



**RAPPORTO DI
SOSTENIBILITÀ
2024**

INDICE

01	LA SOCIETÀ	6
	1.1 Organizzazione	7
	1.2 Strategia e politiche	9
	1.3 Metodologia di rendicontazione	16
	1.4 Temi rilevanti e sistemi gestionali	26
02	LE ATTIVITÀ	44
	2.1 Offerta	45
	2.2 Domanda	49
	2.3 Catena di fornitura	54
03	SOSTENIBILITÀ AMBIENTALE	64
	3.1 Politica	65
	3.2 Flotta	66
	3.3 Carbon footprint	71
	3.4 Emissioni	76
	3.5 Bilancio energetico	78
	3.6 Acqua	81
	3.7 Rifiuti	82
	3.8 Altri impatti e criticità	84
04	SOSTENIBILITÀ SOCIALE: LAVORATORI	86
	4.1 Politica	87
	4.2 Organico	87
	4.3 Sicurezza del lavoro	93
	4.4 Attività e retribuzioni	95
	4.5 Pari opportunità	100
	4.6 Relazioni sindacali	108
05	SOSTENIBILITÀ SOCIALE: CITTADINANZA	110
	5.1 Politica (clienti)	111
	5.2 Sicurezza	112
	5.3 Accessibilità	115
	5.4 Qualità percepita	117
	5.5 Politica (legalità)	121
	5.6 Anticorruzione	121
	5.7 Contenzioso	130
06	SOSTENIBILITÀ ECONOMICA	132
	6.1 Ruolo economico sul territorio	133
	6.2 Tassonomia europea	137



DICHIARAZIONE DELL'AMMINISTRATRICE DELEGATA

Indicatori di sostenibilità nel percorso di trasformazione aziendale

Il 2024 si delinea per GTT come un anno di trasformazione e consolidamento cruciale, in un contesto di risorse pubbliche sempre più limitate. GTT, con la sua flotta di 182 tram, 1.018 autobus e una metropolitana che trasporta oltre 38,5 milioni di passeggeri all'anno, si impegna a rafforzare la propria offerta. L'obiettivo è rendere il trasporto pubblico torinese sempre più efficiente, sostenibile e competitivo, rispondendo alle esigenze dei cittadini con elevati standard di qualità, accessibilità e innovazione. L'evoluzione del trasporto pubblico in Europa e in Italia richiede una transizione rapida verso modelli efficienti e sostenibili. GTT accoglie questa sfida con soluzioni all'avanguardia, impegnandosi a raggiungere una flotta ecologica (veicoli elettrici e metano) al 75% entro il 2026 e all'85% entro il 2030, con un'età media di 5 anni, in linea con gli obiettivi del Green Deal europeo. Affrontare questo scenario ha richiesto una strategia integrata, che si è concretizzata in metodologie inedite come la gara unica per autobus e infrastrutture, una scelta che ho fortemente sostenuto.

La strategia si articola in interventi concreti, a partire dall'ammodernamento della flotta con nuovi tram e autobus a basso impatto ambientale e l'elettificazione delle linee. GTT, pioniera nell'elettificazione dal 2002, traduce oggi questa esperienza in azioni concrete. Il rinnovo della flotta permetterà già nel 2027 di ridurre le emissioni di CO2 di oltre 20.000 tonnellate (-51%) e di abbattere drasticamente i pericolosi inquinanti urbani, quali il particolato (-90%).

La mia visione per GTT si concretizza in una strategia a doppio binario: procedere con la transizione ecologica e digitale per una mobilità

sostenibile, senza mai dimenticare l'importanza delle persone, utenti e lavoratori.

Per i clienti, si punta a un servizio efficiente e personalizzato con sistemi avanzati di infomobilità, pagamenti contactless e interfacce digitali intuitive. Nel 2024, l'integrazione dei pagamenti contactless su tutti i nuovi mezzi e la crescente digitalizzazione dei biglietti tramite l'app TO Move hanno generato un significativo incremento nelle vendite: +57% per il Tap&Go a bordo e +102% per l'app. L'innovazione digitale si manifesta anche nell'adozione di un nuovo software gestionale che, unito a strumenti di supporto online per la clientela e all'incremento dell'infomobilità, ha ridotto i reclami del 36%, migliorando la gestione e l'analisi delle segnalazioni.

Per i dipendenti, si investe in formazione e benessere, creando un ambiente inclusivo. Percorsi di formazione, iniziative di welfare aziendale e il riconoscimento in tutti i contesti della parità di genere, con la relativa certificazione, testimoniano l'impegno sociale dell'azienda. Si pone al centro la sicurezza e il benessere del personale, per promuovere un ambiente di lavoro inclusivo e stimolante. Ogni investimento, ogni azione di digitalizzazione e ogni misura di welfare contribuisce a rafforzare il diritto alla mobilità, trasformando il trasporto pubblico in un motore di sviluppo economico, sociale e ambientale per la comunità torinese.

Nel 2024, GTT ha registrato risultati economici positivi, con un utile di 12,8 milioni destinato al recupero delle perdite pregresse. Rafforzando il ruolo dell'azienda nello sviluppo urbano, sento che stiamo contribuendo significativamente alla qualità della vita e alla sostenibilità di Torino.



Serena Lancione

01

LA SOCIETÀ

- 1.1 Organizzazione
- 1.2 Strategia e politiche
- 1.3 Metodologia di rendicontazione
- 1.4 Temi rilevanti e sistemi gestionali

1.1 Organizzazione

GTT – Gruppo Torinese Trasporti SpA ha sede legale a Torino, Corso Turati 19/6.

La proprietà è interamente pubblica, il capitale azionario è detenuto dalla Città di Torino tramite la propria finanziaria F.C.T. Holding spa.

La Città di Torino esercita il controllo e assegna gli obiettivi gestionali.

Compete inoltre alla Città l'assegnazione di obiettivi specifici sul complesso delle spese di funzionamento, comprese quelle per il personale.

L'azienda aderisce ad Asstra – Associazione Trasporti, la maggiore associazione nazionale di categoria delle aziende di trasporto pubblico locale, a cui partecipa attivamente tramite i gruppi di lavoro e i tavoli tecnici inter-aziendali.

La revisione legale dei conti è esercitata da una società iscritta nell'apposito registro, nominata in esito a una procedura di evidenza pubblica.

Governance

La struttura di governance è stabilita dallo Statuto, nell'ultima versione aggiornata dall'Assemblea dei soci (2016), disponibile sul sito aziendale, sezione Trasparenza.

La gestione spetta al **Consiglio di Amministrazione**, composto da tre membri, nominati dalla Città di Torino.

Presidente: Antonio Fenoglio

Amministratore Delegato: Serena Lancione

Consigliere: Michele Paolino

Il **Collegio sindacale** è composto da tre membri effettivi, nominati dalla Città di Torino, di cui uno Presidente, e due supplenti.

Presidente: Luca Asvisio

Sindaci effettivi: Alain Devalle, Laura Filippi

Sindaci supplenti: Giovanni Battista Palmisano, Sonia Luciani

Il Presidente del CdA non ha deleghe gestionali, mentre all'Amministratrice delegata compete il coordinamento di tutte le attività aziendali.

La nomina dei componenti del CdA, la verifica di eventuali conflitti di interesse, le conoscenze e competenze specifiche dei suoi membri, i criteri di determinazione delle loro retribuzioni e la valutazione delle loro performance sono responsabilità dell'azionista pubblico, nella persona del Sindaco della Città di Torino, coadiuvato nell'attività ordinaria principalmente dagli assessori alle società partecipate e ai trasporti e dai relativi referenti tecnici dell'amministrazione pubblica.

Tali nomine sono soggette in particolare al Regolamento comunale n. 347 "Indirizzi per la nomina, la designazione e la revoca dei rappresentanti della Città presso Enti, Aziende e Istituzioni" (approvato nel 2011 e successivamente aggiornato, con ultime modifiche nel 2022), che dispone:

Il Sindaco individua l'incaricato tenuto conto fra l'altro dei seguenti criteri:

a. rappresentanza di genere;

b. competenza ed attinenza del curriculum vitae rispetto al profilo della carica (...);

c. indipendenza ed assenza di conflitti d'interesse.

In riferimento alle tematiche specifiche della sostenibilità, non vi sono riferimenti espliciti nei criteri nel Regolamento e negli atti di nomina, che attestano sinteticamente come “il candidato prescelto sia in possesso dei requisiti di professionalità e competenza necessari per l’espletamento dell’incarico”.

Conformemente a quanto previsto dalla legge, nel CdA e nel Collegio sindacale sono garantiti gli equilibri di genere, ovvero il genere meno rappresentato conta almeno un terzo dei componenti di ciascun organo. Tutti i componenti del CdA così come i dirigenti aziendali provengono dalla comunità locale e vi risiedono stabilmente.

La retribuzione dei componenti del CdA e del Collegio sindacale, definita dalla Deliberazione dell’Assemblea soci del 15/07/2022, è stabilita in misura fissa, ad eccezione del Presidente che ricopre la carica a titolo gratuito e dell’AD che avendo la responsabilità dei risultati aziendali beneficia di un compenso fisso e di una quota variabile correlata ad obiettivi definiti dalla Città di Torino. In quanto azienda pubblica, le differenze retributive tra massimo organo di governo e dipendenti sono contenute: nell’anno in corso il rapporto tra la retribuzione annuale fissa dell’AD e il costo del lavoro pro capite aziendale è di 2,9.

Nella sezione “Trasparenza - Organizzazione” del sito aziendale, sono pubblicati i “Titolari di incarichi di amministrazione, di direzione o di governo di cui all’art. 14, co. 1-bis del D.Lgs. 33/2013”, sia in carica che cessati negli anni precedenti.

Per ogni componente del CdA è pubblicato:

- l’atto di nomina
- il compenso
- il curriculum
- la Dichiarazione altre cariche presso enti pubblici o privati / incarichi con oneri a carico della finanza pubblica (per valutare eventuali conflitti di interesse)
- la Dichiarazione patrimoniale.

Tutte le scelte strategiche significative sono assunte collettivamente dal CdA, che ha la responsabilità ultima del controllo della gestione degli impatti aziendali. Il CdA delega poi la responsabilità operativa di gestione degli impatti ai responsabili di area, secondo l’organigramma generale “di

primo livello”. Operano inoltre alcuni organi di raccordo tra responsabili operativi e vertice aziendale, nella persona dell’AD:

- Comitato di monitoraggio del Piano industriale
- Comitato investimenti strategici e PNRR

Le eventuali criticità insorte durante l’attività ordinaria vengono comunicate al CdA da parte dei responsabili di area o nell’ambito di tali comitati a cui partecipa l’AD o in via diretta, qualora rilevanza e urgenza lo rendano opportuno.

Particolare rilievo per le tematiche sociali e ambientali assume il Comitato rischi ambiente sicurezza e salute, costituito fin dal 2012 come osservatorio permanente sui rischi per la salute, sia per i lavoratori che per la popolazione in generale (vedi anche cap. 4.3). Rinnovato nel 2024 in seguito alle modifiche organizzative intervenute, oltre a tutti i dirigenti interessati vede la partecipazione del medico competente coordinatore, di un consulente legale in materia di sicurezza e ambiente e di un consulente scientifico specializzato in materia di igiene e sicurezza sul lavoro. In via ordinaria si riunisce periodicamente per verificare l’andamento di processi e progetti significativi, definendo eventuali azioni correttive e proponendo azioni di miglioramento per prevenire i rischi; viene inoltre immediatamente attivato qualora emerga in azienda una possibile nuova esposizione a un rischio.

Infine, in seguito alla sottoscrizione del Protocollo delle Relazioni industriali con le organizzazioni sindacali, da novembre 2024 sono stati costituiti 4 organismi congiunti, tra i quali assume particolare rilevanza generale la Commissione Strategie GTT, con la partecipazione dell’AD e dei dirigenti delle funzioni Risorse umane e QASE, Sviluppo business, Operations esercizio e infrastrutture. Gli altri organismi presidiano tematiche importanti per il personale aziendale:

- Commissione Pari Opportunità
- Commissione Assistenza e sussidi economici
- Commissione Reimpiego Produttivo.

1.2 Strategia e politiche

Gli indirizzi generali assunti dall’azienda sono riconducibili alle seguenti fonti:



Missione, visione e valori aziendali

L'evoluzione del contesto operativo esterno, delle sensibilità interne maturate negli anni e delle nuove priorità gestionali hanno reso in parte obsolete e comunque non più esaustive le formulazioni di mission, vision e valori aziendali, pertanto nel 2024 tali cornici di riferimento "ideale" dell'azienda sono state aggiornate con il coinvolgimento del management e del vertice aziendale, enfatizzando ulteriormente le tematiche di sostenibilità.

MISSIONE

Offriamo servizi di mobilità competitivi per qualità ed economicità, utilizzando **tecnologie e fonti energetiche sostenibili**.

Contribuiamo al **miglioramento della qualità ambientale, sociale ed economica della comunità locale**.

VISIONE

Pensiamo a un servizio di **trasporto pubblico sostenibile**, potenziando l'**offerta con mezzi elettrici e a gas naturale**. Progettiamo un servizio di qualità, **incentrato sulle necessità del cliente**, che rappresenti una vera alternativa all'auto privata. Perseguiamo l'integrazione intermodale con gli altri servizi e strumenti di mobilità pubblica e privata. Cogliamo le opportunità fornite dall'innovazione tecnologica per rendere più semplice la fruizione dei nostri servizi e il loro acquisto.

VALORI

Centralità della persona

GTT offre un servizio fatto dalle persone per le persone incentrato sulle necessità di trasporto e sul rispetto dell'integrità fisica, digitale e dell'identità culturale di tutti, senza alcuna discriminazione di genere, etnia, lingua, religione, condizione fisica, opinione, impegnandosi a offrire servizi sicuri, accessibili e di qualità. Attua politiche di valorizzazione dei propri lavoratori, riconoscendone merito e competenza, garantendo luoghi di lavoro sicuri.

Efficienza economica ed efficacia

GTT è impegnata in una gestione economicamente attenta con l'obiettivo di raggiungere risultati di bilancio positivi attraverso un continuo processo di miglioramento e aggiornamento tecnologico dei servizi offerti, coniugando l'efficacia dei processi all'efficienza economica.

Responsabilità ambientale e sociale

GTT sostiene lo sviluppo di un moderno sistema di mobilità integrato, promuovendo azioni che:

- rispondano alle necessità di trasporto della comunità, con l'obiettivo di rendere il servizio accessibile e sicuro;
- garantiscano l'inclusione sociale e territoriale;

- riducano l'impatto ambientale complessivo adottando mezzi di trasporto e tecnologie sostenibili e all'avanguardia.

Comunicazione

GTT è orientata all'ascolto e al dialogo con i dipendenti, i clienti e gli altri stakeholder (parti interessate) per condividere e perseguire interessi e obiettivi comuni.

Identità aziendale

I dipendenti di GTT operano con senso di appartenenza, professionalità, etica e trasparenza. Con il loro lavoro quotidiano contribuiscono al raggiungimento degli obiettivi aziendali al fine di garantire l'erogazione di un servizio di trasporto pubblico che rappresenti anche un valore aggiunto per la comunità.

In coerenza con il nuovo quadro prospettico e valoriale, anche la Politica aziendale è stata aggiornata nel marzo 2024, introducendone nuovi temi di sostenibilità, come la riduzione dei gas serra e la salvaguardia del clima, ed esplicitando di perseguire "lo sviluppo sostenibile del trasporto pubblico e il miglioramento della qualità sociale, ambientale ed economica della comunità in cui GTT opera".

STT LA NOSTRA POLITICA

GTT offre servizi di mobilità pubblica urbana ed extraurbana favorendo l'intermodalità e la multimodalità sul territorio torinese e piemontese, servizi di gestione della sosta a pagamento e servizi turistici, secondo gli standard di sicurezza, di qualità (affidabilità, puntualità, regolarità, accessibilità, comfort) definiti dagli enti committenti e di sostenibilità ambientale. GTT pianifica e svolge le proprie attività attraverso un approccio basato sull'analisi dei rischi e delle opportunità, misura e monitora le prestazioni e il raggiungimento dei propri obiettivi nell'ottica del miglioramento continuo.

L'AGIRE QUOTIDIANO DEL GRUPPO È GUIDATO DAI SEGUENTI PRINCIPI:



GTT si propone di rendere più attrattiva la fruizione della mobilità pubblica condivisa attraverso la produzione di un servizio sempre più efficace, efficiente, ecologico, inclusivo e "smart", attuando le azioni definite dal Piano industriale aziendale, in accordo con gli indirizzi strategici e le politiche nazionali e internazionali dei trasporti.

GTT PERSEGUE IN PARTICOLARE:



PER LO SVILUPPO SOSTENIBILE DEL TRASPORTO PUBBLICO E IL MIGLIORAMENTO DELLA QUALITÀ SOCIALE, AMBIENTALE ED ECONOMICA DELLA COMUNITÀ IN CUI OPERA

GTT ha ottenuto e mantiene le certificazioni dei Sistemi di gestione Qualità, Ambiente, Salute e Sicurezza dei lavoratori, Sicurezza delle informazioni, Prevenzione della corruzione e si impegna a soddisfare i requisiti applicabili.

MARZO 2024

AMMINISTRATORE DELEGATO
SERENA LANCIONE

Obiettivi generali

- 1

QUALITÀ DEL SERVIZIO

In particolare la qualità del servizio viene perseguita sulla base di azioni e fattori complementari, ognuno dei quali presuppone obiettivi concreti e misurabili, condivisi con l'AD e sottoposti a monitoraggio continuo e analisi semestrale.
- 2

CONTENIMENTO COSTI E MANTENIMENTO OBIETTIVI DEL PIANO INDUSTRIALE

1. PULIZIA

2. PUNTUALITÀ

3. DIGITALIZZAZIONE DEGLI ACCESSI AL TPL E DEI PROCESSI

4. % CORSE EFFETTUATE SUL PROGRAMMATO

5. RIDUZIONE DEI RECLAMI

6. AUMENTO DEI CONTROLLI

7. NUOVE FORMULE DI *PUSHING MARKETING*

8. COMPLETAMENTO DEGLI INVESTIMENTI DELLA FLOTTA AL 2026 FINANZIATI DAL PNRR
- 3

IDENTITÀ AZIENDALE E REPUTATION

Piano industriale e Piano investimenti 2023-2027

I pilastri strategici del Piano sono articolati secondo le principali dimensioni della sostenibilità:

Ambientale

Rinnovo della flotta e riduzione delle emissioni, in ottica di transizione green. Tutti i nuovi mezzi destinati al trasporto urbano saranno ad alimentazione elettrica o a metano al fine di ridurre l'impatto ambientale. Il Piano sta già determinando una progressiva estensione del perimetro delle attività eco-sostenibili, in particolare della mobilità a emissioni zero, sostituendo quote di mobilità attualmente coperte da mezzi con motori a combustione (con l'impegno a ridurre l'utilizzo del gasolio).

Economica

Incremento dei ricavi grazie all'attrattività dei servizi erogati prodotta dal rinnovo della flotta e da politiche di incentivazione del trasporto pubblico, in stretta connessione con i piani pubblici per lo sviluppo della mobilità sostenibile e il miglioramento della pianificazione urbana.

Sociale

Sicurezza, accessibilità, comfort e regolarità del servizio, grazie di nuovo al progressivo ringiovanimento della flotta, con conseguente miglioramento della percezione della qualità del servizio e riflessi indotti di percezione di cura del patrimonio e attenzione alle esigenze della platea complessiva della cittadinanza.

Il Piano, adottato nel 2023 e aggiornato ogni anno in occasione dell'approvazione del Budget – ultimo aggiornamento a gennaio 2025 – prevede un cospicuo Piano investimenti finanziato in gran parte da contributi pubblici (PNRR, ripartizione regionale dei fondi relativi al Piano strategico nazionale per la mobilità sostenibile, risorse "deficit manutentivi"), in parte dal finanziamento garantito SACE e in parte minore, ma significativa in valore assoluto, autofinanziato da GTT.

Il Piano è orientato principalmente all'acquisto di mezzi green e alla realizzazione delle relative infrastrutture di ricarica, ma prevede anche ulteriori misure finalizzate all'efficienza energetica e operativa (es. digitalizzazione), all'autoproduzione con fotovoltaico e alla sicurezza.

Considerando l'aggiornamento di Budget 2025 e gli investimenti consuntivi realizzati nell'anno 2024, il Piano investimenti aggiornato per gli anni 2024-2027 risulta così composto:

AREA	DETTAGLIO FONTI DI FINANZIAMENTO				TOTALE INVESTIMENTI 2024-2027
	SACE	PNRR	ALTRI CONTRIBUTI	A CARICO GTT	
TPL	16,5	151,0	181,5	3,0	352,0
DI CUI ACQUISTO NUOVI MEZZI	12,4	151,0	174,7	0,3	338,4
INFRASTRUTTURA - SICUREZZA E TRANSIZIONE GREEN	10,4	18,6	0	14,8	43,8
PARCHEGGI	2,4	0,4	0,1	4,5	7,4
DIGITALIZZAZIONE	1,2	0,2	0	7,2	8,6
TRANVIE	0	0	0	5,8	5,8
ALTRO	0	0	0	1,2	1,2
TOTALE	30,5	170,2	181,6	36,5	418,8

Permane l'attuazione delle azioni strategiche fissate dal Piano:

- Manovra tariffaria TPL e sosta, introdotta nello scorso esercizio.
- Attività svolte per la Città di Torino.
- Attività svolte per la società Infratrasporti.To e aggiornamento dei canoni di utilizzo delle infrastrutture metro e tranviarie.

- Autoproduzione di energia elettrica.

I risultati economici prefissi, aggiornati con l'approvazione del Budget 2025 e con il risultato consuntivo 2024, permetteranno di ricostituire in gran parte il Patrimonio Netto aziendale, intaccato nelle gestioni precedenti nel periodo pandemico.

	2023C	2024C	2025	2026	2027
RISULTATO ECONOMICO DA PIANO	6,1	12,8	13,0	18,9	24,7

Linee guida OCSE

Politica, obiettivi e piani operativi sono coerenti con le *Linee guida OCSE per le imprese multinazionali*, ovvero le prime norme internazionali finalizzate a orientare le imprese a operare volontariamente in ottica di responsabilità sociale d'impresa, emesse nel lontano 1976 e ripetutamente aggiornate fino all'ultima versione del 2023.

Le Linee Guida sono raccomandazioni che i governi dei 38 Stati membri (tra cui l'Italia) rivolgono alle imprese operanti nel loro territorio nazionale, col

fine di *“assicurare che le attività siano conformi alle politiche governative, rafforzare le basi per una fiducia reciproca fra le imprese e le società in cui operano, migliorare le condizioni per gli investimenti esteri, valorizzare il contributo apportato allo sviluppo sostenibile”*.

Tali Linee Guida individuano specifici ambiti di responsabilità, declinati come segue da GTT.

MISURE GTT DI DOVUTA DILIGENZA (DUE DILIGENCE)

TEMA	LINEA GUIDA (sintesi)	MISURE
DIVULGAZIONE DI INFORMAZIONI	Divulgare regolarmente informazioni tempestive e affidabili sull'impresa: attività, struttura e situazione finanziaria, risultati, proprietà e governo, fattori di rischio prevedibili, questioni di rilievo per lavoratori e stakeholder.	Tutte le informazioni sugli obiettivi, risultati e governance dell'azienda sono disponibili sul sito istituzionale nella sezione "Trasparenza", in coerenza con gli adempimenti di trasparenza per le società pubbliche previsti dal D.Lgs n. 33/2013 e s.m.i. Le principali informazioni sono inoltre diffuse annualmente con il Bilancio d'esercizio e il presente Rapporto di sostenibilità.
DIRITTI UMANI	Rispettare i diritti umani.	Rigorosa conformità legislativa, nel contesto italiano di elevata tutela formale di lavoratori e altri interlocutori.
OCCUPAZIONE E RELAZIONI INDUSTRIALI	Rispettare il diritto dei lavoratori di costituire sindacati, trattare e siglare contratti collettivi; principio di pari opportunità senza discriminazioni; misure adeguate per salute e sicurezza.	Vedi Capitolo 4. Oltre alla rigorosa conformità legislativa che garantisce la prassi ordinaria e proficua delle relazioni industriali, l'azienda persegue la conciliazione vita-lavoro e la sicurezza sul lavoro, con misure che integrano e ampliano gli obblighi minimi, e pone attenzione all'inclusività per tutte le persone (anche con disabilità o fragilità). Sistema di gestione della Sicurezza del Lavoro certificato ISO 45001:2018. Nel 2024 il contrasto alle discriminazioni di genere e la promozione delle pari opportunità si è concretizzato nel conseguimento della Certificazione per la Parità di genere (prassi UNI/PdR 125:2022) e nella costituzione della Commissione Pari Opportunità, organismo consultivo bilaterale azienda-oo.ss.
AMBIENTE	Monitorare e migliorare le prestazioni ambientali e l'impiego delle risorse, valutare gli effetti e adottare misure efficaci in caso di minacce che processi, prodotti e servizi possono avere su ambiente, salute e sicurezza lungo tutto il ciclo di vita, contribuire allo sviluppo di politiche ambientali pubbliche significative ed economicamente rilevanti.	Vedi Capitolo 3. Sistema di gestione ambientale certificato ISO 14001:2015. Promozione del trasporto pubblico locale come attore di sostenibilità che permette la riduzione delle emissioni inquinanti.
LOTTA ALLA CORRUZIONE	Adottare meccanismi di controllo interni e adeguati programmi per garantire la conformità alle norme e la prevenzione della corruzione, basati sulla valutazione del rischio.	Vedi Capitolo 5, paragrafo 6. Adozione del MOG - Modello di Organizzazione Gestione e Controllo ex DLgs 231/01 per prevenire la realizzazione degli illeciti penali. Sistema di Prevenzione della Corruzione certificato 37001:2016. Rigoroso rispetto del Codice degli appalti dalla progettazione all'esecuzione dei contratti di affidamento di servizi, lavori e forniture.



INTERESSI DEL CONSUMATORE	Rispettare gli standard di salute e sicurezza del consumatore, fornire informazioni esatte e chiare, fornire l'accesso a meccanismi extragiudiziali di risoluzione delle controversie.	Vedi capitolo 5, paragrafi 1-4. Tutti i servizi sono erogati secondo standard di qualità definiti nei Contratti di servizio stipulati con gli Enti concedenti e descritti nelle Carte dei Servizi (Carte della Mobilità), comprensive delle procedure di indennizzo e conciliazione.
SCIENZA E TECNOLOGIA	Contribuire allo sviluppo dell'innovazione locale e nazionale, favorire il trasferimento delle tecnologie e della conoscenza, sviluppare legami con le università, i centri di ricerca, le associazioni industriali locali.	Sviluppo del know how aziendale tramite corsi di formazione (es. manutenzione), adozione nei bandi di gara di tecnologie avanzate a basso impatto ambientale, con requisiti minimi e criteri premianti (CAM, Protocollo Ape), partecipazione ai Tavoli tecnici dell'associazione di categoria Asstra. Costituzione di un <i>Centro di innovazione per la transizione green del trasporto pubblico</i> Il Piano industriale è basato sugli indirizzi internazionali e nazionali del PNRR (elettrificazione della flotta).
CONCORRENZA	Rispettare le leggi e i regolamenti sulla concorrenza	L'attività di trasporto pubblico locale è soggetta alla normativa nazionale, tutti i servizi aziendali sono gestiti in virtù dell'assegnazione delle gare per l'affidamento effettuate dagli Enti pubblici committenti.
FISCALITÀ	Contribuire alle finanze pubbliche, versando le imposte dovute.	L'attività di trasporto pubblico locale in quanto servizio sociale beneficia dei contributi pubblici sia in conto investimento sia in conto esercizio, in misura nettamente superiore ai ricavi generati con le tariffe. Rigoroso rispetto delle norme su fiscalità e altri versamenti dovuti agli Enti pubblici (es. canoni gestione parcheggi e infrastrutture per esercizio metro e tram).

1.3 Metodologia di rendicontazione

L'esercizio in oggetto 2024 rappresenta un anno di passaggio nella normativa europea e nazionale sulla rendicontazione di sostenibilità. Il D.Lgs. 125/2024 del 06/09/2024 ha recepito la Direttiva dell'Unione Europea CSRD - *Corporate Sustainability Reporting Directive* 2464/2022/UE, allineando l'Italia al panorama europeo. E' stato altresì abrogato il precedente D.Lgs. 254/2016, adottato su base volontaria da GTT per redigere le DNF – Dichiarazioni Non Finanziarie a partire dal 2019. Il D.Lgs. 125/2024 è entrato in vigore il 25/09/2024, ma la sua applicazione è scaglionata nel tempo a seconda della classe di imprese interessate e per l'esercizio 2024 GTT non rientra nel perimetro obbligatorio. Per tali ragioni, sono state assunte le seguenti iniziative:

a) redigere la presente rendicontazione in analogia di metodo, indice e contenuti a quella approvata e pubblicata l'anno scorso (DNF 2023), mantenendo dunque l'impostazione generale ed i focus tematici previsti dalla precedente specifica norma di legge italiana (D.Lgs. 254/2016), garantendo altresì la completa comparabilità con le precedenti edizioni;

b) avviare contestualmente gli approfondimenti metodologici necessari alla transizione verso i nuovi standard e procedere già nella prima metà del 2025 ai relativi adempimenti prescrittivi (revisione della "matrici di materialità", esplicitazione politiche e obiettivi aziendali, ridefinizione indicatori di prestazione, ecc.).

Il presente Rapporto di sostenibilità 2024 è stato pertanto adottato su base volontaria e approvato dal Consiglio d'amministrazione e dall'Assemblea soci contemporaneamente al Bilancio di Esercizio, a cui si rimanda per ogni approfondimento relativo al business aziendale e alle azioni gestionali adottate. Illustra le azioni, i risultati e gli obiettivi di sostenibilità economica, sociale e ambientale di GTT – Gruppo Torinese Trasporti S.p.A., con sede legale a Torino, Corso Turati 19/6. La società è esonerata dall'obbligo di consolidamento e non ha adottato il consolidato fiscale. Non sono esaminate le società controllate o partecipate. I temi affrontati hanno coinvolto tutte le Direzioni aziendali, coordinate per la stesura dalla funzione QASE – Qualità Ambiente Sicurezza Energia,

che nell'attuale assetto organizzativo presidia la rendicontazione di sostenibilità e può essere contattata per richiedere qualsiasi informazione sui contenuti pubblicati (responsabile: Marianna Costa: qase@gtt.to.it). La periodicità della rendicontazione è annuale, dal 1 gennaio 2024 al 31 dicembre 2024. Il documento è stato elaborato sulla base dei *GRI - Global Reporting Initiative Sustainability Reporting Standards*, gli standard di rendicontazione più diffusi a livello internazionale, nell'ultima versione aggiornata del 2021 (Universal standards). Le informazioni sono quindi state rendicontate con riferimento agli standard GRI. Per offrire maggior specificità informativa rispetto allo standard generale, il documento integra informazioni e dati ulteriori pertinenti al contesto aziendale:

- tratti dalle *Linee Guida Sostenibilità*, pubblicate nel 2019 dall'associazione di categoria *ASSTRA - Associazione Trasporti*, con l'attivo contributo aziendale nell'ambito del gruppo di lavoro "Sostenibilità";
- elaborati in autonomia perché ritenuti significativi per gli interlocutori interni ed esterni.

Gli indicatori numerici sono di norma su base triennale (2022-2024), ma in alcuni casi significativi vengono offerti su un arco temporale più ampio, per cogliere le dinamiche di lungo periodo. L'asseverazione del documento e dei dati contenuti (*limited assurance*) è stata effettuata da un professionista designato dall'Ordine dei Dottori Commercialisti e degli Esperti Contabili di Torino (ODCEC) con il supporto metodologico dei referenti del Dipartimento di Management dell'Università degli Studi di Torino, che collaborano stabilmente con l'ODCEC Torino nello studio e nella promozione della responsabilità d'impresa. I risultati delle verifiche svolte sono contenuti nella relazione del revisore riportata alla fine del documento.

Alcuni indicatori forniti nelle edizioni precedenti sono stati aggiornati, esplicitando le ragioni e gli effetti nelle note in calce: vetture-km prodotti (par. 2.1), emissioni climalteranti (par. 3.3), reclami (par. 5.4).

La tabella che segue riepiloga i temi del documento e il relativo riferimento metodologico.

1) Società

CAPITOLI	Argomenti trattati	Indicatori GRI	Altri indicatori
	Dichiarazione Amministratrice Delegata	2-22a Dichiarazione sulla strategia di sviluppo sostenibile	
1.1 Organizzazione	Dati societari	2-1 Dettagli organizzativi 2-28 Appartenenza ad associazioni	
	Governance	2-9 Struttura e composizione della governance, 2-10 Nomina del massimo organo di governo (= CdA), 2-11 Presidente del CdA, 2-12a Ruolo del CdA nel controllo della gestione degli impatti, 2-13 Delega di responsabilità per la gestione di impatti, 2-14 Ruolo del CdA nella rendicontazione di sostenibilità, 2-15 Conflitti d'interesse, 2-16 Comunicazione delle criticità, 2-17 Conoscenze collettive del CdA, 2-18 Valutazione della performance del CdA, 2-19 Norme riguardanti le remunerazioni, 2-20 Procedura di determinazione della retribuzione, 2-21 Rapporto di retribuzione totale annuale, 202.2 Percentuale di alta dirigenza assunta attingendo dalla comunità locale	
1.2 Strategia e politiche	Politica aziendale	2-23 Impegno in termini di policy	
	Obiettivi generali di sviluppo Piano industriale Misure di <i>due diligence</i>		Piano investimenti 2023-2027 Obiettivi economici 2023-2027
1.3 Metodologia di rendicontazione	Obiettivi e contenuti del documento	2-2 Entità incluse nella rendicontazione 2-3 Periodo di rendicontazione, frequenza e contatti 2-4 Revisione delle informazioni Req. 8: Presentazione di una dichiarazione d'uso	
	Nota metodologica	Req. 7: Indice dei contenuti GRI	
1.4 Temi rilevanti e sistemi gestionali	Valutazione degli impatti (doppia materialità)	3-1 Processo di determinazione dei temi materiali 3-2 Elenco di temi materiali 3-3 Gestione dei temi materiali 2-29 Approccio al coinvolgimento degli stakeholder	
	Sistemi di gestione, mappa dei processi Mappa dei rischi	2-24 Integrazione degli impegni in termini di policy	

2) Attività

CAPITOLI	Argomenti trattati	Indicatori GRI	Altri indicatori
2.1 Offerta	Settore e mercato di attività Dati industriali di produzione (dettaglio in Bilancio di Esercizio)	2-6 Attività, catena del valore e altri rapporti di business	Vetture-km prodotti, per servizio e motorizzazione (autoproduzione e subaffidamenti)
2.2 Domanda	Clienti - Domanda di servizio (passeggeri)		N. Viaggi - passeggero per servizio
	Clienti - Domanda di servizio (economica) Focus digitalizzazione		N. Viaggi - passeggero per titolo di viaggio Ricavi per titolo di viaggio N. abbonamenti agevolati per fascia ISEE Ripartizione ricavi per canale digitale di vendita
2.3 Catena di fornitura	Pratiche di approvvigionamento	2-6 Attività, catena del valore e altri rapporti di business	
	Catena del valore: focus sub-affidamenti servizi TPL		
	Gare effettuate Contratti e ordini		N., valore, valore medio gare per criterio assegnazione OEPV-OPB, Ribasso medio gare e minori costi, N. e valore contratti sottoscritti, % appalti per categoria
	Criteri ambientali nelle gare Valutazione e prevenzione rischi ambientali		Gare per indice rischio ambientale e applicazione CAM / altri criteri ambientali (volontari)
	Aziende subaffidatarie dei servizi di trasporto urbano: indicatori base di sostenibilità ambientale e sociale (servizi per GTT)		Organico per genere e categoria professionale Infortuni sul lavoro Flotta bus per motorizzazione Distribuzione km per motorizzazione % bus accessibili (pianale ribassato), con telecamere, con ABS

3) Sostenibilità ambientale

CAPITOLI	Argomenti trattati	Indicatori GRI	Altri indicatori
3.1 Politica	Strategie e attività di sostenibilità ambientale		
3.2 Flotta	Composizione della flotta		Flotta tram, bus urbani ed extraurbani per tipo di alimentazione e motorizzazione Previsione acquisti flotta tram, bus urbani ed extraurbani per tipo di alimentazione
3.3 Carbon footprint	Emissioni climalteranti	305-1 Emissioni di GHG dirette (Scope 1) 305-2 Emissioni di GHG indirette da consumi energetici (Scope 2) 305-2 Altre emissioni di GHG indirette (Scope 3) 305-4 Intensità delle emissioni di gas a effetto serra (GHG) 305-5 Riduzione di emissioni di GHG	
3.4 Emissioni	Percorrenze ed emissioni per classi di veicolo	305-6 Emissioni di sostanza che riducono lo strato di ozono (ODS) (b,c,d) 305-7 Ossidi di azoto (NOX), ossidi di zolfo (SOX) e altre emissioni nell'aria rilevanti	Distribuzione km urbani ed extraurbani per motorizzazione Proiezione riduzione delle emissioni
3.5 Bilancio energetico	Risorse energetiche (consumo e produzione, rinnovabili e non)	302-1 Consumo di energia interno all'organizzazione 302-3 Intensità energetica (a,c,d) 302-4 Riduzione del consumo di energia (b,c,d)	Bilancio energetico per trazione e strutture Ripartizione consumi energetici per trazione
3.6 Acqua	Acqua (consumo e trattamento)	303-3 Prelievo idrico 303-4 Scarico idrico 303-5 Consumo idrico	
3.7 Rifiuti	Rifiuti	306-1 Generazione di rifiuti e impatti significativi correlati ai rifiuti 306-2 Gestione di impatti significativi correlati ai rifiuti 306-3 Rifiuti generati 306-4 Rifiuti non destinati allo smaltimento 306-5 Rifiuti destinati allo smaltimento	
3.8 Altri impatti e criticità	Contaminazioni del suolo, rumore, amianto	306-3(2016) Sversamenti significativi	

4) Sostenibilità sociale: lavoratori

CAPITOLI	Argomenti trattati	Indicatori GRI	Altri indicatori
4.1 Politica	Politiche di gestione e sviluppo del personale		
4.2 Organico	Composizione e caratteristiche	2-7-a,e Dipendenti 405-1-a,b (no sottocategoria ii) Diversità negli organi di governance e tra i dipendenti 2-30 Contratti collettivi	Organico per genere e categoria professionale, per classe di età, per titolo di studio, rapporto >55/<30 Organico categorie protette N. titolari business unit, prima linea gerarchica, budget di spesa, salario variabile per genere N. promozioni per genere
	Nuove assunzioni, turn over, mobilità interna orizzontale e verticale	401-1-a,b Assunzioni di nuovi dipendenti e avvicendamento dei dipendenti	Nuove assunzioni per genere, età, tipo contratto Uscite per genere, età, causale di uscita Cambi mansioni interni
4.3 Sicurezza del lavoro	Attività e organi di prevenzione Dati infortunistica	403-1 Sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro 403-2 Identificazione del pericolo, valutazione del rischio e indagini sugli incidenti 403-3 Servizi per la salute professionale 403-4 Partecipazione e consultazione dei lavoratori 403-5 Formazione dei lavoratori sulla salute e sulla sicurezza sul lavoro (a) 403-6 Promozione della salute dei lavoratori 403-7 Prevenzione e mitigazione degli impatti in materia di salute e sicurezza sul lavoro all'interno delle relazioni commerciali 403-8 Lavoratori con sistema di gestione salute e sicurezza 403-9 Infortuni sul lavoro 403-10 Malattie professionali	N. Infortuni e N. infortuni gravi (sul lavoro e in itinere) Indice di gravità Indice di frequenza
4.4 Attività e retribuzioni	Ore lavorate e assenze		Ore lavorate Ore assenza per malattia/infortunio e straordinari, pro capite, Ore smart working per categoria e genere
	Formazione	404-1 Numero medio di ore di formazione all'anno per dipendente 403-5 Formazione dei lavoratori sulla salute e sicurezza sul lavoro	Ore di formazione pro capite, Ore di formazione e n. partecipazioni per tipo di corso % docenza interna ed esterna
	Retribuzioni	405-2 Differenze salariali di genere: nessuna differenza di origine contrattuale.	Costo del lavoro e retribuzioni nette pro capite Retribuzioni nette per categoria professionale
4.5 Pari opportunità	Politica di parità di genere Piano strategico per la parità di genere Tempo parziale, congedi di cura e welfare	401-2 Benefici per i dipendenti a tempo pieno che non sono disponibili per i dipendenti a tempo determinato o part-time 401-3-b,c,d,e Congedo parentale	N. dipendenti part time per categorie a genere Ore / giorni di fruizione congedi di cura per tipo e per genere N. fruitori Centro d'ascolto Sussidi, prestiti, anticipi, ferie solidali
4.6 Relazioni sindacali	Relazioni industriali		N. riunioni, N. esiti conciliazione, N. scioperi nazionali e aziendali, N. accordi, N. adesioni sindacali per genere

5) Sostenibilità sociale: cittadinanza

CAPITOLI	Argomenti trattati	Indicatori GRI	Altri indicatori
5.1 Politica (clienti)	Strategie e attività di sostenibilità sociale (clienti attuali e potenziali, comunità locale) Carte dei servizi TPL: fattori di qualità del servizio	417-3 Episodi di non conformità concernenti comunicazioni di marketing	
5.2 Sicurezza	Safety (Dotazioni)		% bus / tram con telecamere % bus con ABS
	Safety (Sinistri)	416-1 Valutazione degli impatti sulla salute e la sicurezza di categorie di prodotti e servizi	Sinistri attivi e passivi per tipo di servizio Km percorsi tra 2 incidenti (bus e tram)
	Security	416-2 Episodi di non conformità relativamente agli impatti su salute e sicurezza di prodotti e servizi (a,b)	N. reati denunciati per tipo (servizio urbano)
5.3 Accessibilità	Dotazioni e iniziative		% bus e tram accessibili (pianale ribassato, annuncio interno ed esterno, indicatore di linea basso) Postazioni per sedie a rotelle per tipo di veicolo
5.4 Qualità percepita	Reclami e richieste dei clienti	2-25 Processi volti a rimediare impatti negativi 418-1 Fondati reclami riguardanti violazioni della privacy dei clienti e perdita di loro dati	N. reclami per servizio Tempi di risposta gestione reclami, segnalazioni, richieste
	Indagini di soddisfazione dei clienti		Campione ed esiti customer satisfaction servizi urbani
5.5 Politica (legalità)	Strategie e attività per la conformità legale Rating di legalità	3-3-c,d Gestione dei temi materiali 2-27-a Conformità a leggi e regolamenti	N. sanzioni giudiziarie, autorità di regolazione, Corte dei Conti
5.6 Anticorruzione	Prevenzione della corruzione: L'architettura del sistema Valutazione dei rischi e contromisure	205-1 Operazioni valutate per determinare i rischi relativi alla corruzione 205-2 Comunicazione e formazione su normative e procedure anticorruzione Informativa 205-3 Incidenti confermati di corruzione e misure adottate	Indice di rischio corruttivo N. dipendenti formati su platea interessata
5.7 Contenzioso	Contenzioso civile, penale, giuslavoristico		N. cause civili per tipo N. vertenze giuslavoristiche per causale ed esiti chiusure

6) Sostenibilità economica

CAPITOLI	Argomenti trattati	Indicatori GRI	Altri indicatori
6.1. Ruolo economico sul territorio	Valore economico generato e distribuito (riclassificazione del Bilancio d'Esercizio)	201-1 Valore economico diretto generato e distribuito	
	Contributi pubblici per investimenti		Contributi per investimenti per ente e valore
	Assistenza finanziaria ricevuta dal governo	201-4 Assistenza finanziaria ricevuta dal governo	
6.2 Tassonomia europea	Valorizzazione economica delle attività aziendali ammissibili		% fatturato attività ammissibili % spese in conto capitale (CapEx) attività ammissibili % spese operative (OpEx) attività ammissibili Misure per riduzione impatti (DNSH)
	Identificazione delle attività aziendali sostenibili Valorizzazione economica delle attività aziendali sostenibili		Vetture-km prodotti - sostenibili % attività aziendali sostenibili su totale attività ammissibili (criteri tecnici) % fatturato attività sostenibili % spese in conto capitale (CapEx) attività sostenibili % spese operative (OpEx) attività sostenibili

Relazione di revisione	Asseverazione dei dati pubblicati	2-5 Limited assurance esterna	
------------------------	-----------------------------------	-------------------------------	--

Nota: contenuti omessi o parziali

Gli standard GRI sono stati applicati alla luce delle specificità aziendali. Per il principio di rendicontazione trasparente “conformarsi o spiegare” (*comply or explain*), si riportano a seguire gli adattamenti formali, evidenziandone le ragioni. Si riepiloga quanto omesso perché non pertinente (NP) o non disponibile (ND).

