sant'Elena)	192
N. di fermate con palina a messaggio variabile	297
SITUAZIONE DELLE FERMATE RIFERITA ALL'ACCESSO DEI DISABILI	
N. di fermate attrezzate, con accesso senza bisogno di accompagnatore	84
N. di fermate con accesso con accompagnatore	582
N. di fermate non accessibili	303

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

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

4.2.2 | Il servizio di trasporto per le persone con disabilità

[203-1] L'impegno di CTM a favore dei disabili è confermato anche dall'esercizio del servizio AmicoBus, servizio porta a porta gestito dal 2006 e pensato per coloro che non possono utilizzare il normale trasporto pubblico di linea. Il 2018 è caratterizzato da una riduzione nel numero dei km percorsi e degli utenti trasportati (-1,9% e -7,6% rispettivamente). Cresce invece il numero di corse effettuate (alcune corse sono effettuate in parte a vuoto, e cioè quando le prenotazioni non vengono rispettate) sebbene con coefficienti di riempimento inferiori rispetto al precedente anno.

Tabella 4 • Statistiche riassuntive del servizio AmicoBus

AMICOBUS	Chilometri percorsi	Ore di servizio	Corse effettuate	Utenti trasportati
Confronto 2018/2017	-1,9%	-0,4%	7,6%	-7,6%

Come evidente in Figura 10, la riduzione della domanda si è distribuita uniformemente nel corso dell'anno, con i soli mesi di gennaio, luglio e ottobre che evidenziano una crescita rispetto al 2017. Va ricordato che il tetto chilometrico annuo di 170.000 km imposto dalla Regione Autonoma della Sardegna, inadeguato rispetto al volume di prenotazioni registrato nel corso degli anni, comporta il forzato mancato soddisfacimento di alcune richieste di utilizzo del servizio. Al fine di limitare tale fenomeno, CTM ha spesso autofinanziato i chilometri effettuati oltre la soglia sopra indicata (1.660 km nel corso del 2018 a titolo di esempio).

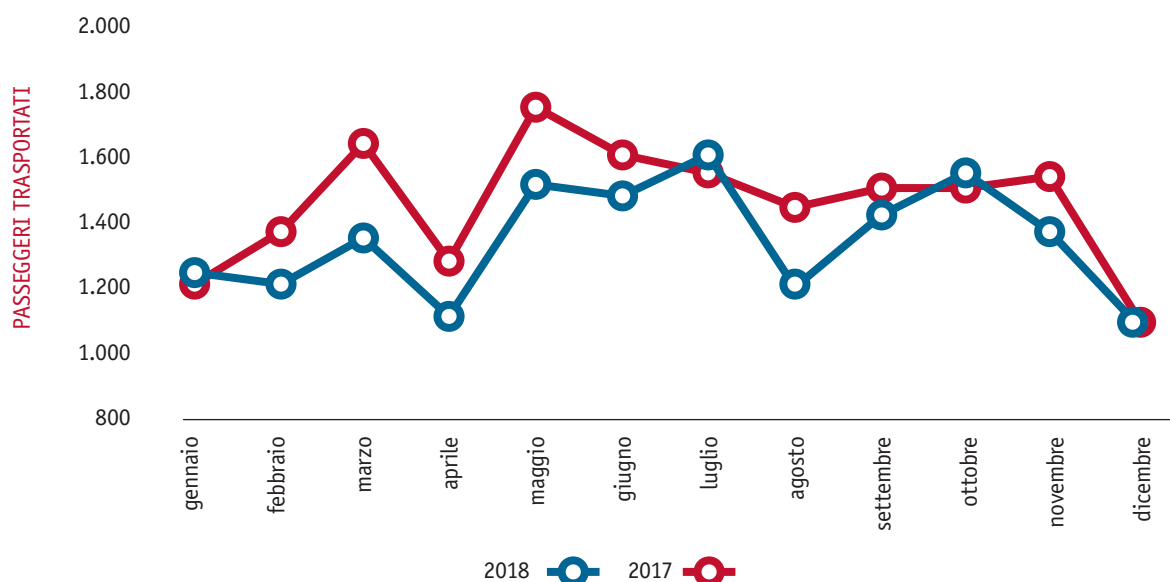


Figura 10 • Servizio AmicoBus. Numero mensile di clienti trasportati

4.3

La Sala Controllo della Mobilità del Comune di Cagliari

Fino al primo novembre 2018, sulla base del contratto in essere con il Comune di Cagliari, è proseguita la gestione diretta del sistema di controllo del traffico e della Sala Controllo della Mobilità. Successivamente a tale data la gestione della Sala è passata a ITS Città Metropolitana Scarl. Nel periodo in esame l'attività si è concentrata sulla gestione operativa della Sala e degli apparati del sistema di controllo della mobilità cittadina, oltre alla gestione diretta dell'appalto di manutenzione a chiamata dei sistemi di controllo del traffico, di cui CTM cura la direzione lavori. Si è inoltre supportata l'amministrazione comunale nelle modifiche alla viabilità che hanno coinvolto la Piazza Giovanni XXIII e la Via Don Macchioni, garantendo l'attività tecnica di modifica delle programmazioni degli impianti semaforici e il coordinamento delle attività di adeguamento della segnaletica stradale.

È stata garantita la continuità operativa e il funzionamento ottimale del sistema, che consente il monitoraggio del traffico pubblico e privato in ingresso nell'area cittadina. L'attività di gestione operativa della Sala ha coinvolto il personale dedicato alla Sala e le risorse di coordinamento delle attività del settore Pianificazione. Tale attività è stata condotta sulla base del coordinamento tra CTM, Polizia Municipale e servizio mobilità infrastrutture viarie e reti del Comune di Cagliari, che hanno evidenziato quotidianamente le criticità legate ai cantieri stradali su cui intervenire. Giornalmente sono state recepite tutte le richieste trasmesse da parte del Questore per la messa in registrazione del sistema di videosorveglianza cittadina (che viene attivato a richiesta del Questore ogni qualvolta si presenta un trasporto valori o un evento di ordine pubblico) e fornito servizio di assistenza tecnica e manutentiva alle forze di polizia in caso di richiesta di reperimento delle registrazioni.

Accanto alla gestione operativa del sistema ed alla gestione ed elaborazione dei dati derivanti dai sensori di traffico installati, si è proseguito sul fronte delle attività di simulazione del traffico cittadino. In particolare sono proseguite le attività, iniziate nel 2017, di micro simulazione volte alla verifica degli impatti derivanti dal progetto di realizzazione del prolungamento della metro da Piazza Repubblica a Piazza Matteotti, che interesserà una vasta zona ricadente nel centro città.

Grazie al monitoraggio quotidiano è stato possibile assicurare la gestione di molteplici ripristini dei sistemi semaforici e di controllo del traffico danneggiati in seguito a incidenti e/o lavori stradali, risalendo al danneggiante e garantendo il recupero dei danni da assicurazione.

Come da prassi consolidata, in occasione di eventi ad alto impatto sul traffico cittadino, quali la festa di Sant'Eufisio, manifestazioni sportive di particolare impatto sulla viabilità cittadina, cortei, il personale della Sala Mobilità ha garantito il supporto e il presidio della Sala al fine di permettere il monitoraggio degli stessi e supportare la polizia municipale nella gestione e manutenzione della rete radio TETRA, nel coordinamento con le flotte CTM, e nell'informazione all'utenza con l'ausilio dei sistemi di messaggistica sui pannelli.

4.4.

Sistema tariffario e rete di vendita

[203-2] Promuovere l'utilizzo del trasporto pubblico richiede che alla qualità del servizio erogato si associ l'applicazione di un sistema tariffario agevolato, così da garantire un servizio accessibile soprattutto a coloro che, studenti, pensionati, percettori di redditi bassi o medio-bassi, dipendono maggiormente dal trasporto pubblico locale per i propri spostamenti. Anche per il 2018 CTM ha promosso una politica tariffaria caratterizzata da prezzi estremamente competitivi di biglietti e abbonamenti, cui si sono aggiunte ulteriori riduzioni per le categorie di utenti appena elencate. Come visibile nella Figura 11, il 2018 si caratterizza per una ulteriore leggera flessione nel numero delle rivendite abilitate alla vendita dei biglietti a banda magnetica cui si contrappone la crescita di quelle che permettono la ricarica dei titoli contactless (+29,5% nel confronto con l'anno precedente). È poi sempre possibile acquistare titoli di viaggio presso i 3 CTM point e le 7 TVM presenti sul territorio.

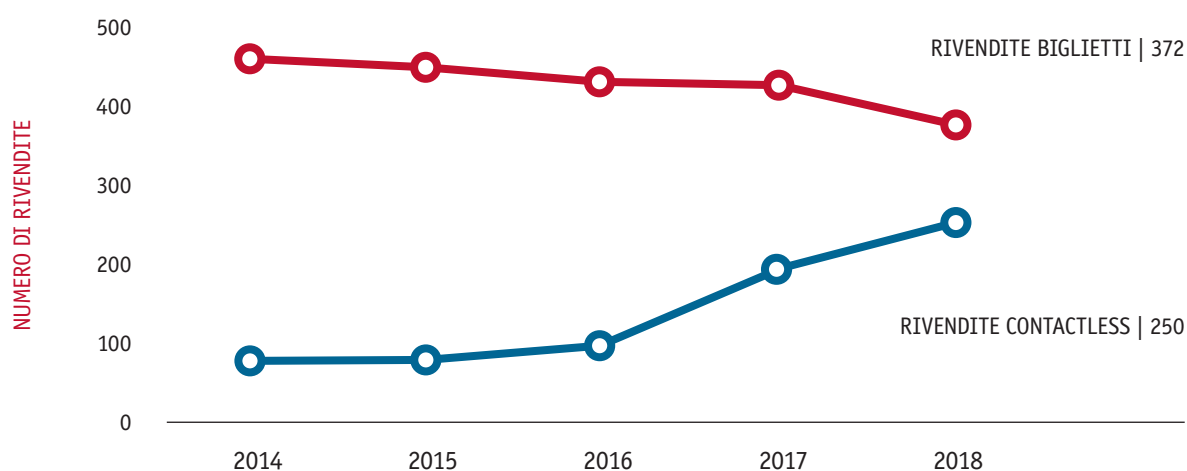


Figura 11 • Rete di vendita CTM

BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ 2018

Come mostrato nella Tabella 5, il 2018 ha visto una ulteriore leggera crescita nel numero complessivo delle vendite, in virtù dell'aumento registrato nella quasi totalità delle tipologie di titoli disponibili. La Figura 12 mostra la netta prevalenza della vendita di biglietti a banda magnetica rispetto alle altre tipologie di titoli. Si segnala comunque la rilevante crescita nel numero di abbonamenti mensili e titoli integrati con un più 26% nel giro di soli due anni. Sul fronte vendite il 2018 si è quindi dimostrato un anno estremamente positivo per CTM, con una accresciuta capacità di intercettare domanda di trasporto sottraendola al principale competitor, l'auto privata.

Tabella 5 • Vendite complessive suddivise per tipologia di titolo

TITOLI	2016	2017	2018	Δ% 2018-2017
Biglietti	3.146.373	3.170.549	3.249.187	2,48%
Abbonamenti mensili e titoli integrati	127.259	144.548	160.429	10,99%
Carte settimanali	46.231	21.650	23.642	9,20%
Abbonamenti annuali	14.083	17.682	18.104	2,39%
Altro	18.817	15.572	13.025	-16,36%
Totale	3.352.763	3.370.001	3.464.387	2,80%

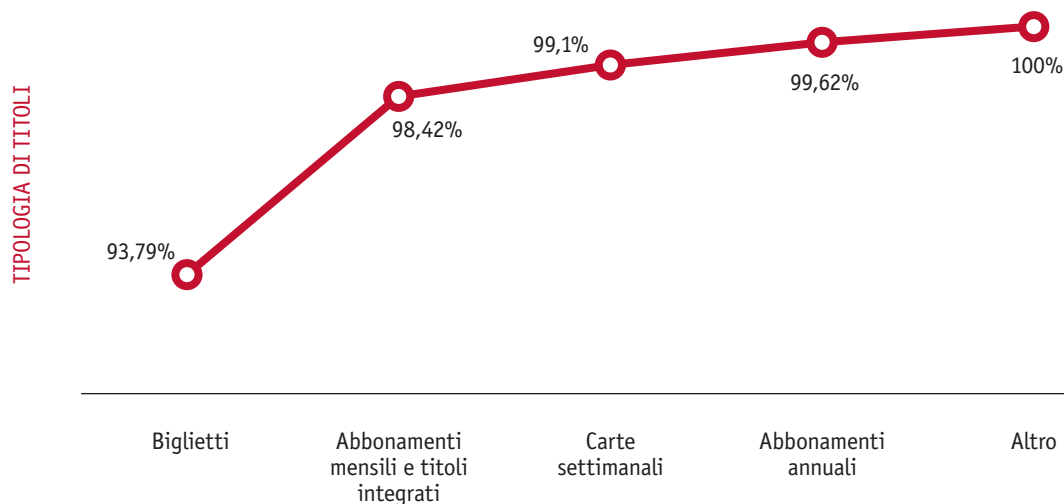


Figura 12 • Distribuzione cumulativa delle vendite di titoli

Nel corso del 2018 è stata sviluppata la gestione del biglietto da 12 corse disponibile sulla app per smartphone Busfinder, che ha così allineato il carrello vendite con tutta l'offerta dei titoli proposti da CTM. È stata inoltre inserita la possibilità da parte del cliente di richiedere autonomamente una ricevuta dei propri acquisti comprensiva di codice fiscale, necessaria per le richieste di rimborsi. Dal punto di vista dell'analisi dei dati provenienti dall'applicazione, è

stato avviato un progetto di back-office per la visualizzazione dei data analytics, utile per l'analisi della domanda. Nel 2018 la percentuale di vendite su Busfinder rispetto al totale ha raggiunto il 4,45%, una percentuale ancora marginale ma comunque in crescita negli anni. Come evidente nella Figura 13 l'acquisto online è particolarmente diffuso con riferimento agli abbonamenti annuali ordinari e per studenti mentre stenta ancora, come del resto prevedibile, ad affermarsi presso gli utenti più anziani.