STANDARD GRI	DNF par.	Ragioni di omissione
Informativa generale	cap.1	
2-8 Lavoratori non dipendenti		NP: tutto l'organico è a assunto a T.I.
2-9-b Comitati responsabili della gestione degli impatti economici-ambientali-sociali		NP: Le responsabilità dei comitati interni sono complementari alle procure individuali e trasversali a impatti diversi
2-13-a Delega di responsabilità per la gestione di impatti - dirigenti e altri dipendenti		ND: Procure individuali assegnate e aggiornate secondo necessità, depositate presso Camera di Commercio di Torino. Non si ritiene rilevante riportare il dettaglio
2-16-b Criticità comunicate al massimo organo di governo		NP: Le criticità affrontate dal CdA sono sintetizzate per macro-temi nella Relazione sulla gestione del Bilancio d'Esercizio
3-3-e Efficacia delle azioni intraprese 3-3-f Effetti del confronto con gli stakeholder		ND: I contributi degli SH non sono identificabili univocamente nelle azioni intraprese e nella valutazione di efficacia (ove possibile, sono esplicitati nella descrizione delle attività svolte)
Standard per l'ambito economico		
201 - Performance economica	6.1	ND: 201-2 Rischi cambiamento climatico (201-3 Piani pensionistici inclusi nella Relazione sulla gestione)
202 - Presenza sul mercato	4.2	NP: 202-1 Salari base e salario minimo: non è presente salario minimo di riferimento
203 - Impatti economici indiretti		NP: 203-1 Investimenti in infrastrutture: rete grandi infrastrutture sviluppata da altra società - Infratrasporti.To ND: 203-2 Esternalità economiche: calcolate in precedenti Bilanci di sostenibilità, ma mancano modelli di calcolo aggiornati
204 - Prassi di approvvigionamento		NP: Spesa effettuata presso fornitori locali calcolata in precedenti Bilanci di sostenibilità, ma ritenuta non più significativa a causa della prassi dei grandi fornitori anche esteri di utilizzare sedi locali (l'apparente concentrazione della spesa sul territorio è quindi sovrastimata).
206 - Comportamento anticompetitivo		NP: Attività TPL come “monopolio naturale” (gare di mercato solo per affidamento servizi)
207 - Tasse		NP: No opzioni decisionali per diversa policy (azienda pubblica con normativa univoca)
Standard per l'ambito ambientale		
301 - Materiali		NP: No attività di trasformazione, conformità materiali secondo normative generali richiamate nei bandi di acquisto, talvolta con requisiti migliorativi (vd. par. 2.3).
302 - Energia	3.5	Nota: 302-2 Consumo di energia esterno e 302-5 Riduzione requisiti energetici: utilizzati come base di calcolo della carbon footprint (vd. par. 3.3) Unità di misura del Bilancio energetico: TEP (non Joule)
303 - Acqua ed effluenti	3.6	ND: 303-1 Interazioni con l'acqua come risorsa condivisa e 303-2 Impatti scarico dell'acqua: applicazione norme di legge e utilizzo acqua da pozzo dove possibile
304 - Biodiversità		NP: ambito operativo locale, per lo più urbanizzato
308 - Valutazione ambientale dei fornitori	2.3	NP: A fronte di un numero molto elevato di appalti, si ritiene più significativo evidenziare in relazione a quali specifici rischi e categorie di appalto sono stati adottati criteri di valutazione ambientale
Standard per l'ambito sociale		
402 - Gestione relazioni sindacali		NP: applicazione norme di legge e contrattuali
404 - Formazione e istruzione	4.4	ND: 404-3 Valutazioni delle performance (404-2-b: Piani di prepensionamento: nessuna misura di transizione in uscita)
406 - Non discriminazione	5.1-3	Nota: Non si registrano casi di discriminazione. Il tema è trattato in relazione al diritto alla mobilità delle persone con disabilità e alle concessioni pubblicitarie.
407 - Libertà di associazione e contrattazione collettiva		NP: Indicatore relativo ai fornitori, non direttamente verificabile (nei bandi viene richiesto il rispetto della normativa nazionale)

408 - Lavoro minorile		NP: quadro legale di ampia tutela
409 - Lavoro forzato o obbligatorio		NP: quadro legale di ampia tutela
410 - Pratiche di sicurezza		NP: personale di sicurezza interno non armato e senza compiti di contrasto diretto - collaborazioni con FF.OO. e autorità pubbliche - utilizzo società di vigilanza per compiti dedicati (es. raccolta incassi) secondo norme di legge
411 - Diritti delle popolazioni indigene		NP: ambito operativo locale
413 - Comunità locali		ND: occasionali programmi di collaborazione con istituzioni ed enti locali (es. cooperative sociali), non oggetto di analisi recenti
414 - Valutazione sociale dei fornitori		ND: non effettuata, salvo criteri di maggiore favore per requisiti sociali inseriti in alcuni bandi di gara
415 - Politica pubblica		NP: Divieto legale di ricevere contributi politici di qualsiasi natura
416 - Salute e sicurezza dei clienti	5.2	Nota: non risultano non conformità (vd. anche par. 5.5)
417 - Marketing ed etichettatura	5.1	Nota: non risultano non conformità (vd. anche par. 2.1 e 5.5)

Linguaggio inclusivo

Nella prospettiva della parità di genere, in questo documento è stato utilizzato dove possibile un linguaggio neutro, tuttavia l’uso simmetrico della forma maschile e femminile (gli impiegati e le impiegate) avrebbe appesantito molti periodi, né è sempre disponibile una perifrasi efficace o un sinonimo impersonale adeguato (es. persone, forze lavoro). Si è dunque adottato il genere femminile o forme simmetriche (i/le conducenti)

solo nelle occasioni in cui la distinzione fosse particolarmente significativa, come nel capitolo relativo al personale e nella definizione di “amministratrice delegata”. A fondamento di questa scelta, autorevoli analisi sul corretto uso del linguaggio di genere consigliano un approccio elastico, che non sia di ostacolo alla scorrevolezza e alla qualità complessiva del testo.

Nota per approfondimenti: Rete per l’eccellenza dell’Italiano istituzionale, «Politicamente o linguisticamente corretto? Maschile e femminile: usi correnti della denominazione di cariche e professioni», Atti del convegno, Roma, 29 novembre 2010, sito della Commissione europea www.ec.europa.eu.

I nuovi standard europei

Il D.Lgs. 125/2024 ha recepito i nuovi obblighi di rendicontazione di sostenibilità, in particolare gli ESRS - *European Sustainability Reporting Standards*, adottati nel 2023 dall’EFRAG - *European Financial Reporting Advisory Group*, un ente di natura tecnica che si occupa dei principi contabili a livello internazionale, come disposto dalla citata Direttiva CSRD.

La norma dispone per le imprese che rientrano nell’ambito di applicazione di pubblicare un Rapporto di sostenibilità annuo in conformità con i nuovi standard e integrato con la Relazione sulla gestione, evidenziando così la rilevanza delle tematiche di sostenibilità (*ESG - Environmental, Social, Governance*) e la loro stretta connessione con quelle economico-finanziarie e gestionali rappresentate nel Bilancio d’esercizio.

La rendicontazione di sostenibilità stava già assumendo crescente centralità nella valutazione delle performance delle imprese, ma vede ora tracciato un rapido percorso di evoluzione da adempimento volontario a obbligo formale per una platea sempre più ampia di imprese. Inoltre sul piano concettuale, le aziende dovranno non solo dichiarare l’impatto delle proprie attività sui temi ambientali e sociali, ma anche definire come tali temi impattano sulla loro performance economica,

secondo il principio definito “doppia materialità” (vedi par. successivo). La sostenibilità viene così strutturalmente integrata nelle strategie di business.

La rendicontazione dovrà infatti illustrare molteplici aspetti:

- Modello e strategia aziendale per perseguire obiettivi ambientali e limitare il cambiamento climatico.
- Obiettivi definiti, negli indici e nei tempi, per le tematiche ESG.
- Ruolo e competenze specifiche degli organi di governance.
- Politiche e incentivi adottati.
- Procedure di dovuta diligenza (due diligence) per valutare e gestire gli impatti dell’impresa e della sua catena del valore (prodotti, servizi, fornitori) e azioni intraprese per mitigare o eliminare tali impatti.
- Principali rischi legati alla sostenibilità e le misure adottate per gestirli.

Gli indicatori numerici previsti dai nuovi standard sono anche più specifici e pertinenti alla realtà delle imprese europee rispetto al GRI, elaborato per un contesto globale (è comunque prevista l’integrazione tra i due sistemi). Oltre alle sezioni generali, sono state individuate alcune aree tematiche chiave (*topic standards*) da esplorare con appositi indicatori:

Ambientali

- Cambiamento climatico
- Inquinamento
- Acqua e risorse marine
- Biodiversità ed ecosistemi
- Uso di risorse ed economia circolare

Sociali

- Forza lavoro
- Forza lavoro nella catena del valore
- Comunità interessate
- Consumatori e utenti finali

Governance

- Condotta di business



1.4 Temi rilevanti e sistemi gestionali

Le attività e le scelte di ogni impresa generano conseguenze, positive o negative, per molteplici soggetti, individuali e collettivi. Parimenti le scelte strategiche, la gestione operativa e i risultati dell'impresa sono influenzati e spesso determinati dal rapporto con questi soggetti. Definiti per questi motivi *stakeholder* (portatori di interesse o parti interessate), i principali interlocutori aziendali sono i seguenti:



Le strategie dell'impresa e le aspettative degli interlocutori sono in costante evoluzione e adattamento reciproco, sulla base di fattori esogeni, politiche nazionali e locali, piani aziendali di sviluppo, ecc.

I temi emergono e vengono affrontati tramite molteplici canali di ascolto e comunicazione, talvolta istituiti ad hoc su tematiche specifiche, ma per lo più sistematici.

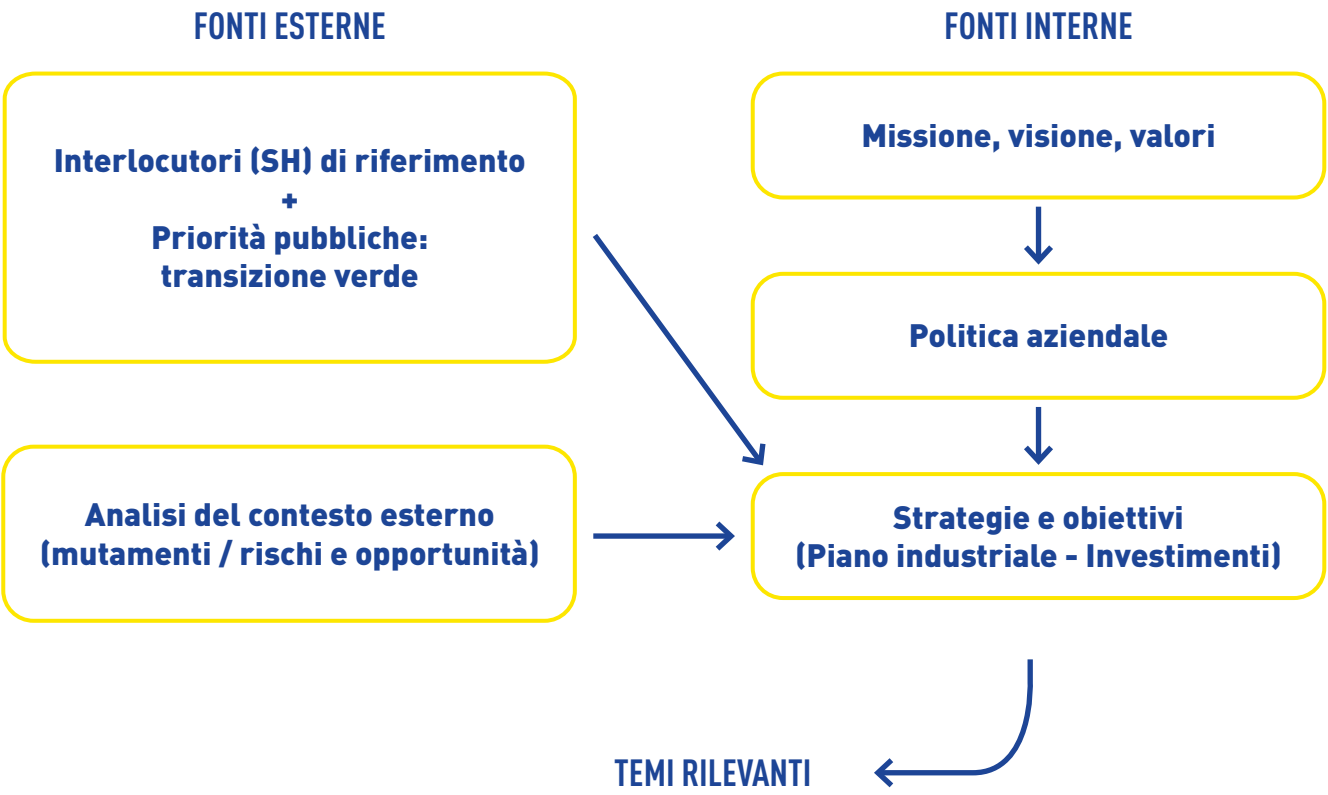
INTERLOCUTORI	REFERENTI AZIENDALI PRINCIPALI	CANALI E STRUMENTI PRINCIPALI
Agenzia della Mobilità Piemontese	Pianificazione, Operations esercizio	Comitati tecnici di pianificazione del servizio e di monitoraggio dei Contratti di servizio
Associazioni dei consumatori	Marketing e sviluppo, Comunicazione, QASE	Tavolo permanente di confronto presso Agenzia della Mobilità Piemontese, incontri su Customer satisfaction e Carte della mobilità
Associazioni delle persone con disabilità	Disability Manager	Incontri informativi e progettuali, visite sul campo
Associazioni di categoria (Asstra, Confservizi, Unione Industriale)	(varie)	Tavoli tecnici, gruppi di lavoro inter-aziendali, Tavolo di lavoro Privacy
Azionista (Comune di Torino)	Vertice (AD)	Assemblea soci, incontri con governo cittadino (sindaco, referenti politici e tecnici degli assessorati alle partecipate e ai trasporti)
Clienti	Vendite, Comunicazione	Call center, sito web, social media
Committenti (enti locali)	Pianificazione, Operations esercizio	Comitati tecnici di monitoraggio Contratti di servizio
Comunità locale	(varie)	Progetti ad hoc promossi da enti, social media
Dipendenti	Risorse Umane, AFC (Retribuzioni)	Linea gerarchica, comunicazione interna, intranet e sportello del personale
Enti di controllo (es. Ansfisa, Arpa, Asl...)	QASE, Aree operative di Esercizio e Manutenzione	Corrispondenza periodica, ispezioni di controllo e verifica conformità
Finanziatori (banche, Cassa Depositi e Prestiti)	AFC	Report periodici di attuazione piani finanziati (es. Piano industriale)
Fornitori	Acquisti	Albo fornitori, procedure di gara
Imprese del territorio (in particolare di trasporto)	(varie)	Consorzi d'impresa, tavoli di confronto con istituzioni locali, Camera di Commercio
Istituzioni nazionali e locali (es. Città metropolitana, Consigli comunali, Circoscrizioni)	Vertice (AD), Pianificazione, Operations esercizio	Partecipazione a sedute consiliari e commissioni comunali tematiche*, tavoli tecnici ad hoc (es. finanziamenti PNRR)
Infratrasporti. To	Legale, Metro, Infrastrutture, Tranvie	Comitati tecnici di pianificazione ed estensione del servizio (in particolare metro)
Istituzioni ed enti sanitari	QASE, Risorse Umane	Incontri ad hoc, sistema sanitario aziendale (medico competente)
Media (in particolare giornalisti – edizioni locali Torino e Piemonte)	Comunicazione	Comunicati, conferenze stampa, interviste
Ordini professionali	(varie)	Incontri ad hoc
Organizzazioni sindacali	Relazioni industriali, QASE	Riunioni periodiche, RLS
Prefettura, Forze dell'ordine	Legale, Esercizio TPL, Esercizio Metro	Comitato territoriale per la sicurezza, collegamento telefonico diretto Centrale operativa - FF.OO., incontri ad hoc per prevenzione criminalità e terrorismo
Regione Piemonte (ente regolatore e finanziatore TPL)	Vertice (AD), Esercizio, Sviluppo Business	Corrispondenza, riunioni ad hoc, incontri con governo regionale (referenti politici e tecnici dell'assessorato ai trasporti)
Società partecipate	Legale	Assemblee azionisti, management espresso da GTT
Università e Politecnico	(varie)	Incontri ad hoc, protocolli di collaborazione, corsi in materia trasportistica

* In qualità di impresa a totale partecipazione pubblica, le politiche e attività aziendali sono regolarmente oggetto di confronto negli organismi istituzionali locali, in particolare il Consiglio Comunale di Torino e le sue Commissioni consiliari permanenti, che rappresentano il principale canale attraverso cui è possibile chiedere chiarimenti e sollevare preoccupazioni sulla condotta d'impresa.

Temi rilevanti

Le strategie dell'impresa e le aspettative degli interlocutori sono in costante evoluzione e adattamento reciproco, sulla base di fattori esogeni, politiche nazionali e locali, piani aziendali di sviluppo, ecc. Le priorità strategiche e operative attengono come ovvio al *core business* e ai fondamenti esistenziali dell'azienda (missione, visione e valori), ma di anno in anno possono variare sulla base di nuove

esigenze poste dagli interlocutori aziendali (stakeholder), dalle sensibilità pubbliche e collettive, dalla necessità di adattamento ai cambiamenti esterni. Tali successive "stratificazioni" via via integrano e modificano l'identificazione delle priorità.



Il 2024 ha visto concretizzarsi due rilevanti indirizzi di sviluppo e orientamento futuro, sul piano sociale e su quello ambientale:

- la costituzione di un Sistema di gestione per la parità di genere, certificato nel novembre 2024, sulla base delle Linee guida UNI/PdR 125;
- l'avvio operativo del *Centro di innovazione per la transizione green del servizio pubblico - Team mobilità futura* e dei suoi progetti finalizzati alla transizione energetica e all'efficientamento del servizio.

È stato inoltre pubblicato nel novembre 2024 il nuovo Rapporto "Le performance delle imprese di trasporto pubblico locale 2024", elaborato da Asstra - Associazione Trasporti e Intesa-Sanpaolo, che aggiorna l'omonimo rapporto del 2022.

Tali indirizzi sono quindi stati inclusi nelle principali fonti di riferimento da cui evincere il perimetro dei temi rilevanti per l'anno in corso, che comprendono anche:

- i valori aziendali, che con la mission e la vision rappresentano la cornice generale in cui l'azienda opera. Anche nella nuova versione essi comprendono tutti i temi della matrice.

- Il Piano industriale e il collegato Piano investimenti 2023-2027, monitorato e aggiornato periodicamente in collaborazione con il Comune di Torino, la Regione Piemonte, gli enti committenti, i finanziatori e le altre istituzioni pubbliche coinvolte. Il Piano delinea strategie, azioni e obiettivi di sviluppo, rappresentando quindi il principale riferimento per gli anni a venire.
- La Tassonomia europea, ovvero la classificazione formale adottata dall'Unione Europea per identificare le attività e gli investimenti ritenuti eco-sostenibili.

Per evitare la ridondanza delle fonti, rispetto alla precedente versione è stato qui omesso lo studio "La carenza di conducenti nel trasporto di passeggeri con autobus. Un'emergenza globale. Proposte per arginare il fenomeno", elaborato nel 2023 da Anav, che a partire da un'analisi del contesto nazionale e internazionale affrontava il tema del disequilibrio (mismatch) tra domanda e offerta nel mercato del lavoro e specificatamente nelle aziende di trasporto. Il tema rimane comunque di rilevanza significativa per le politiche delle risorse umane ed è oggetto di ulteriori specificazioni derivanti dal Sistema di gestione per la parità di genere (es. misure di incentivazione alle candidature femminili).

Dall'integrazione di tali fonti generali e specifiche emerge l'elenco complessivo dei temi rilevanti.

Tema rilevante \ Fonte	Piano industriale	Tassonomia europea	Rapporto ASSTRA 2024	Linee guida Parità di genere	Team Mobilità Futura
Accessibilità del servizio	X			X	
Capitale umano - formazione - competenze	X				X
Conciliazione vita-lavoro				X	
Conformità legale e normativa	X			X	
Corretta gestione dei rifiuti		X			
Dialogo con le parti sociali	X		X	X	
Diritti dei lavoratori		X		X	
Efficacia del servizio	X		X		
Efficienza del servizio	X		X		X
Efficienza energetica – energie rinnovabili	X	X	X		X
Equità sociale (comunità locale)	X			X	
Incentivazione trasporto pubblico	X	X	X		X
Investimenti	X	X	X		X
Pari opportunità - antidiscriminazione				X	
Progresso tecnologico - innovazione	X	X	X		X
Redditività d'impresa	X		X		
Riduzione emissioni gas serra	X	X			X
Riduzione inquinanti urbani	X				X
Salute e sicurezza sul lavoro				X	
Sicurezza clienti				X	
Soddisfazione dei clienti	X			X	
Sostenibilità appalti / catena di fornitura	X				X

Non sono state apportate variazioni rispetto al precedente elenco, che era già stato aggiornato e ridefinito nel 2023. L'aggiornamento del Rapporto Asstra – Sanpaolo focalizza criticità e risorse individuate nella precedente edizione. L'implementazione del Sistema di gestione per la Parità di genere rafforza in particolare i temi di "pari opportunità – antidiscriminazione", "dialogo con le parti sociali", "diritti dei lavoratori e delle lavoratrici". L'avvio operativo del Team Mobilità Futura pone enfasi e centralità

sulle dimensioni di "capitale umano – formazione – competenze" e "progresso tecnologico – innovazione", mentre i suoi progetti operativi impattano su tutti i molteplici temi di tutela ambientale ed efficienza aziendale.

I nuovi standard europei di rendicontazione imporranno il prossimo anno un complessivo riesame ed eventuale aggiornamento dei temi rilevanti ("materiali").

I portatori di interesse prioritari, i cui punti di vista sono stati considerati all'interno del processo di determinazione dei temi rilevanti, possono pertanto essere dedotti in riferimento ai documenti citati, in quanto punti di riferimento esterni o attori che hanno direttamente contribuito a elaborarli, in particolare il Piano industriale, oggetto di articolato confronto con molteplici soggetti pubblici e privati.

Stakeholder	Fonte	Piano industriale	Tassonomia europea	Rapporto ASSTRA 2024	Linee guida Parità di genere	Team Mobilità Futura
Agenzia della Mobilità Piemontese		X				X
Associazioni di categoria (Asstra)				X		
Azionista (Comune di Torino)		X			X	X
Clienti				X	X	
Committenti (enti locali)		X				
Dipendenti					X	
Finanziatori		X		X		X
Fornitori		X				X
Istituzioni nazionali e locali			X		X	
Organizzazioni sindacali		X			X	
Regione Piemonte		X				X
Università e Politecnico						X



Valori

I temi rilevanti attengono a tutte le dimensioni della sostenibilità (economica, sociale e ambientale) e sono stati identificati in coerenza con i valori aziendali.

Area di sostenibilità	Temi rilevanti	Valori aziendali di riferimento
Sociale	Accessibilità del servizio	Centralità della persona
	Capitale umano - formazione - competenze	Centralità della persona, Identità aziendale
	Conciliazione vita-lavoro	Centralità della persona
	Dialogo con le parti sociali	Comunicazione
	Diritti dei lavoratori e delle lavoratrici	Centralità della persona
	Equità sociale (comunità locale)	Centralità della persona, Efficienza economica ed efficacia
	Pari opportunità - antidiscriminazione	Centralità della persona
	Salute e sicurezza sul lavoro	Centralità della persona
	Sicurezza clienti	Centralità della persona
	Soddisfazione dei clienti	Comunicazione, Identità aziendale, Efficienza economica ed efficacia
Economica	Conformità legale e normativa	Responsabilità ambientale e sociale
	Efficacia del servizio	Efficienza economica ed efficacia, Identità aziendale
	Efficienza del servizio	Efficienza economica ed efficacia
	Investimenti	Efficienza economica ed efficacia
	Progresso tecnologico - innovazione	Efficienza economica ed efficacia
	Redditività d'impresa	Efficienza economica ed efficacia
	Sostenibilità appalti / catena di fornitura	Responsabilità ambientale e sociale
Ambientale	Corretta gestione dei rifiuti	Responsabilità ambientale e sociale
	Efficienza energetica – energie rinnovabili	Responsabilità ambientale e sociale, Efficienza economica ed efficacia
	Incentivazione trasporto pubblico	Responsabilità ambientale e sociale, Identità aziendale
	Riduzione emissioni gas serra	Responsabilità ambientale e sociale
	Riduzione inquinanti urbani	Responsabilità ambientale e sociale

1) Piano Industriale e Investimenti 2023-2027

(vd. par. 1.2)

2) Tassonomia europea

(vd. par. 6.2)

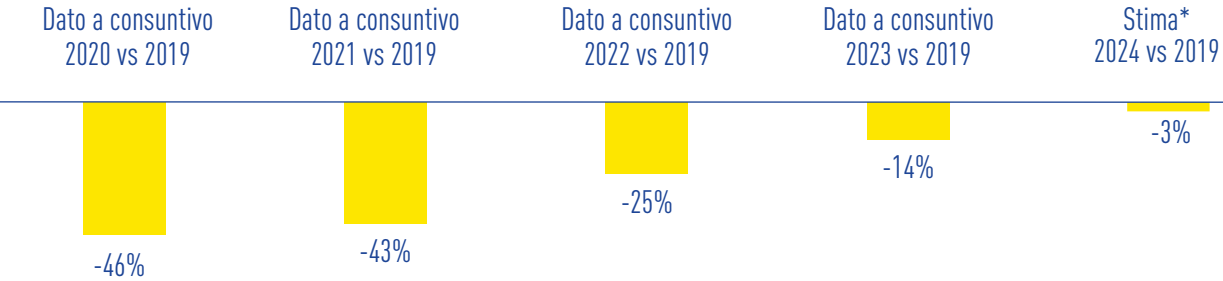
3) Analisi del contesto esterno

(ISP-ASSTRA Rapporto TPL 2024)

Lo studio ha coniugato la conoscenza diretta del settore TPL, di cui AssTra rappresenta la principale associazione di categoria, con i modelli di previsione futura sviluppati dall'istituto bancario, sotto il coordinamento di Laura Campanini, Responsabile *Local Public*

Finance del *Research Department Intesa Sanpaolo*. I dati si riferiscono al 2023 e alle previsioni di consuntivazione 2024 e confermano la perdita strutturale di passeggeri rispetto al periodo pre-Covid, seppur in uno scenario di progressivo recupero.

EVOLUZIONE DELLA DOMANDA DI TPL
(%; ANNO DI CONFRONTO 2019*)



Fonte: elaborazioni Ufficio studi Asstra su dati da siti aziendali, bilanci di esercizio e indagine ASSTRA
* Stima calcolata su un campione di aziende ASSTRA (25 rispondenti)

In tale contesto critico, le aziende hanno garantito gli stessi livelli dell'offerta assicurando il diritto alla mobilità, ma ciò ha accentuato il problema di sottofinanziamento del settore, in particolare:

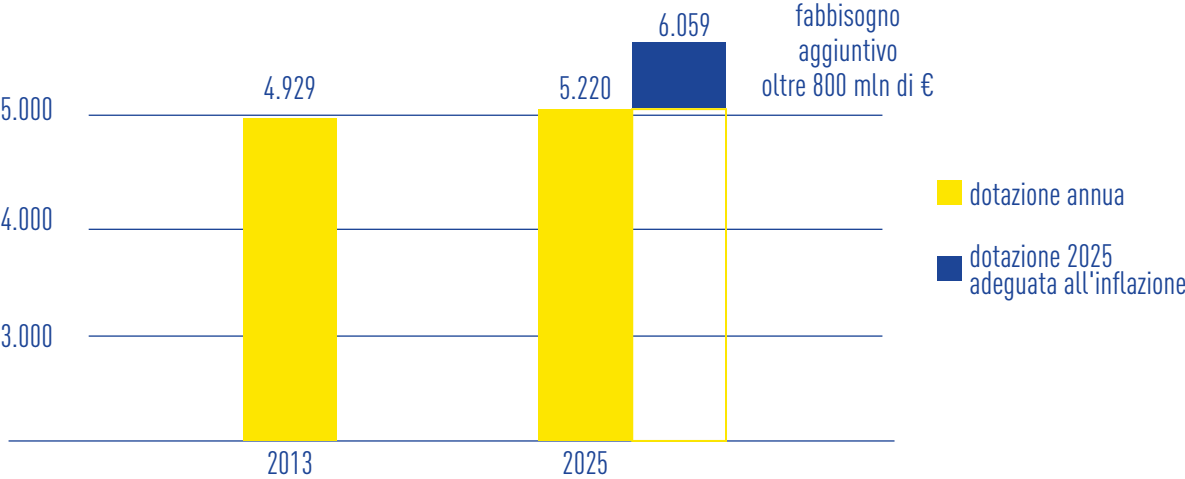
- le tariffe (biglietti e abbonamenti) non sono state adeguate al tasso di inflazione del settore;
- le risorse distribuite dal Fondo Nazionale Trasporti sono aumentate nel 2024, tuttavia richiedono un ulteriore e strutturale incremento, a causa di tre dinamiche di aumento dei costi:
- maggiori costi operativi e di esercizio dei nuovi mezzi ad

alimentazione alternativa

- aumento dei servizi di trasporto pubblico (es. nuove linee di trasporto rapido di massa)
- rinnovo del CCNL autoferrottranvieri.

Al fine di garantire il recupero dell'inflazione pregressa e l'adeguamento all'inflazione programmata 2025, occorrerebbe incrementare la dotazione annua del FNT per almeno 800 milioni di € da destinare in via prioritaria alla rivalutazione dei corrispettivi.

DOTAZIONE ATTUALE FONDO NAZIONALE TRASPORTI E ADEGUAMENTO INFLATTIVO
(VALORI IN MILIONI DI EURO)



Fonte: elaborazioni dell'Ufficio Studi Asstra su dati MIT e andamento TIP (tasso di inflazione programmata)

Gli investimenti in reti e mezzi sono invece al centro dell'attenzione delle politiche pubbliche, il PNRR - Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza ha destinato al settore risorse per oltre 8 miliardi € al 2026. Nel 2023 le immatricolazioni di autobus elettrici/ad idrogeno sono aumentati del 208%, rispetto al triennio 2020-2022, gli autobus ibridi gasolio/elettrico del 317% ed i mezzi a metano del

163%. Sulla base del precedente Rapporto 2022 erano state identificate 18 dinamiche determinanti per GTT; alla luce del nuovo rapporto la valutazione del contesto esterno può essere aggiornata come segue.

DIMINUZIONE PASSEGGERI

Calo domanda TPL anche dopo la fine dell'emergenza Covid	Domanda in significativa ripresa nel 2024, con prevedibile recupero totale del gap nel 2025
Diffusione di mezzi alternativi di mobilità (bici, piedi, monopattini)	Conferma
Riduzione spostamenti per nuovi modelli socio-economici (smart working, didattica a distanza, ecc)	Spostamenti in ripresa parziale

CRITICITÀ PER EQUILIBRIO ECONOMICO-FINANZIARIO

Diminuzione risorse auto-generate (ricavi da vendite)	Risorse in aumento per incremento domanda
Maggior peso risorse pubbliche rispetto ai ricavi da vendite	Conferma per gli investimenti, Fondo Nazionale Trasporti incrementato ma ancora insufficiente, rilievo dei ristori Covid per il Bilancio 2024
Tariffe TPL stabili nonostante aumento costi generali (inflazione)	Aumenti tariffari generali ampiamente inferiori all'inflazione (per GTT già disposti nel 2023)
Minor peso abbonamenti rispetto ai titoli occasionali	Recupero abbonamenti, dipendente da misure pubbliche di incentivo (es. Bonus Trasporti)

MAGGIORI RISORSE PER INVESTIMENTI

Disponibilità fondi PNRR e programmi nazionali per rinnovo flotta	Conferma (Piano investimenti)
Disponibilità fondi PNRR e programmi nazionali per infrastrutture	Conferma (Piano investimenti)
Disponibilità ulteriori fondi pubblici e privati per efficientamento energetico e contrasto al cambiamento climatico	Quadro ancora incerto

CRITICITÀ INTERNAZIONALI

Aumento costi energia (non uniformi tra i diversi vettori energetici)	Temporanea stabilità dei prezzi, ma timori di aumenti futuri
Aumento costi beni (ricambi, nuovi mezzi, attrezzature, altre forniture)	Temporanea stabilità dei prezzi
Possibili blocchi/ritardi approvvigionamenti materiali	No criticità rilevanti

CRITICITÀ SOSTENIBILITÀ AMBIENTALE

Promozione TPL nei programmi internazionali di lotta al cambiamento climatico	Conferma (da concretizzare)
Accesso al credito agevolato per aziende sostenibili (es. Tassonomia UE)	Conferma (da concretizzare)
Imprevedibilità costi futuri mix energetico (più cari i vettori "puliti" previsti nel Piano industriale)	Il Rapporto ASSTRA 2024 esplicita il rischio di maggiori costi operativi dei mezzi ad alimentazione alternativa
Economia circolare e filiera corta che possono indurre l'aumento dei prezzi di alcuni beni e servizi	Conferma, senza accelerazioni prevedibili a breve termine
Nuove criticità ambientali (es. smaltimento batterie litio, esigenze normative di riciclabilità materiali)	Conferma, senza accelerazioni prevedibili a breve termine

Rispetto all'anno scorso, GTT consolida i punti di forza, quali l'avanzato stato di rinnovo della flotta con motorizzazioni a basso impatto ambientale, l'incremento dei passeggeri verso valori prossimi alla domanda pre-Covid e l'utile di Bilancio.

4) Sistema di gestione per la Parità di genere (vd. par. 4.5 per dettagli)

La Parità di genere è uno dei 17 obiettivi fissati dall'ONU per lo sviluppo sostenibile. La normativa italiana ha identificato una "prassi" di riferimento, le norme UNI/PdR 125:2022 "Linee guida sul sistema di gestione per la parità di genere", incentivandone l'applicazione con l'introduzione di sgravi sui contributi previdenziali dovuti dal datore di lavoro e punteggi premianti per gare pubbliche.

Nel marzo 2024 GTT ha avviato il percorso di istituzione di un Sistema di gestione per la parità di genere, che ha permesso già nel novembre 2024 di conseguire la Certificazione per la Parità di Genere, secondo la suddetta norma.



L'iter, che ha beneficiato della strutturazione aziendale dei sistemi di gestione per i quali è già certificata (vd. par. successivo), si è composto

di diverse attività, che rendono la parità di genere un valore e un obiettivo strategico e trasversale alle diverse funzioni:

- nomina di un Comitato Guida formato dall'Amministratrice Delegata e dai responsabili delle funzioni Risorse Umane, Operations Esercizio ed Infrastrutture, Legale e Contratti.
- Definizione di una Politica aziendale per la Parità di genere, che evidenzia gli impegni assunti.
- Stesura di un Piano strategico per la parità di genere, ovvero specifici strumenti gestionali e operativi in tutti gli ambiti previsti dalle Linee guida (selezione e assunzione; gestione della carriera, equità salariale, genitorialità e cura, conciliazione dei tempi vita-lavoro, attività di prevenzione di ogni forma di abuso (molestia) sui luoghi di lavoro, cultura aziendale).
- Definizione e attribuzione di un budget annuale dedicato alla promozione della parità di genere in azienda.
- Istituzione della Commissione Parti Opportunità, organismo consultivo congiunto con le organizzazioni sindacali.
- Attivazione di canali di comunicazione dedicati per esprimere, anche in modalità anonima (whistleblowing), opinioni, problematiche e suggerimenti, oltre che per segnalare molestie fisiche, verbali e digitali.
- Piano di formazione/informazione su specifici temi, quali ad esempio stereotipi e differenze di genere, rivolto in una prima fase ai responsabili di primo e secondo livello e progressivamente al restante personale.
- Piano di comunicazione per promuovere comportamenti e uso del linguaggio rispettosi delle diversità rivolti sia al personale sia alla cittadinanza.

5) Team Mobilità Futura

Nel corso del 2024, dopo le attività preparatorie avviate nell'anno precedente, è stato costituito il *Centro di innovazione per la transizione green del trasporto pubblico*, definito anche *Team Mobilità Futura (TMF)* a evidenza dei suoi componenti professionali.

L'iniziativa è stata promossa da Compagnia di San Paolo e Città di Torino e si avvale delle avanzate competenze di Fondazione Links, ente strumentale della Compagnia ed ente strumentale del Politecnico di Torino. La Fondazione rappresenta un'eccellenza torinese nell'ambito della ricerca e dell'innovazione e opera all'interno di un consolidato network internazionale con l'obiettivo di contribuire al progresso tecnologico e socio-economico attraverso processi avanzati di ricerca applicata.

Il Team è costituito da giovani talenti-ricercatori appositamente selezionati e assunti in ottica multidisciplinare, formati sia teoricamente sia sul campo da figure senior della Fondazione e dell'Azienda; dopo un percorso di due anni con periodi di formazione e di affiancamento e supporto operativo ai responsabili aziendali, i giovani ricercatori saranno trasferiti in GTT mantenendo il supporto scientifico da parte di Links.



Gli obiettivi generali del Centro prevedono di:

- promuovere e governare la transizione ecologica massimizzando i benefici per il territorio;
- sviluppare un nuovo modello operativo e organizzativo aziendale;
- introdurre in modo strutturato e duraturo attività di ricerca e innovazione presso GTT.

I filoni tematici sono interconnessi e sviluppano ulteriormente gli indirizzi del Piano industriale:

- 1) transizione energetica ed ecologica: rinnovo parco veicolare, infrastrutture di ricarica, autoproduzione energia;
- 2) innovazione del servizio offerto: sviluppo del sistema tranviario, estensione della metropolitana, sistemi di trasporto innovativi;
- 3) innovazione del modello operativo: facility sul territorio, organizzazione interna, modello di business;
- 4) inclusione e accessibilità.

Lungi dall'essere un progetto solo "tecnico", esso richiede e stimola il cambiamento interno e complessivo dell'azienda, che nelle sue prassi, strutture, culture deve adattarsi e anzi anticipare proattivamente l'evoluzione del contesto in cui opera e dei modelli di mobilità che intende promuovere.

Il Piano di lavoro avviato nel 2024 è costituito da molteplici progetti paralleli:

- Rinnovo flotta: nuovi processi e pianificazione (manutenzione, logistica, servizio)
- Rinnovo parco bus: comunicazione e apparati
- Infrastrutture di ricarica: realizzazione
- Autoproduzione energia: realizzazione
- Sviluppo sistemi a guida vincolata
- Rinnovo metropolitana: sistemi digitali
- Analisi performance di servizio e/o energetiche
- Accessibilità, equità e inclusione
- Pianificazione nuove infrastrutture di ricarica
- Riduzione di rumore e impatto acustico del sistema tramviario
- Studio di un modello energetico a zero emissioni nette.