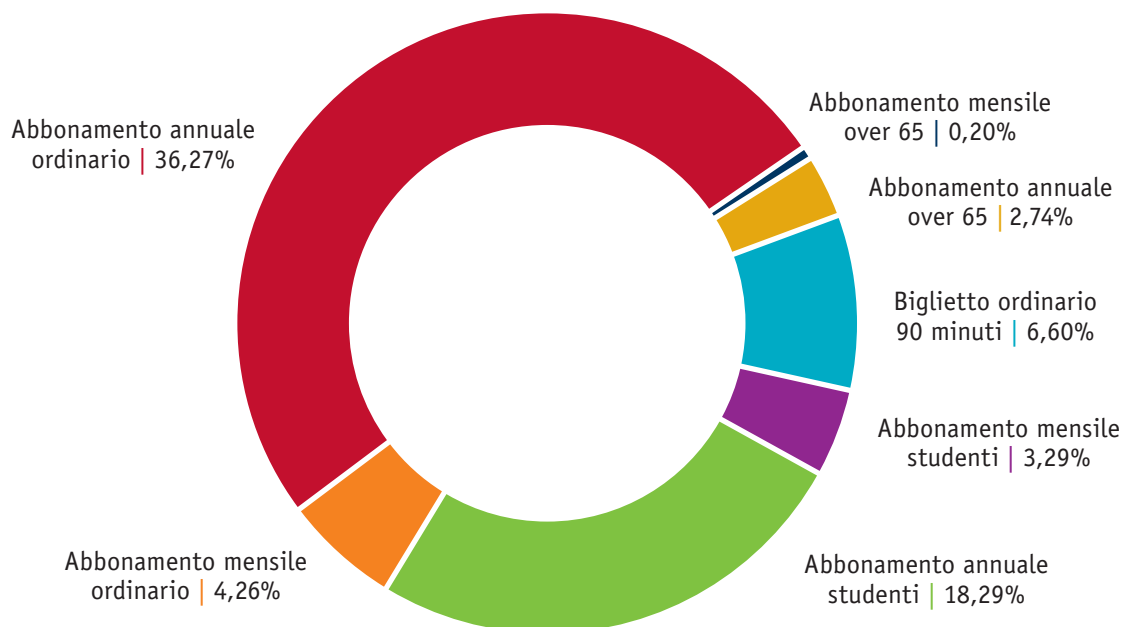


Figura 13 • Vendite su Busfinder rispetto al totale (per tipologia di titoli)

4.5

Monitoraggio della qualità e informazioni all'utenza

4.5.1 | Carta della Mobilità

[419-1] CTM pubblica la propria Carta della Mobilità con cadenza biennale, così da comunicare ai propri clienti le informazioni sui servizi erogati, i principali risultati delle customer satisfaction, gli standard di qualità e gli obiettivi che la società si propone di raggiungere. Il rispetto degli standard di servizio dichiarati, così come delle norme e dei regolamenti vigenti nel campo del trasporto pubblico locale, rivestono da sempre un ruolo essenziale per l'azienda, come testimoniato dall'assenza fra il 2008 e il 2018 di penali monetarie causate dal mancato rispetto degli stessi.

4.5.2 | Customer satisfaction

[102-43 • 102-44] La società realizza, oramai da diversi anni, due diversi tipi di indagini:

- telefonica, con frequenza annuale;
- a bordo, invernale e estiva.

Customer telefonica

L'indagine telefonica 2018 si è svolta nel mese di ottobre. I soggetti da contattare sono stati estratti in modo casuale dall'elenco telefonico relativo ai comuni serviti da CTM. L'obiettivo prevedeva almeno 500 interviste complete a clienti CTM.

Sono stati effettuati in totale 1723 contatti telefonici. Le interviste complete sono state 690, di cui 502 hanno riguardato clienti CTM.

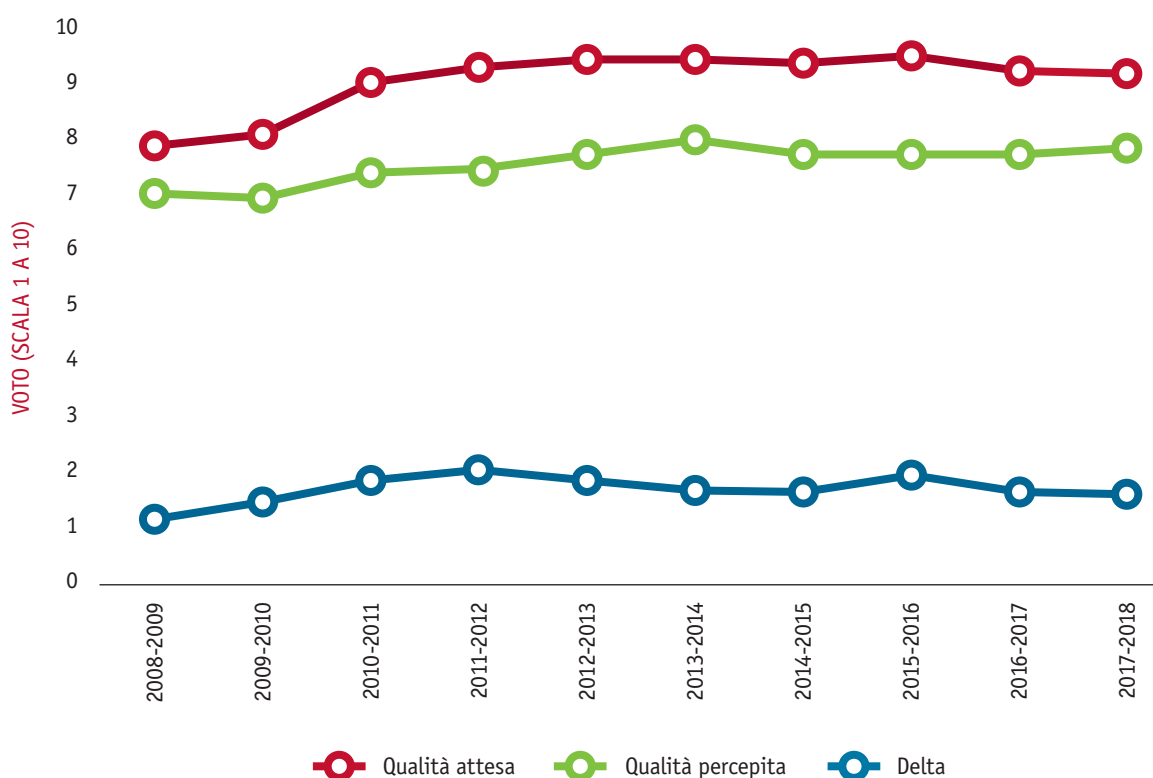


Figura 14 • Customer telefonica – Qualità attesa e percepita

Poco meno del 94% degli utenti intervistati si è detto soddisfatto del servizio fornito, con un gradimento complessivo pari a 7.7, in lieve crescita rispetto a quello raccolto 12 mesi prima. “Sicurezza” e “Puntualità dei mezzi” sono risultati i parametri più importanti mentre la pulizia a bordo si conferma come l'elemento di maggiore criticità, sebbene la qualità percepita superi il 7.

Customer a bordo - servizio invernale

L'indagine invernale è stata condotta nel marzo 2018. Sono stati contattati 4.294 utenti, con 2.778 interviste completate. La parte complementare riguarda clienti che sono scesi dai bus prima del termine dell'intervista o che non si sono resi disponibili alla stessa. Come mostrato in Figura 15 sono stati analizzati i livelli di qualità percepita ed attesa di 21 parametri del servizio (valutati su una scala da 1 a 10). Il dato complessivo è positivo, con i soli parametri “Pulizia” e “Stato delle fermate” che non raggiungono il 7 e 7 parametri che fanno registrare un livello di qualità percepita pari o superiore a 8. I parametri maggiormente apprezzati sono “Aspetto degli autisti”, “Prevenzione dei pericoli”, “Informazioni sul tragitto disponibili via internet/app”. Non si registrano parametri critici in senso assoluto. L'ampiezza dei maggiori gap negativi, relativa ai parametri “Pulizia”, “Puntualità/Regolarità” e “Frequenza”, trae origine soprattutto dalle elevate aspettative degli utenti.

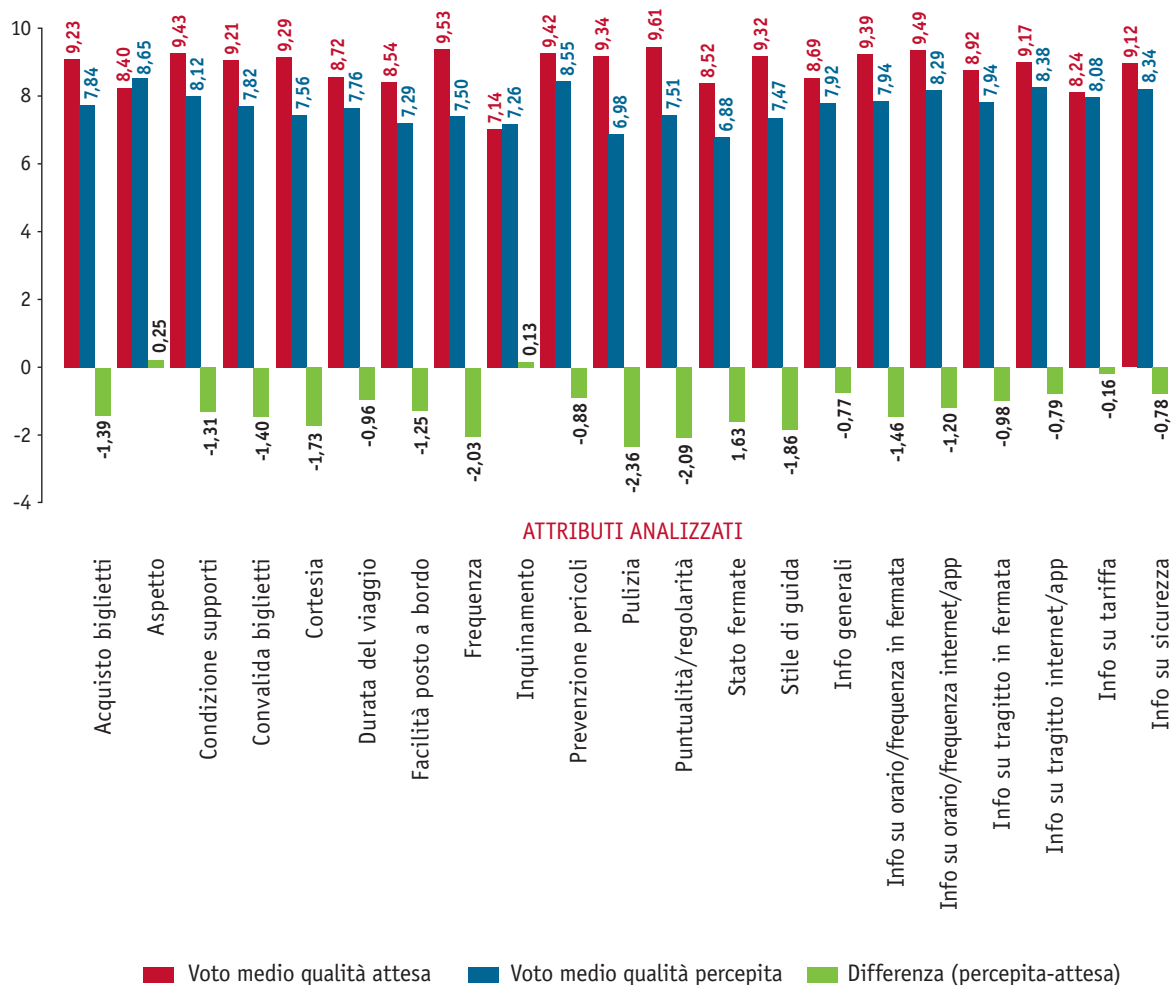


Figura 15 • Customer invernale a bordo - Risultati SERVQUAL

Customer a bordo - servizio estivo

L'indagine estiva è stata condotta nel luglio 2018. Sono stati contattati 3.510 utenti, con 2.150 interviste completate. Anche in questo caso la parte complementare riguarda clienti che sono scesi dai bus prima del termine dell'intervista o che non si sono resi disponibili alla stessa. "Pulizia dei mezzi" e "Puntualità/Regolarità" del servizio si confermano come i parametri più distanti dalle attese espresse dall'utenza. Nella Figura 16 si nota anche il peggioramento dello "Stato fermate" e "Stile di guida", se considerato rispetto alla customer invernale. Le attese dell'utenza vengono invece soddisfatte con riferimento ai parametri "Aspetto dei conducenti", "Info su tariffe" e "Inquinamento", tutti però caratterizzati da un livello di importanza inferiore alla media.

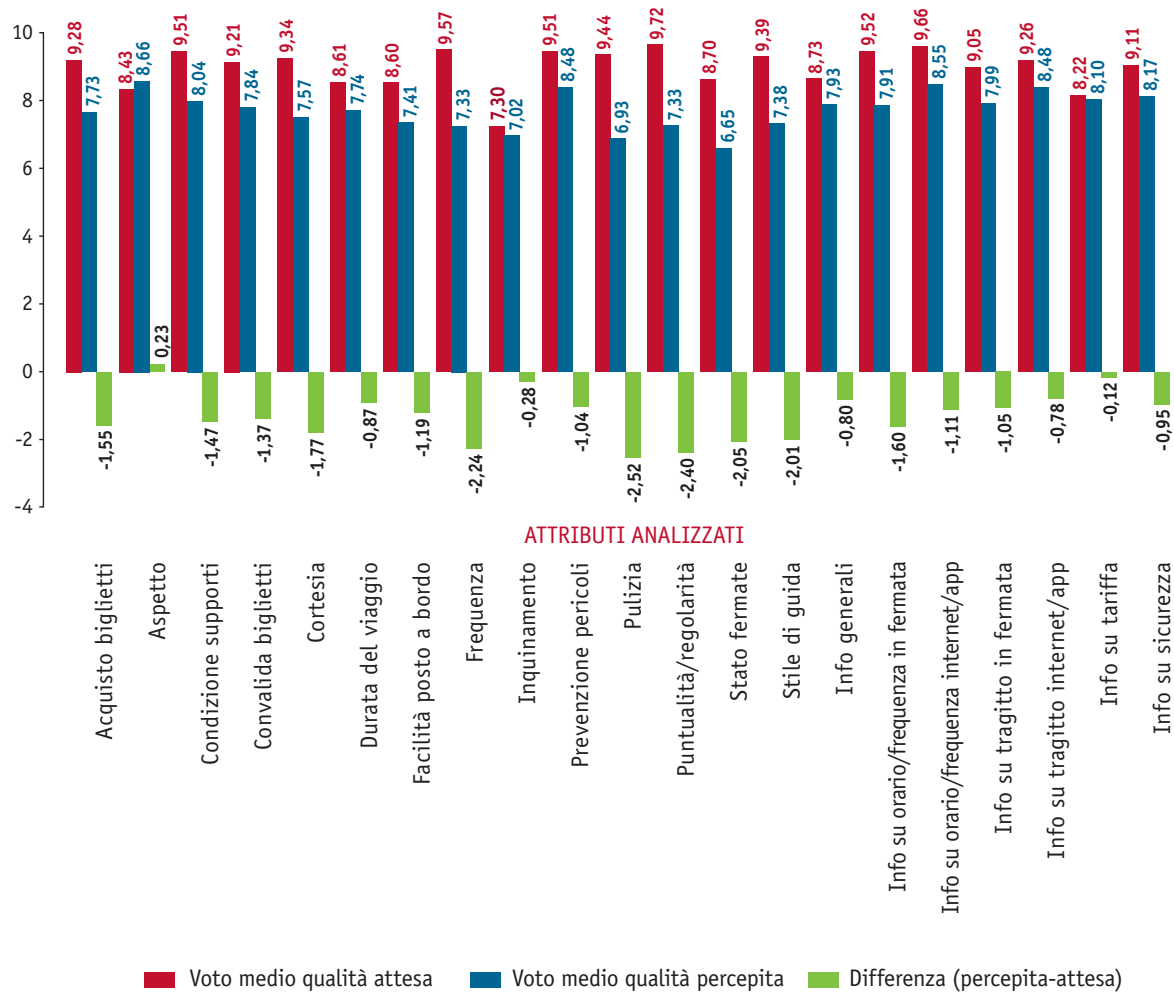


Figura 16 • Customer estiva a bordo - Risultati SERVQUAL

4.5.3 | Gestione dei reclami e delle segnalazioni

[102-43 • 102-44] La corretta gestione dei reclami e delle segnalazioni ricevuti dall'utenza è elemento di fondamentale importanza in CTM, rappresenta infatti una opportunità per rispondere alle richieste avanzate da una delle principali parti interessate. Anche per il 2018 è stato rispettato l'impegno assunto in materia di tempi di risposta ai reclami, con il 100% delle risposte fornite entro i 30 giorni dalla presentazione. Nel corso dell'anno sono stati presentati 947 reclami, con una riduzione che supera il 4% su base annuale. Come per l'anno precedente le irregolarità legate al servizio hanno rappresentato la tipologia di reclamo più frequente (42,3%), seguite dai reclami rivolti al personale (34,6%). L'andamento mostrato nella Figura 17, in coerenza con quanto rilevato anche nel recente passato, suggerisce che la riduzione delle irregolarità legate al servizio/personale avrebbe un effetto notevole sulla soddisfazione complessiva degli utenti CTM, indicando quindi i campi prioritari di intervento.

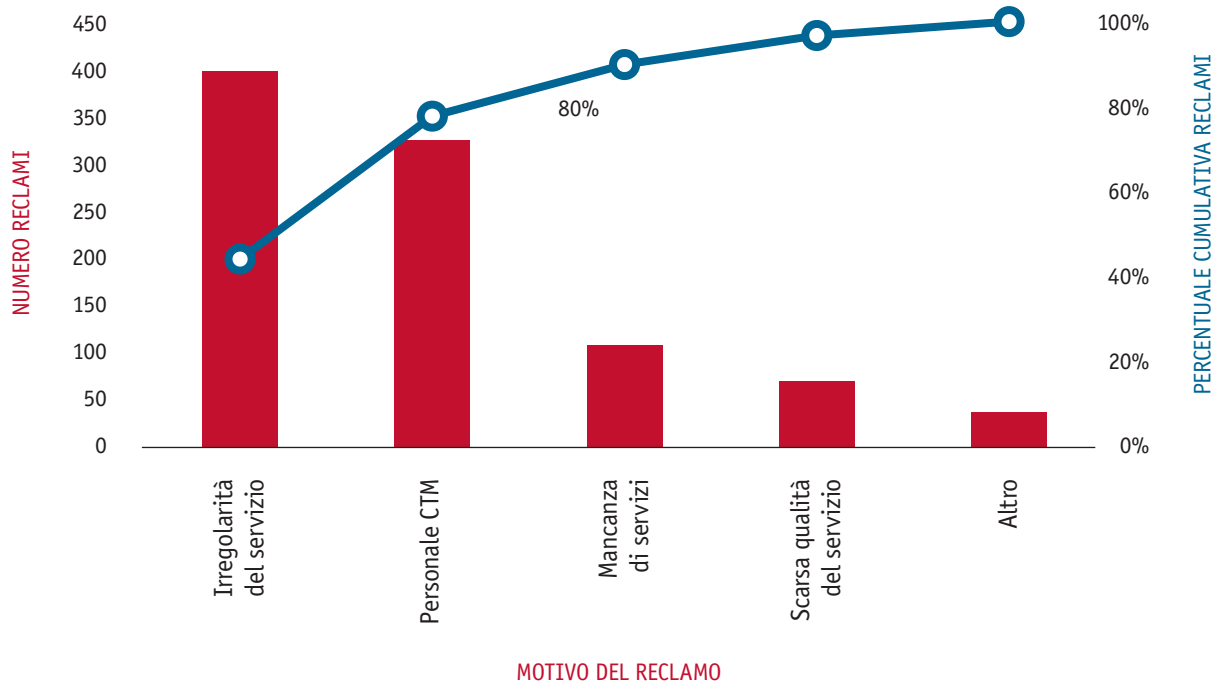


Figura 17 • Reclami presentati

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

Come mostrato dalla Figura 18, lo strumento nettamente più impiegato per l'inoltro dei reclami continua ad essere quello della posta elettronica, utilizzato per il 76% dei reclami presentati.

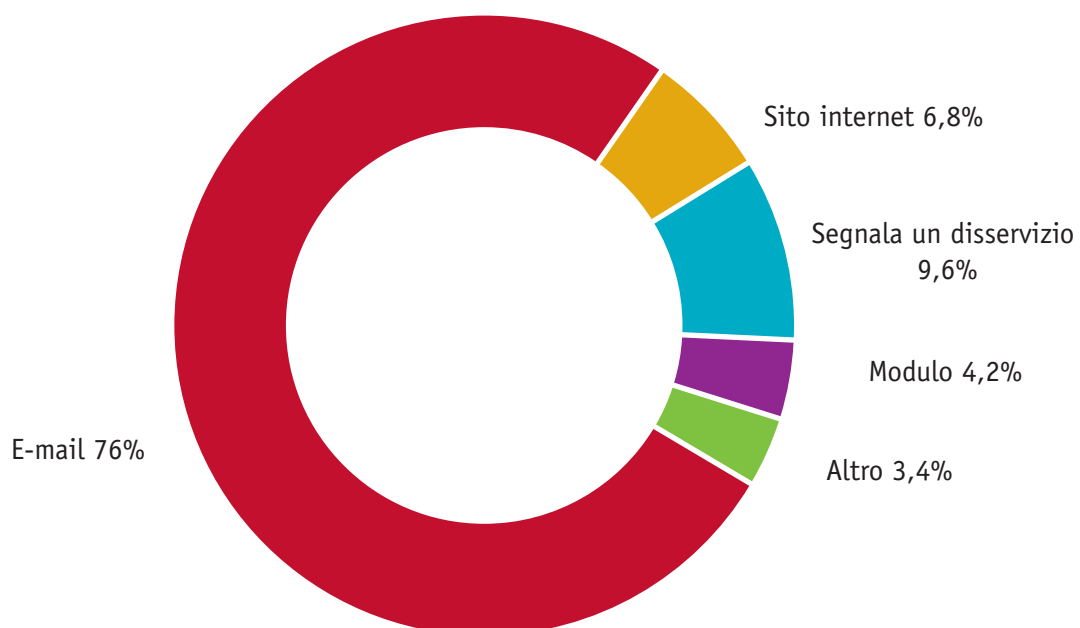


Figura 18 • Canali di presentazione dei reclami

4.5.4 | Informazione e comunicazione alla clientela

[102-43] Le informazioni alla clientela sono suddivise in due tipologie principali:

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

Nel corso del 2018 sono state stampate e distribuite 20.000 copie della Mappa della Rete (due edizioni, una per il servizio invernale e una per quello estivo) e 500 copie della Carta della Mobilità.

Tabella 6 • Materiale informativo stampato e distribuito

MATERIALE	2014	2015	2016	2017	2018
Carta della Mobilità	1.500	1.500	2.000	0	500
Mappa della Rete	21.000	15.000	22.500	30.000	20.000

L'utilizzo dei diversi canali informativi da parte della clientela è mostrato nella Tabella 7. Il dato più significativo riguarda il numero di visite al sito per smartphone di CTM che continua a guadagnare popolarità, confermandosi come il canale di comunicazione nettamente preferito. Prosegue invece il calo nell'utilizzo del sito ufficiale dell'azienda, per il quale è prevista una profonda revisione entro il 2019.

Tabella 7 • Utilizzo dei canali informativi da parte della clientela

PARAMETRO	2014	2015	2016	2017	2018	Δ% 2018-2017
Chiamate info fermate disabili	38	17	41	40	48	20%
Chiamate utenti IVR	12.690	9.197	11.595	6.098	3.345	-45,1%
Visite sito CTM	658.844	523.352	417.971	385.902	345.454	-10,5%
Visite sito smartphone	752.219	851.606	1.069.791	1.244.930	1.275.808	2,5%
Visite portale Muovetevi	236.226	249.046	116.505	26.056	20.989	-19,4%

Si confermano estremamente positivi i dati relativi all'utilizzo di Facebook e Twitter, con il primo canale che ha raggiunto i 34.868 like (+5,4% rispetto all'anno precedente) e il secondo che ha superato i 2.600 follower. Importanti sono anche i 2.500 follower raggiunti su Instagram, social network recentemente introdotto da CTM per comunicare con i propri utenti.

4.6.

Tutela della privacy

CTM assicura la tutela della privacy nel pieno rispetto delle disposizioni del Regolamento UE 2016/679 e della vigente normativa nazionale. **[418-1]** A dimostrazione dell'importanza accordata da CTM al rapporto con la clientela, per il 2018 si segnala l'assenza di reclami relativi al mancato rispetto della privacy dell'individuo.

Nel corso dell'anno l'azienda ha aggiornato la mappatura delle banche dati e degli autorizzati al trattamento di dati personali. Così come richiesto dalla normativa, CTM ha poi predisposto il Registro delle Attività di Trattamento che viene aggiornato periodicamente.

Sempre in tema di adeguamento al Regolamento UE, è stata inoltre effettuata la nomina del Responsabile della Protezione dei Dati Personali (DPO) e la messa in atto di azioni di accountability necessarie.

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

4.7

Security: sicurezza a bordo dei veicoli

[416-1] La sicurezza dei passeggeri sui mezzi è principalmente assicurata attraverso l'utilizzo delle telecamere a bordo, installate come deterrente rispetto ad episodi di bullismo, teppismo e al fine di facilitare l'identificazione di eventuali trasgressori. Come mostrato in Figura 19, a partire dal 2016, 263 dei 271 mezzi in esercizio dispongono di un sistema TVCC a bordo. Questo è un dato molto importante dal lato sicurezza utenti, considerato anche che gli 8 mezzi sprovvisti del sistema sono quelli utilizzati esclusivamente per AmicoBus, servizio che per la sua specificità presenta profili di rischio nettamente inferiori rispetto ai mezzi impiegati per il normale servizio in linea.