Valutazione degli impatti dei temi rilevanti

I temi rilevanti possono essere valutati sulla base dei loro impatti, attuali e/o potenziali, positivi o negativi, sull'azienda stessa e sui suoi "portatori di interesse" (stakeholder).
Lo standard di rendicontazione GRI e soprattutto i nuovi European

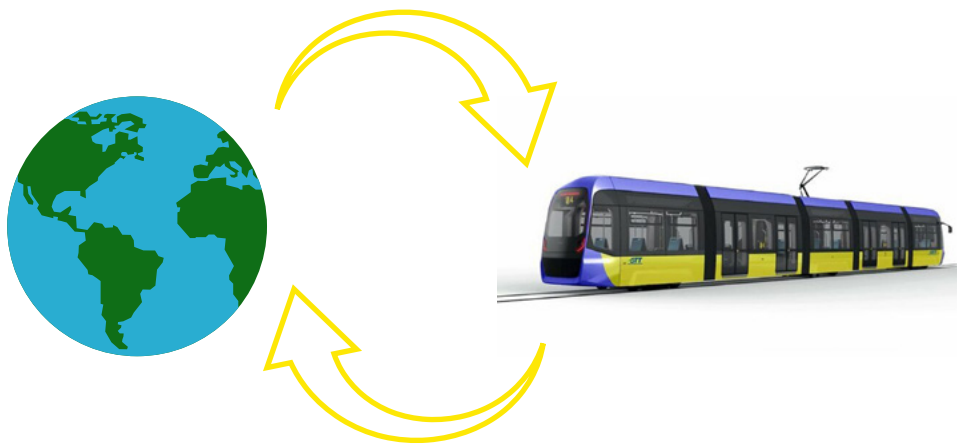
Standards, che saranno il riferimento obbligatorio negli anni futuri, identificano il concetto di "doppia rilevanza" (double materiality) per ognuno dei temi da valutare:

rilevanza d'impacto
(impact materiality)

gli effetti dell'attività dell'impresa
sull'ambiente e la società

rilevanza finanziaria
(financial materiality)

gli impatti dell'ambiente e della società sui
risultati economico-finanziari dell'impresa



La valutazione degli impatti tiene conto di numerosi fattori, quali: gravità, diffusione, rimediabilità, probabilità di accadimento ecc.
Il 31 maggio 2024 EFRAG (vd. paragrafo precedente) ha pubblicato tre documenti di guida all'applicazione dei nuovi standard europei, tra cui quello dedicato alla valutazione della "materialità" IG 1 - Materiality Assessment Implementation Guidance, che sarà oggetto di adeguato approfondimento e comporterà necessarie integrazioni delle rendicontazioni future, in particolare nella valutazione di rischi e opportunità.

In tale prospettiva, si mantiene qui il precedente approccio metodologico, elencando i possibili impatti dei 22 temi aziendali rilevanti, esplicitando quando essi siano generati o subiti dall'azienda, dandone una breve descrizione e fornendo una prima valutazione quantitativa (impatto assente/basso/medio/alto).
Alcuni temi possono generare impatti significativi solo per l'azienda o viceversa solo per i suoi interlocutori. Come apparirà inoltre evidente scorrendo la tabella, a generare gli impatti possono concorrere attività aziendali non adeguatamente progettate ed eseguite o viceversa l'omissione parziale o totale di attività opportune o dovute.

Tema materiale	Impatto	Descrizione impatto	Impatto economico su GTT	Impatto su ambiente e società
Accessibilità del servizio	Diritto alla mobilità per categorie con fragilità e vulnerabilità	Gli investimenti in infrastrutture, mezzi e tecnologie accessibili ampliano la platea di clienti che possono muoversi autonomamente: persone con disabilità temporanea (es. infortunati) o permanente (es. ipovedenti), anziani, genitori con infanti (o con carrozzine), ecc.		
Capitale umano - formazione - competenze	Adeguatezza delle risorse umane	Organici quantitativamente adeguati e qualitativamente formati garantiscono le prestazioni previste dai contratti di servizio e la soddisfazione dei bisogni dei clienti		
Conciliazione vita-lavoro	Disponibilità dei dipendenti	Misure organizzative e contrattuali contribuiscono al benessere e alla motivazione dei dipendenti, che a loro volta assumono comportamenti responsabili e proattivi		
Conformità legale e normativa	Danni a comunità e distorsione mercato economico	Il mancato rispetto delle norme provoca danni variegati (es. ambientali, sicurezza lavoratori e clienti, ecc.) e rischi di continuità aziendale (es. revoca contratti, mancata partecipazione a gare). Fenomeni corruttivi distorcono i rapporti economici, sia in qualità di attori passivi (es. gare), sia di attori attivi (es. contratti di servizio)		
Corretta gestione dei rifiuti	Conservazione del suolo e delle acque	La riduzione dei rifiuti a valle dei processi produttivi, il corretto trattamento e il loro riutilizzo (economia circolare) minimizzano l'impatto ambientale e il consumo di risorse		
Dialogo con le parti sociali	Omissione – adozione di opzioni win-win	Relazioni continuative e trasparenti con gli stakeholder facilitano l'adozione di misure che rispondono ai reciproci interessi		
Diritti dei lavoratori	Sicurezza economica ed esistenziale	Oltre ai benefici diretti per i dipendenti si manifesta un modello virtuoso in un contesto generale del mercato del lavoro di crescente precarietà, con conseguente attrattività della mano d'opera necessaria		
Efficacia del servizio	Offerta aggiornata alle esigenze di mobilità	La programmazione e gestione dei servizi intercetta e risponde ai mutevoli bisogni di clienti attuali e potenziali		
Efficienza del servizio	Utilizzo razionale di risorse scarse	L'aumento dei costi operativi impone miglioramenti della produttività per mantenere l'equilibrio con le compensazioni pubbliche e i ricavi da vendite. Il programma di ripianamento delle perdite degli esercizi passati accentua tale esigenza		
Efficienza energetica – energie rinnovabili	Risparmio economico e riduzione emissioni climalteranti	La riduzione dei consumi, l'autoproduzione e la transizione verso fonti rinnovabili coniugano equilibrio economico e mitigazione del cambiamento climatico		
Equità sociale (comunità locale)	Erogazione capillare del servizio, tariffe agevolate per fasce deboli	Per l'elevata valenza sociale, il servizio di trasporto deve essere garantito anche in luoghi e orari a domanda ridotta (es. periferie e fasce serali), con agevolazioni tariffarie che consentano una fruizione generalizzata		
Incentivazione trasporto pubblico	Aumento delle quote di mobilità intercettate	In quanto concorrente del trasporto privato motorizzato, incrementare l'attrattività del TPL determina "strutturalmente" benefici ecologici (minori emissioni per passeggero / km) e sociali (maggiore sicurezza), a prescindere dalle fonti energetiche utilizzate		
Investimenti	Opportunità di efficientamento ambientale ed economico	Il Piano investimenti 2023-2027 utilizza consistenti fondi pubblici (PNRR e programmi nazionali) per il rinnovo flotta e delle infrastrutture, in particolare per la mobilità elettrica		
Pari opportunità - antidiscriminazione	Ambiente lavorativo inclusivo	La valorizzazione delle diversità stimola la motivazione e le competenze individuali, generando competenze collettive. Le pari opportunità sono state assunte strutturalmente tramite l'adozione di un sistema di gestione certificato.		

Tema materiale	Impatto	Descrizione impatto	Impatto economico su GTT	Impatto su ambiente e società
Progresso tecnologico – innovazione	Sperimentazione e adozione di tecnologie che migliorano efficacia e/o efficienza	La proattività nell'aggiornamento tecnologico a tutti i livelli (es. strumenti digitali di gestione del servizio, relazione con i clienti, ecc) può determinare benefici economici, ambientali e sociali. L'innovazione è al centro degli obiettivi e della prassi del neo-costituito Team Mobilità Futura		
Redditività d'impresa	Utile di Bilancio per consolidare attività d'impresa	A seguito di perdite pregresse da ripianare e dell'erosione del patrimonio netto aziendale, la generazione di utili significativi nell'arco del Piano industriale 2023-2027 è garanzia di continuità e solidità aziendale. Condizione fondamentale è l'equilibrio tra ricavi auto-generati, compensazioni pubbliche e costi di produzione.		
Riduzione emissioni gas serra	Rinnovo flotta con mezzi a basso impatto emissivo	Gli investimenti per il rinnovo della flotta sono finalizzati a un significativo aumento dei mezzi elettrici (metro, nuovi tram, bus) o con altre motorizzazioni a basso impatto (metano e > Euro 6)		
Riduzione inquinanti urbani	Rinnovo flotta con mezzi a basso impatto emissivo			
Salute e sicurezza sul lavoro	Salute e integrità psico-fisica dei lavoratori diretti e indiretti	Il complesso sistema di gestione della sicurezza sul lavoro, in collaborazione con i rappresentanti dei lavoratori, minimizza i fattori di rischio e gli effetti in caso di incidenti		
Sicurezza clienti	Sicurezza effettiva e percepita nell'utilizzo dei servizi	Le dotazioni tecnologiche, le prassi gestionali e la formazione del personale minimizzano i rischi per i clienti e i cittadini di subire sia infortuni (safety), sia reati (security)		
Soddisfazione dei clienti	Qualità effettiva e percepita del servizio	Gli standard erogati, definiti dai Contratti di servizio e dalle Carte della mobilità, devono attenersi a obiettivi misurabili quali-quantitativi (comfort, regolarità, puntualità, ecc.)		
Sostenibilità appalti / catena di fornitura	Responsabilità lungo la catena del valore	I requisiti di iscrizione all'Albo fornitori, la sottoscrizione obbligatoria del Codice etico aziendale, i criteri qualitativi posti negli appalti garantiscono condizioni minime e premiano buone pratiche di sostenibilità ambientale e sociale		

Sistemi di gestione e controllo

L'azienda adotta, mantiene e sviluppa i seguenti Sistemi di Gestione, allo scopo di gestire, documentare e monitorare i processi, le attività e le proprie prestazioni e migliorarle continuamente:

- Qualità (UNI EN ISO 9001:2015)
- Ambiente (UNI EN ISO 14001:2015)
- Salute e sicurezza del Lavoro (UNI EN ISO 45001:2018)
- Sicurezza delle Informazioni (ISO/IEC 27001:2017)
- Prevenzione della Corruzione (UNI ISO 37001:2016)
- Parità di genere (UNI/PdR 125:2022)

In seguito alla cessione delle attività di trasporto ferroviario e gestione della infrastruttura ferroviaria, dal 2024 i Sistemi di gestione Sicurezza del Trasporto Ferroviario e Sicurezza del gestore dell'Infrastruttura Ferroviaria ex D.Lgs. 162/2007 non sono più applicati.

L'Alta Direzione, nell'assegnazione delle responsabilità ai primi livelli della propria Organizzazione, prevede che essi siano incaricati di:

- assicurare che i Sistemi siano attuati e mantenuti attivi;
- riferire all'Alta Direzione le informazioni relative all'applicazione dei Sistemi assicurando che i processi producano sistematicamente gli output attesi;
- partecipare alla formulazione ed attuazione degli obiettivi, con lo scopo di attuare il miglioramento continuo delle prestazioni;
- accogliere e fornire all'Alta Direzione i dati prestazionali dei Sistemi e sulle opportunità di miglioramento;
- essere referenti e garanti verso gli Enti certificatori e le parti interessate, sia interne, sia esterne, di quanto dichiarato e definito nelle Politiche aziendali.

I processi aziendali sono stati classificati in:

- | | |
|--|--|
| • processi strategici | tutti i processi di pianificazione (industriale, strategica ed economico-finanziaria) collegati alla definizione e all'attuazione del Piano industriale. |
| • processi orientati al cliente esterno | tutti i processi con impatto diretto sul cliente finale (produzione del servizio, verifica titoli e sanzioni, comunicazione, vendita, attività post-vendita). |
| • processi orientati al cliente interno | tutti i processi finalizzati a fornire supporto (di tipo tecnico/operativo o interfunzionale) al cliente interno. |
| • processi di audit e controllo | tutti i processi volti a controllare che i processi aziendali conseguano i propri obiettivi (verifica attuata direttamente dai process owner), rispettino la compliance e le norme alle quali sono sottoposti (verifica attuata attraverso gli audit di Internal Audit e dei Sistemi di Gestione) e operino in un'ottica di miglioramento continuo. Nei processi di controllo sono contemplate le attività di controllo di gestione aziendale e direzionale. |

Il Modello Organizzativo Generale e i Sistemi di Gestione forniscono le regole che si applicano ai processi aziendali e sono funzionali alla loro gestione.

Gestione dei rischi

L'Azienda ha utilizzato i Sistemi di Gestione come strumenti per incidere in modo significativo sul raggiungimento degli obiettivi strategici. Essi prevedono un approccio sistemico, l'armonizzazione delle metodologie e il rafforzamento della consapevolezza che la conoscenza del rischio, la sua misurazione e l'identificazione delle azioni "sostenibili" idonee a

contenerlo, rientra tra le attività prioritarie di ogni azienda.

In termini generali il rischio è definito come l'effetto dell'incertezza in relazione agli obiettivi.

Il modello generale delle categorie di rischio analizzate e trattate in GTT può essere sintetizzato attraverso il seguente schema:

LE CATEGORIE DI RISCHI AZIENDALI

REPUTAZIONALI	STRATEGICI	COMPLIANCE	FINANZIARI	OPERATIVI
Rischio del verificarsi di un evento che può avere un effetto negativo sulla percezione degli stakeholders rispetto alla capacità dell'impresa di soddisfare le loro aspettative	Rischio di attuare decisioni aziendali inadeguate al contesto operativo interno o di non comprendere l'evoluzione del contesto esterno con adeguata reattività. I rischi STRATEGICI aziendali fanno riferimento ad esempio al CONTESTO ESTERNO - INTERNO	Rischio di mancata conformità alle regole, quali norme cogenti applicabili, norme volontarie e autoregolamentazioni aziendali. I rischi di COMPLIANCE aziendali fanno riferimento ad esempio agli ambiti: • D.Lgs. 231/2001 • L. 190/2012 • GDPR 679/2016 • AMMINISTRAZIONE E FINANZA • CONTRATTI E APPALTI • RISPETTO DELLE NORME (ISO, DI SETTORE, ...)	Rischi correlati al valore monetario di un qualsiasi investimento aziendale inteso come attività e strumenti finanziari. I rischi FINANZIARI aziendali fanno riferimento ad esempio agli ambiti: • MERCATO • CREDITO • LIQUIDITÀ • CONTESTO NORMATIVO	Rischio di incorrere in inadeguatezze o inefficienze all'interno dei processi aziendali. I rischi OPERATIVI aziendali fanno riferimento ad esempio agli ambiti: • Manodopera (fattore umano, competenza, esperienza/addestramento, ruoli e responsabilità, turnover/assenze, dimensionamento, ecc.) • Macchinari (gestione e funzionamento di impianti, attrezzature, hardware/software, spazi, ecc.) • Materiali (pezzi di ricambio, materiali di produzione quali sostanze chimiche, sabbia, ecc.) • Metodi di lavoro (procedure/regolamenti interni, condivisione prassi, tempi di lavoro, intensità di lavoro, ecc.)

Le opportune misure gestionali e organizzative di prevenzione e/o intervento vengono identificate attraverso le seguenti i seguenti strumenti:

MODELLI ORGANIZZATIVI - PIANI - REGOLAMENTI

correlati a specifici requisiti cogenti:

- **Modello di Organizzazione Gestione e Controllo D.Lgs. 231/200:** a tutela dell'integrità patrimoniale, esso raccoglie le procedure che l'azienda sviluppa per ridurre il rischio che soggetti apicali e sottoposti commettano reati a vantaggio o interesse della società.
- **Piano Triennale Prevenzione della Corruzione e Trasparenza L. 190/2012:** in quanto documento di natura programmatica con cui GTT individua il proprio grado di esposizione al rischio di corruzione e indica le misure volte a prevenirne il rischio.
- **GDPR (Regolamento UE 679/2016):** GTT adotta e mantiene la valutazione dell'impatto e della probabilità del verificarsi di possibili minacce per i diversi trattamenti dei dati personali effettuati dall'azienda.

STRUMENTI DI GESTIONE ECONOMICO-FINANZIARI

GTT pianifica, gestisce e tutela le attività economico-finanziarie tramite programmi di valutazione e pianificazione basate sulla previsione del cash flow. Il fatto di possedere un unico azionista (proprietario) che coincide con il cliente di fatto comporta un vincolo finanziario stringente nelle decisioni e nella gestione delle proprie risorse. Nell'attuale contesto aziendale essi sono:

- **Programma di valutazione del rischio di crisi aziendale – D.Lgs. 175/2016:** connesso al Piano Industriale per il monitoraggio degli indicatori di allerta, fondamentali elementi di analisi del peso degli oneri finanziari esaminati dall'organo amministrativo.
- **Revisione contabile:** è realizzata da un revisore esterno indipendente ed è finalizzata ad ottenere la relazione di certificazione del bilancio, della regolarità della tenuta della contabilità sociale e dell'osservanza delle norme stabilite dal codice civile per la valutazione del patrimonio sociale.
- **Bilancio di esercizio.**
- **Pianificazione finanziaria.**

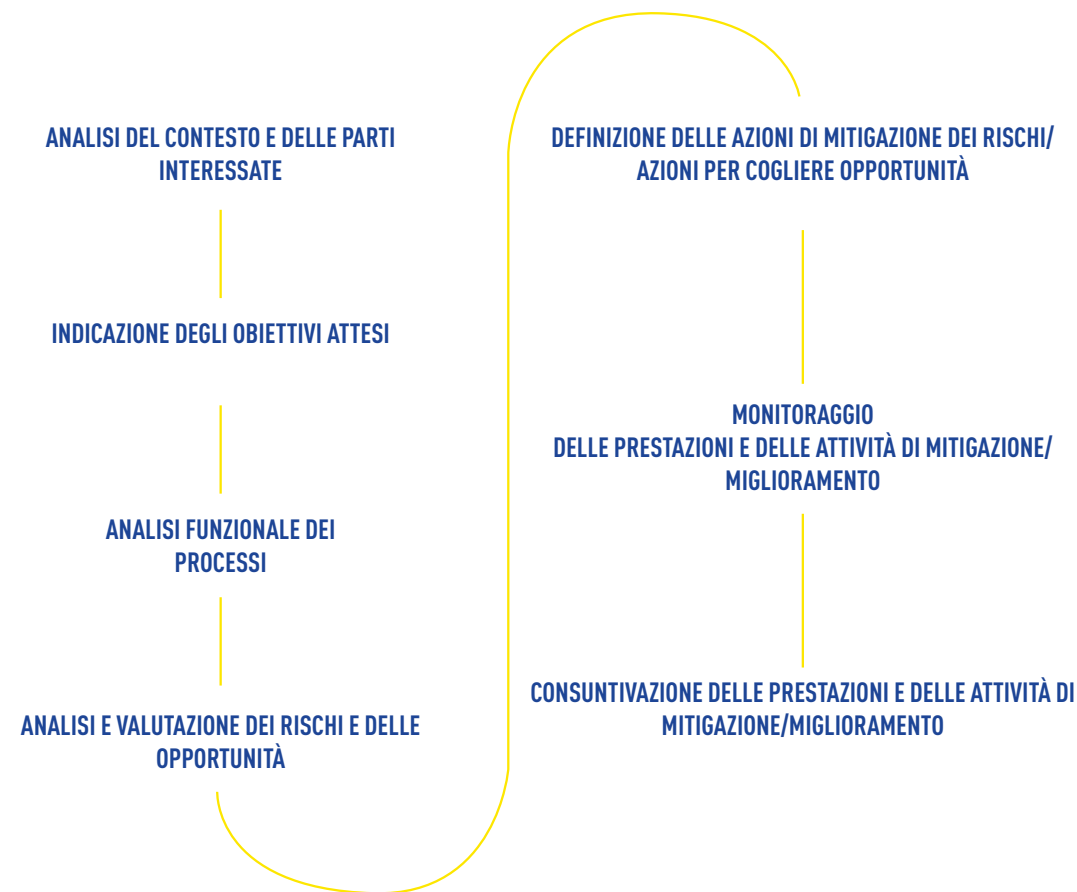
ASSICURAZIONI

GTT, al fine di attuare quanto previsto dalla normativa vigente e tutelare la stabilità aziendale da eventi che possono causare effetti negativi sul patrimonio, sul personale e sui terzi, trasferisce/condivide i rischi sottoscrivendo polizze assicurative afferenti alle seguenti categorie di danni: diretti (tutela del patrimonio aziendale, del personale Aziendale), indiretti da veicoli (per la responsabilità verso terzi), indiretti dal personale (per la responsabilità verso terzi).

SISTEMI DI GESTIONE

GTT ha adeguato le certificazioni dei propri sistemi alle ultime versioni degli standard ISO, accomunati dalla High Level Structure (HLS), basati sulla definizione dei processi in coerenza al ciclo Plan-Do-Check-Act (PDCA) e alla reiterazione dell'Analisi dei rischi su di essi. Nello sviluppo e applicazione dei sistemi di gestione, sono stati adottati i principi cardine dell'approccio basato sul rischio provenienti dallo standard UNI ISO 31000 "Gestione del rischio - Principi e linee guida" e indirizzati principalmente all'analisi dei rischi operativi.

La seguente schematizzazione illustra lo svolgimento di questo processo.



Sulla base dell'analisi del contesto, della esperienza sui processi di cui sono responsabili e della determinazione e pianificazione dei relativi obiettivi prestazionali, i Process Owner individuano i rischi e/o le opportunità che possono influire sul loro raggiungimento, con l'intento di identificare possibili vulnerabilità, minacce, condizioni operative critiche o di cogliere eventuali opportunità di miglioramento. Tale attività viene svolta attraverso un approccio strutturato applicando la tecnica del "brainstorming guidato" ed è realizzata, a livello di macroprocesso, attraverso un'analisi SWOT.

Una volta individuati i rischi principali, con maggior influenza sul raggiungimento degli obiettivi del processo, viene effettuata l'analisi e la ponderazione della loro probabilità di accadimento e dell'impatto sulla base di una valutazione qualitativa basata sull'esperienza e/o, se disponibili, su dati storici quantitativi di riferimento e vengono definite le azioni di gestione del rischio da attuare.

Il risultato della ponderazione del rischio viene analizzato utilizzando dei criteri di accettabilità definiti per deciderne il trattamento. Può rendersi

necessario reiterare il processo nel caso si verifichino situazioni di rischio critiche o inaccettabili: in tal caso, dopo aver formulato misure correttive o di mitigazione che riducano probabilità/impatto, occorre effettuare una nuova valutazione del rischio e decidere se il rischio residuo sia accettabile.

Il processo di analisi e di gestione del rischio viene documentato attraverso apposite schede riferite a ciascun processo aziendale.

Tale processo è sistematico ed è attivato almeno annualmente o comunque ogni volta che gli indicatori che monitorano l'andamento dei processi segnalano scostamenti significativi dai parametri di controllo (soglie, *red flag*, ecc.) che fanno ragionevolmente supporre una deviazione non accettabile dai risultati attesi o l'occorrenza di fatti non desiderati (es. possibili eventi di *maladministration*, incidenti, ecc.). Il monitoraggio dei risultati è gestito nell'ambito della consuntivazione annuale dei Programmi di Monitoraggio e Miglioramento dei processi aziendali ed è un input del Riesame Direzionale dei Sistemi di Gestione.



2.1 Offerta

L'azienda opera nel settore della mobilità gestendo i seguenti servizi:

- linea 1 della metropolitana automatica di Torino;
 - trasporto di linea urbano e suburbano di superficie;
 - trasporto su autolinee urbane di Ivrea ed extraurbane regionali;
 - gestione dei parcheggi e della sosta a pagamento nel Comune di Torino;
- gestione della segnaletica per la mobilità del Comune di Torino;
 - servizi turistici quali ascensore della Mole Antonelliana, tranvia a cremagliera Sassi - Superga, tram ristorante, linea tranviaria storica e servizio navette per la Reggia di Venaria.

I principali servizi gestiti sono regolati dai seguenti Contratti di servizio, stipulati a seguito di procedure ad evidenza pubblica. L'attuale assetto dei contratti di servizio è sinteticamente esposto nella tabella seguente:

Contratti di Servizio TPL	Urbano e Suburbano Torino	Extraurbano Prov. Torino	Extraurbano AMP	Extraurbano Prov. Cuneo	Extraurbano Prov. Alessandria	Extraurbano Prov. Asti
Aggiudicatario	GTT	Consorzio EXTRA.TO	Consorzio EXTRA.TO	Consorzio GRANDABUS	Consorzio SCAT	Consorzio COAS
Decorrenza contratto	01.07.2012	01.01.2011	01.08.2012	23.12.2010	13.09.2010	22.05.2010
Scadenza contratto	30.06.2027	31.12.2019	31.07.2019	22.12.2019	15.06.2019	21.05.2019
Proroga	-	31.12.2026	31.12.2026	31.12.2026	31.12.2026	31.12.2026

Il Contratto per i servizi di mobilità urbana e metropolitana di Torino ricomprende i servizi di superficie tranviari e automobilistici, la metropolitana automatica, parcheggi e i servizi turistici. Esso pone in capo all'azienda il rischio commerciale (c.d. contratto net cost) e consente il sub-affidamento dei soli servizi di superficie automobilistici, nella misura massima del 30% del relativo valore del contratto.

I servizi extraurbani sono gestiti nell'ambito di Consorzi aggiudicatari, menzionati in tabella, che si sono aggiudicati le gare di affidamento. Le scadenze indicate sono conseguenti a proroghe disposte dall'Agenzia Mobilità Piemontese per assicurare la continuità nell'erogazione dei servizi.

L'Agenzia della Mobilità Piemontese ha avviato, con determinazione n. 394 del 10 giugno 2024, un processo di consultazione finalizzato alla

definizione delle procedure di gara e alla delimitazione del perimetro dei lotti di servizio.

Nel corso del 2024, GTT ha condotto analisi di fattibilità e sviluppato una strategia per la partecipazione alle future procedure di gara, con l'obiettivo di consolidare la propria presenza nel settore del trasporto pubblico e garantire un servizio efficiente e innovativo per l'utenza.

Il Bilancio d'Esercizio – Relazione sulla gestione descrive dettagliatamente il modello di business aziendale, i servizi forniti, le attività operative, e fornisce altresì i principali indicatori gestionali, oltre ovviamente a quelli economici. Si rimanda pertanto a tale documento per i contenuti non direttamente attinenti alle tematiche di sostenibilità qui analizzate.

La pianificazione della rete

Le esigenze di mobilità della popolazione sono soggette a costante evoluzione e necessitano sia di risposte ai bisogni manifesti, sia di anticipazione di quelli ancora latenti, per prevedere e orientare i comportamenti futuri.

L'articolazione e l'estensione della rete sono soggette a periodica analisi ed evoluzione, concordata con gli enti competenti (Comune di Torino e AMP – Agenzia della Mobilità Piemontese), perseguendo i seguenti obiettivi generali:

- integrare i percorsi in un disegno complessivo più aderente alla conformazione della città in continuo cambiamento e alle esigenze di mobilità delle persone, sulla base dei dati sui reali spostamenti della cittadinanza;
- offrire alla clientela (reale e potenziale) un servizio integrato basato su una rete gerarchica di linee;
- riorganizzare la rete di superficie a seguito dello sviluppo del sistema della metropolitana di Torino (attuale linea 1 e prolungamenti, futura linea 2) tenendo conto anche delle evoluzioni infrastrutturali cittadine in corso, quali ad esempio l'interconnessione della ferrovia Torino – Ceres nel Passante ferroviario;
- sfruttare al meglio la rete tranviaria con linee più veloci, regolari e gestite con mezzi moderni;
- rinnovare il parco veicoli su gomma con nuovi bus ecologici (elettrici e a metano);
- incrementare il livello di accessibilità e comfort di viaggio per la clientela e il personale di guida.

NTT - Nuovo Trasporto Torino

Il quadro generale della pianificazione dei servizi è dato dal progetto NTT, presentato ad aprile 2023, che assume e articola il precedente lavoro sinergico di co-progettazione tra la Città di Torino, l'AMP, INFRA.TO e GTT, finalizzato a sviluppare entro il 2027 un servizio di trasporto più capillare, frequente, confortevole ed ecologico.

Cruciali per questo obiettivo saranno il prolungamento della linea 1 della metropolitana sino a Cascine Vica, il potenziamento del sistema tranviario con nuovi percorsi, l'introduzione del sistema BRT (Bus Rapid Transit) e il rinnovo del 70% della flotta, con una forte crescita dei bus elettrici, che arriveranno al 63% del totale, con considerevoli vantaggi per la qualità dell'aria in città. In base alle previsioni di rinnovo della flotta entro il 2026, si calcola che dal 2027 più di 8 viaggi su 10 a Torino saranno a trazione elettrica.

La **rete prioritaria estesa** strutturata sulla metropolitana (l'attuale linea 1 e la futura linea 2) e sulla rinnovata rete tranviaria, servita da veicoli ad

In particolare, azioni come il potenziamento della mobilità su rotaia e l'acquisto di nuovi bus ecologici, abbinati all'incremento della priorità semaforica e delle corsie preferenziali, consentono di:

- ridurre drasticamente l'inquinamento atmosferico e sonoro, grazie a mezzi più performanti e alla limitazione delle sequenze frenata-ripartenza conseguente alla separazione dal traffico veicolare privato (corsie preferenziali) e alla priorità semaforica;
- incrementare l'accessibilità, grazie alle dimensioni più ampie dei nuovi mezzi che facilitano l'incarozzamento e la movimentazione a bordo, alla presenza di indicazioni sonore e visive sia all'interno che all'esterno dei mezzi e di ampie superfici vetrate che agevolano l'orientamento;
- aumentare la sicurezza a seguito della conformità dei nuovi veicoli ai più recenti requisiti normativi in materia di prestazioni in frenatura, vigilanza alla guida e sicurezza passiva per personale di guida e clientela, nonché alla riduzione delle già citate sequenze frenata/ripartenza spesso causa di incidentalità a bordo;
- offrire in generale un'esperienza di viaggio più confortevole alla clientela perché realizzata con mezzi più accoglienti, ampi, stabili, silenziosi e climatizzati;
- incrementare il livello di comfort e sicurezza del personale di guida grazie al maggior isolamento della cabina, al sistema di climatizzazione autonomo, ad un livello più elevato di ergonomia nella progettazione dei dispositivi e alla riduzione delle sollecitazioni meccaniche.

alta capienza e ad alta frequenza, permetterà collegamenti più rapidi in e da tutte le zone della città; verso di essa convergeranno le diverse linee di collegamento. A ridurre i tempi di attesa concorreranno poi la priorità semaforica, le corsie preferenziali e l'installazione di telecamere nei tratti più critici della viabilità cittadina.

Il progetto prevede inoltre interventi infrastrutturali di medio periodo, attualmente già finanziati: prolungamento della linea 3 a piazza Hermada e realizzazione dell'anello di capolinea a Falchera per la linea 4.

Si rimanda alle specifiche sezioni del Bilancio d'Esercizio - Relazione sulla gestione per la dettagliata illustrazione delle attività di pianificazione in ambito urbano e suburbano realizzate nel corso dell'anno e per i progetti di sviluppo in corso di definizione e realizzazione (istanze MIT per il trasporto rapido di massa, progetto SHOW, Progetto IN2CCAM, Progetto ToMove – Living Lab).

Produzione

L'offerta di servizio urbano è rimasta sostanzialmente costante, con una leggera diminuzione della quota autoprodotta, compensata dai subaffidamenti.

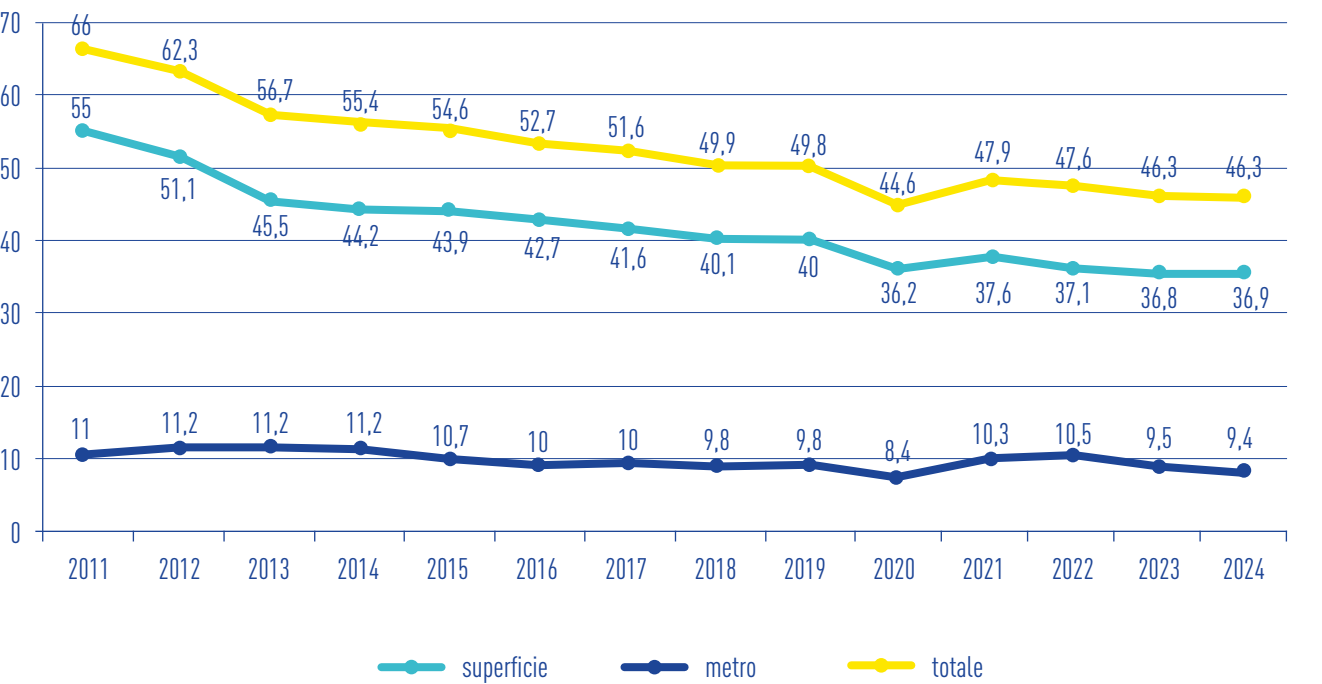
Con sguardo temporale ampio, è possibile confrontare il servizio offerto a partire dal 2011, anno di inaugurazione della tratta Porta Nuova - Lingotto della metropolitana (prolungata poi nel 2021 con le due stazioni Italia 61 e Bengasi): si evidenzia come negli ultimi anni la produzione si sia assestata su livelli inferiori del 30%, a cui corrisponde un'analoga riduzione dell'organico aziendale (vd. cap. 4.2).

È un dato che evidenzia la progressiva riduzione delle risorse pubbliche poste a disposizione del trasporto pubblico locale, cui GTT ha cercato

di rispondere utilizzando mezzi più capienti, sviluppando l'infomobilità per migliorare la programmazione dei viaggi da parte degli utenti, incrementando la qualità e l'attrattività dei servizi (e per tale via i ricavi diretti da vendita dei titoli di viaggio), ma non potendo evitare i tagli dei costi e delle percorrenze.

E' indubitabile che qualsiasi enfasi posta dalla politica pubblica sulla sostenibilità ambientale, sia declinata nella mitigazione del cambiamento climatico sia nella tradizionale riduzione dell'inquinamento urbano, rimane retorica se non concretizzata da adeguate risorse economiche per invertire tale tendenza alla riduzione dei servizi e al contrario permettere il loro rilancio sia qualitativo sia quantitativo.

VETTURE-KM PRODOTTI (MLN) - SERVIZIO URBANO



Si osserva il crescente ruolo dei bus elettrici, con percorrenze più che raddoppiate in un biennio, mentre i bus a gasolio registrano un calo dovuto alla sostituzione in corso dei vecchi veicoli. La mobilità elettrica

complessiva (bus, tram, metro) copre già quasi metà dell'offerta urbana. L'offerta di servizio extraurbano è leggermente diminuita, con una significativa riduzione dei subaffidamenti.

VEETURE-KM PRODOTTI - TUTTI I SERVIZI

	2022	%	2023	%	2024	%	Δ% 2024-2023
--	------	---	------	---	------	---	-----------------

Bus Urbani	32.115.621	100%	31.349.208	100%	31.427.158	100%	0,2%
autoprodotti	27.597.153	86%	27.590.589	88%	27.154.611	86%	-2%
di cui diesel	16.985.647	62%	16.498.152	60%	13.368.529	43%	-19%
di cui metano	7.185.549	26%	6.568.352	24%	7.172.714	23%	9%
di cui elettrici	3.425.957	12%	4.524.084	16%	6.613.368	21%	46%
subaffidati	4.518.468	14%	3.758.620	14%	4.272.547	14%	14%
di cui elettrici	-	-	614.451	16%	633.848	2%	3%

Tram	4.961.011		5.431.571		5.491.330		1%
------	-----------	--	-----------	--	-----------	--	----

Metro	10.466.312		9.515.711		9.431.032		-1%
-------	------------	--	-----------	--	-----------	--	-----

TOT URBANO	47.542.944		46.296.490		46.349.520		0,1%
di cui elettrici	18.853.280	40%	20.085.817	43%	22.169.578	48%	10%

Bus Extraurbani	10.299.955	100%	10.621.169	100%	10.325.889	100%	-3%
autoprodotti	8.568.267	83%	8.859.841	83%	8.841.127	86%	-0,2%
subaffidati	1.731.689	17%	1.761.329	17%	1.484.762	14%	-16%

TOTALE SERVIZI	57.842.899		56.917.659		56.675.409		-0,4%
----------------	------------	--	------------	--	------------	--	-------

Nel 2022 e 2023 la produzione complessiva comprendeva l'esercizio ferroviario (e relativi bus sostitutivi), terminato nel giugno 2023 e non incluso nella presente tabella, per permettere la comparabilità con il perimetro di attività 2024.

2.2 Domanda

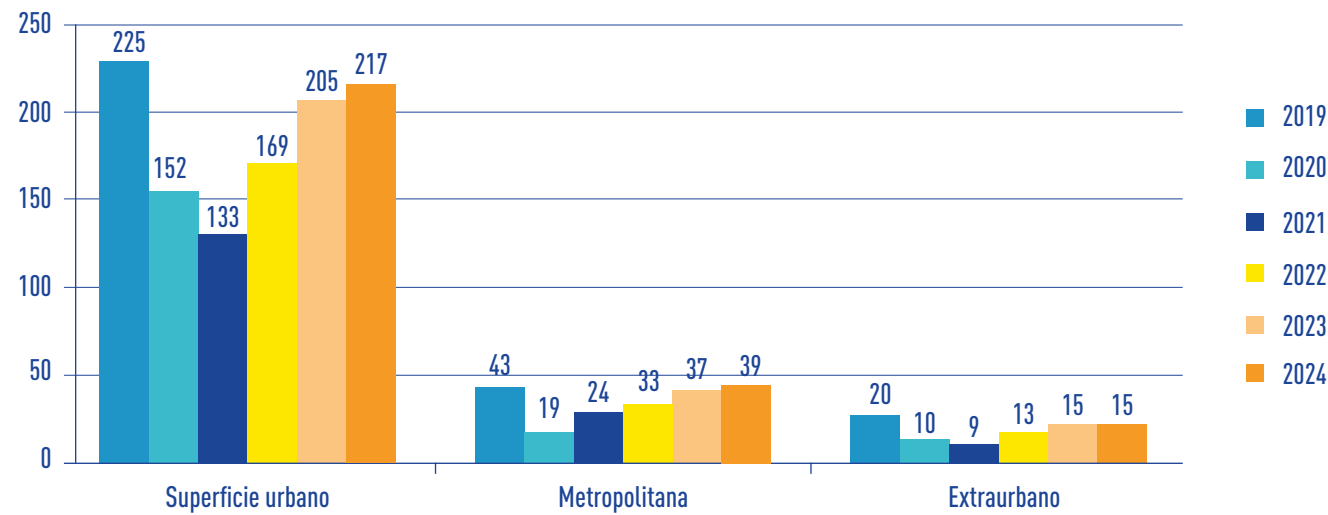
Per il computo dei passeggeri si utilizza la dimensione “viaggio” e, nello specifico, i “segmenti di viaggio” che sono conteggiati moltiplicando i titoli di viaggio venduti per un coefficiente di fruizione medio (quanti viaggi vendono effettuati con quel titolo, comprendendo in ambito urbano anche il tasso di trasbordo tra diversi mezzi, pari a 1,243 per viaggio). Sia i viaggi sia i ricavi sono calcolati sulla base della competenza

economica e non dell'anno solare di vendita dei titoli, pertanto gli abbonamenti annuali e plurimensili generano viaggi e ricavi per una quota parte nell'anno successivo di vendita. Per garantire una significativa comparabilità con il passato, l'analisi deve essere estesa al 2019, ultimo anno ordinario prima degli impatti determinati dalla crisi sanitaria.

VIAGGI-PASSEGGERO (MLN)

	2019	2020	2021	2022	2023	2024	Δ% 2024-2023	Δ% 2024-2019
Urbano / suburbano	268	171	157	202	243	256	6%	-4%
di cui metro	43	19	24	33	37	39	5%	-9%
Extraurbano*	20	10	9	13	15	15	-	-25%
TOT	288	181	166	215	258	271	5%	-6%

* Nei passeggeri dei servizi extraurbani prima del 2024 erano compresi i passeggeri dei servizi ferroviari ceduti il 1-1-2021 (SFM1) e il 11-6-2023 (SFMA).



Nel 2024 prosegue il progressivo recupero di passeggeri dopo il crollo verificatosi con la crisi Covid.

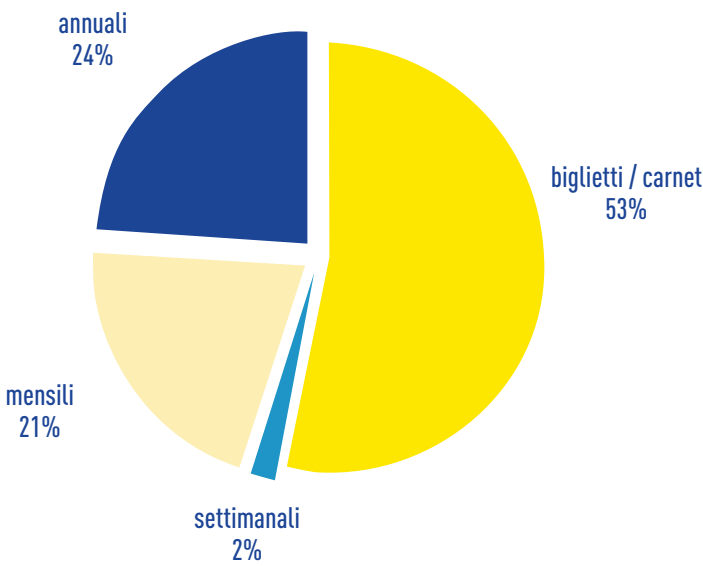
Sebbene la domanda sul servizio urbano risulti ancora inferiore del 4% rispetto al passato ordinario, il 2024 evidenzia un ulteriore incremento dei passeggeri trasportati (+6%). I dati di recupero della metropolitana sono inferiori a causa della temporanea riduzione del servizio estivo e serale dovuta ai lavori di manutenzione straordinaria in corso.