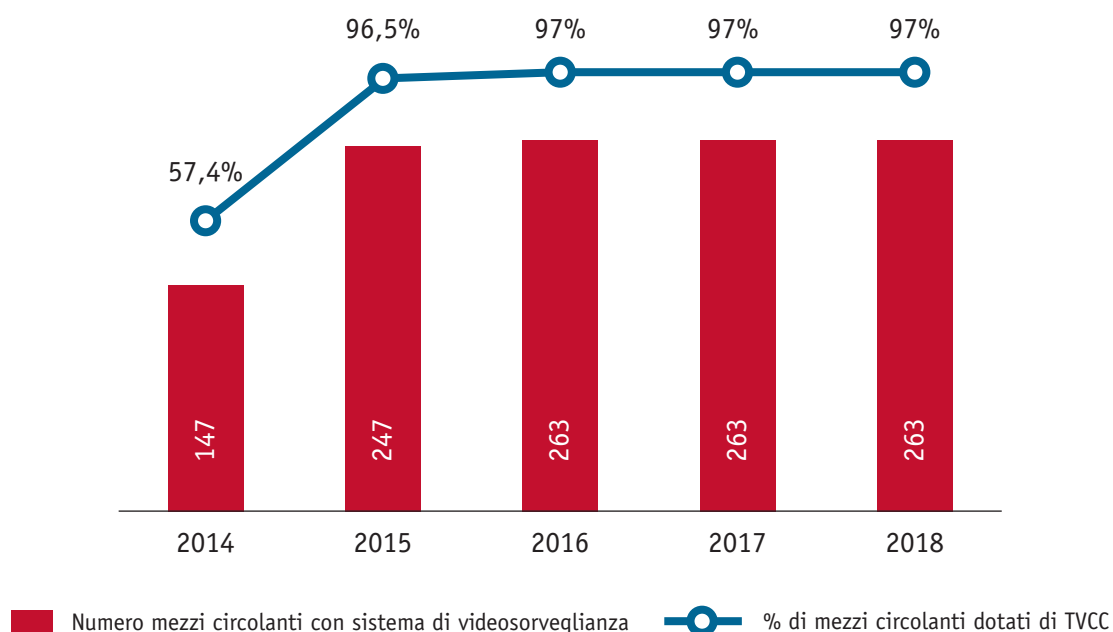


Figura 19 • Mezzi circolanti e presenza di telecamere a bordo





5

ASPETTI ECONOMICI

L'esercizio 2018 fa registrare un risultato netto positivo della gestione pari a € 1.463.635, a conferma della capacità di CTM di erogare un servizio di trasporto di qualità in un quadro di piena sostenibilità economica.

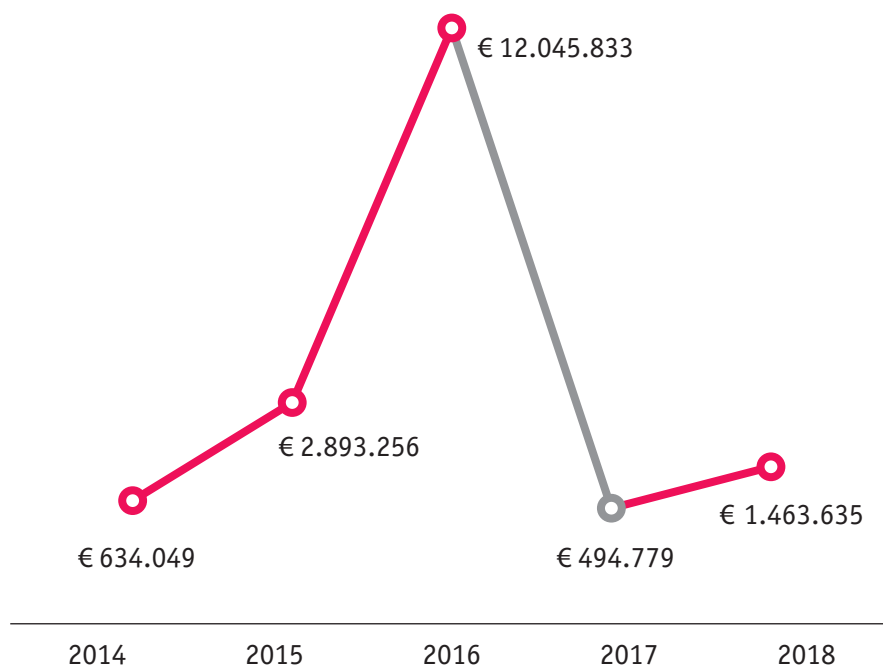


Figura 20 • Utile (perdita) d'esercizio

Il rapporto ricavi/costi, pari a 33,43%, fa registrare invece un leggero decremento rispetto al 35,14% del 2017. L'obiettivo del 32%, previsto nella Deliberazione della Giunta Regionale n.44/17 del 6 agosto 2008, è stato comunque ampiamente superato anche nell'esercizio 2018.

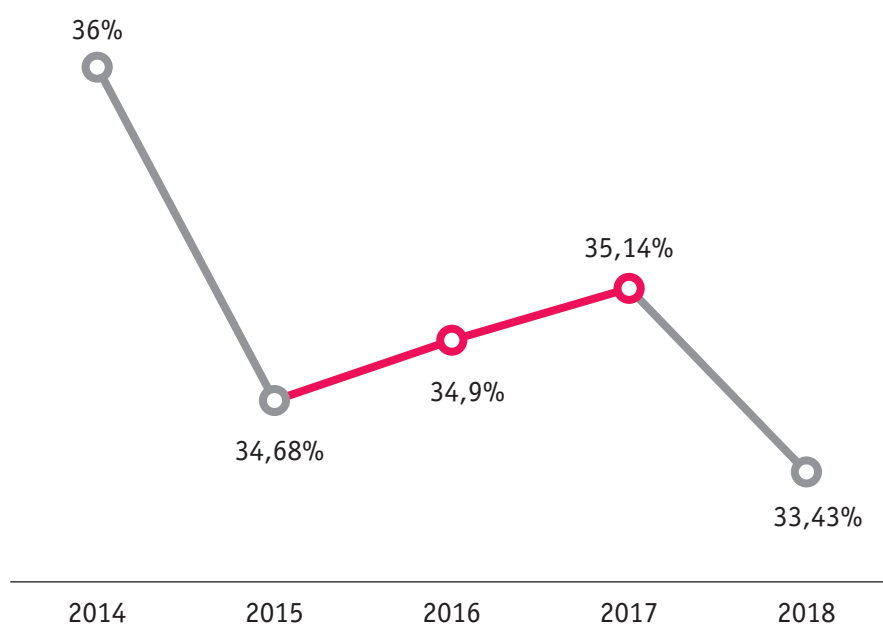


Figura 21 • Rapporto percentuale ricavi - costi

5.1

La performance economica

[201-1] Anche per il 2018 si conferma la capacità di CTM di creare e distribuire valore per le principali parti interessate. Come visibile nella Tabella 8 il valore economico generato ha infatti superato € 50.000.000.

Il 94,6% del valore economico generato è stato distribuito, mentre il restante 5,4% è stato trattenuto in azienda. I lavoratori hanno beneficiato del 59,9% della parte distribuita, una percentuale in lieve aumento rispetto al 2017. Dalla tabella si evidenzia infine un calo nei pagamenti effettuati a favore dei fornitori di capitali (-6,1%) e del governo (-2,8%).

Tabella 8 • Valore economico generato e distribuito

VALORE ECONOMICO	2014	2015	2016	2017	2018
Valore economico generato	46.826.213	46.410.576	59.837.184	49.901.476	50.661.583
Valore economico distribuito suddiviso in:	45.648.456	44.247.611	46.435.934	48.028.692	47.943.634
Costi operativi	19.575.828	18.531.524	17.479.390	19.085.437	18.616.124
Costi del personale (compresi stipendi e benefit)	25.668.032	25.233.596	28.043.118	28.309.609	28.715.824
Pagamenti a fornitori di capitale	40.496	16.451	62.085	131.052	123.099
Pagamenti al governo	364.100	466.040	851.341	502.594	488.587
Valore economico trattenuto	1.177.757	2.162.965	13.401.250	1.872.784	2.717.949

[201-4] L'analisi della Figura 22 mostra una sostanziale stabilità dei finanziamenti ricevuti da parte degli enti pubblici/governativi, con somme che nel corso del quinquennio analizzato si mantengono costantemente sopra i 5 milioni di euro annui.

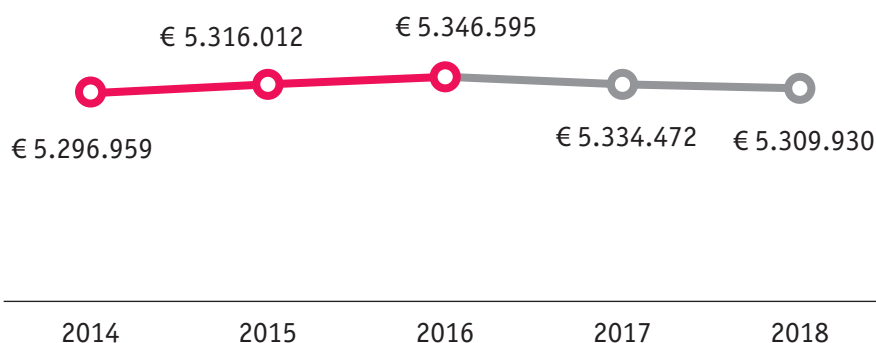


Figura 22 • I finanziamenti ricevuti dagli enti pubblici/governativi

[203-1] Oltre al valore economico generato e distribuito alle parti interessate, l'attività di CTM ha permesso di produrre effetti economici indiretti attraverso investimenti, pari a € 275.627, effettuati in infrastrutture e servizi.

5.2.

Investimenti e spese per la sostenibilità

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

- del maggior costo sostenuto per l'erogazione del servizio filoviario, quale l'energia elettrica per trazione (il cui costo complessivo nel 2018 è stato di € 453.385, con una crescita su base annua che ha raggiunto il 4,6%);
- dello smaltimento dei rifiuti. Nel corso dell'anno CTM ha speso € 56.880 per smaltire emissioni non clorurate, tubi fluorescenti, imballaggi metallici, pneumatici. In questo caso dal confronto con le spese sostenute nel precedente anno emerge una crescita pari al 11,7%.

A questi si aggiungono spese legate ad iniziative di carattere sociale quali gli abbonamenti gratuiti destinati ai nonni vigile o le borse di studio per i figli dei dipendenti CTM, due voci che nel 2018 hanno prodotto investimenti rispettivamente pari a € 26.664 e € 15.750.





6

ASPETTI AMBIENTALI

6.1

Aspetti generali

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

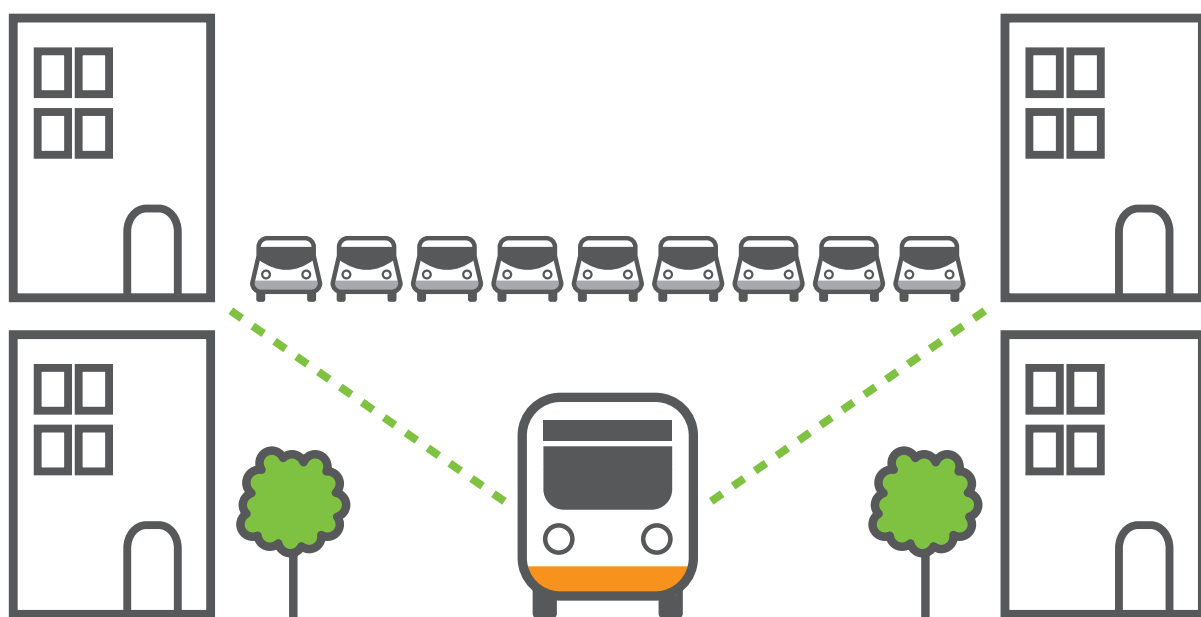


Figura 23 • Trasporto pubblico e privato, i diversi livelli di congestione

CTM si impegna costantemente a contrastare le diseconomie esterne associate al TPL, pianificando i propri percorsi con l'obiettivo di ridurre emissioni e km "a vuoto", cioè di posizionamento in linea senza il trasporto di passeggeri. A questo si aggiungono gli investimenti in nuove tecnologie e il rinnovo del parco veicolare. ^[102-20] L'impegno per l'ambiente è testimoniato dalla nomina di un Energy Manager, il cui compito principale è quello di ottimizzare l'utilizzo delle risorse, minimizzare l'impatto ambientale delle attività aziendali e riportare all'alta dirigenza aziendale i principali risultati conseguiti, così da facilitare la predisposizione di politiche ambientali ed energetiche adeguate. ^[102-13] Un impegno che beneficia inoltre della partecipazione di CTM a organismi nazionali e internazionali particolarmente attivi nelle tematiche della sostenibilità e rispetto dell'ambiente, quali ASSTRA (ASSociazione TRAsporti) e UITP (International Association of Public Transport).