Prosegue la tendenza di crescita degli abbonamenti annuali, favoriti anche dalla detraibilità fiscale: essi rappresentano quasi metà dei viaggi complessivi effettuati e sono gli unici titoli di viaggio ad avere superato i valori del 2019. Tale dato è positivo nell’ottica di fidelizzazione dei clienti, tuttavia è opportuno notare che i biglietti occasionali garantiscono una maggiore redditività all’azienda: vengono utilizzati per meno di un quarto dei viaggi complessivi (22%), ma rappresentano oltre la metà (53%) dei ricavi in ambito urbano, viceversa gli abbonamenti annuali non arrivano a un quarto (24%) dei ricavi (escluse le quote degli abbonamenti Formula).

VIAGGI PASSEGGERO PER TITOLO DI VIAGGIO – SERVIZIO URBANO (MLN)

	2019	2020	2021	2022	2023	2024	% 2024	Δ% 2024-2023	Δ% 2024-2019
biglietti singoli/carnet	61	28	37	46	54	56	22%	3%	-8%
settimanali	8	5	5	5	5	6	2%	24%	-24%
mensili	76	42	40	58	69	70	27%	2%	-8%
annuali	123	96	75	93	115	124	49%	8%	1%
TOT	268	171	157	202	243	256	100%	6%	-4%

RIPARTIZIONE RICAVI (INCASSO 2024) – SERVIZIO URBANO



Nota: sono esclusi da questa ripartizione le quote degli abbonamenti Formula riconosciute per i servizi urbani, pari a circa l’11% del totale dei ricavi urbani e 21 milioni di viaggi-passeggero.

I ricavi complessivi da traffico del 2024 registrano un recupero consistente (+11 milioni €), frutto anche degli aumenti tariffari disposti nell’autunno 2023, ma non hanno ancora raggiunto i valori del 2019.

RICAVI (MLN € - LORDO IVA) - ANNI DI COMPETENZA ECONOMICA

2019	2023	2024	Δ% 2024-2023	Δ% 2024-2019
129	110	121	10%	-6%

Nota: i dati beneficiano della quota abbonamenti venduti nell’anno precedente (es. 2023) di competenza dell’anno considerato (es. 2024), similmente una quota dell’ultimo anno considerato (es. 2024) sarà di competenza dell’anno successivo (es. 2025).

Evoluzione abbonamenti agevolati

Gli abbonamenti over 65 a pagamento sono in aumento, benché quelli rilasciati gratuitamente rappresentino ancora quasi la metà del totale (48%). Permane un consistente gap con i dati 2019 (-16% complessivi, -29% per gli abbonamenti a pagamento).

N. ABBONAMENTI ANNUALI OVER 65 PER FASCIA ISEE

	ISEE	Tariffa	2019	2023	2024	% 2024	Δ% 2024-2023	Δ% 2024-2019
Fascia A	0-7000	gratis	3.049	3.315	3.298	48%	-1%	8%
Fascia B	7.001-12.000	€ 118	1.067	1.055	1.156	15%	10%	8%
Fascia C	12.001-20.000	€ 155	1.419	885	1.006	13%	14%	-29%
Fascia D	20.001-50.000	€ 188	3.034	1.608	1.738	23%	8%	-43%
Totale			8.569	6.863	7.198	100%	5%	-16%
di cui a pagamento			5.520	3.548	3.900	52%	10%	-29%
Tariffa media			107 €	82 €	100 €			

La tariffa media degli abbonamenti risale in virtù della ripresa degli abbonamenti a pagamento. Gli abbonamenti under 26 crescono in tutte le fasce a eccezione della più agevolata, ma complessivamente non hanno

ancora raggiunto i livelli del 2019, quando erano stati emessi molti più abbonamenti a prezzo pieno.

N. ABBONAMENTI ANNUALI UNDER 26 PER FASCIA ISEE

	ISEE	Tariffa	2019	2023	2024	% 2024	Δ% 2024-2023	Δ% 2024-2019
Fascia A	0-12.000	€ 158	9.245	10.975	10.412	19%	-5%	13%
Fascia B	12.001-20.000	€ 178	5.781	5.931	6.330	12%	7%	9%
Fascia C	20.001-50.000	€ 208	9.133	8.923	10.233	19%	15%	12%
Ordinario		€ 258	34.244	26.692	27.969	51%	5%	-18%
Totale			58.403	52.521	54.944	100%	5%	-6%
Tariffa media			226 €	220 €	217€			

Focus: digitalizzazione

Sono proseguiti gli investimenti e gli impegni per favorire la digitalizzazione dell'acquisto e della validazione di titoli di viaggio e di sosta.

In particolare, nel corso del 2024 si è conclusa la procedura legata all'ambito *MaaS - Mobility as a Service*, che ha selezionato e certificato 6 nuovi operatori app per la vendita di titoli di viaggio, emessi tramite il sistema di centro Bip. Da aprile, sono entrati progressivamente in servizio i diversi fornitori con la propria app che mette a disposizione un nuovo approccio alla mobilità, combinando mezzi di trasporto diversi.

Tutti i veicoli di nuova acquisizione (bus e tram) sono dotati di apparati di bigliettazione elettronica abilitati ai pagamenti con carte di credito/debito, integrando le altre modalità di acquisto ticket.

Nel dicembre 2023 è stata inoltre completata l'estensione dei pagamenti a bordo veicolo tramite carte di credito e di debito (*Tap&Go*) su tutti i tram della serie 6000 e serie 5000, con l'installazione di almeno un apparato di validazione di nuova generazione.

Queste attività, correlate alla crescente predisposizione dei clienti, hanno conseguito nel 2024 ulteriori rilevanti risultati di crescita dei ricavi da

canali digitali (+29%).

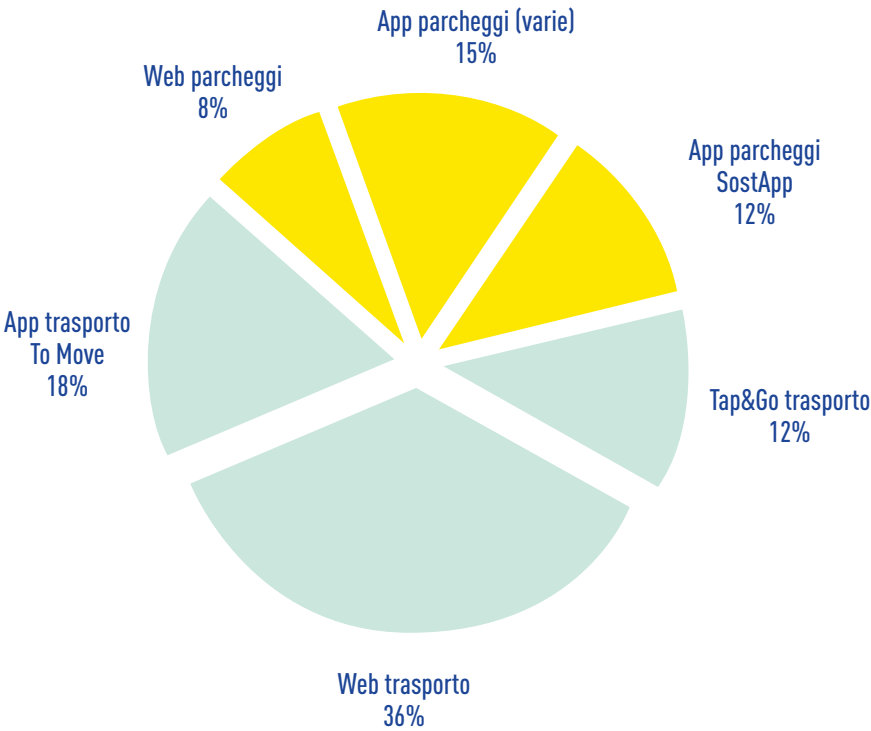
La piattaforma web rappresenta il canale principale di vendita; la flessione dei ricavi del 2024 è da correlarsi al venir meno del Bonus Trasporti ministeriale (terminato nel 2023), che poteva essere utilizzato solo online o presso i Centri Servizi al Cliente. Inoltre, la stagionalità degli acquisti degli abbonamenti annuali, storicamente incentrata da fine agosto a fine ottobre, si è distribuita su più mesi, in conseguenza della scadenza degli abbonamenti acquistati l'anno precedente usufruendo del bonus in questione. Con il canale online si è ridotta la quantità di titoli mensili venduti, a fronte di un aumento del titolo di durata annuale, in seguito soprattutto al termine della disponibilità del bonus ministeriale. Nel corso del 2024 i clienti hanno potuto usufruire del Bonus della Regione Piemonte per l'acquisto degli abbonamenti annuali; tale agevolazione è stata utilizzata da quasi 1.900 clienti.

Molto rilevante è stata la crescita dei canali mobile, più idonei ad acquisti occasionali. Crescono anche quelli in attività già da parecchi anni (*Tap&Go* e *ToMove*), a indicare che non siamo ancora giunti al plateau di saturazione della domanda potenziale.

RICAVI CANALI ON-LINE (MLN € - LORDO IVA)

	2021	2022	2023	2024	Δ % 2024-2023
Piattaforma web	10,6	20,6	25,0	23,2	-7%
App To Move	1,9	3,1	5,8	11,7	102%
Tap&Go	1,4	2,6	4,9	7,7	57%
TOT trasporto	13,9	26,3	35,7	42,6	19,3%
Piattaforma web	3,8	4,2	4,7	5,1	8%
App (varie)	4,6	5,6	7,5	9,8	31%
SostApp	-	0,6	2,8	7,7	175%
TOT parcheggi	8,4	10,5	15,0	22,6	51%
Totale	22,3	36,8	50,7	65,2	29%

RIPARTIZIONE % RICAVI CANALI ON-LINE 2024



2.3 Catena di fornitura

L'azienda adotta metodi di approvvigionamento conformi ai principi comunitari di trasparenza, equità e non discriminazione, recepiti nel proprio Regolamento degli acquisti, con cui si raggiunge il giusto equilibrio tra flessibilità dell'azione di acquisto e principio di concorrenzialità. L'approccio della responsabilità di impresa suggerisce poi di integrare le prescrizioni minime di legge, chiedendosi in quale modo l'azienda può essere promotrice di sostenibilità anche al di fuori dei propri confini organizzativi. La gestione della catena di fornitura mobilita infatti risorse economiche ingenti, con ricadute rilevanti per la vasta platea delle imprese con cui vengono stipulati i contratti e più in generale per la collettività locale.

Nel 2023 sono state avviate importanti procedure di acquisto sia per la fornitura di autobus che per le infrastrutture di ricarica per i veicoli elettrici e per le relative batterie di accumulo, pertanto il valore complessivo ha registrato un notevole incremento superando i 268 milioni €.

Nel 2024 si è proseguito nel rinnovo della flotta bus con procedura di gara per l'acquisto di autobus a metano 18 metri a basso impatto ambientale. Il valore complessivo delle procedure di gara ha registrato nel 2024 una riduzione e si è attestato sui 124 milioni €.

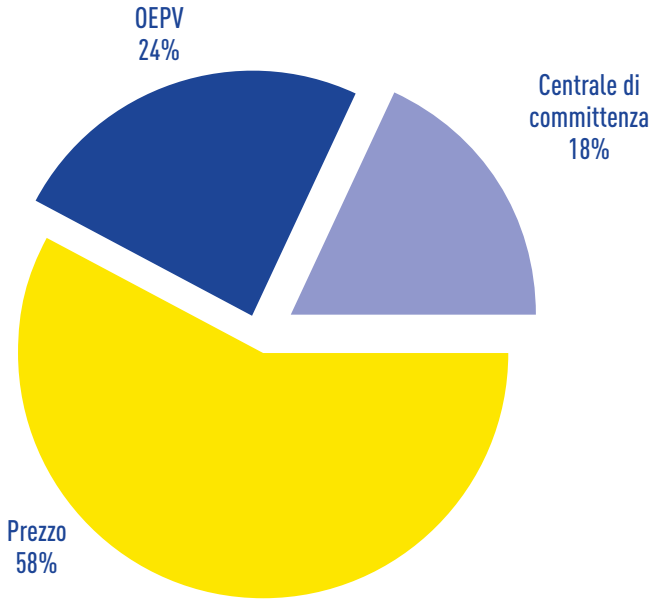
In termini di valore complessivo, nel 2024 le gare assegnate con il prezzo più basso sono quelle prevalenti, aumentando rispetto al 2023 fino al 58% del totale, mentre quelle con Offerta Economicamente Più Vantaggiosa che valorizza maggiormente gli aspetti legati alla qualità tecnica e progettuale si sono attestate sul 24%. Inoltre, per il 18% del valore complessivo, GTT ha aderito alle Convenzioni attivate da Centrali di Committenza pubbliche, in analogia con il 2023:

- CONSIP per la fornitura di metano per trazione;
- SCR - Società di Committenza Regionale per la fornitura di energia elettrica.

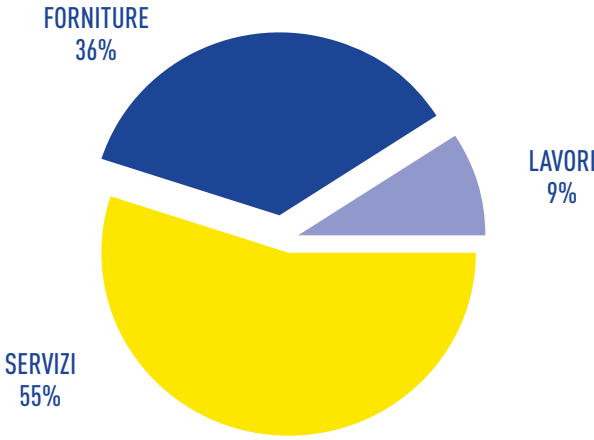
VALORE GARE (MLN €), PER CRITERIO DI ASSEGNAZIONE

	OEKV	%	Prezzo	%	Centrale di committenza	%	Totale
2022	47,2	36%	29,9	22%	55,6	42%	132,7
2023	221,0	82%	29,7	11%	17,7	7%	268,4
2024	30,2	24%	72,1	58%	21,7	18%	124,0

RIPARTIZIONE CRITERIO DI ASSEGNAZIONE GARE PER VALORE



La tipologia degli appalti oggetto di gara, in termini di valore (124 milioni €) si suddivide come segue:



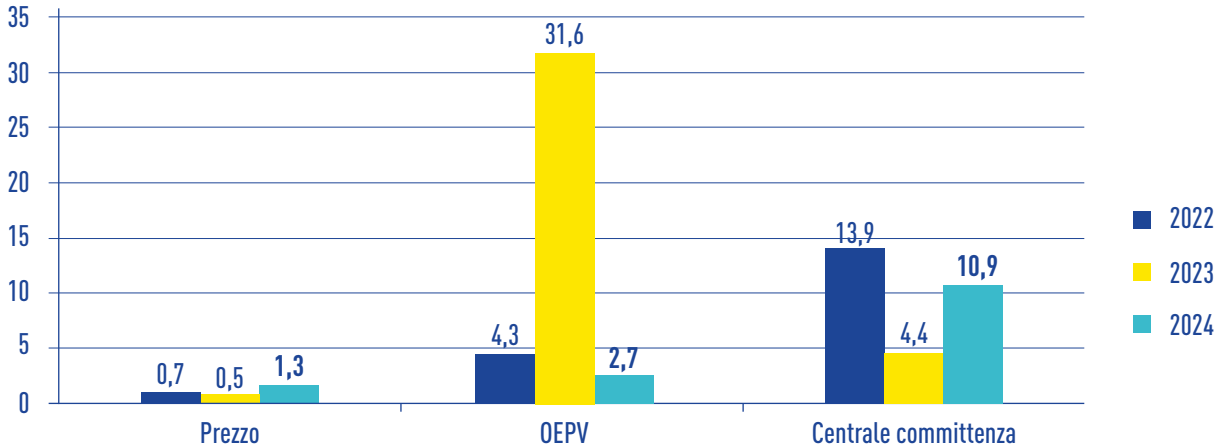
Nel 2024 le gare in numero assoluto sono in linea con quelle del 2023.

NUMERO GARE, PER CRITERIO DI ASSEGNAZIONE

	OEKV	%	Prezzo	%	Centrale di committenza	%	Totale
2022	11	20%	40	73%	4	7%	55
2023	7	11%	55	83%	4	6%	66
2024	11	16%	54	81%	2	3%	67

In termini meramente quantitativi prevalgono le procedure a prezzo più basso, perché l'OEKV è una procedura più complessa che viene adottata per gli appalti di maggiore complessità e valore. In particolare, nel 2023 il loro elevato valore medio era stato determinato dalle gare relative all'acquisizione dei bus elettrici.

VALORE MEDIO GARE (MLN €)



Per le gare concluse nel 2024 (anche quelle avviate in precedenza), le offerte risultano assestate su un ribasso medio del 15%, determinando un minor costo per l'azienda di 19,1 milioni €.

I contratti complessivamente sottoscritti sono stati 298 per un valore complessivo di 153,1 milioni €, comprensivi di:

- affidamenti diretti di importo inferiore a € 140.000;
- procedure negoziate con unico fornitore;
- procedure competitive indette anche in anni precedenti.

Gare e tutela dell’ambiente

Il *GPP - Green Public Procurement* viene definito come l’approccio in base al quale le Amministrazioni Pubbliche integrano i criteri ambientali in tutte le fasi del processo di acquisto, incoraggiando la diffusione di tecnologie ambientali e lo sviluppo di prodotti validi sotto il profilo ambientale. I *CAM - Criteri Ambientali Minimi*, definiti nell’ambito del Piano per la Sostenibilità Ambientale dei Consumi del Settore della Pubblica Amministrazione, sono lo strumento chiave per l’applicazione del GPP in Italia e sono e sono adottati e costantemente aggiornati dal Ministero dell’Ambiente e della Sicurezza Energetica (MASE). La Legge 221/2015 e il Codice degli Appalti (D.Lgs. 50/2016 e smi) hanno reso obbligatoria l’applicazione dei CAM da parte di tutte le stazioni appaltanti. Sempre il Codice dei contratti pubblici disciplina i criteri di aggiudicazione dell’appalto:

- Minor prezzo: l’aggiudicazione spetta a chi offre il prezzo minore rispetto alla base d’asta;
- Offerta economicamente più vantaggiosa qualità/prezzo: l’aggiudicazione spetta a chi offre il miglior rapporto qualità/prezzo.

Il Codice dei contratti pubblici prevede come criterio preferenziale per l’aggiudicazione delle procedure di gara quello dell’offerta economicamente

più vantaggiosa mentre il criterio del minor prezzo diventa residuale e solo in presenza di determinate condizioni, al momento rappresentate dalla circostanza che il prodotto e il servizio chiesto presenti caratteristiche standardizzate. Le stazioni appaltanti scelgono tra i due criteri quello più adeguato in relazione alle caratteristiche peculiari dell’oggetto del contratto. Per incentivare le aziende “virtuose” in termini di qualità del prodotto/servizio offerto e per aiutare la transizione del mercato verso l’economia circolare, è utile bandire gare che permettano di aggiudicare lavori, servizi e forniture ad aziende che, oltre a possedere le capacità tecniche e finanziarie necessarie, siano anche in grado di fornire valore aggiunto in termini di sostenibilità ambientale e sociale, attraverso l’utilizzo di prodotti e macchinari a ridotto impatto lungo l’intero ciclo di vita, l’ottimizzazione delle attività per ridurre sprechi e razionalizzare i consumi, la diffusione di nuove tecnologie ambientali e di occupazione verde nel pieno rispetto dei lavoratori impiegati. GTT aderisce dal 2016 alla *Rete provinciale degli Acquisti Pubblici Ecologici (APE)* coordinata dalla Città Metropolitana di Torino, sottoscrivendone il Protocollo (aggiornato nel 2021).

ENERGIA ELETTRICA VERDE

GTT anche nel corso del 2024 ha acquistato energia elettrica al 100% proveniente da fonti energetiche rinnovabili certificate. L’appalto garantisce quindi la totale sostenibilità della trazione elettrica (bus, metro e tram) e riduce notevolmente gli impatti energetici e il consumo di materia prima dei siti produttivi e di servizio.



ACQUISTO NUOVI TRAM

GTT ha aggiudicato ad Hitachi la fornitura di 70 nuovi tram, di cui 33 consegnati entro fine 2024. In sede di gara è stato richiesto al fornitore di dichiarare la percentuale di riciclabilità dei materiali utilizzati per la costruzione dei mezzi. I nuovi tram sono al 90% riciclabili, con livelli di rumorosità inferiori alla norma e alle famiglie di veicoli già in esercizio e montano a bordo un sistema di monitoraggio energetico dei consumi garantendo la minimizzazione degli impatti lungo l’intero ciclo di vita del prodotto. I veicoli sono costruiti in Italia, favorendo lo sviluppo dell’occupazione verde nazionale.



SERVIZIO MENSA E VENDING MACHINES

Il servizio mensa e *vending machines* viene offerto nel rispetto dei CAM di riferimento, assicurando la minimizzazione dei rifiuti prodotti, l’impiego di alimenti provenienti dalla filiera corta e biologica, l’utilizzo di apparecchiature a basso impatto e ridotti consumi energetici, la tutela dei diritti e del benessere dei lavoratori delle aziende appaltatrici.



ACQUISTO CANCELLERIA E APPARECCHIATURE D’UFFICIO

GTT applica i CAM vigenti per l’acquisto di materiale di cancelleria e ha scelto il noleggio di stampanti multifunzione a ridotto consumo energetico. Tutte le apparecchiature informatiche vengono acquistate nel rispetto dei CAM applicabili e favorendo soluzioni che minimizzino gli impatti ambientali e garantiscano l’efficienza energetica, principi rispettati anche nelle logiche di utilizzo quotidiano delle macchine.



SERVIZIO PULIZIA FLOTTA E LUOGHI LAVORO

Nel periodo 2023 / 2024 GTT ha stipulato tutti i contratti per i servizi di pulizia nel rispetto dei CAM aggiornati. Le offerte sono state valutate sulla base di criteri tecnici quali il possesso di certificazioni aziendali, i servizi offerti sia dal punto di vista ambientale che sociale, la scelta di prodotti Ecolabel a ridotto impatto ambientale anche in termini di riciclabilità degli imballaggi, l’uso di macchinari e attrezzature efficienti.



ACQUISTO NUOVI BUS

Nel 2024 GTT ha pubblicato la gara per l’acquisto di autobus 18 metri a metano a basso impatto ambientale. Come per i bandi degli anni precedenti (vd. DNF 2023), i capitolati di gara sono stati redatti applicando quanto richiesto dai CAM vigenti, nonché quanto previsto per il rispetto dei principi in materia di sostenibilità e tutela ambientale (Do Not Significant Harm – DNSH).



Nell’ambito delle gare assegnate con l’Offerta Economicamente Più vantaggiosa, il peso dell’offerta tecnica (qualità progettuale, ambientale e sociale del prodotto / servizio offerto) può essere nettamente preponderante rispetto alla mera convenienza economica.

Oltre alle condizioni premianti relative alle caratteristiche qualitative industriali, quali i criteri RAM - Reliability (affidabilità) - Availability (disponibilità) - Maintainability (manutenibilità), nel capitolato sono stati inseriti anche nel 2024 criteri esplicitamente riferiti all’impatto su ambiente e persone, con pesi percentuali anche rilevanti e in grado di fare la differenza nell’aggiudicazione. Si riportano a seguire quelli più significativi inseriti nella gara suddetta:

Criterio	Area	Impatto
Omologazione ECE R66	Sicurezza del servizio	Standard superiore di sicurezza in caso di ribaltamento veicolo
Tecnologie per la salubrità interna dei veicoli		Abbattimento carica virale
Videosorveglianza (area coperta e ultime file)		Prevenzione e contrasto microcriminalità e vandalismo
Rumorosità impianto di ricarica deposito	Salute e sicurezza sul lavoro	Riduzione rumore per addetti
Funzionalità sedile autista		Prevenzione patologie e incidenti
Omologazione ECE R29		Standard superiore di sicurezza della cabina conducente in caso di impatti
Comportamento su strada	Qualità e sicurezza del servizio	Molteplici fattori: comfort di marcia, vibrazioni, risonanze, manovrabilità, visibilità, riflessi
Pulibilità mezzi		Aumento comfort di viaggio, igiene
Facilità movimentazione interna	Qualità del servizio	Aumento comfort di viaggio
Rumorosità interna	Inquinamento acustico	Riduzione rumore per clienti (migliorativo rispetto standard CUNA NC 504-02)
Sistema condizionamento aria	Inquinamento ambientale	Refrigerante a minor impatto
Rivestimenti interni in plastica riciclata o bio-based		Minor consumo di risorse a elevato impatto ambientale
Consumi in ciclo di prova	Utilizzo risorse energetiche	Diminuzione consumi ed emissioni
Luci esterne full led		Risparmio energetico
Capacità di trasporto disabili	Accessibilità	Postazione dedicata

Valutazione ambientale degli appalti

Tutti i principali appalti vengono preventivamente valutati sulla base dei potenziali impatti ambientali. A partire da tale analisi si adottano dove possibile i criteri di gara finalizzati a minimizzarli.

La valutazione viene effettuata per ogni appalto sulla base di cinque criteri, relativi al contenuto tecnico, alle modalità di gestione e alle possibilità di selezione e monitoraggio dei fornitori:

- Significatività impatti ambientali principali, così definiti:

1) Consumi energetici

2) Consumi Idrici

3) Consumi materie prime/materiali ausiliari

4) Emissioni convogliate/diffuse in atmosfera

5) Reflui/Scarichi idrici

6) Rifiuti/Residui

7) PCB/PCT

8) Sostanze lesive dell'ozono

9) Amianto

10) Odori

11) Vibrazioni

12)Rumore esterno

13) Contaminazione del suolo

14) Radiazioni ionizzanti
- Percentuale di ricorso ai soggetti esterni per lo svolgimento delle attività

- Frequenza con cui si ricorre ai soggetti esterni

- Esistenza di soggetti alternativi

- Livello di controllo attuabile sui soggetti

La criticità viene così definita con punteggi crescenti (> 8: media, > 12: elevata)

A seguire il prospetto degli appalti in corso di rinnovo dal 2023 per i quali è stata effettuata valutazione ambientale e sono stati adottati criteri di partecipazione e aggiudicazione ulteriori rispetto al prezzo (CAM, APE, OEPV, Linee guida Asstra).

LEGENDA

OPB	Offerta più bassa Criterio: prezzo (massimo ribasso)
OEPV	Offerta Economicamente Più Vantaggiosa Criterio: prezzo più qualità tecnico-progettuale
CAM	Criteri Ambientali Minimi
APE	(Protocollo) Acquisti Pubblici Ecologici

ATTIVITÀ LEGATE AL TRASPORTO

Attività da cui si generano gli impatti	Aspetto ambientale principale	Altro aspetto ambientale	Livello criticità	Tipologia gara
1. Fornitura carburante gas metano	1 - Consumi energetici	4 - Emissioni in atmosfera	12	OPB - CONSIP
2. Fornitura energia elettrica come carburante (stesso appalto comprensorio)	1 - Consumi energetici		11	OPB - SCR + Allegato I Protocollo APE 100% rinnovabile e certificata
3. Acquisto mezzi con o senza full service ricambi	4 - Emissioni in atmosfera	3 - Consumi materie prime/materiali	12	OEKV bus
4. Servizi di trasporto passeggeri in subaffidamento	4 - Emissioni in atmosfera		11	
4.1 Contratti subaffidamento servizi TPL urbano				OEKV (Autobus elettrici maggior punteggio, metano intermedio, gasolio 0 punti e < 6 anni di vita)
5. Manutenzione linea tranviaria e fermate (armamento, pali, cavi)	6 - Rifiuti/Residui			
5.1 Manutenzione verde e pulizia sedi tranviarie		2 - Consumi idrici	9	OEKV
6. Manutenzione bus e tram	6 - Rifiuti/Residui	3 - Consumi materie prime/materiali	10	
6.1 Gestione pneumatici (Full service)				Gara indetta nel 2023 con OEKV, aggiudicata nel 2024
6.2 Carrozzerie bus e tram	4 - Emissioni in atmosfera			OEKV (prodotti a base acqua)
6.3 Manutenzione bus e tram				OEKV
7. Acquisto ricambi bus e tram (tra cui fornitura batterie Pb mezzi), prodotti chimici tipo lubrificanti e anticongelanti, gas refrigeranti per manutenzione climatizzazione mezzi in house	3 - Consumi materie prime/materiali	8 -Sostanze lesive dell'ozono	11	OPB (recupero batterie usate e oli esausti tramite smaltitori iscritti consorzi)

ATTIVITÀ LEGATE AI COMPENSORI

Attività da cui si generano gli impatti	Aspetto ambientale principale	Altro aspetto ambientale	Livello criticità	Tipologia gara
1. Fornitura energia elettrica come carburante (stesso appalto sito virtuale)	1 - Consumi energetici		11	OPB - SCR + Allegato I Protocollo APE 100% rinnovabile e certificata
2. Conduzione e manutenzione impianti condizionamento e riscaldamento	4 - Emissioni in atmosfera	8 -Sostanze lesive dell'ozono	10	OPB - Resp Tecnico D.A. con requisiti punto 5.3.2 Allegato I D.M. 07/03/12 Nuovo contratto attivato nel 2024
3. Pulizia (mezzi + siti)	5 - Reflui/Scarichi idrici	3 - Consumi materie prime/materiali	10	OEKV - CAM
4. Manutenzione Metro CT e stazioni	3 - Consumi materie prime/materiali	6 - Rifiuti/Residui	9	
4.1 Manutenzione accidentale, evolutiva, verifica opere edili metro	3 - Consumi materie prime/materiali			Affidamenti ad aziende del settore edilizio presenti in albo fornitori
4.2 Manutenzione scale mobili e ascensori stazioni	3 - Consumi materie prime/materiali			OEKV Contratto proseguito nel 2024
4.3 Manutenzione impianti generali non di sistema (IGNS) per stazioni e Centrale Collegno	3 - Consumi materie prime/materiali			Rispetto al contratto affidato con OEKV, nel corso del 2024 sono stati affidati contratti ponte con OPB a seguito della risoluzione del contratto
5. Massa vestiaria	3 - Consumi materie prime/materiali		9	OEKV - CAM
6. Servizio distribuzione automatica bevande e snack	3 - Consumi materie prime/materiali	6 - Rifiuti/Residui	10	Canone - CAM
7. Servizio Mensa	3 - Consumi materie prime/materiali	6 - Rifiuti/Residui	10	OEKV - CAM
8. Carta e cancelleria	3 - Consumi materie prime/materiali	6 - Rifiuti/Residui	11	OPB - CAM
9. Noleggio stampanti	1 - Consumi energetici	3 - Consumi materie prime/materiali	11	OPB - CAM
10. Apparecchiature informatiche	1 - Consumi energetici	3 - Consumi materie prime/materiali	11	MEPA

Aziende subaffidatarie dei servizi di trasporto urbano

La sostenibilità di un processo produttivo dovrebbe essere valutata guardando oltre al perimetro formale del prodotto o del servizio che un'impresa realizza al proprio interno, includendo ciò che avviene a monte e a valle del medesimo, ad opera di imprese fornitrici, distributori, ecc. Spesso l'ultimo anello della catena del valore (l'impresa appaltante di beni e servizi) può vantare pratiche rispettose dei dipendenti, della società e dell'ambiente, ma contemporaneamente avvalersi dell'operato di tutt'altro segno da parte delle imprese appaltatrici. Ciò presenta particolari profili di rischio in ambiti produttivi che coinvolgono aziende fornitrici collocate in ambiti geografici (e giuridici) lontani, mentre i servizi di trasporto pubblico sono eserciti localmente in un solido quadro normativo, presidiato anche dalle autorità pubbliche di controllo. Come sopra illustrato, GTT persegue inoltre comportamenti più virtuosi degli obblighi di legge inserendo requisiti sociali e ambientali nei contratti di appalto e monitorando la corretta applicazione degli eventuali impegni assunti in sede contrattuale.

Tuttavia, riconoscendo l'opportunità di presidiare l'intera catena del valore di cui si è parte, il campo di indagine comprende aziende fornitrici di servizi di trasporto urbano con contratti di subappalto (Bus Company, Cavourese, Giachino, Nuova Benese), aprendo così una "vetrina" anche su ciò che avviene al di fuori dei confini formali dell'azienda.

I dati forniti su base volontaria da tali aziende sono elaborati in forma aggregata e attengono ad alcune dimensioni chiave della sostenibilità:

- sociale: composizione dell'organico per genere, dati infortuni, dispositivi per la sicurezza e l'accessibilità dei clienti;
- ambientale: composizione della flotta, percorrenze per tipo di motorizzazione.

La scelta delle aziende coinvolte è stata effettuata in base alla significatività dei servizi forniti e potrà essere estesa in futuro ad altre componenti della catena del valore, in base alle priorità e agli interessi prevalenti.

ORGANICO

	2023				2024			
	F	M	Tot	% F	F	M	Tot	% F
Autisti	11	187	198	6%	6	111	117	5%
Capi / Graduati	-	3	3	-	-	2	2	-
Operai	-	2,1	2,1	-	-	4,3	4,3	-
Amministrativi	1,1	1,1	2,2	50%	2,3	3,1	5,4	43%
Totale	12,1	193,2	205,3	6%	8,3	120,4	128,7	6%

Nota: organico dedicato ai servizi forniti a GTT; per il personale tecnico e amministrativo è stata stimata la quantità FTE (equivalente full time).

Come prevedibile il personale di guida è in gran parte maschile e le altre mansioni dedicate ai servizi interessati sono troppo limitate per permettere una significativa comparabilità degli organici.

INFORTUNI

	2023	2024
Prognosi > 3 gg	8	2
di cui in itinere	3	1
Gravi prognosi iniziale > 40 gg.	0	0
Mortali	0	0
Totali	8	2

Il dato degli infortuni è molto contenuto e non presenta episodi gravi.

BUS URBANI CIRCOLANTI PER MOTORIZZAZIONE

	Euro 2 o inf.	Euro 3	Euro 4	Metano	Euro 5	Euro 5 - EEV	Elettrico	Euro 6	Tot
2023	-	26	3	-	27	2	19	48	125
2024	-	11	2	-	15	-	21	48	97
% 2024	-	11%	2%	-	16%	-	22%	49%	100%

Le flotte delle aziende coinvolte risultano complessivamente in condizioni di avanzato aggiornamento: secondo i criteri del Contratto dei servizi urbani e della Carta della Mobilità 2024 l'87% (dal 77% nel 2023) utilizza motorizzazioni a basse emissioni.

DISTRIBUZIONE KM PER MOTORIZZAZIONE

	2023	2024
bus gasolio	87%	94%
di cui ≤ E5	26%	16%
di cui EEV	0,2%	-
di cui Euro 6	61%	78%
bus metano	-	-
bus elettrici	13%	6%

Le percorrenze sono in gran parte a gasolio, non disponendo di mezzi a metano e con una quota limitata di elettrici, ma vedono prevalere per oltre tre quarti del totale i nuovi Euro 6.

	Pianale ribassato	ABS	Telecamere
N. bus 2023	117	125	53
N. bus 2024	77	97	54
% su flotta 2024	79%	100%	56%

Le dotazioni per la sicurezza e l'accessibilità sono già molto diffuse.



03

SOSTENIBILITÀ AMBIENTALE

- 3.1 **Politica**
- 3.2 **Flotta**
- 3.3 **Carbon footprint**
- 3.4 **Emissioni**
- 3.5 **Bilancio energetico**
- 3.6 **Acqua**
- 3.7 **Rifiuti**
- 3.8 **Altri impatti e criticità**

3.1 **Politica**

In quanto azienda di trasporto pubblico locale perseguiamo la tutela dell'ambiente innanzitutto offrendo servizi di mobilità efficaci e "competitivi" con il traffico privato, tra le minacce principali dell'ambiente, in particolare in ambito urbano.

Oltre a tale ruolo "intrinsecamente ecologico", la tutela dell'ambiente è parte integrante ed elemento fondante della Politica aziendale, pertanto tutti gli aspetti ambientali significativi vengono monitorati e valutati nel tempo.

Attraverso il Sistema di gestione ambientale, certificato UNI EN ISO 14001:2015 (vd. par. 1.4), GTT ha definito i criteri per l'individuazione, l'analisi e l'identificazione degli aspetti e degli impatti ambientali significativi in condizioni di lavoro normali, straordinarie e di emergenza, al fine di individuare i processi, le attività, i servizi e i prodotti che può tenere sotto controllo e quelli sui quali può esercitare un'influenza.

Un aspetto ambientale associato a un'attività/processo è definito significativo se risulta essere rilevante, per quantità o qualità, l'impatto ambientale che ne può derivare.

L'individuazione degli aspetti e degli impatti ambientali e la valutazione della loro significatività è effettuata sulla base di:

- normativa e regolamenti vigenti in campo ambientale o prescrizioni di altra natura
- condizioni operative e caratteristiche tecniche di impianti e macchine
- contesto ambientale in cui è inserito l'insediamento produttivo
- risultati di misurazioni ambientali
- interlocutori (indicazioni enti, reclami).

I seguenti aspetti ambientali sono considerati rilevanti:

- emissioni in atmosfera
- rumore
- rilascio nel suolo e nel sottosuolo

- gestione dei rifiuti
- consumo delle materie prime e delle risorse energetiche e naturali
- scarichi idrici.

Gli impatti considerati sono classificati sulla base di criteri di significatività, che permettono di valutare l'entità dell'interazione tra ogni singolo aspetto ambientale rilevante ed il contesto in cui si manifesta, la probabilità di accadimento, l'efficacia del controllo esistente e la gravità delle conseguenze. La procedura di "Identificazione e valutazione degli aspetti ambientali" si applica anche alla progettazione di nuove attività, prodotti e servizi o loro modifiche, nonché all'acquisto di nuovi impianti, macchinari, materiali, al fine di garantire che gli aspetti e impatti ambientali siano valutati fin dalle prime fasi della progettazione e dell'approvvigionamento e nella collegata scelta dei fornitori.

Inoltre, viene svolta un'attività di valutazione del rischio relativa ad attività e servizi che possono avere rilevanza ai fini delle responsabilità ex. D.Lgs. 231/2001 in ambito ambientale. L'identificazione dei rischi viene effettuata tramite un'Analisi ambientale, aggiornata via via in occasione dell'introduzione di nuove attività o servizi, oppure a seguito di audit di monitoraggio e di nuovi obiettivi di miglioramento individuati.

A seguito dell'attività di mappatura dei "processi sensibili", sono state focalizzate quattro aree di rischio potenziale di commissione dei reati:

- gestione delle emissioni in atmosfera
- potenziale contaminazione del suolo
- gestione dei rifiuti
- gestione delle acque.

Tutte le attività sono gestite in base alla legislazione in vigore, secondo quanto stabilito da norme e strumenti di settore.

Per i settori di attività potenzialmente a rischio si è proceduto a elaborare specifiche azioni e procedure dettagliate, mirate ad assicurare la tracciabilità e la documentazione delle fasi in cui questi si articolano.

3.2 Flotta

L'inquinamento dell'aria generato dall'utilizzo dei mezzi a combustione interna (privati e pubblici) causa impatti ambientali e sanitari molto rilevanti quali:

- danni alle persone: impatto sulla salute umana, principalmente per gas di scarico, polveri sottili PM2.5/PM10, ozono e altre sostanze inquinanti.
- Danni alle costruzioni: deterioramento di superfici e facciate degli edifici e degrado chimico-fisico attraverso processi corrosivi, dovuti agli inquinanti acidi dell'aria, come acido NOx e SO2.
- Danni all'agricoltura: perdite di raccolto, le colture (nonché le foreste e altri ecosistemi) sono danneggiate da piogge acide, ozono e SO2.
- Danni all'ecosistema (biosfera, suolo, acque superficiali e sotterranee): causati da eutrofizzazione e acidificazione per la deposizione di ossidi di azoto e la contaminazione con metalli pesanti.

- Contributo negativo al cambiamento climatico, per immissione di gas serra.

Fattore chiave per gran parte dell'inquinamento atmosferico è la densità dei "recettori" (persone, edifici, culture) vicini alla fonte di emissioni. Poiché è prioritario incrementare la quota di spostamenti individuali effettuati con mezzi collettivi, con benefici indiretti per l'intera collettività, l'attività aziendale è intrinsecamente ecologica.

Gestendo un ampio parco mezzi, è però anche opportuno minimizzare l'impatto diretto. Le emissioni locali più significative sono causate dal parco bus su gomma, utilizzato per il servizio urbano ed extraurbano.

Il Piano industriale, come aggiornato al periodo 2023-2027, ha disposto consistenti investimenti per gli acquisti di nuovi mezzi (vd. par. 1.2), che in gran parte entreranno in servizio entro il 2025, permettendo un radicale rinnovo della flotta.

Rinnovo flotta urbana tranvie

Sono già stati consegnati **33** esemplari dei nuovi tram Hitachi, quasi metà della fornitura complessiva pari a 70 unità, di cui **24** già immessi in servizio.

**70 TRAM
HITACHI RAIL
€ 150 mln**

- **33 consegnati**
(di cui 24 già in servizio e 4 in attesa ANSFISA)
- **37 entro novembre 2026**

La consegna dei tram ha, seppur con un ritardo minimo, seguito il programma di consegna previsto a contratto mentre si è avuto un disallineamento tra le consegne dei mezzi e la loro immissione in servizio

dovuto alla necessità di ottenere, per ciascun veicolo, il Nulla Osta all'Esercizio (NOE) da parte dell'Agenzia Nazionale per la Sicurezza delle Ferrovie e delle Infrastrutture Stradali ed Autostradali (ANSFISA).



- Lunghezza: 28 metri
- Larghezza: 2,4 metri
- Capienza MAX passeggeri: 218 di cui 36 posti a sedere fronte marcia
- 2 postazioni per disabili
- 4 porte a doppia anta
- Pianale completamente ribassato
- Dotato di riscaldamento e aria climatizzata
- Allestimento di ultima generazione

TRAM URBANI CIRCOLANTI PER FAMIGLIA

	2800	5000	6000	8000	Totale
2022	59	53	55	-	167
%	35%	32%	33%	-	
2023	53	53	55	7	168
%	32%	32%	32%	4%	
2024	50	53	55	24	182
%	28%	29%	30%	13%	

Rinnovo flotta bus urbana

L'attuazione del Piano industriale 2023-2027 è in corso e proseguirà nel 2025 con consistenti acquisti e immissione in servizio dei nuovi veicoli.

Il programma di acquisti può essere suddiviso in due grandi blocchi in base alle fonti di finanziamento.