La rappresentanza di CTM in ASSTRA è significativa, con il Direttore Generale che è componente del Consiglio Direttivo, e diversi membri del senior management aziendale che fanno parte delle varie Commissioni Tecniche Permanenti.

Con riferimento a UITP, CTM è rappresentata dal Direttore Generale in due Commissioni: Transport Economics Committee (TEC) e Design & Culture Committee (D&C).

6.2

Uso delle risorse

L'attività di CTM ha un notevole impatto sullo sfruttamento delle risorse. Tra queste sono rilevanti i materiali di consumo e le fonti energetiche utilizzate, entrambe necessarie per garantire l'erogazione del servizio TPL. CTM mira in modo continuativo e costante ad ottimizzare e minimizzare il consumo di tali risorse attraverso il mantenimento in piena efficienza del parco mezzi e il contenimento dei consumi.

6.2.1 | Materiali di consumo

[301-I] Come visibile nella Tabella 9, i principali materiali di consumo utilizzati in CTM continuano ad essere quelli necessari al regolare funzionamento dei propri mezzi. Il 2018 evidenzia una significativa riduzione nei consumi di vernici e solventi, prodotti chimici detergenti, filtri per l'aria condizionata, ricambi per le obliterate. Di contro aumentano nettamente i consumi di batterie di avviamento e liquido per circuiti di raffreddamento (in entrambi i casi l'aumento conferma quello rilevato anche per il 2017).

Tra i rimanenti consumi si presenta in forte crescita quello relativo alla carta intestata per ufficio mentre in netta diminuzione risultano le spese sostenute per acquisti di cartucce per stampanti e plotter e vestiario per i conducenti.

Tabella 9 • Utilizzo dei materiali di consumo

PARAMETRO	2014	2015	2016	2017	2018	Δ% 2018-2017
Olio (kg)	13.187	14.695	16.726	14.667	13.128	-10,49%
Pneumatici	1.168	1.289	1.196	1.188	1.082	-8,92%
Batterie	140	353	130	181	269	48,62%
Vernici e solventi (litri)	1.444	1.186	1.260	1.131	918	-18,83%
Prodotti chimici detergenti (litri+kg)	2.500	2.199	2.541	2.591	2.680	3,43%
Liquido circuiti raffreddamento (litri)	9.500	10.776	10.240	11.154	14.560	30,54%
Additivo AdBlue (litri)	165.000	176.000	168.000	161.000	141.000	-12,42%
Filtri olio	404	411	493	384	413	7,55%
Filtri aria	869	406	695	448	471	5,13%
Filtri aria a/c	2.499	2.100	3.129	2.077	1.636	-21,23%
Filtro gasolio	640	554	693	515	565	9,71%
Ricambi emettitrici/obliterate	2.113	2.730	7.190	1.383	687	-50,33%
Lampade	7.829	9.444	9.134	6.470	7.392	14,25%
Carta per ufficio per fotocopie (risme 500 f)	2.141	2.067	1.960	2.009	1.992	-0,85%
Carta intestata per ufficio (fogli)	117.900	123.965	194.820	189.303	261.993	38,40%
Cartucce per stampanti e plotter	400	295	259	269	139	-48,33%
Documenti di viaggio	3.344.069	3.214.760	3.151.842	3.122.500	2.968.000	-4,95%
Vestiario	892	1.814	5.909	6.859	1.381	-79,87%

6.2.2 | Consumi energetici

[302-1] I consumi energetici di CTM sono principalmente rappresentati da:

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

Altri consumi di energia derivano da attività accessorie all'attività principale di CTM, quali per esempio le pulizie dei bus e delle infrastrutture. Questi vengono comunque conteggiati tra quelli delle diverse sedi aziendali (sede amministrativa e deposito).

L'andamento dei consumi energetici mostrato in Tabella 10 evidenzia una sostanziale continuità nei livelli dei consumi rispetto al passato. Fanno eccezione quelli relativi al gasolio utilizzato per le attività di supporto, con una crescita che sfiora il 30%.

Tabella 10 • Consumi energetici (tep)

PARAMETRO	2014	2015	2016	2017	2018	Δ% 2018-2017
Energia elettrica per trazione [tep]	375	301	399	496	511	3%
Gasolio per trazione [tep]	4.833	4.844	4.792	4.673	4.561	-2,4%
Energia elettrica per attività di supporto (climatizzazione, manutenzioni, attività amministrative) [tep]	246	250	244	242	233	-3,84%
Gasolio per attività di supporto (riscaldamento) [tep]	33	34	34	35	45	28,76%
Consumo energetico totale per Mkm di linea percorsi [tep/Mkm]	437	430	434	432	420	-2,86%

6.3

Approvvigionamento e scarico delle acque

[303-3 • 303-4 • 303-5] CTM utilizza l'acqua nei propri impianti per il lavaggio e la pulizia dei bus, per il lavaggio dei pezzi meccanici con le apposite macchine, per gli usi domestici negli uffici e in tutti i locali destinati al personale. L'acqua, il cui consumo è quello rilevato dalla lettura del contatore, è fornita dall'acquedotto e non sono presenti pozzi o sistemi di recupero e riciclo. Tutte le acque nere e bianche vanno quindi a confluire nella rete di raccolta pubblica. Pertanto si assume che il quantitativo di acqua scaricata coincida con quello di acqua consumata.

Come mostrato Figura 24 il 2018 si caratterizza per un consumo di acqua pressoché uguale al precedente anno e per il secondo anno consecutivo inferiore ai 20 megalitri.

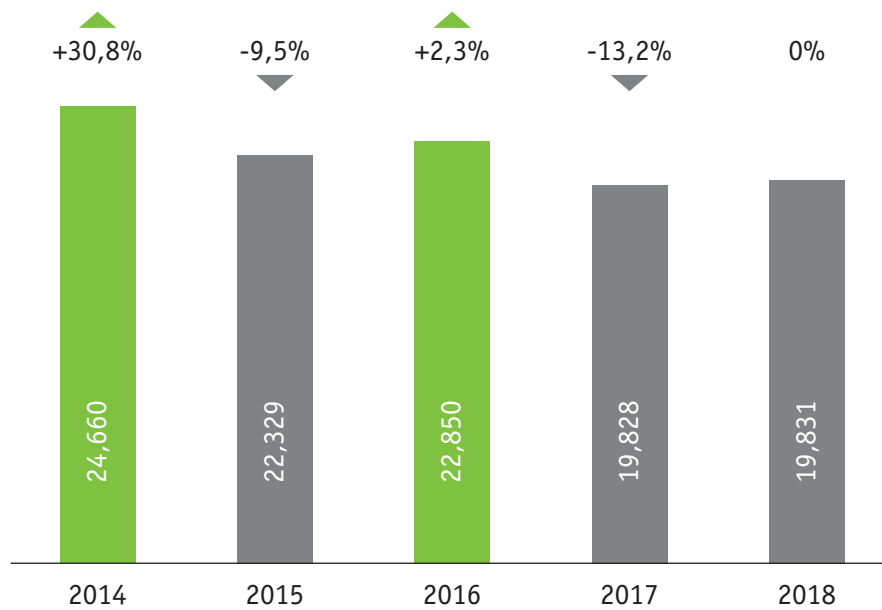


Figura 24 • Utilizzo dell'acqua in CTM (megalitri)

6.4

Emissioni

Le emissioni dirette in atmosfera provocate dalle attività di CTM sono in prevalenza dovute ai gas di scarico dei motori a combustione interna dei mezzi, alle lavorazioni svolte nelle officine e al riscaldamento delle stesse durante l'inverno. 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. In coerenza con la normativa in vigore, la totalità di gasolio utilizzato sui mezzi CTM è gasolio blu a basso tenore di zolfo.

6.4.1 | Emissioni gassose

[305-1 • 305-7] Il dato sulle emissioni gassose evidenzia una crescita generalizzata nei livelli di inquinamento prodotto, con particolare rilevanza per i NMVOC (composti organici volatili non metanici).

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

PARAMETRO	2014	2015	2016	2017	2018	Δ% 2018-2017
CO ₂ equivalenti [g/km]	1.210	1.206	1.170	1.179	1.180	0,06%
CO [g/km]	0,53	0,54	0,53	0,51	0,52	2,35%
NO _x [g/km]	4,83	4,82	4,70	4,65	4,69	0,89%
NMVOC [g/km]	0,03	0,03	0,03	0,02	0,0246	22,83%
PM10 [g/km]	0,18	0,18	0,17	0,17	0,17	0,89%

6.4.2 | Emissioni con impatto sull'ozono ed effetto serra

[305-3] Gli impianti di climatizzazione dei bus utilizzano il refrigerante R-134a, un gas sottoposto a numerose restrizioni, considerati gli impatti negativi sul clima. Nel 2018 sono stati utilizzati 1.057 kg di R-134a (si veda la Figura 25) con una riduzione di oltre il 38% rispetto al 2017. Si tratta di un dato estremamente positivo anche perchè in controtendenza rispetto a quello raccolto nel biennio 2016-2017, caratterizzato da una significativa crescita nell'utilizzo del gas.

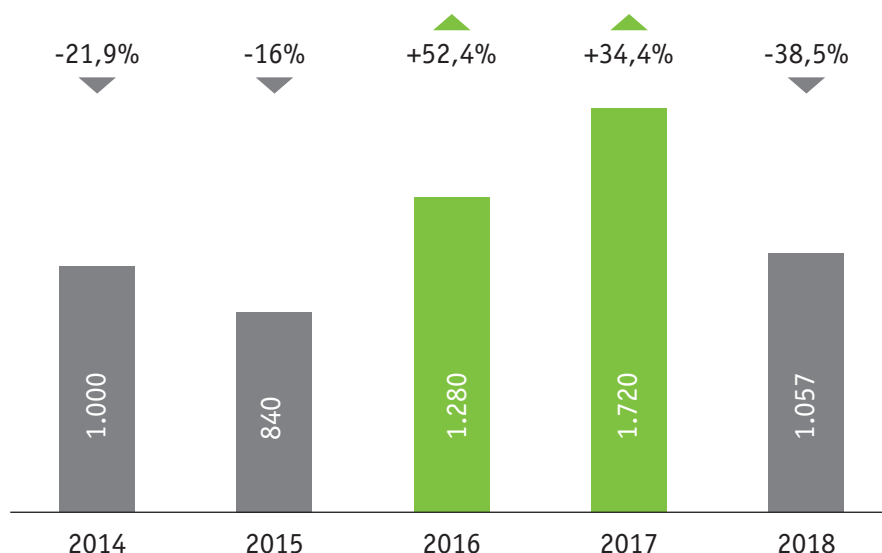


Figura 25 • Le emissioni di R-134a (kg)

6.5

Rifiuti

[306-2] La quantità di rifiuti speciali prodotti da CTM, poi smaltiti o riciclati da parte delle aziende esterne autorizzate, dipende da fattori quali l'attività di manutenzione eseguita, in particolare sui bus, la casualità (incidenti), la definizione delle strategie aziendali in materia.

A titolo di esempio, tutti i rifiuti industriali come la carta, il cartone ed i toner per le stampanti e per i plotter utilizzati negli uffici, sono assoggettati a raccolta differenziata. Dalla lettura della Tabella 12 si nota una consistente riduzione dei rifiuti pericolosi, la metà rispetto al dato del precedente anno. In crescita sono invece i quantitativi di rifiuti non pericolosi prodotti.

Tabella 12 • Produzione di rifiuti (kg)

PARAMETRO	2014	2015	2016	2017	2018	Δ% 2018-2017
Rifiuti pericolosi	77.524	100.900	122.784	267.647	124.367	-53,53%
Rifiuti non pericolosi	204.193	179.188	193.450	188.927	211.913	12,17%
Quantità recuperata (da aziende esterne)	86.792	105.420	128.563	255.974	122.412	-52,18%

Nel complesso si registra una rilevante diminuzione nel quantitativo complessivo dei rifiuti prodotti, dovuta al dimezzamento dei rifiuti pericolosi, cui si accompagna la conseguente riduzione dei quantitativi e delle percentuali di quelli recuperati (122.412 kg, pari al 36,4% del totale). La Figura 26 fornisce evidenza di quanto appena descritto.

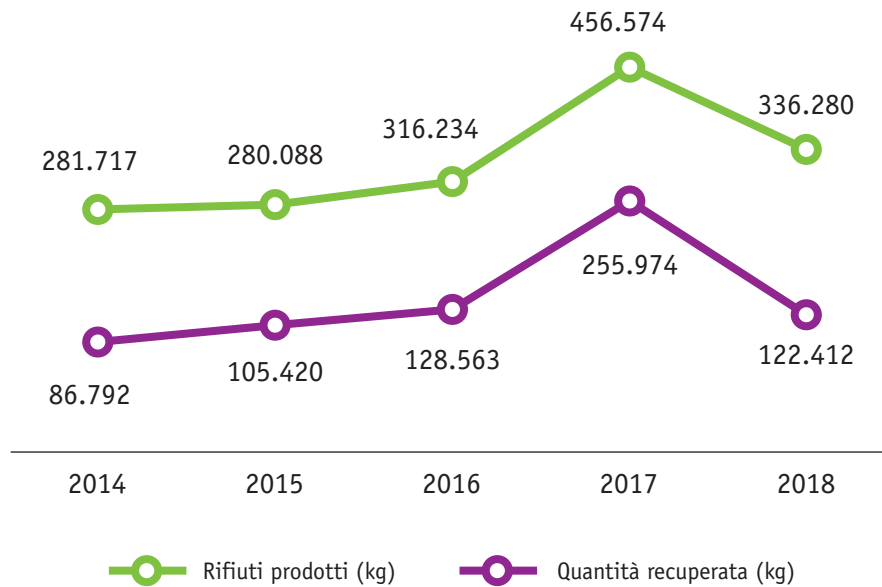


Figura 26 • Kg di rifiuti prodotti e recuperati





7

**RISORSE UMANE
E DIRITTI**

7.1

Caratteristiche e trattamento del personale CTM

Il personale di CTM è formato:

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

CTM applica ai propri dipendenti i contratti collettivi di categoria e quelli aziendali di secondo livello.