- Il primo rappresenta il nucleo di partenza del Piano industriale nella precedente versione 2021-2023 e fa riferimento ai canali "tradizionali" di finanziamento pubblico del rinnovo delle flotte: PSNMS – Piano Strategico Nazionale per la Mobilità Sostenibile e altre fonti complementari (D.M.

223/2020, D.M. 207/2019 "RINDEC", FSC- Fondo per lo sviluppo e la coesione). Tali bus, elettrici e a metano, sono stati consegnati tra 2023 e 2024, ad eccezione dei 5 bus da dedicare al servizio interurbano.

193 BUS

**70 BUS ELETTRICI
(12m)
€ 29 mln**

**118 BUS METANO
(12m e 18m)
€36 mln**

**5 BUS METANO
(interurbani 18m)
€2,1 mln**

- 10 bus gennaio 2023
- 60 bus settembre 2023
- 52 bus settembre 2023 (12m)
- 19 bus marzo 2024 (18m)
- 10 bus dicembre 2024 (12m)
- 37 bus novembre 2024 (18m)
- **entro maggio 2025**

- Il secondo attinge alle risorse poste a disposizione dal PNRR - Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza per l'acquisto di bus ad alimentazione elettrica o idrogeno e alla realizzazione delle relative infrastrutture di ricarica (allacciamenti alla rete elettrica, impianti di ricarica e accumulo e opere di adeguamento dei depositi). A partire dal 2022 GTT ha avviato l'iter per l'acquisto di bus a trazione elettrica e la realizzazione delle opere infrastrutturali necessarie alla ricarica e all'accumulo di energia, avviando quindi le procedure di gara per l'acquisto complessivo di 248 veicoli elettrici, così suddivisi:

- n. 136 autobus 12 metri
- n. 90 autobus 18 metri
- n. 22 autobus 6,5 metri.

248 BUS URBANI
(DA PNRR)

248 BUS ELETTRICI
(6m, 12m, 18m, BRT)
€ 170 mln

- 22 bus entro aprile 2025 (6,5m)
- 136 bus entro giugno 2025 (12m)
- 90 bus entro febbraio 2026 (18m)

Le consegne si protrarranno fino a inizio 2026, trasformando radicalmente la flotta, che sarà per oltre metà composta da mezzi a trazione elettrica.

Flotta urbana circolante

L'immissione in servizio dei nuovi mezzi ha modificato significativamente la composizione della flotta e sta riducendo considerevolmente l'età media.

BUS URBANI CIRCOLANTI

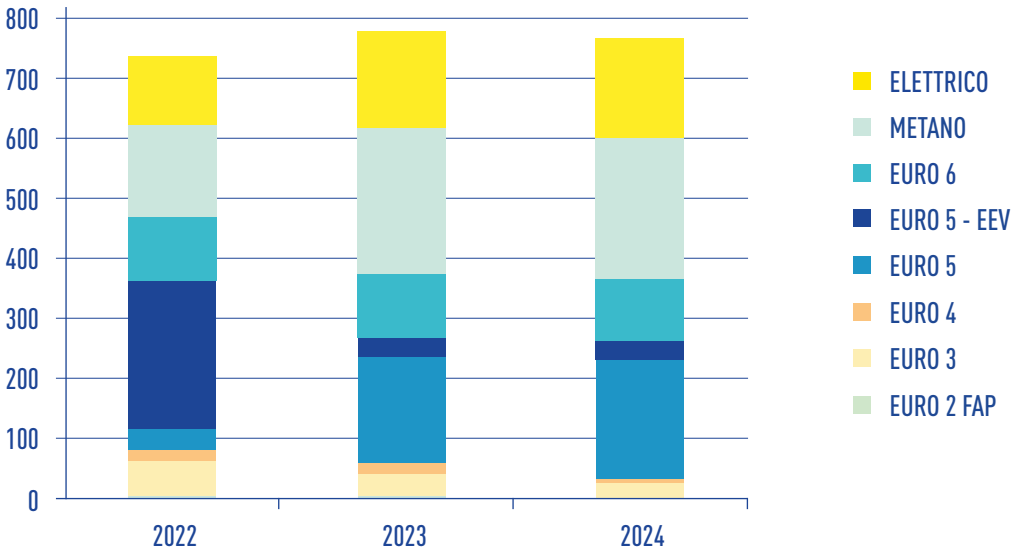
	2022	2023	2024
Età media (anni)	10,6	9,0	8,5

Nel 2024 le motorizzazioni a gasolio inferiori agli Euro 5 si riducono ed è aumentata la quota dei mezzi a metano; i mezzi elettrici aumenteranno significativamente nel corso del 2025 in virtù delle consistenti consegne previste.

BUS URBANI CIRCOLANTI PER MOTORIZZAZIONE

	Euro 2 FAP	Euro 3	Euro 4	Metano	Euro 5	Euro 5 - EEV	Elettrico	Euro 6	Tot
2022	5	58	18	170	34	250	95	107	737
%	1%	8%	2%	23%	5%	34%	13%	15%	
2023	4	38	17	178	32	245	163	104	781
%	1%	5%	2%	23%	4%	31%	21%	13%	
2024	1	27	6	197	30	238	159	103	761
%	-	4%	1%	26%	4%	31%	21%	13%	

Nota: in tabella sono riportati tutti i bus in dotazione il 01.01.2025, esclusi quelli definitivamente accantonati. EEV significa Enhanced Environmentally-friendly Vehicle (Euro 5 "avanzato").



In base agli standard previsti dal Contratto di servizio urbano e adottati nella Carta della Mobilità, il 95% della flotta utilizza motorizzazioni a basse emissioni (gasolio da Euro 5 + Euro 2 con FAP, metano, elettrico), percentuale destinata a raggiungere il 100% grazie alla progressiva dismissione dei mezzi a gasolio più obsoleti.

Infrastruttura per la flotta elettrica

I bus elettrici in servizio vengono riforniti presso gli impianti di ricarica nei siti Tortona, Gerbido, Venaria e ai capolinea Marsigli e Corradino. La gara d'appalto per la fornitura dei bus elettrici finanziati tramite il PNRR è stata aggiudicata nel 2023 all'ATI – Associazione Temporanea di Imprese IVECO/ENEL X, che deve provvedere anche alla progettazione e installazione delle infrastrutture di ricarica. Nel 2024 sono stati consegnati i progetti esecutivi dei lotti "San Paolo + capolinea Corradino e Marsigli" (questi ultimi già realizzati), "Venaria + capolinea Porta Susa", "Nizza + capolinea Artom, Caio Mario, Sofia". Si prevede che la loro realizzazione sarà completata entro giugno 2026. Nel 2024 presso il deposito Tortona sono state installate ulteriori

colonnine di ricarica destinate ai bus elettrici modello Indicar e BYD (attualmente ricaricati a Venaria) e presso il comprensorio Gerbido è stata avviata l'installazione di un sistema di batterie di accumulo per garantire l'alimentazione delle colonnine di ricarica nel piazzale esterno. La realizzazione di questo sistema, prevista nel 2025, permetterà, anche in caso di black-out della rete elettrica l'accumulo di energia proveniente dall'impianto fotovoltaico di prossima realizzazione. Oltre ai progetti rientranti nel PNRR, sono state previste dal Piano investimenti ulteriori attività in autofinanziamento per realizzare tutte le infrastrutture necessarie alla ricarica dei bus elettrici presso gli stabilimenti Gerbido, Tortona, Venaria, Ivrea.

Flotta extraurbana circolante

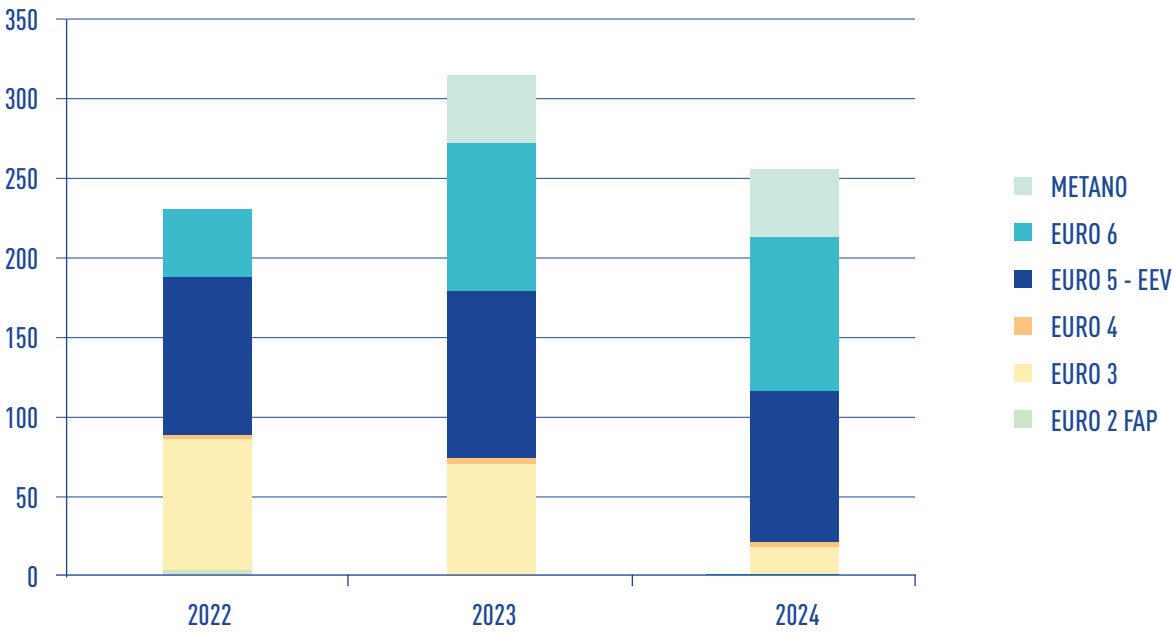
Il parco extraurbano in due anni ha registrato un radicale ammodernamento, con la dismissione delle motorizzazioni più inquinanti e l'introduzione dei veicoli a metano, che ai sensi della Tassonomia europea (vd. par. 6.2)

rappresentano lo standard più avanzato per identificarne la sostenibilità, al pari dei motori a gasolio "Euro 6 – step E". La flotta è ora costituita per il 92% da mezzi a basse emissioni.

BUS EXTRAURBANI CIRCOLANTI PER MOTORIZZAZIONE

	Euro 2 FAP	Euro 3	Euro 4	Euro 5 - EEV	Euro 6	Metano	Tot
2022	55	90	7	58	43	-	253
%	22%	36%	3%	23%	17%	-	
2023	1	70	3	105	94	42	315
%	0%	22%	1%	33%	31%	13%	
2024	1	17	3	96	96	44	257
%	-	7%	1%	37%	37%	18%	

Nota: in tabella sono riportati tutti i bus in dotazione il 01.01.2025 esclusi quelli definitivamente accantonati e quelli a noleggio.



Parco autoveicoli

Nel corso del 2024 è proseguito il rinnovo del parco autoveicoli aziendale con l'acquisto di ulteriori 25 veicoli *mild hybrid* a benzina e gasolio Euro 6, quest'ultima tipologia di motorizzazione a combustione interna di ultima generazione viene scelta per i mezzi che devono garantire la continuità

del servizio 24/24 ore - 7/7 giorni sull'intero territorio di competenza aziendale, senza possibilità di lunghe soste a fine turno. Nel biennio 2023 - 2024 sono stati acquistati 43 nuovi veicoli, di cui il 44% ibridi, rottamando i veicoli più obsoleti.

3.3 Carbon footprint

Il Piano Industriale (vd. par. 1.2) pone come pilastro strategico il rinnovo della flotta e la riduzione delle emissioni nell'ottica della transizione green. Tutti i nuovi mezzi destinati al trasporto urbano saranno ad alimentazione elettrica o a metano al fine di ridurre le emissioni dei gas serra climalteranti o Greenhouse Gases (GHG)* e di altri inquinanti dannosi per la salute e l'ambiente e verranno messe in atto ulteriori azioni di efficientamento e riduzione dei consumi e di utilizzo di fonti energetiche non rinnovabili.

Nel 2022 è stato avviato il progetto finalizzato a calcolare la carbon footprint (impronta di carbonio) dell'azienda, ovvero la stima delle emissioni di gas serra generate dalle proprie attività. Il calcolo viene eseguito adottando lo Standard UNI EN ISO 14064-1:2019 con lo scopo di quantificare, analizzare e rendicontare le emissioni e rimozioni di GHG in modo chiaro, dettagliato e trasparente. La sistematica quantificazione delle emissioni consente di gestire gli impatti ambientali derivanti sia dalle attività direttamente svolte da GTT sia da quelle indirette e di stabilire appropriati obiettivi e target ambientali. Consente inoltre di monitorare nel tempo le performance ottenute in relazione alle emissioni di GHG e di darne corretta comunicazione anche all'esterno.

L'iter di calcolo e i risultati ottenuti, rispondendo allo Standard, potranno in futuro essere certificati nel caso GTT lo ritenesse necessario.

Considerato che i GHG possono essere emessi sia da fonti dirette, controllate o di possesso dell'organizzazione, sia da fonti indirette, che non sono né in possesso né controllate dall'organizzazione, la ISO 14064-

1:2019 suddivide le emissioni in sei categorie, aggregabili in 3 scopes, di cui la prima comprende le emissioni dirette, mentre le restanti sono tutte da considerarsi emissioni indirette:

- **Scope 1 o Categoria 1:** emissioni dirette provenienti dalle installazioni presenti all'interno dei propri confini organizzativi, tra cui le emissioni derivanti dalla combustione diretta di combustibili.
- **Scope 2 o Categoria 2:** emissioni indirette da consumo energetico, derivanti dalla generazione di energia elettrica, calore e vapore acquistati e consumati dall'organizzazione.
- **Scope 3 o Categoria 3-4-5-6:** altre emissioni indirette, derivanti dai prodotti, semilavorati e servizi utilizzati dall'organizzazione attraverso la catena di fornitura (*supply-chain*).

La *carbon footprint* di un'organizzazione (CFO) rappresenta il totale delle emissioni di gas serra associate alle attività svolte, dirette e indirette. L'approccio è di tipo *life-cycle-thinking*, "concetto del ciclo di vita" e analizza gli impatti relativi l'intero ciclo di vita del prodotto o servizio. GTT ha redatto l'inventario delle emissioni GHG con riferimento all'anno base 2021 per i 3 scopes sopra descritti. Partendo da questo dato di riferimento, lo strumento permette di valutare l'efficacia delle azioni adottate in termini di riduzione delle emissioni, considerando anche eventuali misure di compensazione, rispetto al traguardo a lungo termine della *Carbon Neutrality*, ovvero l'equilibrio tra emissioni di gas serra generate ed emissioni ridotte e riassorbite.

Inventario delle emissioni: metodologia

L'inventario comprende dati sia relativi ai processi di competenza aziendale, sia relativi alle altre fasi secondarie collegate al ciclo vita. Su tali basi sono stati sviluppati un modello di calcolo e indicatori tarati sulle specificità aziendali, conformi allo standard ISO di riferimento.

Per ciascuna categoria dalla norma ISO 14064-1:2019 sono state identificate le sorgenti di GHG dirette e indirette, comprendendo la catena di fornitura. È stata quindi valutata la pertinenza di ogni categoria e sottocategoria di sorgenti emissive.

Una volta definite le categorie di pertinenza dell'azienda (**Categoria 1, 2, 3 e 4**, mentre le Categorie 5 e 6 non sono state ritenute pertinenti e pertanto escluse dall'inventario), si è proceduto alla valutazione delle

emissioni "significative" da considerare.

La significatività è data da una matrice di quattro criteri:

1. **Magnitudo:** misura l'importanza quantitativa dell'emissione della specifica sorgente rispetto alle altre sorgenti, in termini di tonnellate equivalenti di CO₂.
2. **Influenza:** capacità dell'organizzazione di monitorare e definire piani per la riduzione delle emissioni considerate.
3. **Disponibilità:** facilità di reperibilità dei dati relativi alla sorgente emissiva.
4. **Accuratezza:** affidabilità del dato emissivo.

Tabella 7.3 Emissioni indirette: analisi di significatività

CATEGORIA	DESCRIZIONE	MAGNITUDO	INFLUENZA	DISPONIBILITA'	ACCURATEZZA	SCORE	SIGNIFICATIVITA'
2	EMISSIONI INDIRETTE DA ENERGIA IMPORTATA						
2.a	Emissioni indirette da elettricità importata	1	4	4	4	13	SIGNIFICATIVA
3	EMISSIONI INDIRETTE DA TRASPORTO						
3.a	Emissioni da trasporto e distribuzione merci "upstream"	2	2	5	4	13	SIGNIFICATIVA
3.a	Emissioni da trasporto e distribuzione merci "upstream" - Distribuzione di energia elettrica	4	5	5	4	18	SIGNIFICATIVA
3.c	Emissioni da pendolarismo dipendenti	1	4	3	3	11	SIGNIFICATIVA

Esempio analisi significatività Categoria 2 e 3 - Inventario GTT

* Per GHG si intendono "i costituenti gassosi dell'atmosfera, antropogenici e biogenici, che assorbono ed emettono radiazioni a specifiche lunghezze d'onda all'interno dello spettro della radiazione infrarossa emessa dalla superficie terrestre, dall'atmosfera e dalle nuvole". Tra i gas a effetto serra più significativi troviamo: Biossido di carbonio (CO₂), Metano (CH₄), Protossido di azoto (N₂O), Idrofluorocarburi (HFCs), Perfluorocarburi (PFCs), Esafluoruro di zolfo (SF₆).

Su tali basi sono state identificate le seguenti sorgenti dirette e indirette dei gas ad effetto serra:

CATEGORIA 1
Emissioni dirette di GHG

- Da combustione stazionaria dovute al riscaldamento dei locali GTT (Categoria 1.a)
- Da combustibili mobili, ovvero dovute alla combustione di carburante della flotta aziendale (autobus) e negli altri mezzi a disposizione dell'azienda (auto, camion, altre tipologie di mezzi di spostamento) (Categoria 1.b)
- Dovute alla manutenzione dei condizionatori, ovvero all'eventuale reintegro di RGAS (SF6, PFCs ed HFCs) (Categoria 1.d).

CATEGORIA 2
Emissioni dirette da energia importata

- Relative all'elettricit  importata (categoria 2.a)
- Relative all'energia importata per il teleriscaldamento (categoria 2.b)

CATEGORIA 3
Emissioni indirette di GHG da trasporto

- Relative al trasporto del combustibile nei punti di distribuzione gestiti da GTT (Categoria 3.a)
- Dovute al trasporto di energia elettrica, calcolate in base alle perdite dovute alla rete di distribuzione (Categoria 3.a)
- Dovute agli spostamenti casa-lavoro dei dipendenti (Categoria 3.c).

CATEGORIA 4
Emissioni da beni acquistati

- Produzione di diesel, metano ed elettricit , prodotti utilizzati per la manutenzione quali olii e lubrificanti, prodotti per l'igiene, carta e penne, vestiario (Categoria 4.a)
- Produzione di autobus e tram (Categoria 4.b)
- Smaltimento di rifiuti (Categoria 4.c)
- Chilometri subaffidati, cambio pneumatici, erogazione pasti mense (Categoria 4.d)
- Consumo di acqua dalla rete pubblica (Categoria 4.e)

Le emissioni vengono calcolate moltiplicando i "dati di attivit " disponibili per ogni sorgente di GHG per i "fattori di emissione" definiti dalle norme internazionali (considerando inoltre possibili fattori di incertezza):

Emissioni = Dati di attivit  x Fattore di emissione

Dati di attivit : quantit , generata o utilizzata, in termini di energia (MJ o kWh), massa (g, Kg, q), superficie (m²), volume (m³ o l) o chilometri (km).

Fattori di emissione (esempi):

COMBUSTIBILE	Fonte	UdM	Kg CO _{2,e}	Kg CO ₂	Kg CH ₄	Kg N ₂ O
Metano	UK DEFRA 2021	Kg/m ³	2.021	2.01754	0.00274	0.00107
Diesel	UK DEFRA 2021	Kg/lt	2.512	2.47507	0.00026	0.03700
Benzina	UK DEFRA 2021	Kg/lt	2.184	2.17872	0.00720	0.00660
GPL	UK DEFRA 2021	Kg/lt	1.557	1.55491	0.00121	0.00097

L'inventario viene quantificato in riferimento alle emissioni anidride carbonica equivalenti (CO_{2,e}) calcolata moltiplicando le emissioni dello specifico gas climalterante per il rispettivo Global Warming Potential (potenziale di riscaldamento globale), che varia appunto per tipologia di gas e misura la quantit  di calore che viene intrappolato da un gas serra in atmosfera. Il GWP   generalmente calcolato per un intervallo specifico di tempo, come 20, 100 o 500 anni; per l'inventario GTT si far  riferimento GWP100.

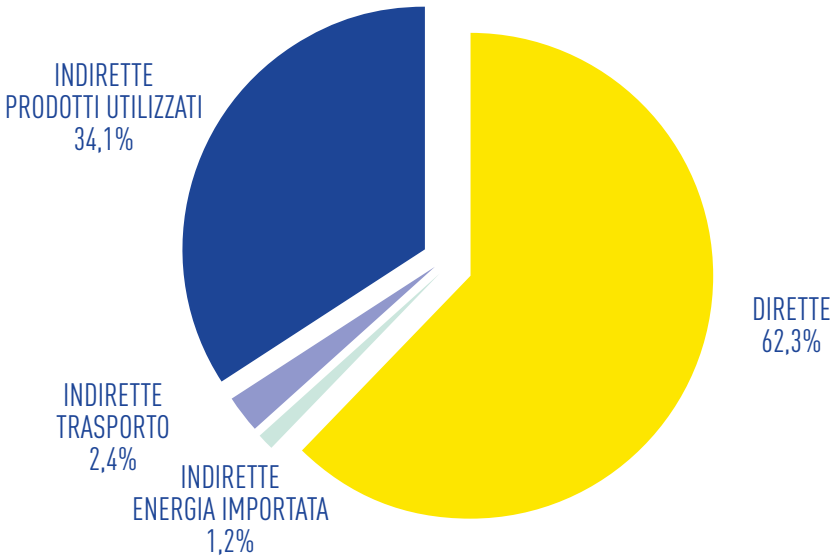
Emissioni 2021-2024

Le emissioni di GHG prodotte nell'anno base 2021 sono state quantificate in 98.792 tCO_{2,e}, che nel 2024 si sono gi  ridotte a 84.082 tCO_{2,e} (-15%). Oltre il 62% sono emissioni dirette (categoria 1 - scope 1), dato prevedibile giacch  l'attivit  aziendale   caratterizzata da processi che determinano la combustione di carburanti nei mezzi in circolazione, tuttavia anche la quota parte di emissioni indirette   significativa (38%). Le emissioni della categoria 2 – scope 2 sono molto contenute perch  da un lato l'elettricit  acquistata da GTT   al 100% rinnovabile e certificata e pertanto ha un contributo pari a zero, dall'altra una parte dei siti viene riscaldata tramite la rete di teleriscaldamento che in termini di emissioni d  un contributo decisamente pi  contenuto rispetto al riscaldamento di

tipo tradizionale. Tra le emissioni indirette gli impatti pi  rilevanti sono dovuti a:
- Beni acquistati (Cat 4.a), in particolare per la produzione di diesel e metano e dei prodotti utilizzati per la manutenzione, quali olii, antigelo, batterie, ecc. (23%);
- Subaffidamenti (Cat. 4.d), in particolare dei servizi urbani ed extraurbani (8%).

Queste due categorie sommate alle emissioni dirette di categoria 1 hanno rappresentato il 93% delle emissioni totali nel 2024.

DISTRIBUZIONE EMISSIONI GHG 2024



Osservando l'andamento nel tempo, si assiste a una progressiva diminuzione delle emissioni dirette in proporzione alle percorrenze chilometriche offerte, grazie soprattutto all'aumento della quota di servizio con mezzi elettrici. L'elettrificazione della flotta si traduce anche nella riduzione delle emissioni indirette, dovute in particolare alla produzione di

gasolio e in misura minore metano (Cat. 4.a). Il teleriscaldamento ha comportato un modesto aumento delle emissioni indirette correlate (cat. 2.b), ma rispetto all'anno base 2021 ha permesso la riduzione delle emissioni dirette derivanti dalla combustione di metano per riscaldamento (cat. 1.a).

CATEGORIA		GHG in tCO ₂ e					
		2021	2022	2023	2024	% 2024	Δ% 24-23
SCOPE 1	CATEGORIA 1 EMISSIONI DIRETTE DI GHG	57.837	61.286	56.970	52.382	62,3%	-8%
	Cat 1.a Emissioni dirette da combustione stazionaria	5.966	6.631	3.792	4.104	4,9%	8%
	Cat 1.b Emissioni da combustibili in dispositivi mobili	50.058	51.915	50.041	46.139	54,9%	-8%
	Cat 1.d Emissioni fuggitive dirette da rilascio di GHG	1.813	2.740	3.137	2.139	2,5%	-32%
SCOPE 2	CATEGORIA 2 EMISSIONI INDIRETTE DA ENERGIA IMPORTATA	557	554	912	1.042	1,2%	14%
	Cat 2.a Emissioni dirette da elettricità importata	-	-	-	-	-	-
	Cat 2.b Emissioni dirette da energia importata	557	554	912	1.042	1,2%	14%
SCOPE 3	CATEGORIA 3 EMISSIONI INDIRETTE DA TRASPORTO	2.111	2.038	2.033	2.028	2,4%	=
	Cat 3.a Trasporto e distribuzione merci upstream	200	127	121	117	0,1%	-3%
	Cat 3.c Emissioni da pendolarismo	1.911	1.911	1.911	1.911	2,3%	=
	CATEGORIA 4 EMISSIONI INDIRETTE DA PRODOTTI UTILIZZATI	38.287	33.323	29.209	28.629	34,0%	-2%
	Cat 4.a Emissioni da beni acquistati	26.137	23.273	20.057	19.240	22,9%	-4%
	Cat. 4.a Emissioni da beni durevoli	-	-	818	1.085	1,3%	33%
	Cat. 4.c Emissioni dallo smaltimento di rifiuti	109	2.115	2.088	1.528	1,8%	-27%
	Cat. 4.d Emissioni dall'uso di asset (subaffidamenti)	12.025	7.915	6.228	6.761	8,0%	9%
	Cat. 4.e Emissioni dall'uso di altri servizi / categorie	16	20	18	15	0,02%	-17%
	TOTALE EMISSIONI DIRETTE	57.837	61.286	56.970	52.382	62,3%	-8%
TOTALE EMISSIONI INDIRETTE		40.955	35.915	32.154	31.699	37,7%	-1%
TOTALE EMISSIONI		98.792	97.201	89.124	84.082	100%	-6%

Nota: sono stati integrati e/o aggiornati alcuni dati relativi agli anni precedenti, in conseguenza dell'evoluzione del metodo di calcolo e del perimetro di attività incluse.

La suddivisione di dettaglio delle emissioni dirette dovute ai mezzi mobili (veicoli) evidenzia l'assoluta prevalenza del sito virtuale (bus urbani ed extraurbani), in particolare per i mezzi alimentati a gasolio. La prevista riduzione progressiva nell'utilizzo del gasolio come carburante comporterà,

oltre alla riduzione delle emissioni dirette, un'ulteriore contrazione delle emissioni indirette, in quanto la sua produzione impatta circa il 50% in più rispetto alla produzione di metano.

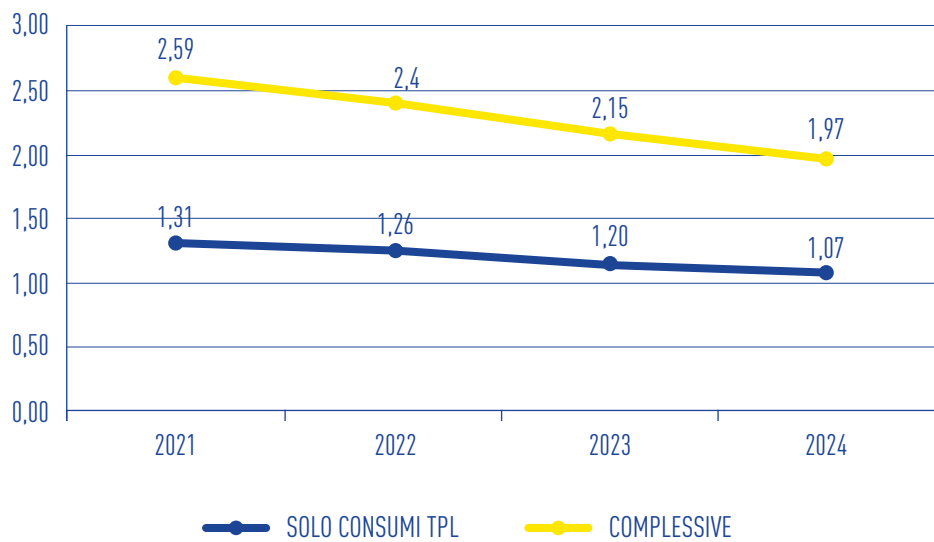
Dettaglio Categoria 1.b per TPL	GHG in tCO ₂ e				Δ% 2024-2023
	2021	2022	2023	2024	
Emissioni da consumo di gasolio - TPL	36.396	38.386	37.329	32.111	-14%
Emissioni da consumo di metano - TPL	13.409	12.648	12.205	13.614	12%
Emissioni da consumo diesel parco auto	190	786	418	323	-23%
Emissioni da consumo metano parco auto	0	4	2	0	-100%
Emissioni da consumo benzina parco auto	63	87	74	67	-9%

La correlazione tra emissioni e produzione può essere sinteticamente ed efficacemente rappresentata dagli indicatori di "intensità carbonica", che documentano la tendenza al miglioramento concretizzata nell'ultimo triennio con il rinnovo progressivo della flotta.

	2021	2022	2023	2024
Km Urbani + Extraurbani (mln)	38,1	40,5	41,4	42,6
Cat 1.b TPL/ Km ‰	1,31	1,26	1,20	1,07
Scope 1/Km ‰	1,52	1,51	1,38	1,23
Scope 2/Km ‰	0,01	0,01	0,02	0,02
Scope 3/Km ‰	1,06	0,87	0,75	0,72
Emissioni totali GHG/Km ‰	2,59	2,40	2,15	1,97

Nota: modalità di calcolo degli indici: emissioni (tCO₂e) / produzione (mln Km) * 1000

INDICI EMISSIONI / PRODUZIONE CHILOMETRICA



Focus Mobility Management e Piano Spostamenti Casa Lavoro (PSCL) CATEGORIA 3 C (SCOPE 3)

GTT ha provveduto alla nomina di un proprio Mobility Manager fin dal 1998 che si occupa, in ottemperanza agli obblighi legislativi, di redigere annualmente il Piano degli spostamenti casa-lavoro (PSCL) del proprio personale dipendente, finalizzato alla riduzione dell'uso del mezzo di trasporto privato.

L'edizione 2024 del PSCL contiene tutte le misure di mobility management in essere e automaticamente confermate, quelle modificate o ampliate nel corso del 2024 o programmate a partire dal 2025, con riferimento ai 5 assi tematici individuati nelle Linee Guida allegate al D. Int. 179/2021 come di seguito sinteticamente richiamate.

Le diverse misure, o la combinazione di esse, generano ricadute positive sul personale, l'azienda stessa e la collettività, quali ad esempio:

- riduzione dei costi legati all'utilizzo dell'auto e della sosta a pagamento
- riduzione della congestione del traffico
- riduzione del tasso di incidentalità
- abbattimento/riduzione dei costi legati all'acquisto di abbonamenti per il TPL
- riduzione delle emissioni inquinanti
- miglioramento della conciliazione dei tempi di vita e lavoro.

Assi tematici e misure previste dal PSCL

1. Disincentivare l'uso individuale dell'auto privata

Servizio gratuito di navette aziendali per il personale di guida nelle fasce orarie in cui è assente il servizio pubblico.

2. Incentivare l'uso del mezzo pubblico

- Gratuità del trasporto nei percorsi casa-lavoro per tutto il personale su tutte le linee GTT del servizio urbano e suburbano, numerose

linee extraurbane e sulla linea 1 della metropolitana. L'agevolazione permane anche dopo il pensionamento dietro pagamento di un piccolo contributo.

- Possibilità di acquistare, a partire da gennaio 2025, abbonamenti Formula annuali o mensili per il personale dipendente con una quota di rimborso (nel rispetto dei limiti previsti dal welfare aziendale).
- Possibilità di acquistare a tariffa agevolata gli abbonamenti per i familiari; misura ampliata dal 2025 sia in termini di estensione familiare che territoriale (nel rispetto dei limiti previsti dal welfare aziendale e dalla normativa fiscale sul fringe benefit).

3. Favorire la mobilità ciclabile e/o la micromobilità

- Possibilità costante di richiedere la sostituzione o nuova installazione di rastrelliere per biciclette nei diversi siti aziendali.
- A partire dal 2025, in via sperimentale in alcune sedi, disponibilità di un kit per far fronte a piccoli imprevisti manutentivi.
- Ricognizione e integrazione, ove necessario, di accessori all'interno dei servizi igienici per consentire attività di riordino/cambio di abbigliamento prima e dopo i tragitti in bici.

4. Ridurre la domanda di mobilità

A inizio 2024 la misura del "lavoro agile", istituita nel 2023 su base volontaria, è stata ampliata da n. 1 g a settimana a n. 5 giornate al mese.

5. Ulteriori misure

In un'ottica di condivisione di buone pratiche, di costruzione di reti collaborative e di diffusione di una cultura della mobilità sostenibile, GTT partecipa abitualmente a convegni sulle tematiche del mobility management e a occasioni di confronto con mobility manager aziendali e scolastici.

DISTRIBUZIONE KM BUS URBANI PER MOTORIZZAZIONE

	2022		2023		2024	
	km	%	km	%	km	%
bus gasolio	19,3	63%	17,7	59%	15,8	52%
di cui ≤ E5	2,1	7%	2,0	7%	1,1	4%
di cui EEV	11,4	37%	10,4	35%	9,8	32%
di cui Euro 6	5,8	19%	5,3	18%	4,9	16%
bus metano	7,7	25%	7,4	25%	8,1	26%
bus elettrici	3,6	12%	4,9	16%	6,7	22%
TOTALE	30,6		30,1		30,6	

Nota: percorrenze registrate da contachilometri, differiscono dalle percorrenze commerciali computeate e retribuite dai contratti di servizio (par. 2.1) e comprendono gli spostamenti non di servizio al pubblico (es. da/verso i depositi).

Le percorrenze extraurbane autoprodotte sono in aumento (+6%) e spicca la quota significativa raggiunta dai mezzi a metano, immessi nella flotta a partire dal 2023. Inoltre grazie alla dismissione delle motorizzazioni a gasolio più obsolete più del 90% dei km sono percorsi con mezzi basso-

emissivi (EEV, Euro 6 e metano). La quota di trasporto classificabile come sostenibile ("allineata") in base ai stringenti criteri della Tassonomia europea (Euro 6 avanzato, che comprende il metano) ha raggiunto il 62%.

DISTRIBUZIONE KM BUS EXTRAURBANI PER MOTORIZZAZIONE

	2022		2023		2024	
	km	%	km	%	km	%
bus gasolio	9,9	100%	10,8	95%	9,8	82%
di cui ≤ E5	3,6	36%	3,0	26%	0,9	8%
EEV	3,8	39%	3,1	28%	3,6	30%
E6	2,5	25%	4,7	41%	5,3	44%
bus metano	-	-	0,5	5%	2,1	18%
	9,9		11,3		11,9	

Nota: percorrenze registrate da contachilometri, differiscono dalle percorrenze commerciali computeate e retribuite dai contratti di servizio (par. 2.1) e comprendono gli spostamenti non di servizio al pubblico (es. da/verso i depositi).

Grazie alla progressiva sostituzione delle motorizzazioni più inquinanti e all'aumentata incidenza dei veicoli elettrici, le emissioni inquinanti dannose per la salute risultano in drastica riduzione.

3.4 Emissioni

Le emissioni dirette in atmosfera dei gas di scarico dei mezzi utilizzati per l'erogazione del servizio di trasporto pubblico vengono calcolate sulla base di tutti i chilometri percorsi durante l'anno (come registrati da contachilometri), sia per il servizio in linea sia per le altre attività accessorie (uscita e rientro negli stabilimenti ecc.), esclusi i subaffidamenti.

Dal 2023 le emissioni climateranti prodotte dai bus alimentati a gasolio e gas metano vengono calcolate attraverso l'inventario GHG all'interno della Carbon footprint aziendale e sono espresse in t_{equ} di CO₂ (come illustrato al par. 3.3) in base al consumo di carburante.

Parallelamente, a partire dai consumi unitari per ciascuna famiglia di veicoli e in funzione dei chilometri percorsi, vengono calcolate in continuità con le precedenti rendicontazioni anche le emissioni dei

principali inquinanti urbani:

- Idrocarburi non metanici incombusti (NMHC)
- Ossidi di azoto (NOX)
- Particolato (PT)

Le percorrenze chilometriche urbane complessive autoprodotte sono leggermente aumentate rispetto al 2023. È significativamente cambiata la loro composizione, con il gasolio che scende a poco più della metà (di cui il 93% con mezzi basso-emissivi EEV ed Euro 6) e il consistente aumento dei km dei bus elettrici (+37% rispetto al 2023, + 86% rispetto al 2022). In aumento anche il metano (+9%) che crescerà ulteriormente con i nuovi mezzi in corso di acquisizione.

EMISSIONI BUS (URBANI ED EXTRAURBANI)

	2022	2023	2024	Δ% 2024-2023
Km (mln)	40,5	41,4	42,6	3%
CO ₂ (t CO ₂ e)	51.034	49.534	45.725	-8%
NMHC (t)	40,4	31,5	21,2	-33%
NOx (t)	297,7	244,4	170,5	-30%
PT (t)	3,76	3,1	2,0	-34%

LEGENDA

CO ₂	Anidride carbonica
NMHC	Idrocarburi non metanici incombusti
NO _x	Ossidi di azoto
PT	Particolato (massa)

Per quanto riguarda le altre fonti di emissioni in atmosfera:

- le autovetture di servizio sono trascurabili e valgono meno dell’1% delle emissioni dirette (quota della cat. 1b della carbon footprint);
- le emissioni dei siti aziendali dovute agli impianti di riscaldamento a metano (cat. 1a della carbon footprint) valgono ca. l’8% delle emissioni dirette e nell’ultimo biennio sono diminuite rispetto al passato grazie a interventi di efficientamento e risparmi che hanno portato alla riduzione del combustibile utilizzato e al collegamento alla rete di teleriscaldamento cittadina del sito Gerbido.

Grazie al completo rinnovo della flotta lo scenario emissivo nel 2027 si modificherà come segue, portando alla riduzione drastica degli inquinanti urbani dannosi alla salute umana.

Emissioni bus urbani + extraurbani (tonnellate)

	2024	previsione 2027	Δ% 2027-2024
Km (mln)	42,6	37,8	-11%
CO ₂ (t CO ₂ ,e)	45.725	22.473	-51%
NMHC (t)	21,2	0,8	-96%
NOx (t)	170,5	21,5	-87%
PT (t)	2,0	0,2	-90%

3.5 Bilancio energetico

I consumi energetici nel 2024 sono leggermente diminuiti, con la trazione dei mezzi che rappresenta tradizionalmente circa i tre quarti (74%) dei consumi complessivi.

Nell’ambito dei consumi per trazione spiccano gli aumenti per i bus elettrici (+30%) e a metano (+11%), connessi al progressivo rinnovo

della flotta, a cui corrisponde il consistente calo in valori assoluti e percentuali del gasolio (-14%), che pur rimanendo il principale vettore energetico per la trazione rappresenta ormai meno di un terzo dei consumi complessivi (32%) e il 44% dei consumi per trazione (era rispettivamente al 37% e 48% nel 2023).

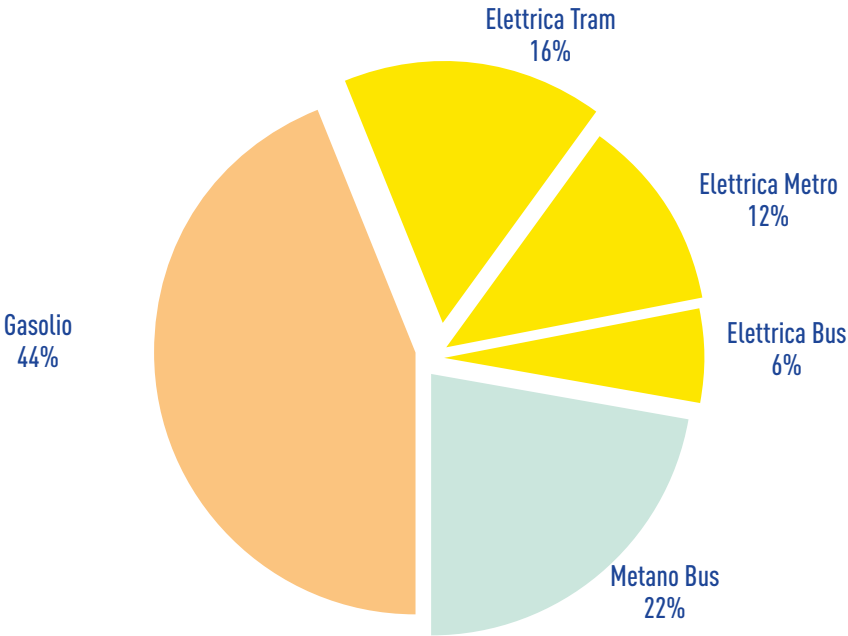
BILANCIO ENERGETICO IN TEP*

	2022	2023	2024	Δ% 2024-2023	% 2024
Energia elettrica trazione tranviaria	4.119	3.909	4.098	5%	25%
Energia elettrica trazione ferroviaria	834	535	0	-100%	
Energia elettrica trazione metro	3.294	3.082	3.126	1%	
Energia elettrica trazione bus	814	1.196	1.559	30%	
Metano uso trazione	5.204	5.021	5.583	11%	16%
Gasolio uso trazione	13.398	12.922	11.115	-14%	32%
Benzina uso trazione	22	27	24	-11%	
CONSUMI TRAZIONE	27.685	26.692	25.505	-4%	74%
Energia elettrica metro usi diversi	3.294	3.082	3.126	1%	18%
Energia elettrica usi diversi	3.471	2.834	2.911	3%	
Energia elettrica fotovoltaico Gerbido	152	167	134	-20%	
di cui autoconsumata	121	119	87	-27%	
(di cui immessa in rete)	(31)	(48)	-47	-2%	
Metano uso riscaldamento	2.594	1.714	1.683	-2%	8%
Teleriscaldamento	602	991	1.133	14%	
Gasolio uso riscaldamento e diversi	7	5	0	-100%	
CONSUMI ALTRI USI	10.120	8.793	8.987	2%	26%
CONSUMI TOTALI	37.774	35.437	34.492	-3%	100%

* Nota metodologica: TEP = Tonnellate Equivalenti di Petrolio. Dati come vengono riportati nella dichiarazione annuale resa alla FIRE (Federazione Italiana per l’uso Razionale dell’Energia) in occasione della nomina annuale dell’Energy Manager (Responsabile per la conservazione e l’uso razionale dell’energia). Si stima che i consumi da contatore per le utenze metropolitana siano suddivisibili al 50% tra trazione e altri usi - stazioni, comprensorio tecnico, illuminamento e ventilazione galleria. I TEP bus elettrici sono calcolati a partire dai consumi unitari per famiglia di veicoli come da Diagnosi energetica.