Le assunzioni del personale vengono effettuate con trasparenza, rispettando la normativa vigente e le linee guida deliberate dal Consiglio di Amministrazione. Gli avvisi delle selezioni per l'assunzione del personale vengono pubblicati sul sito internet aziendale.

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

[401-2] Tutto il personale di CTM usufruisce dei benefici previsti dalle norme di legge e dai contratti, tra cui l'assicurazione sanitaria, la copertura per gli infortuni sul lavoro, il trattamento di fine rapporto. I lavoratori assunti a tempo indeterminato hanno diritto ad ulteriori benefici tra cui l'ottenimento dei buoni pasto e delle tessere di trasporto gratuite a favore dei familiari. CTM partecipa inoltre al pagamento dei contributi per coloro che, assunti a tempo indeterminato, decidono di aderire al fondo Priamo, fondo pensione complementare riservato ai dipendenti del settore TPL. La contribuzione mensile aziendale è pari al 2% delle seguenti voci retributive: retribuzione tabellare, indennità di contingenza, scatti di anzianità, trattamento distinto della retribuzione (TDR). Per i lavoratori con contratto a progetto è previsto il diritto alla previdenza e alle assicurazioni obbligatorie, nonché alla retribuzione della maternità.

7.2

L'organico CTM

[102-7] Al 31/12/2018 l'organico CTM comprendeva 776 unità, in crescita rispetto alle 738 unità del 2017. Come visibile in Tabella 13, il dato è dovuto in gran parte all'assunzione di nuovi conducenti. In leggera crescita risulta anche il numero del personale operaio e degli impiegati, mentre si riduce di una unità il numero dei funzionari in ruolo.

Tabella 13 • Composizione della forza lavoro CTM per mansioni

PERSONALE CTM	2014	2015	2016	2017	2018
Dirigenti	5	5	5	5	5
> di cui donne	1	1	1	1	1
Funzionari/Quadri	17	16	17	17	16
> di cui donne	7	7	7	7	7
Impiegati (tutti i settori)	82	83	89	89	93
Personale di movimento (conducenti e controllori)	544	563	538	514	545
Personale operaio (coordinatori, manutentori, magazzinieri)	106	117	116	113	117
Totale dipendenti	754	784	765	738	776

[405-1] La Tabella 14 mostra la prevalenza di persone non più giovani fra i dipendenti, con un'età media complessiva che però scende in considerazione dell'assunzione di nuovi conducenti, parallelamente all'anzianità media di servizio (la più bassa negli ultimi 5 anni).

Tabella 14 • Indicatori anagrafici

INDICATORI ANAGRAFICI	2014	2015	2016	2017	2018
< 30	3	13	11	10	25
30 - 50	253	262	238	218	275
> 50	498	509	516	510	476
Età media del personale	50,78	50,54	51	51,69	50,59
Anzianità media aziendale del personale	20,3	19,53	19,71	20,35	18,56

La percentuale di dipendenti donne si mantiene sempre su livelli piuttosto bassi (si veda la Figura 27). L'estremo squilibrio di genere è quasi totalmente dovuto alla limitata presenza di conducenti di sesso femminile.

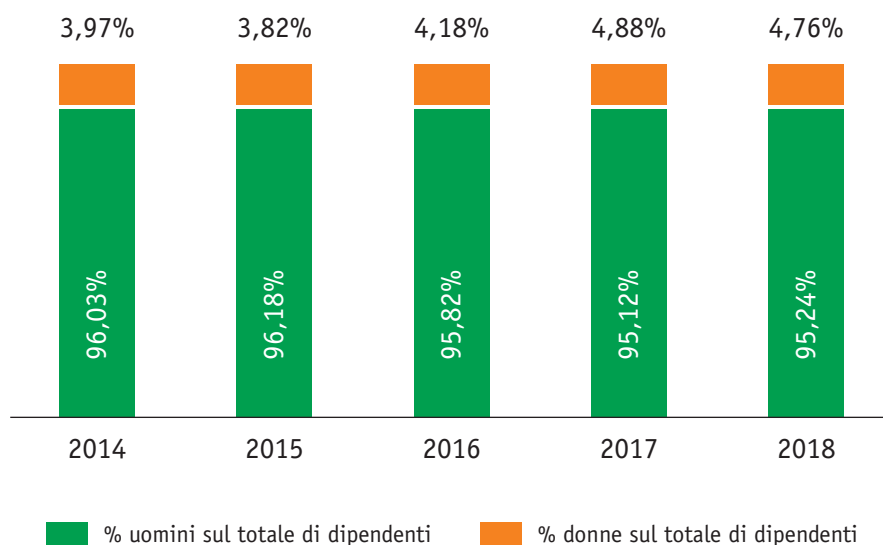


Figura 27 • Ripartizione di genere in CTM

[102-8] Come mostrato nella Tabella 15 quasi il 99% dei dipendenti CTM sono assunti con contratti a tempo indeterminato, mentre le rimanenti tipologie (full time a tempo determinato e part time a tempo indeterminato) si confermano come assolutamente marginali. Si mantiene intorno al 2,5% la percentuale di lavoratori appartenenti a categorie protette.

Tabella 15 • Tipi di contratto applicati in CTM

TIPI DI CONTRATTO	2014	2015	2016	2017	2018
Contratti full time a tempo indeterminato	747	779	759	732	765
Contratti full time a tempo determinato	4	2	2	4	8
Contratti part time a tempo indeterminato	3	3	4	2	3
N. dipendenti appartenenti a categorie protette	20	20	22	22	19
Collaborazioni/Lavori a progetto	2	0	0	0	0
Stage	1	0	0	0	1

7.3

Turnover aziendale e livelli di assenteismo

^[401-1] Il 2018 ha visto l'assunzione di 86 dipendenti e la fuoriuscita di 48, 39 dei quali sono andati in pensione. Questo spiega l'aumento di 38 unità nella forza lavoro complessiva.

Tabella 16 • Il turnover in CTM

TURNOVER	2014	2015	2016	2017	2018
Uscite dall'azienda nel corso dell'anno	22	19	31	34	48
Dimissioni volontarie	12	1	8	2	6
Licenziamenti/Fine contratto	2	1	0	1	2
Pensionamenti	7	16	20	31	39
Decessi	1	1	3	0	1

Come mostrato in Tabella 17, le poche uscite dall'azienda si concentrano unicamente fra gli over 30, coerentemente con quanto registrato negli anni precedenti. L'analisi del turnover aziendale per genere mostra invece che il 5,4% delle dipendenti e il 6,2% dei dipendenti hanno abbandonato CTM.

Tabella 17 • Caratteristiche del turnover in CTM

TURNOVER	2014	2015	2016	2017	2018
PERCENTUALE DI USCITE PER ETÀ (SUL TOTALE DEI DIPENDENTI DI QUELLA FASCIA)					
Meno di 30 anni	0%	0%	0%	0%	0%
Da 30 a 50 anni	0,8%	0,8%	1,2%	1,4%	2,9%
Oltre 50 anni	3,8%	3,3%	5,2%	6,1%	8,4%

^[403-9] Il livello di assenteismo, pari all'8,05%, mostra il dato migliore degli ultimi 5 anni.

7.4

Sviluppo del personale

[404-1] Alcuni indicatori di sintesi relativi al 2018 sono indicati in Tabella 18, dalla cui lettura emerge una crescita nei principali parametri oggetto di osservazione. Particolarmente rilevante è l'incremento nel numero di partecipanti ai corsi, passato dai 455 del 2017 ai 1.211 del 2018.

Tabella 18 • Principali dati di sintesi attività formativa 2018

PARAMETRI QUALITATIVI	2018
N. di corsi svolti	67
N. di partecipanti ai corsi	1.211
N. ore di formazione	7.464
Media ore di formazione/dipendente	1,3

Il personale impiegatizio ha complessivamente beneficiato di oltre 3.000 ore di formazione (+ 67% rispetto a 12 mesi prima). Segue il personale movimento, che con 1.849 ore complessive vede ridursi il suo impegno in aula del 40%. In decisa crescita sono infine le ore di formazione erogate al personale operaio e agli addetti call center/portineria, che si sono caratterizzati per l'aumento più significativo nella formazione ricevuta (+ 171% e + 689% rispettivamente). In entrambi i casi l'aumento consistente si spiega con i corsi erogati relativi alla sicurezza, tra cui citiamo quelli riguardanti l'effettuazione dei lavori in quota, l'installazione e rimozione della segnaletica stradale in presenza di traffico, la gestione delle emergenze, le attività di primo soccorso.

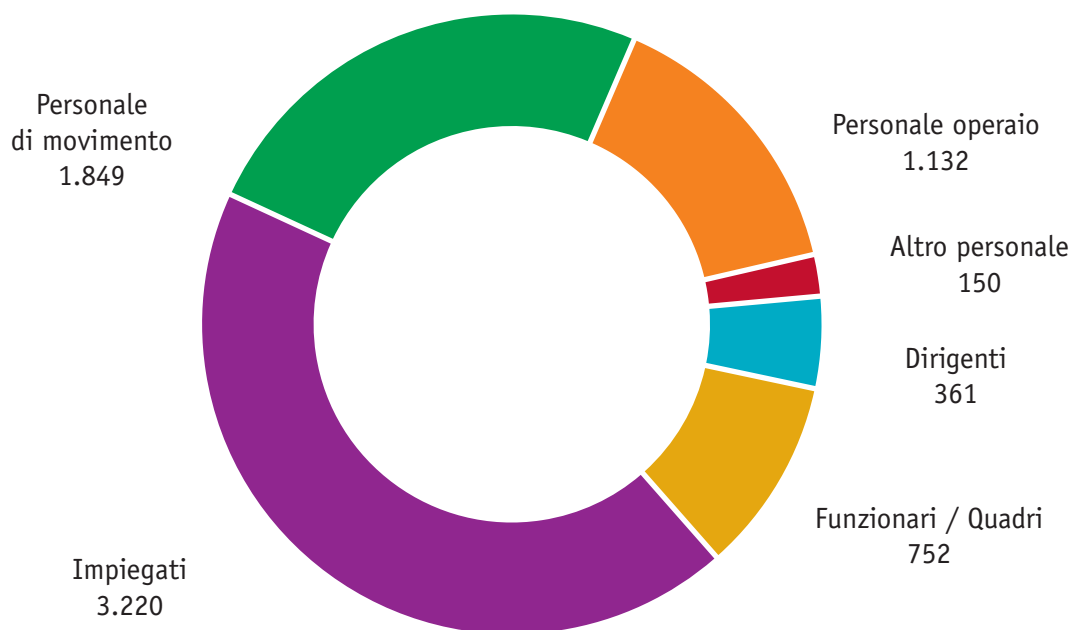


Figura 28 • Ore complessive di formazione in CTM

Sono di conseguenza in crescita anche le ore medie di formazione erogate per singolo dipendente, mostrate in Figura 29. La sola eccezione è rappresentata dal personale di movimento, categoria che fa registrare una significativa riduzione nella formazione ricevuta su base annua.

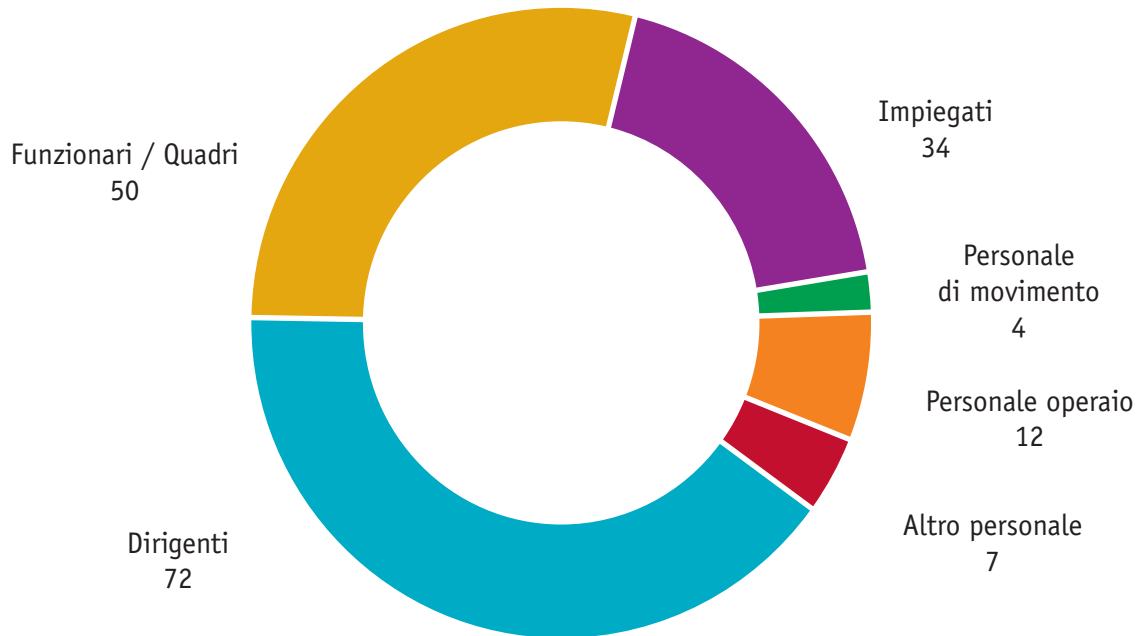


Figura 29 • Ore medie di formazione per singolo dipendente

7.5

Salute e sicurezza

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

[403-6] Durante il 2018 sono stati erogati diversi servizi rivolti ai dipendenti CTM finalizzati alla promozione e alla diffusione di una cultura della prevenzione della salute.