La quota di consumo dovuta al gasolio si ridurrà ulteriormente con il progressivo rinnovo della flotta con mezzi elettrici e metano (vd. par. 3.2).

RIPARTIZIONE % CONSUMI ENERGETICI PER TRAZIONE 2024



L’aumento dei consumi elettrici abbatte le emissioni locali, ma in ottica di impronta ecologica complessiva occorre considerare anche le fonti energetiche e le emissioni prodotte nei siti di produzione dell’elettricità, è infatti del tutto evidente che non è sostenibile “spostare” semplicemente il luogo di emissione utilizzando altrove vettori energetici altamente inquinanti.

Per tale ragione, già dal 2018 GTT utilizza energia elettrica rinnovabile e anche nel 2024 ha acquistato esclusivamente energia proveniente al 100% da fonti rinnovabili e certificate, tramite la convenzione stipulata con SCR Piemonte (Società di Committenza Regionale) e in ottemperanza al Protocollo APE - Acquisti Pubblici Ecologici, più performante rispetto ai CAM – Criteri Ambientali Minimi (vedi par. 2.3).

Risparmio e autoproduzione energetica

Nel 2024 è proseguito l’impegno per l’efficienza energetica presso i siti produttivi aziendali, in particolare:

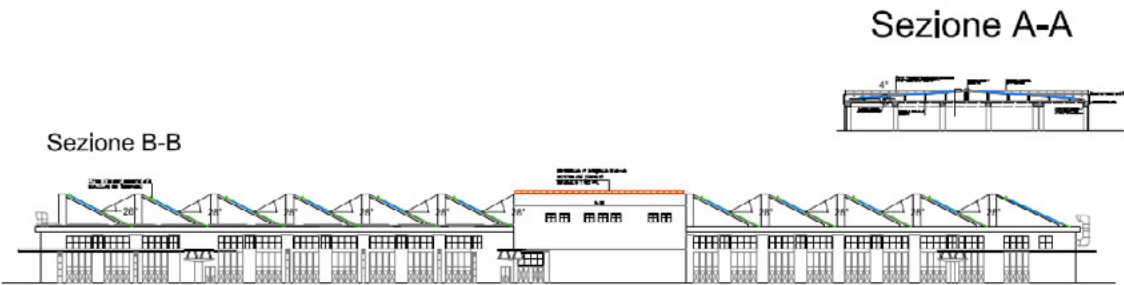
- avvio del cantiere per la realizzazione di un nuovo impianto fotovoltaico presso il sito Gerbido, che andrà a sommarsi all’impianto già esistente da 1 MW;
- completamento del collegamento alla rete di teleriscaldamento cittadino del sito Gerbido (acqua calda sanitaria);

- rinnovo della centrale termica del sito Tortona e progettazione del rinnovo degli impianti di riscaldamento del sito Venaria;
- affidamento dei lavori, avviati nel 2025, per la domotizzazione delle centrali termiche dei siti Manin, Tortona e Gerbido;
- progressiva sostituzione di apparecchi per l’illuminazione ad incandescenza con luci a LED nei siti aziendali.

Focus: Fotovoltaico

GTT sta completando gli studi di fattibilità tecnico-economica per realizzare impianti fotovoltaici per l'autoproduzione di una quota parte del fabbisogno energetico. Nel corso del 2024 è stata bandita la gara per l'affidamento dei lavori di un impianto fotovoltaico presso il deposito Gerbido da 579 kW e una producibilità annua stimata pari a 680.331 kWh. I lavori di costruzione dell'impianto sono iniziati a gennaio 2025 ed è previsto il termine entro

luglio. L'impianto sarà composto da circa 1.300 pannelli da posare sulle coperture a shed delle officine e uffici, ciascuno di potenza pari a 445W. L'impianto sarà collegato al punto di consegna in media tensione dedicato all'alimentazione dei bus di potenza pari a 800 kW e allo storage di energia (vd. par. 3.2), consentendo di massimizzare i benefici ambientali ed economici legati all'autoproduzione.



Sezione impianto fotovoltaico deposito Gerbido



Vista dall'alto dell'impianto fotovoltaico

GTT intende realizzare altri impianti fotovoltaici presso altri siti al fine di aumentare la quota di energia autoprodotta.

Focus: LED

Prosegue l'installazione dei nuovi apparecchi per illuminazione di tipo LED, assicurando la riduzione sia dei consumi sia dei costi manutentivi. Nel 2024 sono stati effettuati interventi di sostituzione di corpi illuminanti di tipo tradizionale con corpi illuminanti di tipo LED presso i seguenti siti aziendali:

- Comprensorio Tecnico Metropolitana (nr. 224, dove opportuno con sensori di presenza).
- Stazioni della metropolitana Pozzo Strada e Montegrappa (nr. 240).
- Parcheggio coperto deposito Gerbido (nr. 140).

- Officina tram deposito San Paolo (nr. 40, dotati di kit radio domotici per la gestione remotizzata dell'illuminazione).
- Camminamenti parcheggio bus coperto San Paolo (nr. 17).
- Officina Gerbido (nr. 40).
- Parcheggi in struttura Isonzo, Gardino e Monti (nr. 171).

Nel 2025 sono previsti interventi presso il deposito Fiochetto e il deposito Nizza, nel 2026 e nel 2027 presso le officine Gerbido, Manin e Tortona, come previsto dal Piano investimenti.

3.6 Acqua

Presso i siti aziendali ci sono:

- 123 punti di prelievo di acqua potabile;
- 7 pozzi per prelievo di acqua industriale;
- 72 prese antincendio, utilizzate solo in casi di emergenza.

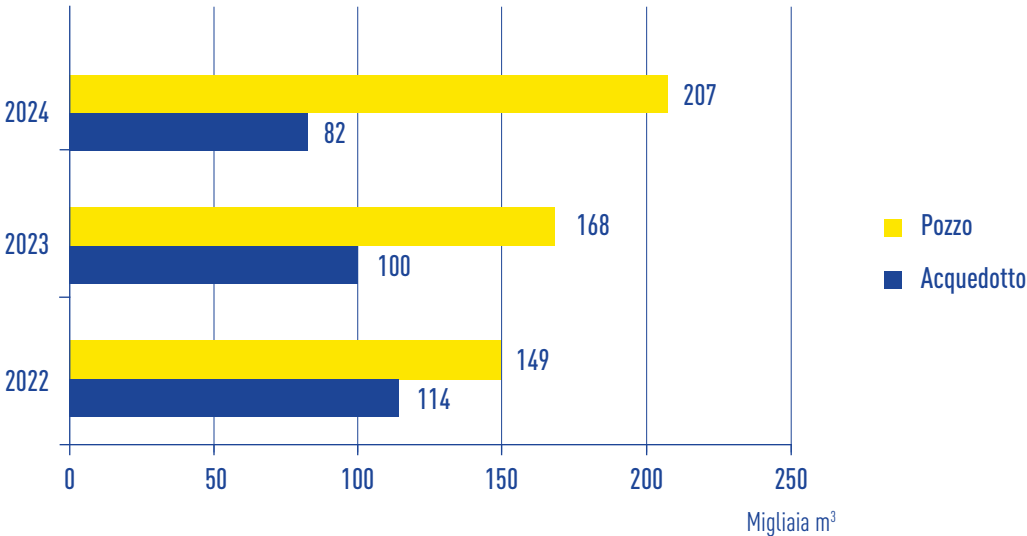
Vengono monitorati con attenzione 10 comprensori medio-grandi dotati di officina, che registrano i consumi più rilevanti sia di acqua potabile (circa 2/3 del totale), sia di acqua a uso industriale (100%) attinta dai pozzi ivi installati. È in corso una tendenza all'aumento dell'incidenza dell'acqua da pozzo, che alimenta in particolare gli impianti di lavaggio mezzi e le vasche antincendio e che raggiunge nel 2024 quasi i tre quarti dei consumi totali (72%). L'intensificazione del suo utilizzo per il lavaggio dei mezzi concorre all'azione di miglioramento della loro pulizia, finalizzata a garantire la

qualità del servizio erogato. Nel corso dell'anno è entrato in funzione il nuovo pozzo ubicato presso lo stabilimento Venaria, con il duplice scopo di fornire acqua per l'attività di lavaggio mezzi e di rifornire il sistema delle vasche antincendio. Il monitoraggio viene effettuato su base mensile, per correlare i consumi agli effettivi usi e verificare l'utilizzo razionale della risorsa. Viene comunque monitorata con attenzione la rete di distribuzione dell'acqua visto che, a causa dell'obsolescenza degli impianti, potrebbero verificarsi perdite occulte difficili da individuare con tempestività essendo la maggior parte delle tubazioni interrato. Nel Piano di investimenti aziendale sono state disposte a budget misure che permetteranno nel corso del prossimo triennio di verificare le criticità emerse per mezzo di un apposito cruscotto, individuando e mappando le perdite per poi attivare gli opportuni interventi di manutenzione e sostituzione delle tubature, nonché predisporre accumuli di acqua anche recuperata al fine di ridurre i consumi di questa risorsa.

PRELIEVI DI ACQUA (m³*1000) - SITI A MAGGIOR CONSUMO

	2022	2023	2024	Δ% 2024-2023	% 2024
Acqua potabile	114	100	82	-18%	28%
Acqua da pozzo	149	168	207	23%	72%
Totale	263	268	289	8%	

Nota: dati inseriti nella Denuncia annuale della quantità e qualità delle acque scaricate, resa a Smat.



I prelievi da acquedotto equivalgono agli scarichi civili, a cui si aggiunge una quota limitata di scarichi classificati come industriali.

SCARICHI DI ACQUA (m³*1000) - SITI A MAGGIOR CONSUMO

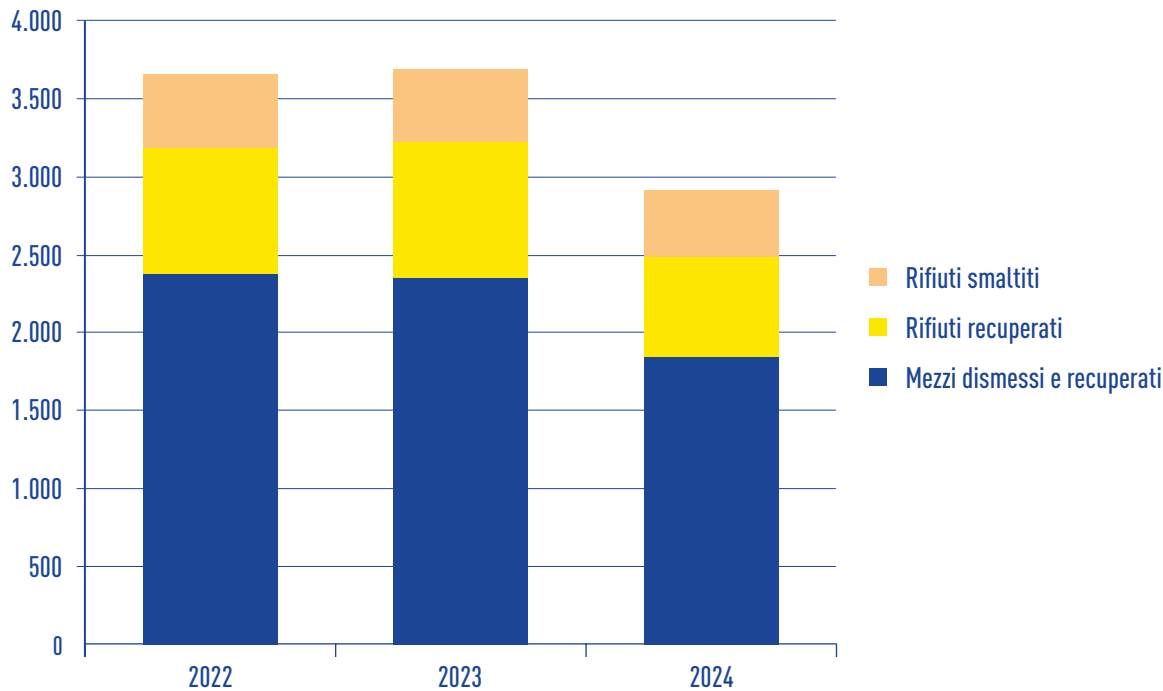
	2022	2023	2024	Δ% 2024-2023	% 2024
Scarico industriale	13	10	19	90%	19%
Scarico civile	114	100	82	-18%	82%
Totale	127	110	101	-8%	

3.7 Rifiuti

La produzione di rifiuti industriali, legata principalmente all’attività di manutenzione dei mezzi, è costituita da accumulatori al piombo, olio esausto e metalli ferrosi (sottoposti a recupero e valorizzazione), rifiuti provenienti dagli impianti depurazione delle acque di lavaggio mezzi o da pulizia scambi tranviari, nonché altri residui quali neon, cartucce, grassi, materiali assorbente, filtri olio e aria, legno e imballaggi vari. Ogni rifiuto viene avviato al recupero o allo smaltimento tramite trasportatori e impianti autorizzati sulla base delle normative vigenti e

della caratterizzazione dei rifiuti stessi in capo al produttore. A seguito del processo di rinnovamento della flotta, anche nel 2024 sono stati dismessi ed avviati a recupero molti autobus e auto di servizio. La produzione complessiva di rifiuti è in linea con quella dell’anno precedente, la quota destinata allo smaltimento è rimasta limitata (15%), grazie anche alle politiche mirate alla valorizzazione e al riciclo dei rifiuti messe in atto a livello comunitario e nazionale. Anche al netto dei mezzi rottamati, il 60% dei rifiuti industriali prodotti viene recuperato.

RIFIUTI PER TIPO DI TRATTAMENTO (TON)



Tipologia rifiuti (ton)	2022	2023	2024	Δ% 2024-2023	Recupero (R) Smaltimento (S)
Batterie al piombo	44,1	59,0	54,2	-8%	R
Oli esausti	30,7	45,2	29,2	-35%	R
Raee (elettronici)	0,6	1,1	0,5	-55%	R
Veicoli dismessi bus	1.454,3	2.225,0	1.685,2	-24%	R
Veicoli dismessi tram	290,8	-	88,2	+	R
Veicoli dismessi auto	58,2	125,9	66,7	-47%	R
Veicoli dismessi treni	574,2	-	-	-	R
Altri rifiuti recuperati	23,6	24,3	20,9	-14%	R
Altri rifiuti smaltiti	337,3	363,7	308,5	-15%	S
Totale rifiuti pericolosi	2.813,8	2.844,2	2.253,4	-21%	
Metalli ferrosi e cavi	388,1	318,9	140,4	-56%	R
Raee (elettronici)	17,1	13,1	9,4	-28%	R
Altri rifiuti recuperati	306,8	411,3	391,8	-5%	R
Altri rifiuti smaltiti	144,8	104,5	114,5	10%	S
Totale rifiuti non pericolosi	856,8	847,8	656,1	-23%	
Totale rifiuti	3.670,6	3.692,0	2.909,5	-21%	
Totale mezzi dismessi e recuperati	2.377,5	2.350,9	1.840,1	-22%	
Totale altri rifiuti smaltiti	482,1	468,1	423,0	-10%	
Totale altri rifiuti recuperati	811,0	872,9	646,4	-26%	

Nota: I rifiuti sono classificati sulla base dei codici EER come da Catalogo Europeo dei Rifiuti. Il trattamento di recupero o smaltimento è definito sulla base del D.Lgs. 152/2006, parte IV, All. C. (in riferimento allo standard GRI 306, per smaltimento ci si riferisce ai rifiuti conferiti in discarica, per recupero a quelli non conferiti in discarica).

3.8 Altri impatti e criticità

Bonifiche sversamenti

Continuano gli iter correttivi per sanare gli incidenti che hanno causato sversamenti inquinanti nel suolo e nelle falde sotterranee. Si evidenzia quanto svolto nel 2024 per ciascun sito, in base alle prescrizioni degli Enti di controllo.

- **Tubazione di gasolio sito Rivarolo** (evento avvenuto nel 2004: rottura con sversamento).

Effettuato il monitoraggio annuale delle acque, che non ha rilevato la presenza di idrocarburi in alcuno dei piezometri (pozzi di osservazione). Il comprensorio è stato oggetto di cessione del ramo d'azienda a RFI, ma GTT si è impegnata a continuare a effettuare i monitoraggi annuali previsti e di comunicarne gli esiti sia a RFI che agli Enti. Nel 2024 un contributo tecnico dell'ARPA richiesto dal Comune di Rivarolo ha confermato la prassi in atto di monitoraggio annuale.

- **Serbatoio gasolio sito Venaria** (2009: perdita e contaminazione; 2018: successiva perdita da distributore gasolio).

Presso il sito sono installate due apparecchiature per il recupero del gasolio sversato (skimmer) e una rete di piezometri per il campionamento trimestrale degli idrocarburi nelle acque adiacenti. Nel 2024 sono state ancora rilevate tracce di surnatante (strato inquinante in superficie) nei piezometri denominati PZ1 e PZ7.

È stato pertanto affidato a una società specializzata un incarico per la redazione di una relazione sullo stato di avanzamento del Procedimento di Bonifica, con lo scopo di:

- riassumere l'iter tecnico procedurale e le attività eseguite e in corso;
- riepilogare i principali dati e parametri relativi alla matrice ambientale suolo/sottosuolo;
- fornire un aggiornamento sullo stato ambientale delle acque sotterranee;
- formulare il Modello Concettuale Preliminare del Sito in riferimento agli obiettivi di bonifica;
- proporre un piano di indagine ambientale integrativo per i terreni insaturi;
- presentare la proposta di implementazione della messa in sicurezza della falda.

Tale relazione (*Riepilogo dell'iter ambientale, proposta di un piano di indagine integrativo ed implementazione della messa in sicurezza della falda*) è stata trasmessa agli Enti e si rimane in attesa della loro approvazione al fine di pianificare le attività di indagine, proseguendo nel frattempo le attività di monitoraggio e campionamento trimestrale delle acque sotterranee.

- **Serbatoio olio esausto sito Gerbido** (2011: contaminazione da serbatoio interrato).

Come nel biennio precedente, i due campionamenti semestrali delle acque di falda effettuati nel 2024 non hanno rilevato la presenza di idrocarburi in alcuni dei piezometri della rete.

- **Rimessa sito dismesso Orbassano** (2021: inquinamento da idrocarburi e metalli nel terreno superficiale, non interessante la falda acquifera). L'Analisi di Rischio redatta nel 2021 ha rilevato che le concentrazioni dei contaminanti erano inferiori alla soglia di rischio, non rendendo necessario attivare alcun intervento di bonifica o messa in sicurezza. La Città di Orbassano ha comunque disposto l'avvio di un procedimento di bonifica e convocato la Conferenza dei Servizi. Nel 2022, sulla base di valutazioni tecniche fornite da ARPA Piemonte e Torino Metropoli, GTT ha incaricato una società specializzata di redigere il Piano per le Indagini Integrative, al fine di permettere una più accurata delimitazione dell'area oggetto di indagine. Il Piano è stato aggiornato nel 2023 come da indicazioni ricevute da ARPA e Torino Metropoli.

Nel 2024 la società specializzata ha realizzato le attività e le lavorazioni previste dal Piano, redigendo un Rapporto tecnico descrittivo, che è stato trasmesso agli Enti coinvolti.

L'indagine del sottosuolo è stata effettuata in riferimento ai parametri definiti dalla normativa ambientale per i "Siti ad uso verde e residenziale" e per i "Siti ad uso commerciale e industriale".

Sono stati registrati alcuni sforamenti dei limiti normativi per i parametri idrocarburi pesanti, cobalto, cromo e nichel.

I superamenti registrati per i metalli non destano preoccupazione e secondo il documento di ARPA Piemonte "Spazializzazione e valori di fondo naturale delle concentrazioni di Cromo, Nichel e Cobalto nei suoli del comune di Torino e cintura (2020)" sono da considerarsi come valori di fondo naturale.

La contaminazione relativa agli idrocarburi è limitata sia in estensione sia in profondità (nel primo metro all'interno del capannone un tempo usato per il ricovero degli autobus e in un solo punto nell'area degli ex serbatoi interrati).

E' stato avviato a cura della società esterna l'aggiornamento del modello di analisi di rischio.

- **Tubazione interrata di gasolio sito Nizza** (2014: rottura con sversamento – 2024 chiusura procedimento). A seguito della richiesta di chiusura del procedimento presentata nel 2021, sono stati effettuati nel 2022 e 2023 i campionamenti semestrali, anche in contraddittorio con ARPA, che hanno confermato il rispetto dei limiti. Nel 2024 gli esiti sono stati trasmessi agli Enti, che hanno approvato la richiesta di chiusura del procedimento. È stata trasmessa al Comune di Torino la planimetria georiferita delle aree di applicazione dell'analisi di rischio.

Rumore e vibrazioni

Il servizio di trasporto pubblico sul territorio cittadino rappresenta un elemento con impatto non trascurabile sia in termini di rumore che di vibrazioni prodotte dai mezzi su gomma e rotaia, con ricadute su popolazione, sedi stradali ed edifici.

Come previsto dal Piano d'Azione del Sistema di Trasporto Pubblico Locale torinese gestito da GTT all'interno dell'agglomerato urbano di Torino, ai sensi del D.Lgs. 194/2005, attuazione della Direttiva 2002/49/CE relativa alla determinazione e alla gestione del rumore ambientale per gli anni 2023-2028 redatto da GTT, la riduzione della "popolazione esposta" a livelli significativi di rumore sarà possibile grazie al rinnovo della flotta con mezzi di nuova generazione a minor impatto acustico sia bus che tram. Oltre all'acquisto dei nuovi veicoli, aventi minori emissioni acustiche (come richiesto specificatamente nei bandi di gara), GTT attua con continuità i seguenti interventi di contenimento del rumore e delle vibrazioni da traffico tranviario:

- rigoroso programma di manutenzione preventiva o accidentale (a seguito di segnalazioni) che permette di individuare tempestivamente eventuali anomalie (danni alle rotaie, alla pavimentazione, ecc.) e programmare interventi mirati;
- posa di binari a ridotto impatto acustico e di sistemi antivibranti;
- attività di sostituzione e manutenzione straordinaria delle infrastrutture (binari, scambi...).

Serbatoi

Al fine di prevenire episodi di inquinamento vengono periodicamente eseguite le prove di tenuta sui serbatoi interrati monoparete e su tutte le tubazioni di collegamento.

I serbatoi a doppia parete, strutturalmente più affidabili e dotati di centraline di controllo delle perdite, vengono regolarmente sottoposti a manutenzione periodica.

I serbatoi aerei sono sottoposti a prove spessimetriche.

Gli impianti di stoccaggio dei combustibili a servizio del rifornimento mezzi presenti nei siti aziendali sono dotati di sistemi di monitoraggio da remoto che permettono di rilevare in continuo le giacenze dei serbatoi.

Amianto

L'eliminazione dei manufatti contenenti amianto (MCA) ancora presenti nei siti aziendali è oggetto di un piano di rimozione, periodicamente aggiornato e discusso dal Comitato Rischi Ambiente, Sicurezza e Salute.

Annualmente vengono effettuati i monitoraggi:

- dello stato dei MCA ancora presenti, confinati o incapsulati (come da censimento periodicamente aggiornato sulla base dei nuovi ritrovamenti e delle bonifiche eseguite), per riscontrare eventuali danneggiamenti dei materiali che potrebbero comportare il rilascio di fibre;
- degli inquinanti aerodispersi (fibre di asbesto) nei siti interessati.

I rilievi non hanno mai evidenziato alcun superamento dei limiti normativi.



04

SOSTENIBILITÀ SOCIALE: LAVORATORI

- 4.1 **Politica**
- 4.2 **Organico**
- 4.3 **Sicurezza del lavoro**
- 4.4 **Attività e retribuzioni**
- 4.5 **Pari opportunità**
- 4.6 **Relazioni sindacali**

4.1 **Politica**

Nel 2024 le attività più rilevanti di gestione del personale e sviluppo organizzativo hanno riguardato:

- revisione dell'assetto organizzativo aziendale e di area, accompagnata da interventi di riorganizzazione e modifiche delle responsabilità, al fine di garantire una copertura adeguata delle posizioni;
- miglioramento degli standard qualitativi e prestazionali del servizio di trasporto offerto, rafforzando il presidio dei processi produttivi attraverso l'accentramento delle funzioni in un'Area unica dedicata

all'esercizio del trasporto e alle infrastrutture;

- ricerche interne di personale volontario da assegnare a mansioni diverse, finalizzate allo sviluppo delle competenze e al riequilibrio degli organici;
- attività di recupero produttivo delle risorse impiegate nei "bacini di reimpiego produttivo".

A seguire i principali ambiti e dati relativi alla gestione del personale.

4.2 **Organico**

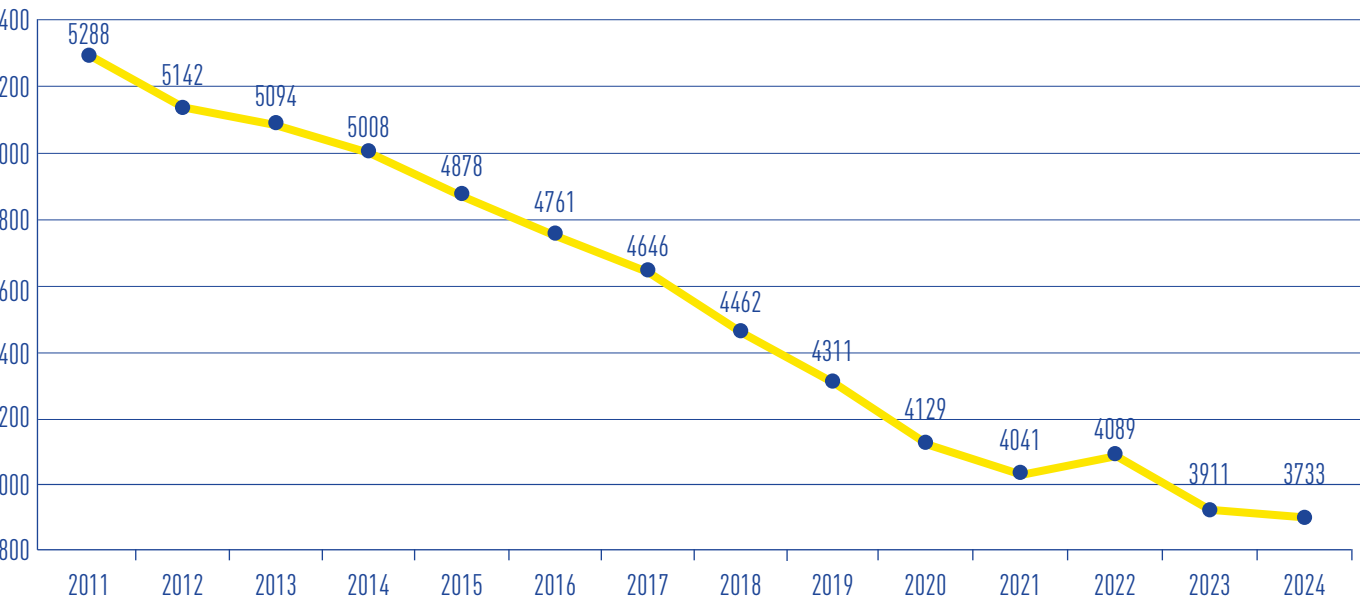
Al 31 dicembre 2024 la forza totale era di 3733 persone, 178 unità in meno rispetto al valore puntuale al 31 dicembre 2023 (-4,7%) per effetto di 144 assunzioni e 322 cessazioni. La componente femminile è diminuita in misura inferiore (-2%) e rappresenta circa un sesto del totale.

Categorie professionali	2022			2023			2024				Δ 2024-2023		
	F	M	Tot	F	M	Tot	F	M	Tot	% F	F	M	TOT
Addetti/a alla mobilità	99	35	134	90	68	158	86	70	156	55%	-4	2	-2
Assistenti alla Clientela	10	91	101	7	65	72	6	60	66	9%	-1	-5	-6
Capi/e e Graduati/e	12	166	178	11	153	164	11	151	162	7%	0	-2	-2
Conducenti di Linea	191	1.835	2.026	196	1.806	2.002	197	1.766	1.963	10%	1	-40	-39
Dirigenti	1	8	9	1	7	8	1	7	8	13%	0	0	0
Funzionari/e	67	143	210	62	133	195	65	129	194	34%	3	-4	-1
Impiegati/e	263	231	494	252	219	471	243	210	453	54%	-9	-9	-18
Movimento metro-ferro	18	151	169	10	85	95	8	61	69	12%	-2	-24	-26
Operai/e	9	526	535	14	517	531	14	460	474	3%	0	-57	-57
Varie mansioni ausiliarie	32	201	233	30	185	215	29	159	188	15%	-1	-26	-27
Totale	702	3.387	4.089	673	3.238	3.911	660	3.073	3.733	18%	-13	-165	-178

Dopo la crescita del 2022, trainata principalmente dall'acquisizione di Canova, il numero di dipendenti ha ripreso a diminuire nel 2023, consolidando questa tendenza anche nel 2024. Il calo più recente è stato accentuato dalla cessione del ramo di azienda a RFI, che ha comportato 110 uscite nel 2024.

La lettura dei dati in serie storica a partire dal 2011, anno di apertura della tratta Porta Nuova - Lingotto della metropolitana, registra una

diminuzione di personale di quasi un terzo dell'organico (-1555 persone, - 29%), in analogia all'andamento calante dell'offerta di servizio in termini di vetture-km (vd. cap. 2.1), evidenziando la progressiva contrazione delle risorse economiche pubbliche poste a disposizione del trasporto pubblico. Se è di immediata comprensione l'impatto che tali tagli comportano per i cittadini e per l'ambiente, non meno importante per la comunità locale è la contrazione di un bacino di "buona occupazione", stabile e tutelata, che alimenta una rete ben più ampia familiare e territoriale.



Tutto il personale non dirigente è dipendente a tempo indeterminato (comprendendo i contratti di apprendistato, che a scadenza vengono trasformati in contratti ordinari) e inquadrato in base al

CCNL Autoferrotranvieri – Internavigatori (Mobilità-TPL). I dirigenti sono inquadrati sulla base del CCNL Dirigenti, trasversale ai settori industriali di appartenenza.

Equilibrio di genere nelle posizioni apicali

I dati esaminati nell'autovalutazione prevista dalle Linee guida per la parità di genere (vd. par. 1.2 e 4.5) documentano gli storici gap delle aziende di trasporto pubblico, tradizionalmente a prevalenza maschile. Tuttavia la rappresentanza delle donne nelle posizioni

di vertice è superiore alla sua incidenza sull'organico complessivo (18%) e le promozioni (automatiche + premianti) conferite nel corso dell'anno registrano la netta prevalenza femminile.

	2024
% donne nel CdA	33% (A.D.)
% donne dirigenti*	28,6%
% donne responsabili di Business Unit (totale)	22%
% donne responsabili di Business Unit (funzioni amministrative)	42%
% donne nella prima linea gerarchica*	37,5%
% donne con budget di spesa / investimenti*	37,5%
% promozioni nel corso dell'anno**	donne: 26% uomini: 11%
% dipendenti con salario variabile in base a target-obiettivi	donne: 9,4% uomini: 4,3%

* compresa l'Amministratrice Delegata che ricopre ad interim la responsabilità della funzione Comunicazione.
** dato 2023 per il Rapporto biennale obbligatorio sulle P.O.

L'evoluzione di tali dati sarà monitorata e valutata nel tempo, nell'ottica della parità di genere.

Categorie protette

L'offerta di opportunità lavorative a persone con disabilità e altre categorie protette rappresenta una preziosa risorsa di inclusione sociale. Tali dipendenti, che rappresentano il 3,1 % dell'organico

aziendale, sono occupati principalmente, ma non esclusivamente, in attività di struttura.

Categorie professionali	2022			2023			2024		
	F	M	TOT	F	M	TOT	F	M	TOT
Addetti/e alla mobilità	7	8	15	7	7	14	6	6	12
Conducenti di Linea	2	4	6	2	3	5	2	3	5
Dirigenti - Funzionari/e		3	3		3	3		3	3
Impiegati/e	30	34	64	30	32	62	30	31	61
Operai/e		10	10		8	8		8	8
Varie mansioni ausiliarie	5	27	32	5	25	30	4	22	26
Totale	44	86	130	44	78	122	42	73	115
% su organico	6,3%	2,5%	3,2%	6,5%	2,4%	3,1%	6,4%	2,4%	3,1%

Turn over

Nel 2024 sono state effettuate 144 assunzioni, prevalentemente conducenti (118), operai/e (10), addetti/e di stazione metropolitana (8), funzionari/e (5) e impiegati/e (3).

Le donne neoassunte sono state 16, l'11,1% del totale, una percentuale inferiore a quella dell'organico aziendale, parzialmente compensata dal minor numero femminile di cessazioni (28, pari al 8,7% del totale).

Ci sono state in totale 322 cessazioni, di cui: cessione ramo d'azienda a RFI in seguito alla cessione delle residue attività ferroviarie (110), pensionamenti (95), dimissioni (78), licenziamenti collettivi con procedura di uscita concordata e accesso alla prestazione assistenziale NASPI (23), licenziamenti/esoneri/destituzioni (11) e decessi (5).

	Assunzioni	Uscite	Δ
2022	227	180	+47
2023	146	324	-178
2024	144	322	-178

ASSUNZIONI, PER CATEGORIA PROFESSIONALE

	2022			2023			2024		
	F	M	Tot	F	M	Tot	F	M	Tot
Addetti/e alla mobilità				1		1			
Capi/e e Graduati/e		6	6						
Conducenti di linea	6	173	179	11	112	123	12	106	118
Dirigenti				1		1			
Funzionari/e	9	1	10				1	4	5
Impiegati/e	7	1	8					3	3
Movimento metro							2	6	8
Operai/e		16	16		18	18	1	9	10
Varie mansioni ausiliarie		1	1		1	1			
Totale	28	199	227	13	133	146	16	128	144

ASSUNZIONI,
PER CONTRATTO / CAUSALE

	2022			2023			2024		
	F	M	Tot	F	M	Tot	F	M	Tot
Tempo indeterminato	3	26	29	12	113	125	15	119	134
Tempo indeterminato in apprendistato*		9	9		18	18	1	9	10
Acquisizione contratto (Canova)	25	164	189						
Sentenza				1	2	3			
Totale	28	199	227	13	133	146	16	128	144

* compreso apprendistato di alta formazione e ricerca

Coerentemente con gli anni precedenti, nel 2024 l'età dei/delle neoassunti/e si colloca prevalentemente nella fascia 30-50. Nel 2024 l'attività di selezione esterna ha riguardato: conducenti di linea,

operai/e (apprendisti/e ed esperti/e), operatori/trici metropolitana e laureati/e (ingegneria/architettura, economia, giurisprudenza).

ASSUNZIONI,
PER FASCIA DI ETÀ

	2022				2023				2024			
	F	M	Tot	%	F	M	Tot	%	F	M	Tot	%
< 30	-	11	11	5%	3	38	41	28%	1	26	27	19%
30-50	11	111	122	54%	8	88	96	66%	12	64	76	53%
> 50	17	77	94	41%	2	7	9	6%	3	38	41	28%
Totale	28	199	227	100%	13	133	146	100%	16	128	144	100%

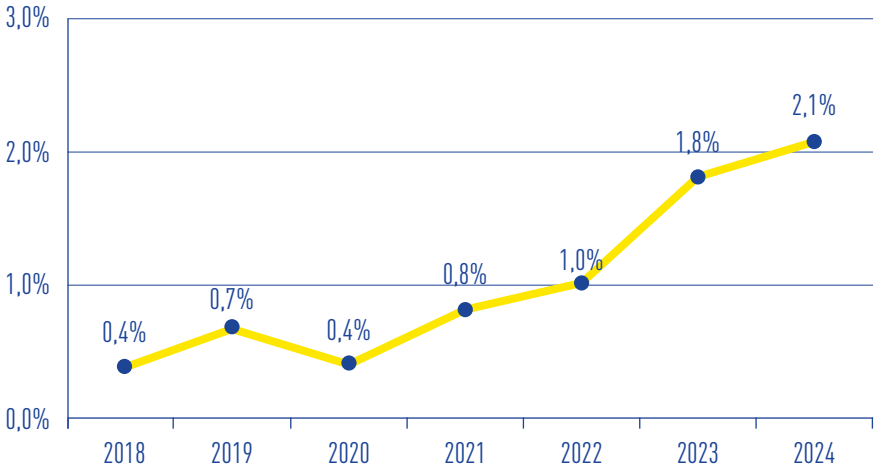
Nel 2024 le uscite (8,6% dell'organico) hanno riguardato in gran parte la cessione del ramo d'azienda (2,9%) e i pensionamenti (2,5%). Il turn over volontario (dimissioni) ha interessato il 2,1% dell'organico, confermando un alto tasso di retention: il 97,9% dei/delle dipendenti (senza altri motivi di uscita) ha scelto di proseguire il proprio percorso in azienda. Tuttavia le dimissioni risultano in

aumento rispetto agli anni precedenti, evidenziando problematiche di attrazione e fuga delle competenze evidenziate anche a livello nazionale. Il rapporto di lavoro è stato risolto da parte aziendale in 11 casi (0,3% dell'organico). I decessi sono purtroppo aumentati da 4 a 5 dipendenti.

USCITE PER MOTIVAZIONE

	2022			2023			2024		
	F	M	Tot	F	M	Tot	F	M	Tot
Uscite anticipate L.223/91 (Licenziamenti collettivi)				17	27	44	8	15	23
Risoluzione contratto lavoro (passaggio a Trenitalia/RFI)				8	51	59	10	100	110
Pensionamenti / invalidità	6	105	111	10	120	130	1	94	95
Licenziamenti (esoneri, destituzioni, ecc.)	1	14	15	2	14	16		11	11
Dimissioni	1	40	41	4	67	71	8	70	78
Decesso	2	6	8	1	3	4	1	4	5
Cessione e termine contratto	-	5	5	-	-	-			
Totale	10	170	180	42	282	324	28	294	322

USCITE PER DIMISSIONI
(% SU TOTALE ORGANICO)



In conseguenza della cessione del ramo d'azienda e delle dimissioni, un terzo delle cessazioni ha riguardato dipendenti under 50.

USCITE
PER FASCIA DI ETÀ

	2022				2023				2024			
	F	M	Tot	%	F	M	Tot	%	F	M	Tot	%
< 30	-	5	5	3%	-	10	10	3%	1	10	11	3%
30-50	1	42	43	24%	9	81	90	28%	8	90	98	30%
> 50	9	123	132	73%	33	191	224	69%	19	194	213	66%
Totale	10	170	180	100%	42	282	324	100%	28	294	322	100%

Mobilità interna

Ogni anno un significativo numero di dipendenti cambia la propria mansione, in virtù di scelte volontarie o dettate dalla necessità. Nel primo caso si tratta di promozioni a mansioni con inquadramento più elevato (mobilità verticale, es. da operai a capi, da impiegati a funzionari) o cambi mansione conseguenti a ricerche interne di personale (mobilità orizzontale). Nel secondo caso si tratta di far fronte alla sopraggiunta inidoneità medica (temporanea e/o definitiva) alla mansione precedentemente svolta, solitamente quella del conducente, classificata come usurante anche dalle norme di legge. Al fine di salvaguardare il rapporto di lavoro di tali

dipendenti, vengono avviati ove possibili percorsi di riqualificazione professionale volti al reimpiego produttivo in mansioni disponibili che risultino compatibili con il giudizio medico espresso. Solo in alcuni casi, qualora non risultino posti disponibili o le prescrizioni del medico competente non permettano un reimpiego nelle mansioni disponibili, il dipendente viene posto in aspettativa per motivi di salute con mantenimento di una retribuzione al 50%.

Nell'ultimo anno 41 conducenti sono stati adibiti ad altre mansioni (non tutti in conseguenza di inidoneità), mentre 4 dipendenti sono rientrati alla guida.

CAMBI MANSIONE 2024

DA:	A:	Dirigen.	Funzion.	Impieg.	Capi/e	Condu.	Opera.	A. Mob.	As. Clie.	Varie a.	TOTALE
Impiegati/e			15				1				16
Capi/e - Gradua.			9	1							10
Conducenti				5	7		4	7	2	16	41
Funzionari/e	2			1							3
Mov. Metro/Fer				3							3
Operai/e				2	17			1			20
Addetti/e mobil.				3		1	3			2	9
Assist. clienti				2			1	1			4
Varie ausiliarie				8		3	7	2			20
TOTALE	2		24	25	24	4	16	11	2	18	126

Caratteristiche socio-demografiche

A causa del limitato turnover e delle limitate assunzioni esterne di personale giovane, la forza lavoro dell'azienda sta progressivamente invecchiando. Attualmente, i/le dipendenti con più di 55 anni costituiscono quasi un terzo dell'organico, mentre quelli/e con meno di 30 anni sono meno di uno su cinquanta.

DIPENDENTI PER FASCIA D'ETÀ E GENERE

	2022			2023			2024			Δ 2024-2023			% 2024 su tot
	F	M	Tot	F	M	Tot	F	M	Tot	F	M	Tot	
<30	6	32	38	7	52	59	6	54	60	-1	2	1	1,6%
30-<55	520	2.397	2.917	490	2.204	2.694	468	2.028	2.496	-22	-176	-198	66,9%
>=55	176	958	1.134	176	982	1.158	186	991	1.177	10	9	19	31,5%

Questo dato riflette una tendenza di lungo periodo caratterizzata dall'allungamento della vita lavorativa necessaria per raggiungere i requisiti pensionistici e dalla riduzione delle assunzioni, legata alla progressiva diminuzione dell'organico aziendale. Alla costituzione di GTT (1° gennaio 2003), i/le dipendenti under 30 erano 4,5 volte più numerosi degli over 55. Già nel 2008 i giovani erano diventati una minoranza e negli ultimi anni la loro percentuale è scesa al 5% dei colleghi più anziani (1 su 20). Questo rappresenta

un cambiamento significativo nelle competenze, motivazioni, bisogni e priorità individuali. A causa dei limitati ingressi di nuovo personale, il patrimonio scolastico è soggetto a un'evoluzione lenta, con tassi di scolarizzazione più elevati tra le donne. Per la prima volta nella storia aziendale, i/le dipendenti con almeno il diploma raggiungono la metà dell'organico.

DIPENDENTI PER TITOLO DI STUDIO

	2022			2023			2024			% 2024
	F	M	Tot	F	M	Tot	F	M	Tot	
Obbligo	195	1.435	1.630	187	1.341	1.528	186	1.227	1.413	38%
Qualifica professionale	56	420	476	53	410	463	52	391	443	12%
Diploma	389	1.399	1.788	370	1.358	1.728	360	1.323	1.683	45%
Laurea	62	133	195	63	129	192	62	132	194	5%
% laurea	9%	4%	5%	9%	4%	5%	9%	4%	5%	
% laurea + diploma	64%	45%	48%	64%	46%	49%	64%	47%	50%	

4.3 Sicurezza del lavoro

L'impegno per la sicurezza e la salute dei lavoratori si fonda su un apposito **Sistema di gestione sicurezza**, certificato in base alla norma ISO 45001:2018, e sul perseguimento di obiettivi di miglioramento continuo di prevenzione dei rischi; tutte le unità produttive dispongono di una struttura organizzativa preposta alla sicurezza e adottano specifiche procedure, programmi di miglioramento e verifiche, tramite audit (controlli) interni ed esterni. Tale Sistema include anche i lavoratori di aziende esterne che operano presso i locali aziendali. L'audit per il rinnovo della certificazione dei sistemi di gestione integrati Qualità, Ambiente, Salute e Sicurezza dei lavoratori effettuato nel 2023 ha confermato la conformità del Sistema ai requisiti della norma.

Tra le attività più significative dell'anno:

- monitoraggio permanente (su piattaforma SAP) delle abilitazioni obbligatorie che il personale deve possedere e della formazione necessaria a seguito di trasferimento o cambio mansione.
- Aggiornamento della documentazione di sistema e di valutazione del rischio, che interessa tutta l'organizzazione aziendale, in particolare è in progress l'aggiornamento di tutti i manuali specifici di sito/settore a seguito della riorganizzazione aziendale.
- Aggiornamento delle schede di Valutazione dei Rischi per mansione, strumento di base per identificare, a fronte dei rischi individuati, le misure preventive e protettive necessarie per lo svolgimento in sicurezza delle singole attività svolte dagli operatori.
- È in corso l'aggiornamento del documento di valutazione del rischio chimico a seguito degli aggiornamenti normativi e per il supporto tecnico specialistico ai fini della predisposizione di un adeguato documento e dell'acquisizione delle competenze necessarie a effettuare l'attività con risorse interne.
- Campagne di misura per l'aggiornamento della valutazione dell'esposizione dei lavoratori agli agenti fisici: radon, rumore, vibrazioni, Roa.

I RLS - Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza, eletti dai lavoratori, sono l'elemento chiave del sistema di comunicazione, partecipazione e consultazione dei lavoratori sui temi di salute e sicurezza. A tale scopo vengono effettuati incontri periodici presieduti dalla RSPP - Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione, a cui

partecipano il Medico Competente coordinatore aziendale e tutti i RLS, durante i quali vengono trattati temi di interesse collettivo:

- consultazione in merito alla valutazione dei rischi e alla programmazione, realizzazione e verifica delle misure di prevenzione e protezione adottate;
- condivisione dei criteri utilizzati per l'esecuzione delle campagne di misura periodiche e delle attività di controllo relative all'applicazione delle misure di prevenzione e protezione;
- investigazione degli incidenti;
- sviluppo e riesame della politica aziendale sulla sicurezza e dei suoi obiettivi, soprattutto in caso di significativi cambiamenti (organizzativi, di processo, di prodotto, attrezzature, materiali, ecc.).

Tutte le azioni condivise con i RLS atte a garantire il miglioramento continuo vengono formalizzate con specifici verbali che nel corso del 2024 sono stati 15.

Dal 2012 opera inoltre un osservatorio permanente sui rischi per la salute, ora denominato **Comitato rischi ambiente sicurezza e salute**, la cui composizione è stata aggiornata nel 2024 (vd. par. 1.1). Si riunisce periodicamente per monitorare processi e progetti particolarmente significativi, definire eventuali azioni correttive e azioni di miglioramento per prevenire i rischi. Nel corso dell'anno ha affrontato numerosi temi:

- Antincendio (aggiornamento pratiche)
- Focus su alcune criticità
- Lavori di particolare rilevanza (es. bonifica amianto, interventi di ristrutturazione, CPI, bonifiche ambientali)
- Visite enti di controllo (ASL, VVFF, ARPA)
- Aggiornamento valutazione dei rischi e analisi risultati e monitoraggi
- Situazione infortuni e malattie professionali
- Aggiornamenti legislativi
- Andamento infortuni e sorveglianza sanitaria
- Iniziative di wellness aziendale.

Gli ambiti di interesse e intervento del Comitato si estendono oltre i confini aziendali, mettendo sotto osservazione potenziali rischi per l'intera popolazione.

Dopo il drastico calo dell'anno precedente, nel 2024 gli indicatori infortunistici registrano un aumento, come documentano **l'indice di frequenza**, che rapporta il numero di infortuni alle ore lavorate, e **l'indice di gravità**, che correla i giorni di assenza per infortunio alle ore lavorate.

Si tratta comunque di dati inferiori anche al recente passato e molto confortanti se si pensa che migliaia di dipendenti svolgono ogni giorno variegate attività produttive "fisiche" e potenzialmente a rischio (manutenzioni complesse a mezzi e impianti, guida veicoli, controllo del territorio, ecc.).

	2022	2023	2024	Δ% 2024-2023
N. infortuni totali	248	201	223	11%
N. infortuni prognosi > 3 gg	231	188	204	9%
di cui in itinere	51	56	53	-5%
di cui alla guida	33	21	44	110%

N. infortuni gravi prognosi INIZIALE > 40 gg.	3	3	2	-33%
esclusi infortuni "in itinere"	1	0	1	+

N. infortuni mortali (Covid)	0	0	0	=
------------------------------	---	---	---	---

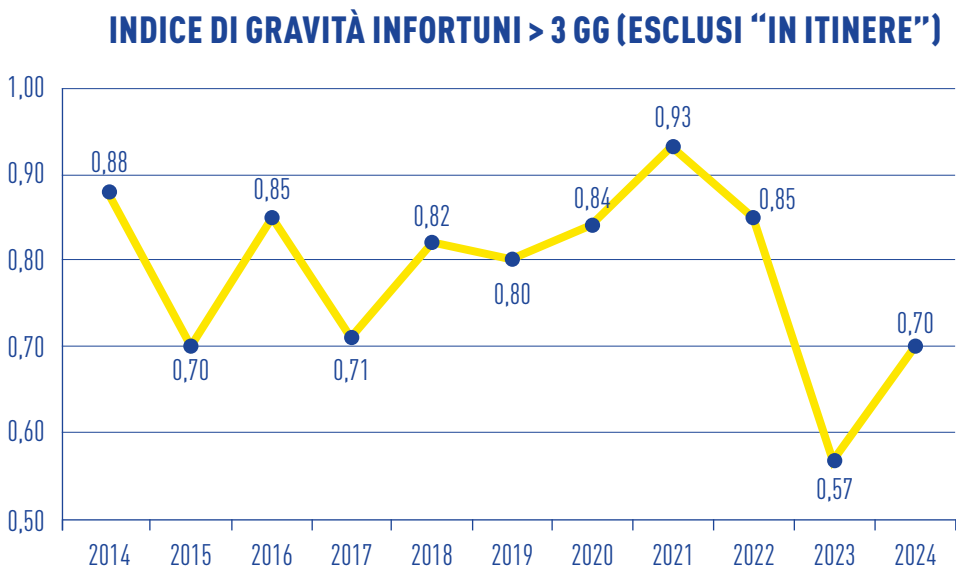
N. giorni di assenza per infortuni > 3gg	7.713	5.445	6.063	11%
esclusi infortuni "in itinere"	5.107	3.459	4.006	16%
Indice di gravità* infortuni > 3gg	1,28	0,89	1,05	18%
esclusi infortuni "in itinere"	0,85	0,57	0,70	23%

Indice di frequenza** infortuni > 3gg	38,31	30,80	35,44	15%
esclusi infortuni "in itinere"	29,85	21,62	26,23	21%

Nota: Gli infortuni sono classificati come gravi in relazione alla normativa italiana, che per prognosi superiori ai 40 giorni prevede l'obbligo di referto da trasmettere alle autorità competenti.

* giorni assenza / migliaia di ore lavorate

** n. di infortuni / milioni di ore lavorate



Le denunce di **malattie professionali**, presentate all'Inail per il loro riconoscimento formale, si mantengono su livelli contenuti, seppur in aumento. L'iter per il loro eventuale riconoscimento è estraneo all'azienda, che si attiene scrupolosamente alla normativa vigente.

	N. denunce
2022	6*
2023	1
2024	7

* di cui 3 riferite allo stesso dipendente

4.4 Attività e retribuzioni

Prestazioni lavorative

Le ore lavorate possono variare di anno in anno in considerazione di diverse variabili:

- volumi della produzione;
- fattori esterni ordinari: festività, elezioni, scioperi di origine nazionale, ecc.;
- ragioni aziendali o individuali: scioperi, tassi di assenze varie, residui ferie non fruite;

- variazione degli orari lavorativi;
- eventi straordinari.

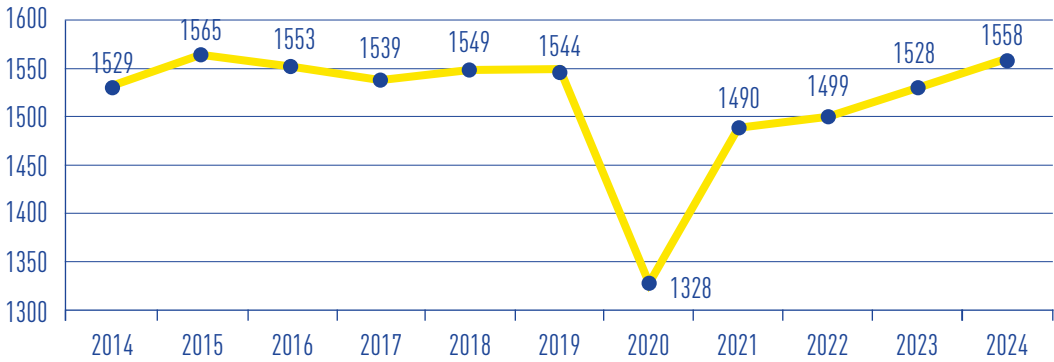
Nel 2024 il numero di ore ordinarie medie pro-capite è significativamente aumentato rispetto all'anno precedente (+29), mentre lo straordinario è rimasto sostanzialmente stabile (+1). Complessivamente le prestazioni lavorative medie si riportano ai livelli più elevati precedenti il periodo Covid.

ORE LAVORATE MEDIE

	2022	2023	2024	Δ% 2023-2022
Ore lavorate totali (ore ordinarie + ore straordinario)	1.499	1.528	1.558	30
Ore ordinarie	1.383	1.410	1.439	29
Ore straordinario	117	118	119	1
% ore straordinarie / ore lavorate	8%	8%	8%	

Nota: Ore calcolate in rapporto alla forza economica (equivalente full time)

ORE LAVORATE MEDIE



Nel 2024 i/le dipendenti abilitati allo svolgimento dello smart working sono stati 364 e nel corso dello stesso anno sono state fruite un totale di 11.390 giornate in smart working, in significativo aumento rispetto all'anno precedente (+51%). I dati evidenziano una netta predilezione femminile, con fruizione complessiva più che doppia.

GIORNI SMART WORKING PER CATEGORIA PROFESSIONALE E GENERE

	2022	2023	2024	F	M
Impiegati	11.817	5.622	8.722	6.061	2.661
Funzionari	3.090	1.940	2.668	1.600	1.068
Altre categorie	350	-	-	-	-
Totale	15.257	7.562	11.390	7.661	3.729
Abilitazioni		392	364		
Giorni pro capite		19,3	31,3		

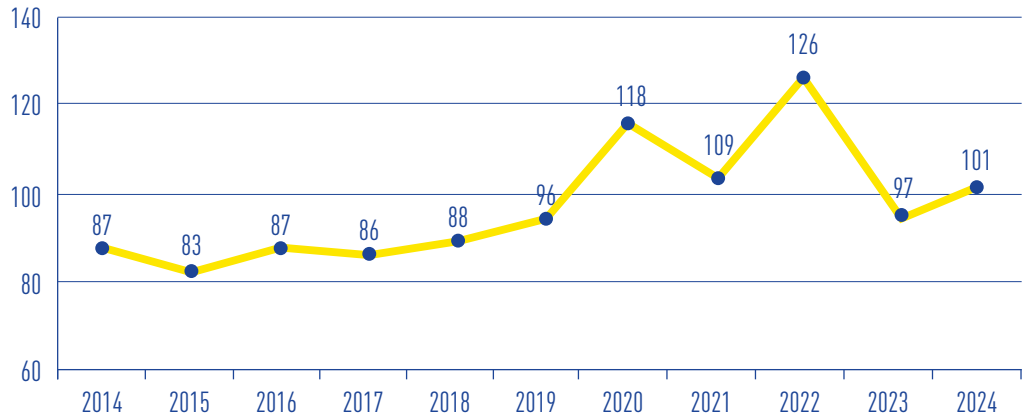
Il 2024 rispetto al 2023 ha registrato un incremento delle assenze per malattia e per infortunio. Tale peggioramento segue un periodo di miglioramento registrato tra il 2022 e il 2023.

ASSENZE PER MALATTIA/INFORTUNIO

	2022	2023	2024	Δ 2024-2023
Ore di assenza medie	134,5	103,7	108,7	5,0
di cui malattia	125,9	97,3	100,9	3,6
di cui infortunio	8,6	6,4	7,8	1,4
% ore assenza / ore lavorate	9%	7%	7%	
% ore assenza / ore straordinario	115%	88%	91%	

Nota: Ore calcolate in rapporto alla forza economica (equivalente full time)

ORE DI ASSENZA MEDIE PER MALATTIA



Retribuzioni

Le retribuzioni nette e i costi del lavoro sono influenzati da diversi fattori, tra cui la contrattazione nazionale e aziendale, il sistema fiscale e previdenziale, le prestazioni lavorative effettuate, i contratti applicati e le componenti retributive, che possono variare per alcune categorie professionali. Per una valutazione accurata, è fondamentale considerare i dati di cassa, ossia i pagamenti effettuati nell'anno solare, poiché

possono subire variazioni annuali dovute a differenze nelle scadenze e nelle modalità di pagamento. Nel 2024 GTT ha registrato una riduzione dei costi del personale, attribuite a una diminuzione netta di 178 dipendenti tra assunzioni e cessazioni. Questo calo dell'organico ha comportato una diminuzione delle spese salariali e dei relativi oneri, contribuendo a un contenimento dei costi complessivi.

	2022	2023	2024	Δ% 2024-2023
Costo medio	47.726	49.201	48.556	-1%
Retribuzione netta media	25.112	25.687	26.220	2%
% retribuzione / costo del lavoro	53%	52%	54%	

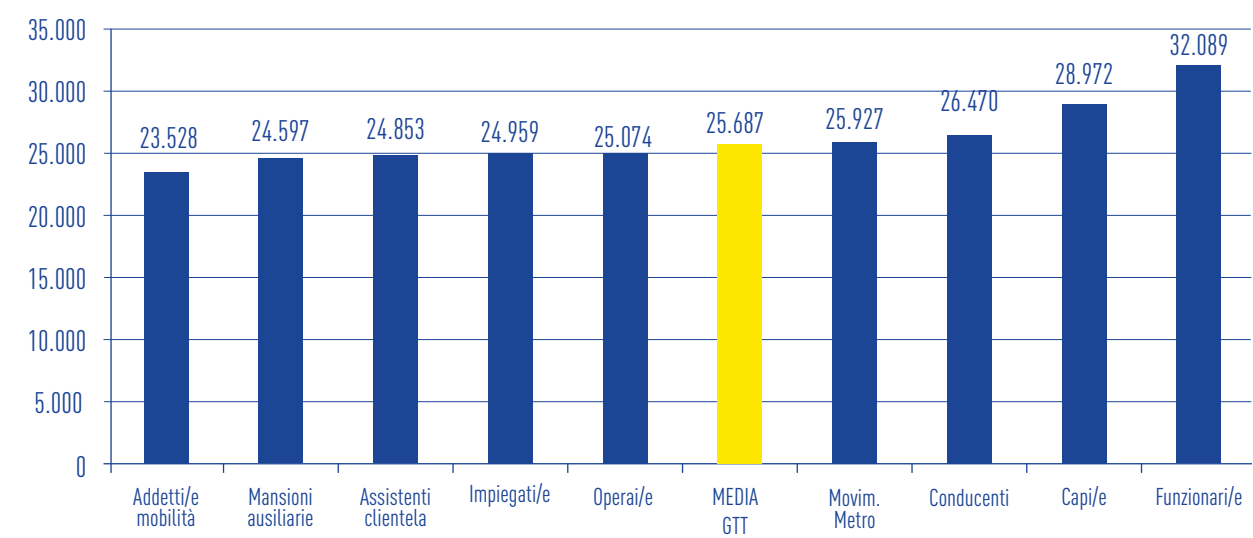
Nota: Costi e retribuzioni calcolati in rapporto alla forza economica (equivalente full time)

Il rapporto tra retribuzioni nette e costo del lavoro è tradizionalmente collocato poco sopra al 50% (1€ di retribuzione netta ogni 2€ di costo) e nel 2024 registra un aumento assoluto e relativo della quota delle retribuzioni.

Inoltre, la comparazione tra categorie professionali evidenzia una distribuzione molto uniforme delle retribuzioni medie, che è andata

ulteriormente restringendosi nell'ultimo anno. La categoria con il reddito più elevato (funzionari/e) guadagna il 25% in più della media aziendale (dal +28% del 2023), mentre la categoria con il reddito più basso degli addetti/e alla mobilità si colloca sotto la media solo dell'8% (-12% nel 2023), grazie all'accordo di armonizzazione economica e normativa siglato a fine 2022.

RETRIBUZIONE NETTA PRO CAPITE 2024 (€)



Formazione

La formazione aziendale è riconducibile a 4 categorie:

- Obbligatoria, in materia di: sicurezza (es. antincendio, primo soccorso), ambiente (es. normativa di riferimento, emissioni in atmosfera), energia (es. normativa e certificazioni energetiche), legale (es. GDPR, mod.231), conseguimento e rinnovo abilitazioni indispensabili per lo svolgimento dell'attività lavorativa (es. CQC - Carta di Qualificazione del Conducente);
- Addestramento: competenze tecniche specifiche per ogni settore operativo;

- Comportamentale - di ruolo (es. comunicazione, gestione delle persone);
- Convegni-seminari su temi sia tecnici sia generali.

Le priorità cambiano di anno in anno in relazione alle esigenze normative (es. scadenziario delle abilitazioni del personale) e tecnico-organizzative. Nel 2024, come usuale, i corsi quantitativamente più rilevanti (in termini di ore di partecipazione) sono stati quelli obbligatori in tema di sicurezza e abilitazioni; anche quest'anno ci sono stati importanti percorsi di formazione manageriale, in particolare quello di "people management", dedicato a tutti coloro che, indipendentemente dall'inquadramento, gestiscono persone.

PRINCIPALI CORSI 2024

	ORE
Rinnovo CQC – Formazione sicurezza	12.740
Operatori di esercizio neoassunti	8.439
Estensione abilitazione tranviaria 8000 Hitachi	2.653
Abilitazione alla guida Tram serie 2800-5000 (teoria)	2.352
Percorso People management	1.920
Conducente autobus urbani – Z35	1.184
Aggiornamento Preposti - Dirigenti	1.164
Impianti elettrici PES/PAV/PEI	1.152
Motivazione e identità	1.088
Conducente autobus extraurbani – Z64	1.028

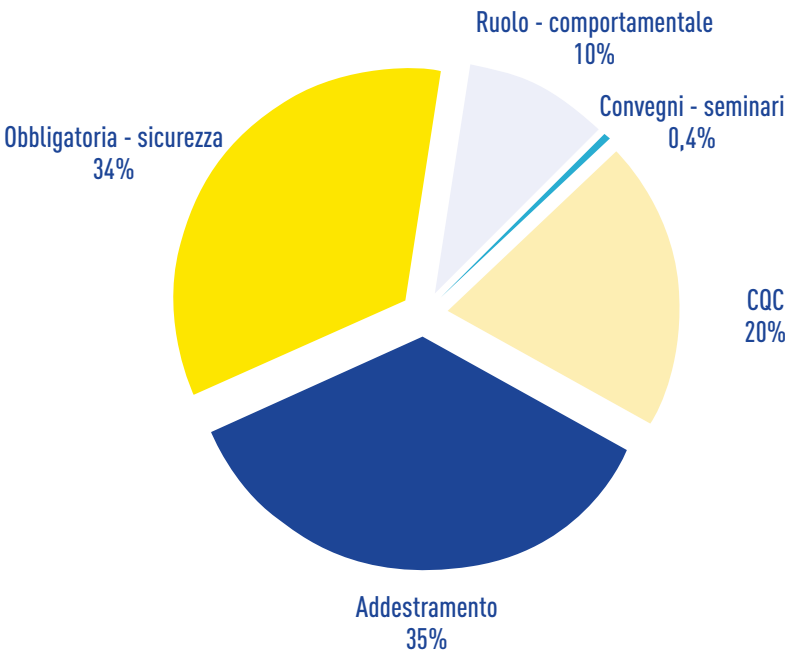
ORE DI FORMAZIONE PRO-CAPITE

	2022	2023	2024	Δ% 2024-2023
senza CQC	9,7	12,7	13,3	5%
con CQC	10,2	13,4	16,7	25%

ORE DI FORMAZIONE E NUMERO DI PARTECIPAZIONI PER TIPO DI CORSO

	2022		2023		2024		Δ % 2024-2023	
	ore	part	ore	part	ore	part	ore	part
Addestramento	13.864	1.386	30.806	2.501	21.875	2.264	-29%	-9%
Convegni - Seminari	32	6	63	13	240	47	281%	262%
Obbligatoria - Sicurezza	22.596	5.427	15.911	3.442	21.494	4.741	35%	38%
Ruolo - Comportamentale	3.363	72	4.293	406	6.122	601	43%	48%
Totale	39.855	6.891	51.073	6.362	49.731	7.653	-3%	20%
CQC	1.995	57	2.800	80	12.740	364	355%	355%
Totale con CQC	41.850	6.948	53.873	6.442	62.471	8.017	16%	24%

% ORE DI FORMAZIONE 2024 PER TIPO DI CORSO



La categoria professionale con più ore di formazione pro capite è stata quella del personale operativo della metro, seguita da operai e capi/graduati.

ORE DI FORMAZIONE PRO-CAPITE 2024 PER CATEGORIA PROFESSIONALE

Categoria	Ore
Movimento metro	28
Operai/e	24
Capi/e	22
Funzionari/e	20
Conducenti di Linea	18
Impiegati/e	12
Dirigenti	11
Varie mansioni ausiliarie	10
Assistenti alla Clientela	8
Addetti/e alla Mobilità	5

Nel corso dell'anno sono stati attivati 10 piani di formazione finanziata con fondi interprofessionali (Fonservizi), che coprono circa l'82% dei costi di formazione esterna.

L'attività formativa gestita con docenti esterni, in aumento rispetto all'anno precedente, in termini di ore è quasi pari con la formazione con docenti interni.

% ORE DI FORMAZIONE PER TIPO DI DOCENZA

	2022	2023	2024
Esterna	49%	34%	51%
di cui obbligatoria	39%	64%	75%
Interna	51%	66%	49%
di cui obbligatoria	20%	20%	34%

4.5 Pari opportunità

In data 23/11/2024 GTT ha conseguito la Certificazione per la Parità di Genere, secondo le "Linee guida sul sistema di gestione per la parità di genere" UNI/PdR 125:2022, pubblicate nel 2022 su iniziativa del Ministero delle Pari opportunità (vedi par. 1.2).
Tale percorso è allo stesso tempo un importante risultato e un punto di partenza per consolidare e promuovere ulteriormente la parità di genere in tutti gli ambiti operativi aziendali, innanzitutto nella gestione del personale, ma anche nei rapporti con la clientela e i vari stakeholder aziendali.
I capisaldi valoriali e gli obiettivi perseguiti sono sintetizzati nella Politica aziendale per la parità di genere, assunta nel settembre 2024.
Le linee di azione operativa sono definite dal Piano strategico per la

parità di genere, redatto con orizzonte triennale e soggetto a verifica e aggiornamento periodici, sulla base dei risultati progressivamente raggiunti e degli obiettivi definiti in relazione alle sei aree previste dalle Linee guida nazionali:

- Selezione e assunzione
- Gestione delle carriere
- Equità salariale
- Genitorialità, cura
- Conciliazione dei tempi vita-lavoro
- Prevenzione di ogni forma di abuso fisico, verbale, digitale (molestie).

È stata inoltre integrata una settima area trasversale relativa alla cultura e alle specificità aziendali.

STT LA NOSTRA POLITICA DI PARITA' DI GENERE

GTT sostiene i valori di equità, trasparenza e centralità della persona, che implicano un impegno concreto a evitare ogni discriminazione, a offrire pari opportunità di trattamento a tutti i portatori di interesse, interni ed esterni, a prevenire comportamenti discriminatori di qualsiasi tipo, anche attraverso il rafforzamento di meccanismi societari, organizzativi e gestionali.
Con il fine di garantire il raggiungimento di tali obiettivi è stato implementato un sistema di gestione per la parità di genere secondo la prassi di riferimento UNI/PdR 125:2022, che promuove le condizioni utili a rimuovere gli ostacoli culturali, organizzativi e materiali che limitano l'espressione piena delle persone e la loro completa valorizzazione, nel rispetto dei principi previsti dagli standard internazionali e dalle normative nazionali vigenti.
GTT si impegna pertanto a:

- ✓ perseguire la parità di genere
- ✓ valorizzare le diversità
- ✓ supportare l'empowerment femminile

attraverso l'adozione di una strategia di selezione, gestione e sviluppo delle risorse umane in grado di promuovere una cultura inclusiva, per rispettare l'unicità delle persone e garantire le medesime possibilità di accesso lavorativo e di crescita professionale a prescindere dal genere.
La presente Politica definisce gli impegni e le azioni da attuare nei seguenti ambiti:



CULTURA E STRATEGIA
Miglioramento dell'ambiente di lavoro favorendo l'inclusione e la parità di genere e valorizzando le diversità.



GOVERNANCE
Definizione di strumenti organizzativi, processi gestionali e budget per contrastare qualsiasi forma di non inclusione e supportare la parità di genere, a partire dagli organi di indirizzo e controllo.



PROCESSI HR
Attuazione di processi di gestione e sviluppo del personale basati sui principi della parità di genere e del rispetto delle diversità, agevolando, anche con azioni positive, l'accesso femminile a tutti i ruoli lavorativi, sia in fase di assunzione sia nella gestione della mobilità interna.



OPPORTUNITA' DI CRESCITA E INCLUSIONE DELLE DONNE IN AZIENDA
Attuazione di accessi neutrali ai percorsi di carriera e di sviluppo professionale interni favorendo l'equa distribuzione fra i dipendenti di entrambi i sessi in tutte le aree lavorative.



EQUITA' REMUNERATIVA
Attuazione di processi per il bilanciamento della remunerazione attraverso l'analisi e la valutazione di genere dei possibili impatti salariali degli istituti contrattuali di secondo livello.



TUTELA DELLA GENITORIALITA' E CONCILIAZIONE VITA-LAVORO
Attuazione di politiche per supportare il personale nelle loro attività genitoriali e di coregiver, favorendo la possibilità di equilibrare le loro responsabilità lavorative e familiari.

La Politica è stata definita dall'Alta Direzione in coordinamento con il Comitato Guida. Quest'ultimo ha predisposto il Piano strategico della parità di genere in cui, per ogni ambito in essa definito, sono stati identificati gli obiettivi di miglioramento con le relative azioni e gli indicatori specifici e misurabili attraverso cui monitorarne il raggiungimento.

Torino, 24/09/2024

L'AMMINISTRATRICE DELEGATA
SERENA LANCIONE

Piano strategico per la parità di genere

Ogni azione prevista dal Piano fa riferimento a un settore responsabile ed è declinata nell’arco del triennio 2024-2026. Nell’ultima colonna della tabella riepilogativa si riportano le azioni già avviate e/o terminate nel 2024.

AREA TEMATICA	OBIETTIVO	AZIONE	OK 2024
AT 1 SELEZIONE ED ASSUNZIONE	Incoraggiare le candidature femminili nelle selezioni per i ruoli tecnici /operativi e conseguentemente la loro eventuale assunzione	Nelle selezioni per mansioni dove le donne sono sottorappresentate si introdurrà una quota di priorità femminile per la partecipazione a ogni episodio di selezione pari al 50% delle candidature	X
AT 2 GESTIONE DELLA CARRIERA	Comprendere e attenuare la tendenza alle scarse candidature femminili negli episodi di selezione interna per le mansioni tecnico / operative al fine di individuare gli eventuali ostacoli alla crescita di carriera della popolazione femminile.	Analisi sulle ragioni di mancata partecipazione alle selezioni interne da parte del personale femminile	
		Effettuazione sistematica dell’analisi di genere sulla platea potenziale delle selezioni interne per mobilità verticale e orizzontale, valutando se e come, modificando i criteri di accesso, possono aumentare le candidature femminili	X
		Qualora la precedente analisi evidenzi che anche modificando i criteri generali di accesso a selezione le candidature femminili rimarrebbero sottorappresentate, saranno implementate azioni promozionali (ovvero interventi mirati per comprendere le motivazioni delle mancate partecipazioni) a favore del personale di genere femminile	
AT 3 EQUITÀ SALARIALE	Monitorare le eventuali differenze degli impatti salariali derivanti dalla contrattazione di II livello	Valutazione di genere dei possibili impatti salariali della contrattazione di II livello	
AT 4 GENITORIALITÀ, CURA	Favorire la conoscenza delle opportunità previste dalla contrattazione integrativa a tutta la popolazione aziendale	Aggiornamento del materiale informativo sui diritti di cura derivanti dalle norme legislative e contrattuali e sui servizi di welfare offerti dall’azienda (possibilità di utilizzo delle quote individuali di “welfare” derivanti da conversione del premio di risultato) e pubblicazione sullo sportello del personale	X
	Valutare le condizioni di fruibilità del part time da parte del personale di guida	Rivalutazione dei criteri di attribuzione dei turni part time fruibili dal personale di guida	
AT 5 CONCILIAZIONE DEI TEMPI VITA LAVORO	Istituzione di un organismo con rappresentanza paritetica di azienda e organizzazioni sindacali per il presidio delle tematiche relative alla parità di genere	Nell’ambito del nuovo Protocollo delle Relazioni industriali istituire la Commissione Pari Opportunità, con funzioni consultive e propositive, che potrà contribuire anche alla promozione culturale tra il personale	X
AT 6 PREVENZIONE DI OGNI FORMA DI ABUSO FISICO, VERBALE, DIGITALE (MOLESTIE) SUI LUOGHI DI LAVORO	Integrare gli strumenti e le procedure già previste di prevenzione di questa tipologia di rischio.	Whistleblowing: implementazione della piattaforma sul sito internet fino ad oggi utilizzata per la gestione della prevenzione della corruzione. Integrazione del Regolamento sul whistleblowing e comunicazione ai dipendenti	X
		Azioni mirate di comunicazione / sensibilizzazione su ogni forma di abuso fisico, verbale, digitale sui luoghi di lavoro (tolleranza zero)	X
		Approfondimento e integrazione del DVR in relazione al rischio “molestie e abusi”	X
AT 7 TRASVERSALE CULTURA	Promuovere la cultura e la consapevolezza delle pari opportunità	Linee guida per la comunicazione aziendale neutra e inclusiva	X
		Avvio di un canale di comunicazione (casella email sullo sportello del personale) tramite cui tutti i dipendenti possono offrire alla Commissione Pari Opportunità suggerimenti, idee e proposte sui temi della parità	X

In relazione alla più generale gestione della diversità, il *Codice etico e di comportamento* aziendale, a cui tutti i dipendenti e fornitori si devono attenere, è stato aggiornato a inizio 2024 e prescrive esplicitamente che “è fatto obbligo di astenersi da azioni arbitrarie o da azioni che comportino discriminazioni basate su sesso, nazionalità, origine etnica, caratteristiche genetiche, lingua, religione o credo, convinzioni personali o politiche, appartenenza a una minoranza nazionale, disabilità, condizioni sociali o di salute, età e orientamento sessuale o su altri diversi fattori”.

In prospettiva di ulteriori sviluppi, si richiamano qui le misure già attive che apportano benefici alla parità di genere agevolando la conciliazione vita-lavoro, quali il part time volontario e la fruizione di congedi e permessi per cura familiare e personale.

Congedi di cura

La legislazione nazionale prevede numerosi istituti che consentono di ridurre la prestazione lavorativa ordinaria per svolgere attività di cura personale e accudimento di familiari (figli, genitori, parenti con disabilità o problemi di salute). Alcuni sono stati recentemente introdotti e/o economicamente incentivati per promuovere la parità di genere e la maggior assunzione maschile di responsabilità di cura (in particolare i congedi di paternità obbligatoria). Tali istituti in alcuni casi sono sussidiati economicamente dalla previdenza sociale (INPS), in altri comportano la rinuncia parziale o totale della retribuzione. L’azienda ha l’onere organizzativo di conciliarli con le esigenze produttive ordinarie. Inoltre il CCNL Autoferrotranvieri prevede l’integrazione economica dei primi 10 giorni di permesso per malattia dei figli minori di 3 anni.

Tutti i dipendenti (100%) che hanno fruito di congedo parentale sono rientrati in servizio al termine.

CONGEDI E PERMESSI DI CURA – FRUIZIONE GIORNATE

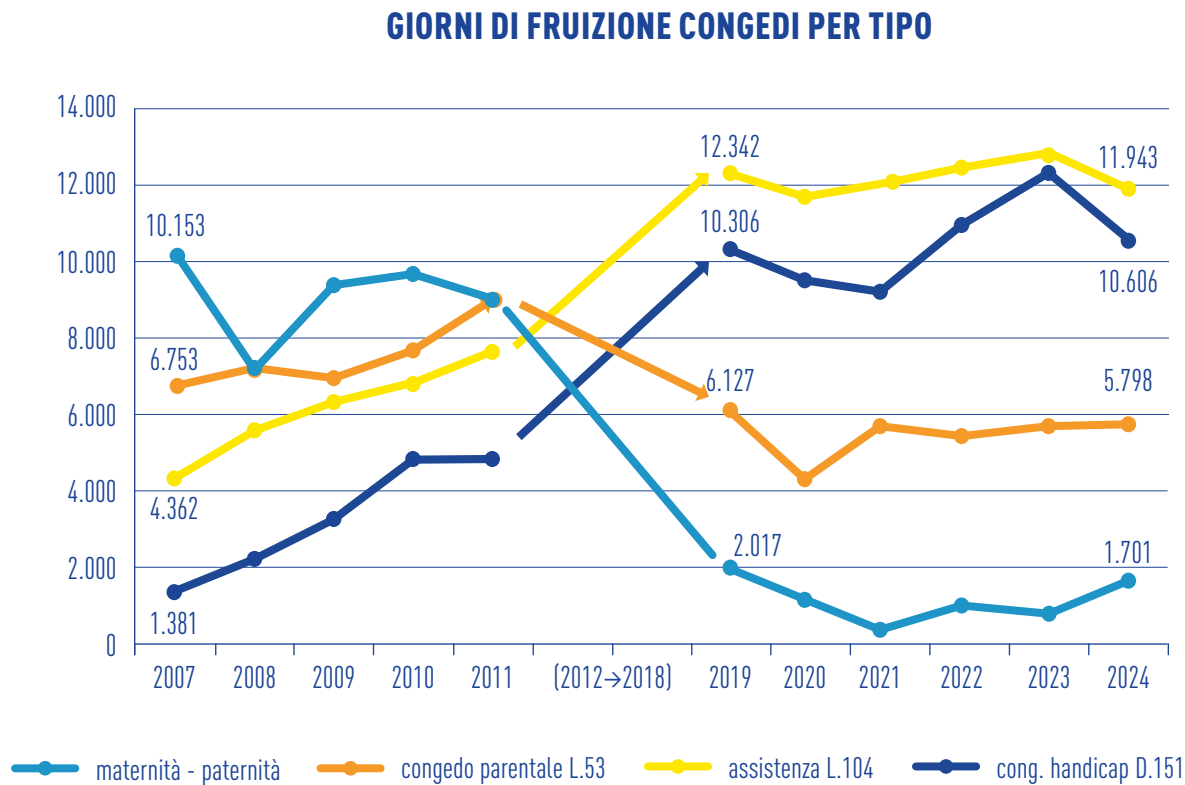
	2022			2023			2024				Δ % 24-23
	M	F	Tot	M	F	Tot	M	F	Tot	%	
N. giorni goduti di cui:	26.353,5	6.402,5	32.756	26.847,5	7.497,5	34.345	25.651	7.449,5	33.100,5	100%	-4%
maternità (obbligatoria e anticipata)	0	1.049	1.049	0	807	807	-	1.377	1.377	4%	71%
paternità	463	0	463	371	0	371	324	-	324	1%	-13%
congedo parentale	4.610	851	5.461	4.844	837	5.681	4.869	929	5.798	18%	2%
assistenza parenti (L. 104)	8.052	1.804	9.856	8.290	1.902	10.192	8.275	2.086	10.361	31%	2%
assistenza figli (L. 104)	1.312	406	1.718	1.316	411	1.727	1.207	375	1.582	5%	-8%
cura personale (L. 104)	484	383	867	426	416	842	342	374	716	2%	-15%
congedo handicap congiunti (D.Lgs. 151)	9.688	1.255	10.943	9.868	2.538	12.406	8.830	1.776	10.606	32%	-15%
altri congedi straordinari (gravi patologie, lutto, assistenza)	1.477,5	476,5	1.954	1.489,5	524,5	2.014	1.619	486,5	2.105,5	6%	5%
malattia figli (permessi retribuiti e non)	219	94	313	243	62	305	185	46	231	1%	-24%
congedi parentali Covid	48	84	132	0	0	0	-	-	-	-	-

Nel 2024 la fruizione dei congedi giornalieri è rimasta complessivamente stabile, diminuendo in proporzione simile al calo dell'organico aziendale (-5%). Si registra dopo anni un aumento della maternità (mentre calano i congedi di paternità) e un ulteriore lieve aumento dei congedi ex Legge 104/1992 per l'assistenza parenti, ma nell'ambito della cura dei congiunti diminuiscono i congedi straordinari ex D.Lgs. 151/2001 e anche i congedi per figli con handicap o gravi problemi di salute.

I congedi "ordinari" per i figli (maternità, paternità, congedi parentali, permessi malattia figli) rappresentano meno di un quarto del totale (23%), testimoniando quanto si siano modificate le esigenze di cura e

ancor prima la realtà anagrafica del personale. Anche tra tutti i congedi ex Legge 104 solo il 12% riguarda i figli e il 6% la cura personale, mentre ben l'82% sono relativi agli altri congiunti (erano il 79% nel 2023).

La distribuzione tra le diverse causali conferma pertanto il quadro di invecchiamento dell'organico, che ha determinato negli anni una progressiva diminuzione dei congedi di cura genitoriale e un aumento di quelli per assistenza a soggetti fragili, spesso i genitori anziani, tuttavia nel 2024 si registra una parziale inversione di tendenza (più congedi per la genitorialità, meno per l'assistenza).



La distribuzione per genere dei congedi è sostanzialmente stabile, con un lieve aumento femminile. Osservando l'arco temporale più ampio è però evidente come il declino delle esigenze di cura genitoriali e l'aumento di quelle assistenziali abbiano allo stesso tempo:

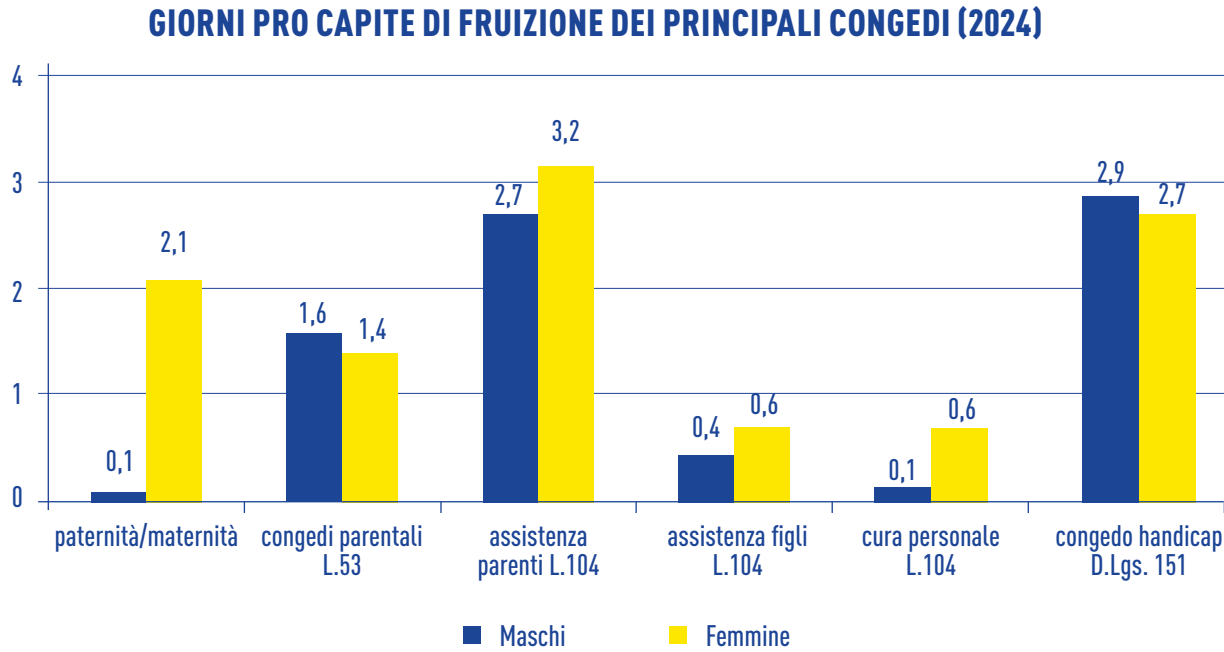
- aumentato il numero pro capite di congedi, raddoppiato in quindici anni;
- modificato radicalmente e uniformato la distribuzione di genere, quasi dimezzando la fruizione femminile e moltiplicando quella maschile.