Nel primo trimestre dell'anno i lavoratori aderenti all'iniziativa, hanno potuto fruire di esami finalizzati ad escludere la presenza di casi di tumore o agevolarne la diagnosi precoce. In particolare le lavoratrici hanno effettuato, presso il Centro Donna della ASSL di Cagliari, la visita ginecologica e il Pap test. I lavoratori che ne hanno fatto richiesta hanno effettuato, nell'infermeria aziendale, l'esame del PSA finalizzato alla diagnosi precoce del tumore alla prostata e hanno ricevuto la consulenza di un medico urologo sugli esiti dell'accertamento.

Nel mese di dicembre è poi stato organizzato l'evento "Pensa alla salute" con l'obiettivo di promuovere la salute e il benessere dei dipendenti CTM. Il programma ha previsto un seminario dal titolo "Proteggi te stesso e gli altri", tenuto in azienda il 17 dicembre dalla ASSL di Cagliari, Dipartimento di Prevenzione, Servizio di Igiene e Sanità Pubblica. Durante l'incontro si è parlato di vaccinazioni, con approfondimenti sul calendario delle vaccinazioni nel corso della vita, vaccini importanti in relazione alle proprie caratteristiche personali e professionali e falsi miti. Il 20 dicembre nell'infermeria del deposito CTM, dalle 9 alle 18, un medico ha somministrato i vaccini antinfluenzali forniti dalla stessa ASSL di Cagliari.

[403-5] Anche i temi della sicurezza hanno beneficiato di un impegno significativo da parte dell'azienda. Nel 2018 le ore di formazione dedicate alla sicurezza sono state ben 1.850. I corsi, che hanno assorbito poco meno del 25% della formazione complessiva erogata in azienda, sono stati seguiti da 213 dipendenti, il 27,4% della forza lavoro.

[403-9] I dati sopra descritti non si sono però tradotti in un miglioramento delle statistiche riguardanti gli infortuni, che crescono del 27,6% rispetto al 2017. In nessun caso si è trattato di infortuni con conseguenze rilevanti (prognosi superiore ai 6 mesi). Cresce comunque la loro gravità, con 19 casi di prognosi superiori ai 40 giorni e un numero di giorni persi per infortuni e malattie professionali in aumento del 8,2%. La gran parte ha riguardato il personale di guida, con 19 infortuni di lieve entità prodottisi nella fase di salita e discesa dai mezzi, 6 casi di aggressione e 5 incidenti in linea.

Tabella 19 • Andamento degli infortuni in CTM

ANDAMENTO INFORTUNI IN CTM	2014	2015	2016	2017	2018
N. complessivo di infortuni al personale (esclusi quelli in itinere)	20	21	19	27	33
N. di infortuni in itinere	7	8	3	2	4
Infortuni a lavoratori dipendenti	27	29	22	29	37
Infortuni a lavoratori con contratto formazione lavoro o contratti atipici	0	0	0	0	0
Infortuni a lavoratori di ditte esterne operanti presso le sedi aziendali	0	0	0	0	0
Numero di infortuni con prognosi > 40 giorni	9	15	14	15	19
Giorni persi per infortuni e malattie professionali	1.097	2.260	1.815	1.839	1.990
Indice di infortuni (n. di infortuni ogni 200.000 ore lavorate)	4,5	4,77	3,63	4,92	6,05
Indice di giorni persi (giorni persi per 200.000 ore lavorate)	182,9	371,85	300,01	311,99	325,75
N. di morti sul lavoro	0	0	0	0	0

[403-1] Nel 2018 hanno continuato a ricoprire l'incarico di Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza 3 dipendenti CTM eletti in rappresentanza del 100% del personale aziendale. Oltre che collaborare con il RSPP e il medico competente per individuare ed attuare le azioni correttive ritenute più idonee rispetto alle esigenze e partecipare alla riunione periodica sulla sicurezza (insieme a Datore di lavoro, Medico Competente e Responsabile del Servizio Prevenzione e Protezione) i 3 rappresentanti hanno visto confermata la facoltà di accedere ai luoghi di lavoro, formulare proposte in materia di loro competenza, accedere alla documentazione pertinente al loro incarico. Risultano confermate anche le 40 ore di permesso retribuito all'anno per svolgere le funzioni loro affidate, il diritto ad una attività formativa periodica, quello ad un aggiornamento continuo (al momento della loro elezione e durante lo svolgimento dell'incarico).

7.6

Rapporti sindacali

[102-41] La Figura 30 evidenzia come le associazioni sindacali continuino a rivestire un ruolo significativo in CTM. La totalità dei dipendenti è garantita dai contratti collettivi in vigore, e poco meno dei 2/3 risultano regolarmente iscritti a un'organizzazione sindacale.

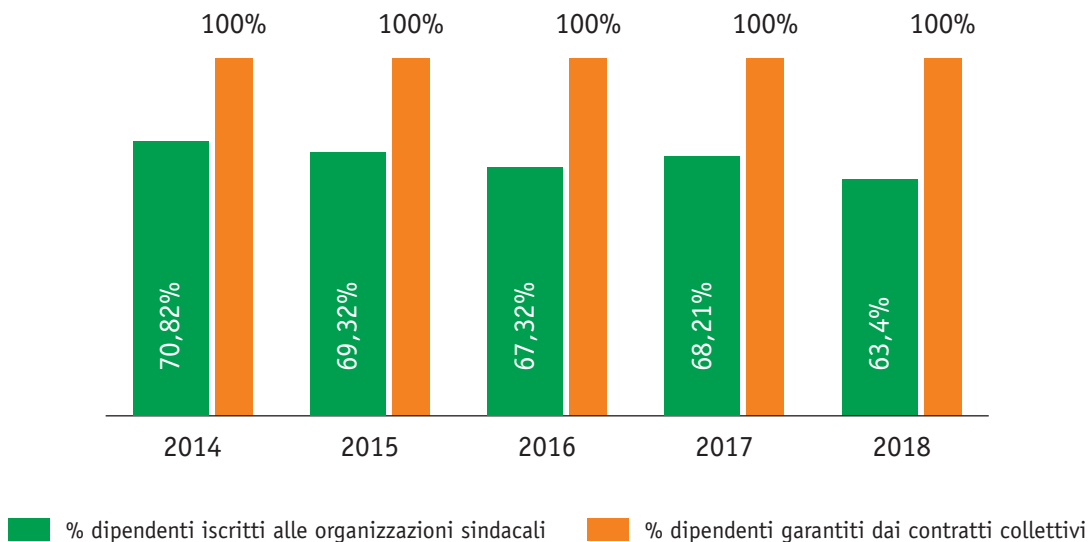


Figura 30 • La presenza sindacale in CTM

[407-1] Come evidente nella Tabella 20, il 2018 si è caratterizzato per la riconferma delle 8 sigle riconosciute in azienda e per la riduzione delle ore annue di permesso sindacale pagate. Si riducono infine a 56 le ore di sciopero, per il 100% di tipo aziendale (24 delle 56 ore sono, nel contempo, di carattere nazionale e aziendale).

Tabella 20 • Le garanzie per i lavoratori in CTM

TUTELE	2014	2015	2016	2017	2018
N. di sigle riconosciute (al 31 dicembre)	8	8	8	8	8
Ore annue di permesso sindacale pagate	13.559	13.575	14.998	14.346	12.527
Ore di sciopero	137	56	32	64	56





8

COLLETTIVITÀ

8.1

Le iniziative legate al territorio e per il sociale

[102-12] Il 2018 ha visto CTM impegnato in varie iniziative legate al mondo della cultura, dello sport e del sociale, con l'intento principale di promuovere delle buone pratiche e associare l'immagine aziendale a realtà positive.

Tra le principali iniziative sponsorizzate da CTM e volte a coniugare sport e impegno sociale si segnalano la “SoloWomenRun” e “Cagliari Respira”. La prima manifestazione, una corsa declinata solo al femminile giunta alla 4° edizione, si è svolta a marzo con l'obiettivo di promuovere la salute della donna e attivare una responsabilità sociale improntata a combattere la violenza di genere. La seconda iniziativa, svoltasi a dicembre e oramai giunta alla 11° edizione, aveva tra i suoi obiettivi quello di avvicinare i cittadini alla pratica sportiva per diffondere il messaggio che lo “sport è salute”.

Gli studenti costituiscono la maggior parte degli utilizzatori del servizio di trasporto pubblico. Per questo motivo CTM ha supportato numerosi eventi riguardanti il mondo della Scuola e dell'Università. Tra i principali si segnalano la partecipazione attiva alle giornate “Career day”, organizzate presso l'Università di Cagliari in Viale Sant'Ignazio da Laconi, e “Sardinia Job Day”, iniziativa rivolta a neolaureati/diplomati in cerca di occupazione.

Importante è stato poi il contributo fornito alla giornata di orientamento organizzata dalla Facoltà di Ingegneria e Architettura dell'Università di Cagliari “OpenDays 4 OpenMinds” (con l'erogazione di due abbonamenti annuali agli studenti più meritevoli), alla manifestazione sportivo-musicale “Ateneika” (con le linee 3, 5 e 8 che, per l'occasione, hanno prolungato l'orario di servizio notturno) al “Festival delle Radio Universitarie” (con dei mezzi CTM dedicati che hanno accompagnato studenti e partecipanti al Lazzaretto di Cagliari per il concerto del rapper sardo Salmo).

Infine, a partire dalla fine di ottobre 2018, è stato avviato “Skillellé”, un progetto di welfare rivolto in maniera diretta a circa 1.000 adolescenti, con l'obiettivo di promuovere percorsi a sostegno per minori di età compresa fra i 14 ed i 17 anni che vivono nella Città Metropolitana di Cagliari.

8.2

Il sostegno alla cultura

Anche nel 2018 CTM ha aderito alla manifestazione “Cagliari Monumenti Aperti”, garantendo il servizio di trasporto pubblico riservato ai disabili (Servizio AmicoBus) nell'ambito del percorso “Cultura senza barriere”. Inoltre, nell'opuscolo contenente la guida ai monumenti, è stata inserita l'indicazione di tutti i mezzi CTM utili per raggiungere i siti aperti per l'occasione.

L'azienda ha anche confermato il sostegno a due importanti festival legati al mondo della lettura, “Lei” (svoltosi fra ottobre e dicembre) e “Tuttestorie” (svoltosi ad ottobre). Il primo, sostenuto dall'Assessorato Regionale della Cultura e Pubblica Istruzione, è stato un evento a forte impatto sociale oltre che culturale, attraverso azioni finalizzate a promuovere la lettura in luoghi in cui questa è assente o di difficile accesso. Il secondo, intitolato “Voglio l'erba delle stelle” e rivolto prevalentemente ad un pubblico di bambini e ragazzi da 0 a 16 anni, ha previsto circa 430 appuntamenti con 95 ospiti di fama nazionale e internazionale fra scrittori, illustratori, artisti, narratori, attori, scienziati, musicisti, giornalisti. Incontri, laboratori di lettura, scientifici, di illustrazione, di creatività, spettacoli, narrazioni, performance, mostre ed eventi speciali sono stati organizzati nel corso della manifestazione.

Sempre in tema di sostegno alla cultura CTM è stato partner dello “Skeptio International Film Festival”, rassegna internazionale giunta alla 9° edizione, dedicata ai cortometraggi e aperta ai registi di tutto il mondo. L'azienda ha contribuito alla promozione del festival attraverso la proiezione di video sugli webus e l'affissione di locandine pubblicitarie sulle pensiline di fermata.

Infine, la pubblicizzazione di eventi culturali sui webus installati a bordo dei mezzi ha riguardato anche altre iniziative, tra le quali si segnalano la 11° edizione del FestivalScienza “Scienza e Risorse”, il Festival Internazionale di “Teatro Arte e Nuove Tecnologie” (organizzato da Kyber teatro) e l’iniziativa “La notte dei ricercatori” promossa dalla Commissione Europea con l’obiettivo di creare occasioni di incontro tra ricercatori e cittadini volte alla diffusione della cultura scientifica e della conoscenza delle professioni legate alla ricerca.

8.3

La partecipazione ad eventi legati al trasporto pubblico

Il 2018 si è caratterizzato soprattutto per la partecipazione di CTM alle manifestazioni “IT-TRANS” e “Settimana Europea della Mobilità”.

La fiera IT-TRANS ha avuto luogo a Karlsruhe, in Germania, dal 6 all’8 marzo. Oltre alla realizzazione di una vela, inserita all’interno dello stand condiviso con ASSTRA, CTM ha curato la presentazione in inglese del Direttore Generale, intervenuto in qualità di relatore ad una tavola rotonda. La partecipazione è stata pubblicizzata grazie alla realizzazione di uno speciale della trasmissione Transport.

La “Settimana Europea della Mobilità”, svoltasi fra il 16 e il 22 settembre, ha visto CTM protagonista di numerose iniziative. Tra queste si segnalano la passeggiata sociale “Cambia e vai!” organizzata il 16 settembre (in parte con un filobus 100% electric e in parte a piedi) in collaborazione con l’Associazione Cittadinanza Attiva. Importante è stata poi la performance del coro di Cagliari che, in gemellaggio con un coro della Versilia, ha eseguito in Piazza Matteotti, “No potho reposare”.

Nell’ambito della stessa manifestazione CTM ha posizionato, nel parco di Monte Claro, un gazebo informativo per promuovere i servizi forniti, le tecnologie applicate al trasporto pubblico e l’app Busfinder, organizzando inoltre (in collaborazione con la Città Metropolitana) un Convegno dal titolo “Cagliari, Città Metropolitana smart, accessibile e interoperabile”.





9

RIFERIMENTI "GRI STANDARDS"

[102-55] Il Bilancio di Sostenibilità 2018 è stato redatto includendo numerose Disclosures contenute nei “Consolidated Set of GRI Sustainability Reporting Standards 2018”.

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

A.1

Indice dei contenuti GRI

STANDARD UNIVERSALI

RIFERIMENTO	BREVE DESCRIZIONE	PAGINA/E
GRI 102	DICHIARAZIONI GENERALI 2016	
	1. PROFILO ORGANIZZATIVO	
102-1	Nome dell'organizzazione	14
102-2	Attività, marchi, prodotti, e servizi	26
102-3	Indirizzo della sede centrale	14
102-4	Localizzazione delle attività	26
102-5	Proprietà e forma legale	14
102-6	Mercati serviti	26
102-7	Dimensioni dell'organizzazione	26; 28; 56
102-8	Informazioni su dipendenti e altri lavoratori	58
102-12	Iniziative esterne	66; 67
102-13	Appartenenza ad associazioni	48
	2. STRATEGIA	
102-14	Dichiarazione da parte di un senior manager	4; 5
	3. ETICA ED INTEGRITÀ	
102-16	Valori, principi, standard e norme di comportamento	15
	4. GOVERNANCE	
102-18	Struttura della governance	15
102-20	Responsabilità a livello esecutivo per aspetti economici, ambientali e sociali	48
102-22	Composizione del massimo organo di governo e dei relativi comitati	15
102-23	Presidenza del massimo organo di governo	15
102-24	Nomina e selezione del massimo organo di governo	15
	5. COINVOLGIMENTO DELLE PARTI INTERESSATE	
102-40	Lista dei gruppi di parti interessate	22
102-41	Accordi di contrattazione collettiva	63
102-42	Identificazione e selezione delle parti interessate	22
102-43	Approccio al coinvolgimento delle parti interessate	23; 33; 34; 35; 36; 37; 38
102-44	Principali temi e interessi sollevati	33; 34; 35; 36; 37

RIFERIMENTO	BREVE DESCRIZIONE	PAGINA/E
GRI 102	METODO DI RENDICONTAZIONE	
	6. METODO DI RENDICONTAZIONE	
102-50	Periodo di rendicontazione	11
102-53	Punto di contatto per questioni riguardanti il Bilancio	78
102-55	Indice del contenuto GRI	6; 70; 71; 72; 73
102-56	Assicurazione esterna	11

TEMI ECONOMICI

RIFERIMENTO	BREVE DESCRIZIONE	PAGINA/E
GRI 201	PERFORMANCE ECONOMICA 2016	
	2. COMUNICAZIONI SPECIFICHE SULL'ARGOMENTO	
201-1	Valore economico diretto generato e distribuito	43
201-4	Assistenza finanziaria ricevuta dal governo	43
GRI 203	IMPATTI ECONOMICI INDIRETTI 2016	
	2. COMUNICAZIONI SPECIFICHE SULL'ARGOMENTO	
203-1	Investimenti in infrastrutture e servizi supportati	27; 28; 29; 44
203-2	Impatti economici indiretti significativi	31

TEMI AMBIENTALI

RIFERIMENTO	BREVE DESCRIZIONE	PAGINA/E
GRI 301	MATERIALI 2016	
	2. COMUNICAZIONI SPECIFICHE SULL'ARGOMENTO	
301-1	Materiali utilizzati per peso o volume	49
GRI 302	ENERGIA 2016	
	2. COMUNICAZIONI SPECIFICHE SULL'ARGOMENTO	
302-1	Consumo di energia nell'organizzazione	50
GRI 303	ACQUA ED EFFLUENTI 2018	
	2. COMUNICAZIONI SPECIFICHE SULL'ARGOMENTO	
303-3	Prelievo d'acqua	50
303-4	Scarico d'acqua	50
303-5	Consumo d'acqua	50

RIFERIMENTO	BREVE DESCRIZIONE	PAGINA/E
GRI 305	EMISSIONI 2016	
	2. COMUNICAZIONI SPECIFICHE SULL'ARGOMENTO	
305-1	Emissioni dirette di gas serra (Ambito 1)	51
305-3	Altre emissioni indirette di gas serra (Ambito 3)	52
305-7	Ossidi di azoto (NOx), ossidi di zolfo (SOx), e altre significative emissioni in atmosfera	51
GRI 306	RIFIUTI ED EFFLUENTI 2016	
	2. COMUNICAZIONI SPECIFICHE SULL'ARGOMENTO	
306-2	Tipo e metodo di smaltimento dei rifiuti	52

TEMI SOCIALI

RIFERIMENTO	BREVE DESCRIZIONE	PAGINA/E
GRI 401	LAVORO 2016	
	2. COMUNICAZIONI SPECIFICHE SULL'ARGOMENTO	
401-1	Assunzione di nuovi dipendenti e tasso di turnover	59
401-2	Benefit destinati ai lavoratori full-time che non sono destinati ai lavoratori temporanei o part-time	56
GRI 403	SALUTE E SICUREZZA DEL LAVORO 2018	
	1. COMUNICAZIONI SULL'APPROCCIO GESTIONALE	
403-4	Partecipazione, consultazione e informazione dei lavoratori su salute e sicurezza sul lavoro	62
403-5	Formazione dei lavoratori su salute e sicurezza sul lavoro	62
403-6	Promozione della salute dei lavoratori	61
	2. COMUNICAZIONI SPECIFICHE SULL'ARGOMENTO	
403-9	Infortuni legati al lavoro	59; 62
GRI 404	FORMAZIONE ED ISTRUZIONE 2016	
	2. COMUNICAZIONI SPECIFICHE SULL'ARGOMENTO	
404-1	Ore media di formazione all'anno per lavoratore	60; 61
GRI 405	DIVERSITÀ E PARI OPPORTUNITÀ 2016	
	2. COMUNICAZIONI SPECIFICHE SULL'ARGOMENTO	
405-1	Diversità negli organi di governo e fra i lavoratori	15; 57; 58
GRI 407	LIBERTÀ DI ASSOCIAZIONE E CONTRATTAZIONE COLLETTIVA 2016	
	2. COMUNICAZIONI SPECIFICHE SULL'ARGOMENTO	
407-1	Attività e fornitori nelle quali i diritti alla libertà di associazione e contrattazione collettiva possono essere a rischio	63

RIFERIMENTO	BREVE DESCRIZIONE	PAGINA/E
GRI 416	SALUTE E SICUREZZA DEI CLIENTI 2016	
	2. COMUNICAZIONI SPECIFICHE SULL'ARGOMENTO	
416-1	Valutazione degli impatti su salute e sicurezza di categorie di prodotti e servizi	39
GRI 418	PRIVACY DEI CLIENTI 2016	
	2. COMUNICAZIONI SPECIFICHE SULL'ARGOMENTO	
418-1	Lamentele comprovate riguardanti violazioni della privacy dei clienti e la perdita di dati dei clienti	39
GRI 419	CONFORMITÀ SOCIOECONOMICA 2016	
	2. COMUNICAZIONI SPECIFICHE SULL'ARGOMENTO	
419-1	Mancato rispetto di leggi e regolamenti in ambito sociale ed economico	33

Allegato 1

I numeri di CTM

TERRITORIO, POPOLAZIONE, LINEE, FERMATE, RIVENDITE

	u.m.	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Comuni serviti	n	8	8	8	8	8	8
Popolazione residente	ab	331.463	332.612	332.059	331.498	331.657	330.623
Utenza potenziale servita	ab	381.182	382.504	381.868	381.223	381.406	380.216
Superficie territoriale servita	km ²	402	402	402	402	402	402
Lunghezza totale delle linee	km	413	413	434	440	450	326
Lunghezza grafo di rete	km	299	299	313	316	323	306
Lunghezza linee automobilistiche	km	376	376	397	403	413	289
Lunghezza linee filoviarie in esercizio	km	37	37	37	37	37	37
Lunghezza impianto filoviario	km	45	45	45	45	45	45
Lunghezza corsie preferenziali	km	15,1	13,2	13,2	13,2	13,8	13,8
Linee	n	30	30	32	32	32	31
Linee automobilistiche	n	27	27	29	29	29	28
Linee filoviarie	n	3	3	3	3	3	3
Fermate	n	967	967	967	968	998	969
Distanza media tra fermate	km	0,427	0,427	0,449	0,454	0,451	0,336
N fermate con paline elettroniche***	n	282	282	301	284	278	297
Pensiline totali	n	103	193	193	193	188	192
Pensiline / fermate	-	0,11	0,20	0,20	0,20	0,19	0,20
N pensiline / km rete	n/km	0,344	0,645	0,617	0,611	0,582	0,627
N fermate / km rete	n/km	3,234	3,234	3,089	3,066	3,090	3,167
Rivendite totali	n	474	509	498	461	425	372
N rivendite / lunghezza rete	n/km	1,59	1,70	1,59	1,46	1,32	1,22
N rivendite totali / popolazione servita	n/ab	0,0014	0,0015	0,0015	0,0014	0,0013	0,0011

PERCORRENZE E ADDETTI ALLA GUIDA

	u.m.	2013	2014	2015	2016	2017	2018
km annui totali (escluso AmicoBus)	km	12.413.188	12.396.512	12.438.094	12.625.025	12.377.262	12.472.214
km annui autobus	km	11.436.220	11.619.285	11.663.185	11.536.497	11.026.237	11.097.088
km annui filobus	km	976.968	777.226	774.909	1.088.529	1.351.025	1.375.127
km annui AmicoBus	km	162.579	158.417	174.077	171.904	175.058	171.660
Addetti alla guida	n	548	544	563	538	514	545
km medi percorsi da ogni conducente	km	22.651,80	22.787,71	22.092,53	23.466,59	24.080,28	22.884,80

COSTI E RICAVI

	u.m.	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Costi totali	€	58.551.069	58.457.263	56.658.820	59.225.480	61.323.460	61.771.738
Costi totali per km percorso (compreso AmicoBus)	€/km	4,66	4,66	4,49	4,63	4,89	4,89
Ricavi da traffico	€	12.354.421	12.468.055	12.058.291	12.464.400	13.310.635	13.791.721
Ricavi da traffico per km percorso (compreso AmicoBus)	€/km	0,98	0,99	0,96	0,97	1,06	1,09

PASSEGGERI

	u.m.	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Viaggiatori anno virtuali totali*	pass/anno	35.459.819	35.990.924	35.706.545	35.674.417	38.931.628	40.798.873
Viaggiatori anno autobus	pass/anno	32.268.435	32.751.741	32.492.956	32.463.720	35.427.781	37.126.975
Viaggiatori anno filobus	pass/anno	3.191.384	3.239.183	3.213.589	3.210.698	3.503.847	3.671.899
Viaggiatori giornalieri	pass/giorno	97.955	99.422	98.637	98.277	107.250	112.394
Percorrenza media estiva viaggiatore**	km	3,69	4,08	4,13	4,78	3,86	3,84
Percorrenza media invernale viaggiatore**	km	3,68	4,01	4,01	4,93	3,99	3,92
Offerta per abitante residente	km/pass	37,45	37,27	37,46	38,08	37,32	37,72

PARCO MEZZI

	u.m.	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Parco mezzi totale	n	264	264	264	271	271	271
Parco mezzi autobus	n	235	235	235	239	239	239
Parco mezzi filobus	n	29	29	29	32	32	32
Vetture circolanti al 31/12 (A+F)	n	256	256	256	271	271	271
Vetture in servizio all'ora di punta	n	208	208	203	198	202	204

PRODUZIONE

	u.m.	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Totale corse anno	n	1.146.604	1.139.637	1.112.226	1.124.147	1.014.816	1.106.704
Corse anno feriali	n	1.039.434	1.033.118	1.025.927	1.037.557	1.101.781	1.019.822
Corse anno festive	n	107.170	106.519	86.299	86.590	86.965	86.882
Totale corse giorno (dato medio pesato)	n	3.167	3.148	3.076	3.098	3.047	3.052
Corse giorno feriali (dato medio invernale)	n	3.450	3.620	3.430	3.434	3.404	3.431
Corse giorno festive (dato medio invernale)	n	1.614	1.713	1.611	1.602	1.596	1.613
Corse giorno feriali (dato medio estivo)	n	3.100	3.149	3.102	3.159	3.076	3.038
Corse giorno festive (dato medio estivo)	n	1.800	1.881	1.892	2.029	1.973	1.905

* Dato calcolato sulla base dei titoli di viaggio venduti secondo una stima che associa ad ogni tipologia di biglietto il numero di viaggi presunti

** Dato calcolato sulla base dei rilievi effettuati in linea

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

|102-53|

CONTATTI



Gruppo Bilancio di Sostenibilità

Tel. 070 2091253 – 070 2091220

email: sostenibilita@ctmcagliari.it

CTM S.p.A.

viale Trieste 159/3 Cagliari

www.ctmcagliari.it



www.ctmcagliari.it