GIORNI PRO CAPITE DI FRUIZIONE CONGEDI

	F	M	TOT
2007	20,5	1,8	4,4
2022	9,1	7,8	8,0
2023	11,1	8,3	8,8
2024	11,3	8,3	8,9
Δ % 2024-2023	+ 0,2	=	+ 0,1
Δ % 2024-2007	-45%	361%	102%

La variazione delle esigenze di cura ha così comportato un progressivo riequilibrio delle differenze di genere, con i tassi maschili di fruizione simili a quelli femminili e addirittura maggiori per alcune causali. A

incidere su tale dinamica sono anche i criteri di retribuzione dei diversi tipi di congedo (Legge 104 e D.Lgs. 151 sono integralmente sussidiati).



Nota: giorni pro capite calcolati in rapporto alla forza numerica al 31.12 (in rapporto alla forza media annua sono leggermente inferiori).

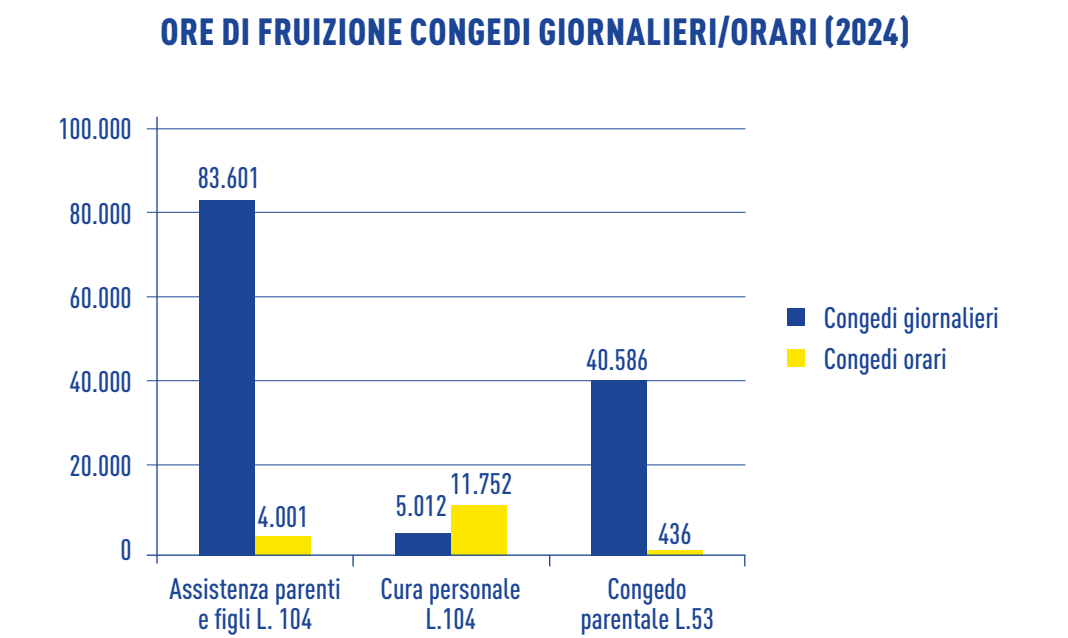
I permessi orari sono in gran parte fruiti per la cura personale ex legge 104, in ulteriore aumento, mentre diminuiscono tutte le altre causali, tra cui i cosiddetti "permessi allattamento", in contraddizione con il pur

modesto aumento dei congedi giornalieri dei genitori. Permane una netta prevalenza femminile di tali permessi che comportano l'effettuazione seppur ridotta dell'attività lavorativa.

CONGEDI E PERMESSI DI CURA – FRUIZIONE ORE

	2022			2023			2024			Δ % 24-23
	M	F	Tot	M	F	Tot	M	F	Tot	
N. ore godute di cui:	12.873	6.740	19.614	9.612	7.501	17.113	10.182	7.010	17.192	=
riposi giornalieri genitori	3.351	453	3.804	712	402	1.114	665	338	1.003	-10%
congedo parentale (L. 53)	54	337	391	115	419	534	300	136	436	-18%
assistenza parenti e figli (L. 104)	2.414	1.520	3.934	2.259	2.164	4.423	2.130	1.871	4.001	-10%
cura personale (L. 104)	7.054	4.431	11.484	6.526	4.516	11.042	7.087	4.665	11.752	6%
Ore godute pro capite	4	10	5	3	11	4	3	11	5	

Si evidenzia che le esigenze di cura individuale sono prevalentemente affrontate con i permessi orari, che permettono una maggiore elasticità e continuità della fruizione, mentre per l'assistenza di parenti e figli prevalgono i permessi giornalieri. Rimane inoltre molto esigua la quota dei congedi parentali fruiti a ore.



Nota: la conversione dei permessi giornalieri in ore è approssimata usando la conversione 1 giornata = 7 ore lavorative (orari individuali di 6.5 h/gg per la maggior parte del personale + 8 h/gg per gli altri).

Tempo parziale

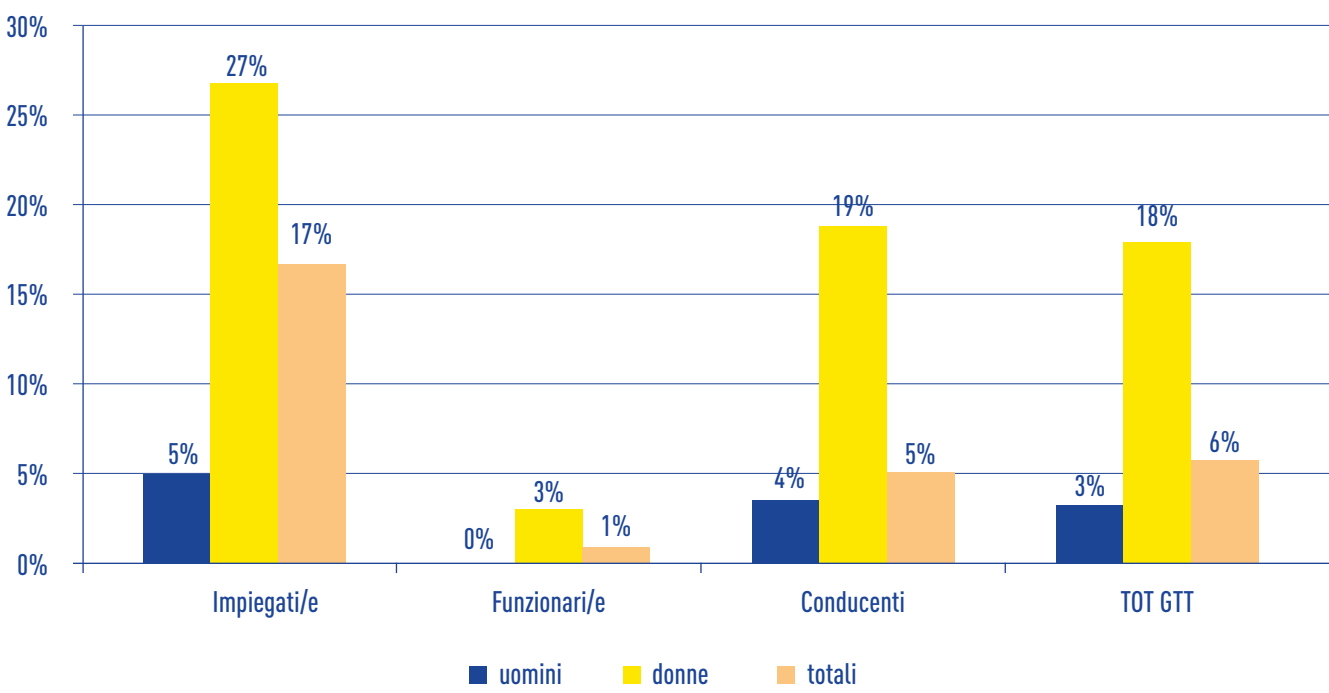
Il lavoro part time viene svolto sempre su base volontaria, viene concesso in forma temporanea (rinnovabile) ed è reversibile a tempo pieno su richiesta del/la dipendente. Nel caso di concessione temporanea, può essere trasformato in full time alla scadenza anche per scelta aziendale connessa a esigenze lavorative. È diffuso principalmente tra il personale

femminile (17,7% delle donne in organico) e nelle mansioni impiegatizie. Il personale amministrativo può modulare quantità e distribuzione dell'orario, i conducenti sono invece vincolati al 60% dell'orario normale (50% per alcuni contratti stipulati in passato). La fruizione nell'ultimo biennio è diminuita, soprattutto da parte femminile.

DIPENDENTI PER TIPOLOGIA CONTRATTUALE

	Full time			Part time			Δ% P.T.		
	F	M	Tot	F	M	Tot	F	M	Tot
2022	560	3.296	3.856	142	91	233			
2023	542	3.156	3.698	131	81	212	-8%	-11%	-9%
2024	543	2.984	3.527	117	89	206	-11%	10%	-3%
% 2024 su tot				17,7%	2,9%	5,5%			

% PART TIME PER CATEGORIA PROFESSIONALE (2024)



Non sussistono differenze tra dipendenti a tempo pieno e tempo parziale in relazione ai diversi benefit aziendali (mensa, CRAL, welfare...), ai contributi per la pensione integrativa, alle garanzie assicurative, alla gestione dei congedi parentali.

Welfare aziendale

GTT pone grande attenzione al benessere dei/delle dipendenti, offrendo un sistema di welfare aziendale pensato per migliorare la qualità della vita e conciliare al meglio lavoro e vita privata. Tra queste iniziative troviamo:

- Centro di ascolto, gestito da professionisti esterni – Nel 2024 gli psicologi del Centro hanno affrontato e fornito supporto a casi di difficoltà, quali stati di ansia, stress, depressione e attacchi di panico. Inoltre alcuni dipendenti coinvolti in gravi incidenti e/o aggressioni hanno fruito di un percorso di desensibilizzazione al trauma. Dalla sua istituzione nel 2005 al 2024 si sono rivolti al Centro 1.374 utenti (118 nel 2024), per counseling, consulenza psicologica, psicoterapie brevi, sostegno psicologico, attività di coaching.
- Ferie solidali - A distanza di 5 anni dalla istituzione delle ferie solidali, nel 2024 i/le dipendenti hanno donato 71 giornate a colleghi in gravi difficoltà (senza conoscerne l'identità). La commissione tecnica paritetica azienda-sindacati ha analizzato 6 richieste e ha autorizzato 75 giorni di ferie. L'azienda contribuisce a incrementare le giornate disponibili con una quota aggiuntiva del 10% rispetto a quanto donato dai dipendenti. Si può ben affermare non solo che l'istituto sia estremamente utile per i colleghi in difficoltà, ma anche gradito e sostenuto dal personale come forma virtuosa di solidarietà in azienda.
- Fondo sussidi straordinari - Nel 2024 il Fondo ha supportato 13 famiglie di dipendenti in situazioni di difficoltà. Tra queste, il fondo è stato anche utilizzato per offrire un aiuto concreto alle famiglie di dipendenti deceduti, garantendo loro un sostegno in un momento di difficoltà.
- Prestiti aziendali (fino a 2.500 euro a tasso agevolato) e anticipi TFR (condizioni migliorative rispetto alla legge, sia per le motivazioni che per

- il numero di concessioni);
- GTT eroga per ogni dipendente una somma da utilizzare su una specifica piattaforma, dove è possibile generare voucher o utilizzare direttamente il credito welfare sul sito di numerosi Partner, inoltre raggiunti gli obiettivi fissati dall'accordo sul Premio di Risultato (relativi all'anno precedente), ogni dipendente potrà decidere la percentuale del proprio P.d.R da destinare al welfare aziendale, e con una conversione di almeno il 75% l'azienda incrementerà di un ulteriore 10% l'importo sulla piattaforma.
- Collaborazione con la fondazione antiusura Scialuppa CRT onlus, con cui abbiamo iniziato un programma di sensibilizzazione per una gestione più consapevole delle situazioni di indebitamento, che si aggiunge alle iniziative già in essere.
- Abbonamenti per il trasporto pubblico locale e sosta scontati per dipendenti e familiari.
- Telelavoro e Smart working (vd. paragrafo dedicato).
- Pratiche per rinnovo patente (costi di rinnovo a carico aziendale per i dipendenti che la utilizzano per lavoro).
- Assistenza pensionistica - I dipendenti posso accedere gratuitamente a un servizio di consulenza per la verifica contributiva e presentazione domanda di pensione.
- Per ogni dipendente in servizio a settembre di ciascun anno è previsto un rimborso forfettario per le spese di tenuta del conto corrente bancario.
- Borse di studio, Natale bimbi, vacanze estive/colonie, gestiti tramite il CRAL aziendale.

4.6 Relazioni sindacali

Il 2024 ha visto GTT protagonista di numerose trattative sindacali inerenti molteplici tematiche relative al rapporto di lavoro. Tale percorso negoziale ha permesso di condividere con la parte sindacale importanti accordi che consentono di migliorare le condizioni di lavoro e, al tempo stesso, di proseguire l'importante azione di rilancio aziendale incentivando produttività, innovazione ed efficienza.

A tal proposito si riportano i principali accordi stipulati nel 2024:

- Condivisione del Protocollo delle Relazioni Industriali (il precedente documento era scaduto nel 2011) che ha permesso di configurare un modello di relazioni industriali basato sul continuo confronto e costante dialogo con le 5 OO.SS. firmatarie del CCNL, con l'obiettivo comune di migliorare la competitività aziendale garantendo la crescita professionale dei lavoratori nonché il miglioramento della qualità "vita-lavoro". In tale ottica è stata condivisa l'istituzione di 4 organismi congiunti: Commissione Strategie GTT, Commissione Pari Opportunità, Commissione Assistenza e Sussidi Economici e Commissione Reimpiego Produttivo. Inoltre è stato condiviso di attivare un tavolo di confronto tra le parti entro il mese di febbraio di ogni anno con l'obiettivo di ridurre al minimo episodi di conflittualità sindacale durante manifestazioni/eventi

di rilevante importanza per la Città di Torino.

- Conferma per il triennio 2024-2026 di un Premio di Produttività Aziendale con l'obiettivo di migliorare ulteriormente gli indicatori relativi alla presenza in servizio e alla redditività aziendale. Nel contempo è stato introdotto un sistema di Welfare aziendale che consentirà, al raggiungimento degli obiettivi di cui sopra, di offrire un importante beneficio economico ai lavoratori senza incidere sui costi aziendali.
- Accordo per il reimpiego produttivo per il personale giudicato inidoneo dal medico competente, che prevede un sistema di confronto continuo con la parte sindacale al fine di monitorare la dinamica delle inidoneità alla mansione per motivi di salute e introdurre meccanismi di mitigazione del fenomeno garantendo al contempo l'occupazione.
- Miglioramento del precedente trattamento aziendale sulle agevolazioni di viaggio con estensione dei prodotti commerciali GTT acquistabili dal personale dipendente e loro famigliari a prezzo agevolato.
- Accordo che migliora il trattamento retributivo e normativo del personale viaggiante neo assunto rendendo GTT ancor più attrattiva nel mercato del lavoro.

CONTRATTAZIONE DI II LIVELLO - ACCORDI SOTTOSCRITTI

	2022	2023	2024
Con Organizzazioni Sindacali	26	39	26
Con RSU	40	33	17
Totale	66	72	43

CONTRATTAZIONE DI II LIVELLO - RIUNIONI SINDACALI EFFETTUATE

	2022	2023	2024
Convocate dall'azienda	50	31	19
Richieste da Organizzazioni sindacali / RSU	118	103	74
Procedure di raffreddamento	16	28	6
Totale	184	162	99

ESITO PROCEDURE DI CONCILIAZIONE EX L. 146/1990 (Esercizio del diritto di sciopero nei servizi essenziali)

	2022	2023	2024
Chiusura positiva	9	11	2
Decadute/ritirate/sospese	3	6	2
Chiusura negativa	2	11	2
Totale	14	28	6

SCIOPERI

	2022	2023	2024
Aziendali			
Dichiarati	3	10	2
di cui effettuati	2	7	2
Nazionali			
Dichiarati/adesioni	6	7	7
di cui effettuati	5	5	7
Totale scioperi			
Dichiarati	9	17	9
di cui effettuati	7	12	9

ADESIONI SINDACALI PER GENERE

	2022	2023	2024	Δ % 2024 -2023	% 2024 su organico
Maschi	2258	2152	2096	-3%	67%
Femmine	409	410	406	-1%	59%
Totale	2667	2562	2502	-2%	
% su organico	65%	64%	66%		

Nota: percentuale di adesioni calcolata su forza media annuale

L'andamento delle iscrizioni sindacali nell'ultimo biennio evidenzia un lieve incremento del tasso di sindacalizzazione, costante il confronto delle adesioni per genere.

SOSTENIBILITÀ SOCIALE: CITTADINANZA

- 5.1 **Politica (clienti)**
- 5.2 **Sicurezza**
- 5.3 **Accessibilità**
- 5.4 **Qualità percepita**
- 5.5 **Politica (legalità)**
- 5.6 **Anticorruzione**
- 5.7 **Contenzioso**

5.1 Politica (clienti)

GTT si impegna nei confronti dei cittadini a erogare i propri servizi garantendo i principi di:

- Eguaglianza e imparzialità nella fruizione del trasporto pubblico
- Continuità nella circolazione dei propri mezzi di trasporto
- Partecipazione degli utenti sui principali temi di interesse pubblico riguardanti il servizio reso
- Efficienza ed efficacia del servizio erogato, pianificando le azioni tese al miglioramento continuo
- Libertà di scelta, offrendo ai cittadini quante più informazioni possibili sulle diverse soluzioni di trasporto pubblico
- Rispetto di indicatori e standard di qualità del servizio, misurando i livelli prestazionali del servizio erogato.

Le condizioni complessive e gli standard di qualità del servizio che l'azienda offre ai clienti sono dettagliate nei Contratti di servizio siglati con gli enti pubblici concedenti e sintetizzate nelle Carte della mobilità (o Carte dei servizi). L'adozione della Carta dei Servizi è obbligatoria per le società che erogano servizi pubblici e l'ente pubblico concedente è tenuto a verificare sia la coerenza con i parametri previsti dai contratti di servizio, sia gli standard di qualità effettivamente conseguiti. I principali servizi aziendali si attengono alle seguenti Carte:

- Carta della mobilità dei servizi urbani
- Carte della mobilità dei servizi extraurbani, adottate dai Consorzi a cui GTT partecipa.

Le carte aziendali sono scaricabili dal sito, inoltre è possibile consultarne una copia cartacea in tutti i Centri di servizi al cliente.

La Carta della mobilità dei servizi urbani è frutto anche del confronto permanente con le associazioni dei consumatori iscritte a un apposito elenco della Città di Torino.

Monitora i seguenti fattori di qualità:

- Affidabilità e tempi di viaggio (puntualità e regolarità)
- Sicurezza
- Accessibilità
- Assistenza e informazioni alla clientela
- Servizi di vendita
- Pulizia
- Confort
- Rispetto dell'ambiente.

Per molti indicatori di qualità, gli obiettivi posti sono più ambiziosi delle prescrizioni minime previste dal contratto di servizio.

La nuova Carta della mobilità dei servizi urbani, pubblicata nell'aprile 2024, è stata rinnovata in seguito ad approfondito confronto con il Comune di Torino, l'Agenzia della Mobilità Piemontese e le associazioni dei consumatori, soggetti con i quali è ancora in corso un tavolo di lavoro per rinnovare le condizioni dell'indennizzo compensativo in caso di disservizi imputabili a cause aziendali e delle procedure di conciliazione paritetica tra azienda e clienti, un'opportunità di risoluzione di eventuali controversie senza oneri a loro carico.

Si rimanda alle specifiche sezioni del Bilancio d'Esercizio - Relazione sulla gestione per la dettagliata illustrazione delle attività di **comunicazione, vendita, marketing e relazione con i clienti** svolte nel corso dell'anno.

Pubblicità antidiscriminatoria

L'azienda è attenta a evitare e prevenire discriminazioni nei confronti di qualsiasi componente della società. Nel capitolato speciale per la concessione degli spazi pubblicitari aziendali è stabilito il divieto per le pubblicità relative a pornografia e a prodotti di editoria e spettacoli vietati ai minori e a sfondo sessuale. Sono anche vietate le espressioni

di fanatismo, razzismo, odio o minaccia. Inoltre non è accettata qualsiasi forma di pubblicità lesiva delle convinzioni morali, civili e religiose delle persone. Tali regole sono accettate dalle concessionarie che operano per conto dell'azienda.

5.2 Sicurezza

Safety (sicurezza da incidenti)

Viaggiare con i mezzi pubblici presenta rischi di incidenti stradali inferiori rispetto all'auto privata (**sicurezza attiva**), grazie alla professionalità del personale, all'uso di corsie riservate, alla velocità contenuta, ai rigorosi regolamenti di esercizio.

Soprattutto, la gravità degli incidenti è nettamente più contenuta (**sicurezza passiva**), grazie anche alle caratteristiche dei veicoli utilizzati, dalle notevoli dimensioni alle molteplici risorse tecnologiche dedicate, ad esempio gli antiurti "respingenti" sui tram della serie 6000,

che in caso di investimento evitano il trascinarsi sotto i carrelli. I nuovi tram della serie 8000, in corso di immissione in servizio a partire dal 2023, sono i primi in Italia ad essere conformi alla norma italiana UNI 11174:2015 che garantisce l'aumento della sicurezza passiva per il personale di guida, la presenza su ogni veicolo del registratore statico degli eventi (cd. scatola nera) e del dispositivo di ausilio al personale di guida che segnala la presenza di ostacoli durante la marcia.

Sinistri

Nel 2024 i flussi di mobilità sono rimasti in linea rispetto all'annualità precedente. La quota di sinistri imputabili a responsabilità del conducente aziendale (sinistri passivi) è sostanzialmente stabile, salvo un aumento relativo ai bus extraurbani.

In tale quota rientrano anche i sinistri di lieve entità causati da manovre finalizzate a evitare danni maggiori, ad esempio brusche frenate che provocano urti e cadute di passeggeri.

N. SINISTRI PER TIPOLOGIA SERVIZIO

	2022	2023	2024	Δ% 2024-2023	% passivi
Tram	457	455	455	-6%	
di cui passivi	127	112	112	7%	25%
Bus urbani	1184	1237	1237	6%	
di cui passivi	576	618	618	1%	50%
Bus extraurbani	118	160	160	19%	
di cui passivi	57	74	74	28%	46%
Totale	1759	1786	1852	4%	
di cui passivi	760	774	804	4%	43%

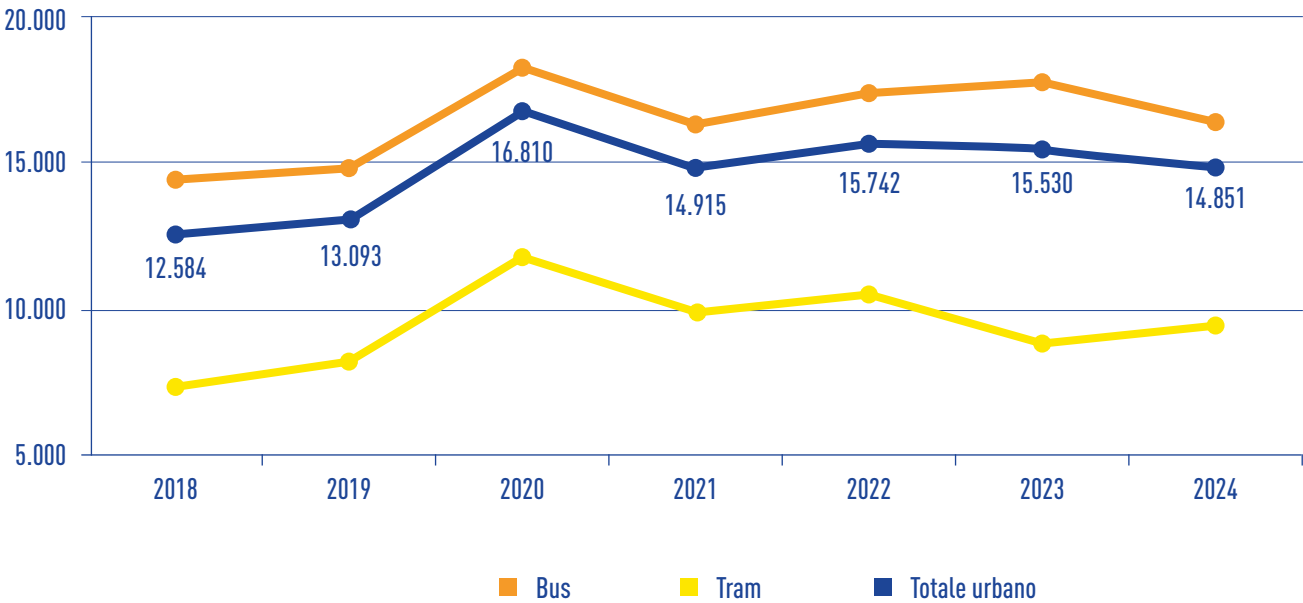
La prevenzione dei sinistri è facilitata dall'utilizzo delle corsie riservate e dalle dotazioni di sicurezza dei veicoli, quali l'impianto frenante ABS, presente sul 100% del parco urbano, suburbano ed extraurbano.

Il rapporto tra chilometri percorsi e numero di sinistri è un indicatore di immediata comprensione della sicurezza del trasporto pubblico, previsto

anche dal Contratto dei servizi urbani e dalla relativa Carta della mobilità e monitorato mensilmente dalla Centrale operativa aziendale. La Carta 2024 ha mantenuto come obiettivo a cui tendere un intervallo minimo tra due incidenti (di qualsiasi natura, entità e responsabilità) di 14.000 km in contesto urbano.

KM MEDI PERCORSI TRA DUE INCIDENTI

	Obiettivo Carta Mobilità	2022	2023	2024	Δ% 2024-2023
Servizio Urbano	14.000	15.742	15.530	14.851	-4%
di cui bus		17.423	17.697	16.466	-7%
di cui tram		10.460	8.800	9.435	7%



Nel 2024 l'indice ha subito un lieve calo, corrispondente alle variazioni dei sinistri documentate nella tabella precedente (meno sinistri per i tram, più per i bus), ma rimane a un livello ben superiore allo standard di qualità

e ai valori registrati nel periodo precedente la crisi Covid. Il rinnovo della flotta con mezzi più sicuri potrà determinare ulteriori benefici e migliorare ancora l'indice di sicurezza perseguito.

Safety (sicurezza da reati)

Nel 2024 le aggressioni (qualsiasi tipo di rischio o lesione all'incolumità fisica) sono significativamente diminuite, sia verso i passeggeri sia verso i conducenti. Le aggressioni ai passeggeri sono quasi sempre state opera di altri passeggeri (ad eccezione di 1 pedone), così come quelle ai conducenti, che però registrano anche soggetti diversi (2 pedoni, 2 ciclisti, 1 automobilista e 1 cane).

Anche i borseggi denunciati sono nettamente diminuiti, sebbene si

mantengano ancora su livelli preoccupanti. Le linee con il maggior numero di borseggi sono le seguenti: tram 4 (63 casi), bus 18 (27 casi), bus 68 (25 casi), bus 11 (23 casi). Infine si sono dimezzati gli atti vandalici ai danni dei mezzi aziendali, con danni patrimoniali limitati, ma tanto più inopportuni quanto più procede il rinnovo della flotta con mezzi nuovi e confortevoli.

N. REATI DENUNCIATI (SERVIZIO URBANO E SUBURBANO)

	2022	2023	2024	Δ% 2024-2023
Aggressioni	105	115	87	-24%
di cui: a passeggeri	77	70	60	-14%
a conducenti	28	32	27	-36%
Borseggi	245	398	287	-28%
Atti di vandalismo	77	114	57	-50%
Totale episodi	427	627	431	-31%

Il quadro complessivo di miglioramento è confortante, ma rimane prioritario consolidare le attività di prevenzione e contrasto della microcriminalità condotte in collaborazione con le Forze dell'Ordine e con la Prefettura di Torino, con uno scambio permanente di informazioni e interventi mirati, talvolta congiunti con gli Assistenti alla clientela aziendali.

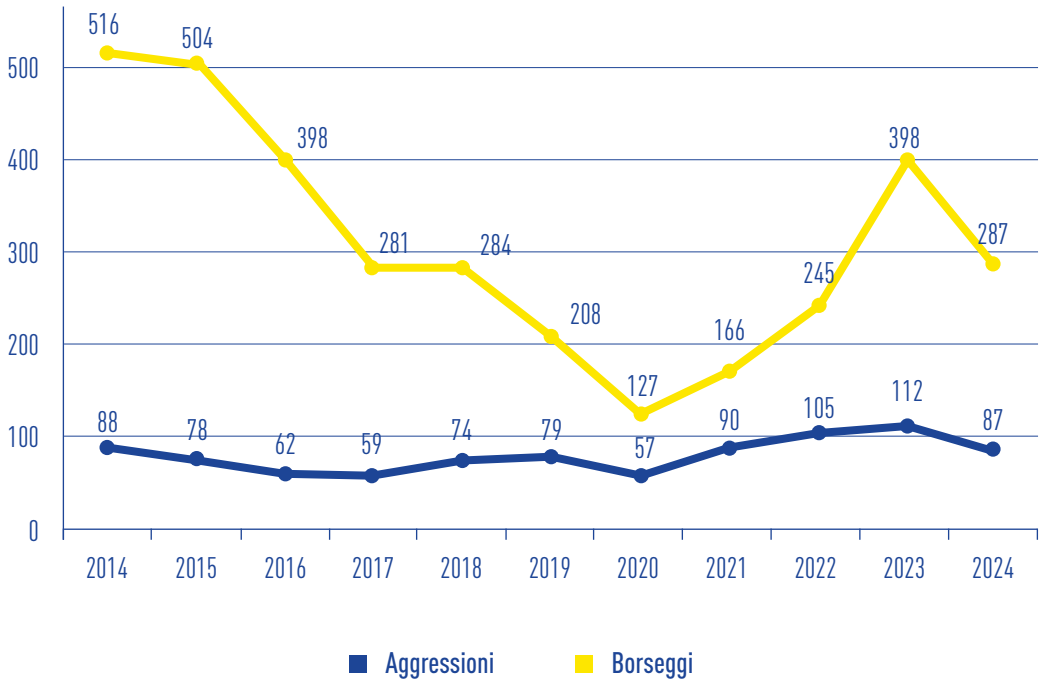
Rimandando alla nuova Carta della mobilità dei servizi urbani 2024 per un'illustrazione delle principali risorse tecnologiche adottate e degli obiettivi perseguiti, si evidenzia qui che il rinnovo della flotta estende progressivamente le telecamere a bordo mezzi, con un effetto dissuasivo nella commissione di reati e maggiore possibilità di identificarne i responsabili.

% VEICOLI CON TELECAMERE SU TOTALE FLOTTA

	2022	2023	2024
Bus urbani	88%	92%	97%
Bus extraurbani	60%	71%	71%
Tram	65%	65%	74%

È sempre necessario che le vittime di aggressioni, molestie e borseggi effettuino la denuncia tempestivamente, per permettere la verifica delle immagini registrate, che in assenza di segnalazioni vengono cancellate dopo un periodo limitato.

Tali denunce hanno spesso determinato l'identificazione dei colpevoli (spesso più di uno che agiscono in accordo), oltre a permettere una mappatura dinamica dei rischi (prevalenza di alcune linee, orari, zone cittadine), per indirizzare le attività di prevenzione e contrasto.



5.3 Accessibilità

La mobilità delle persone con disabilità viene garantita con interventi complementari su:

- infrastrutture (es. ribassamento banchine di fermata);
- parco veicoli (es. pianale ribassato – pedana dedicata);
- info-mobilità dedicata (es. sito internet con indicazione di fermate e linee accessibili, info su prossimo arrivo in fermata con veicolo accessibile).

Gli interventi effettuati negli ultimi anni su tutti questi tre assi hanno determinato un consistente miglioramento dell'accessibilità del servizio di superficie e la metropolitana è integralmente accessibile, proprio perché progettata sin dall'origine.

Oltre l'80% delle fermate cittadine sono accessibili, a condizione che il veicolo sia attrezzato con pedana e postazione per cliente con disabilità motoria.

Si rimanda alla nuova Carta della mobilità dei servizi urbani 2024 per un'illustrazione delle principali misure adottate e degli obiettivi perseguiti.

Si evidenzia qui che sono proseguite le dismissione dei vecchi tram della serie 2800 e nel corso nel 2024 è avvenuta l'immissione in servizio di altri nuovi tram Hitachi (serie 8000), il cui allestimento recepisce anche alcune proposte effettuate dalle associazioni delle persone con disabilità, allo scopo di rendere accessibile tutto il sistema tranviario.

Tra le principali caratteristiche:

- pianale ribassato;
- due postazioni attrezzate per persone con disabilità motoria, con spazi di facile accesso e buona manovrabilità delle sedie a rotelle;
- apparato *Infobus* interno (annuncio di prossima fermata e medesime

indicazioni sui monitor presenti) ed esterno (annuncio di linea e di direzione);

- un sedile con spazio per il cane guida;
- sedili di colore giallo per le persone a mobilità ridotta.

Anche il parco bus, già in buona parte adeguato, sarà ulteriormente migliorato con gli acquisti in corso, che garantiscono gli standard più avanzati:

- accessi e spazi interni: pianale ribassato, due postazioni attrezzate per persone con disabilità motoria negli autobus più lunghi (18m). Alla fine del 2024 sono stati presentati nuovi autobus di lunghezza standard (12m) con due postazioni, che entreranno in servizio nel nuovo anno.

- Posti a sedere di colore giallo dedicati alle persone a ridotta mobilità e alle persone con disabilità.

- Maggior ampiezza negli spazi di passaggio, movimentazione e stazionamento.

- Informazione per la clientela, all'esterno del mezzo e a bordo per mezzo dell'*Infobus* (come descritto in precedenza) con una costante attenzione agli aspetti che agevolano la lettura dell'informazione (dimensione del font, colore).

- Dispositivi a bordo: display luminosi visibili anche a distanza, pulsante sulle porte centrali d'ingresso che, una volta premuto, avvisa il conducente (con un simbolo sul cruscotto) della presenza di una persona a mobilità ridotta o di una persona con passeggino. Pulsante analogo posto nell'area dedicata per prenotare la fermata con superficie in Braille.

ALLESTIMENTO ACCESSIBILITÀ VEICOLI

	Bus				Tram				Obiettivo
	2021	2022	2023	2024	2021	2022	2023	2024	2025
Pavimento ribassato	100%	100%	100%	100%	59%	62%	65%	74%	90%
Annuncio interno di prossima fermata	91%	91%	98%	99%	59%	62%	65%	74%	90%
Annuncio esterno di linea	93%	93%	99%	100%					
Indicatore di linea laterale basso	100%	100%	100%	100%					

Nota: percentuale calcolata sui mezzi in effettivo servizio (non accantonati o sospesi)

POSTAZIONI PER SEDIE A ROTELLE A BORDO MEZZI (2024)

Classe veicolo / numero postazioni	%
Bus 12m con 1 postazione	100%
Bus 12m con 2 postazioni	0%
Bus 18m con (almeno) 1 postazione	100%
Bus 18m con 2 postazioni	26%
Tram con (almeno) 1 postazione	74%
Tram con 2 postazioni	44%

GTT ormai da più di 10 anni, proprio per la peculiarità della sua attività, ha nominato un proprio Disability Manager: figura che oltre ad occuparsi, in collaborazione con le Associazioni e altri Enti, di azioni e progetti finalizzati alla sensibilizzazione sui temi della disabilità, per la diffusione di una cultura dell'accoglienza e dell'inclusione, svolge un ruolo trasversale che ha lo scopo di facilitare i rapporti tra le Associazioni, gli Enti e i settori erogatori di servizi (esercizio, manutenzione, comunicazione, ecc.).

Nel corso del 2024 sono proseguiti gli incontri di informazione e sensibilizzazione ai temi della disabilità in occasione delle nuove assunzioni del personale di guida, con la partecipazione attiva di alcune associazioni di persone con disabilità sensoriale e motoria e con l'ausilio di un cane guida.

Con il progetto Agenda della disabilità, nel corso del 2024 è stato realizzato ed è in corso la diffusione di un opuscolo - Partiamo da noi - che raccogliere le buone pratiche e le azioni più significative nel trasporto pubblico che permettono di migliorare alle persone con disabilità l'uso quotidiano dei mezzi pubblici.

Durante il 2024 in collaborazione con la Consulta delle Persone in Difficoltà è partito il *Progetto Diversity e Disability* finalizzato alla diffusione, di

una cultura dell'accoglienza, dell'inclusione e della diversità e sono stati organizzati specifici incontri sul tema con il personale.

Tra le iniziative che hanno una duplice connotazione comprendendo sia l'accessibilità che la sensibilizzazione ai temi della disabilità, abbiamo i servizi di potenziamento linee in occasioni di eventi quali la Giornata Internazionale della Disabilità e la giornata "SBAM - Sport, Benessere Alimentare e Movimento", organizzate dalla CPD. Questi due eventi sono stati caratterizzati dalla partecipazione di alcuni istituti della scuola primaria e della scuola secondaria di primo grado.

È attiva la collaborazione con l'Ufficio degli Studenti con disabilità dell'Università di Torino. Si tratta di una attività formativa con studenti che hanno vinto una borsa di studio per l'attività di accompagnamento/tutor in favore di altri studenti. L'attività ha lo scopo di far conoscere le principali caratteristiche del trasporto pubblico urbano in tema di accessibilità, per usufruire al meglio del servizio.

Sono inoltre in corso progetti per l'accessibilità e l'inclusione in collaborazione con L'Università di Torino - Laboratorio delle politiche pubbliche e con la Fondazione Links, nell'ambito del TMF.

5.4 Qualità percepita

Reclami e segnalazioni dei clienti

Nel corso del 2024, la gestione dei reclami ha beneficiato di un approccio strutturato, reso possibile dall'implementazione del nuovo software CRM - Customer Relationship Management "Taylor". Questo sistema informatico avanzato è stato progettato per monitorare e gestire l'intero ciclo di vita dei reclami. Ogni reclamo ricevuto avvia un processo di verifica dettagliato, che coinvolge il settore aziendale competente. L'obiettivo è duplice: accertare le cause del reclamo e fornire una risposta documentata al cliente. Inoltre, ove possibile, vengono attivati interventi correttivi mirati quali, ad esempio, interventi di manutenzione non programmati, sensibilizzazione del personale o verifiche dei tempi di percorrenza.

Si è registrata una notevole diminuzione del numero dei reclami, del 36% rispetto all'anno precedente. Questo risultato evidenzia un significativo miglioramento nell'esperienza del cliente, attribuibile all'efficacia di strumenti quali le FAQ e la chatbot, integrati nella sezione "Dialoga con

noi" del sito aziendale.

Questi strumenti hanno svolto un ruolo cruciale, agendo da efficace punto di contatto preliminare e prevenendo l'invio di reclami formali attraverso il modulo online, grazie alla risoluzione di numerose problematiche e richieste dei clienti.

Parallelamente, l'incremento nell'utilizzo dell'infomobilità, che fornisce previsioni in tempo reale sugli arrivi dei mezzi e aggiornamenti sullo stato del servizio, ha contribuito ad accrescere la conoscenza della clientela sullo stato del servizio. L'autonomia nell'accesso alle informazioni ha ridotto la necessità di assistenza diretta, ottimizzando l'esperienza dell'utente. A supporto di questa strategia, è stata rinnovata la campagna di comunicazione presso le fermate, con una nuova veste grafica dei manifesti.

N. RECLAMI

	2022	2023	2024	Δ% 2024-2023	Media reclami al giorno
Superficie (Bus e Tram)	3.638	3.804	2.400	-37%	6,6
di cui: <i>Urbano-suburbano</i>	2.856	3.052	2.023	-34%	5,5
<i>Extraurbano</i>	782	752	377	-50%	1,0
Area commerciale	209	261	143	-45%	0,4
Metro	113	223	122	-45%	0,3
Parcheggi	101	112	162	45%	0,4
Persone con disabilità	nd	nd	4	-	0,01
Servizi Turistici	12	10	2	-80%	0,01
Ambiente	4	6	3	-50%	0,01
TOTALE	4.077	4.416	2.836	-36%	7,8

Nota: in virtù della specifica attenzione richiesta, dal 2024 è stata introdotta la categoria "Persone con disabilità". Poiché inoltre con la cessione dei servizi ferroviari dal 2024 essi non sono più oggetto di reclami, è stata eliminata la relativa categoria anche per gli anni precedenti.

Non sono pervenuti reclami per violazioni della privacy e/o perdita dei dati dei consumatori.

Il sistema CRM ha gestito un totale di 92.536 contatti, evidenziando una netta prevalenza di richieste di informazioni, pari a 84.377. Tale dato rappresenta un incremento del 10% rispetto all'anno precedente, con una media di oltre 230 richieste giornaliere.

La Carta della Mobilità dei servizi urbani prevede che una risposta scritta al proponente sia fornita entro 20 giorni. Nel corso del 2024, il settore Comunicazione è stato interessato da una riorganizzazione e ha implementato un piano di miglioramento dei tempi di risposta. I progressi registrati riflettono un'evoluzione positiva, frutto di un'attenta revisione dei processi interni e di un'ottimizzazione delle procedure anche a fronte

dell'implementazione delle nuove tecnologie.

Si è osservato, infatti, un generale anticipo delle risposte rispetto all'anno precedente: il 90% delle risposte è stato gestito entro il termine dei 20 giorni e l'87% entro i 18 giorni. L'apparente ordinarietà dei risultati ottenuti nel 2024 cela, in realtà, un meticoloso lavoro di gestione e una profonda riorganizzazione dei processi che hanno permesso di migliorare l'efficienza complessiva. Un confronto con l'anno precedente evidenzia come nel 2023 il 25% delle risposte fosse fornito oltre il termine previsto di 20 giorni.

RIPARTIZIONE TEMPI DI RISPOSTA A COMUNICAZIONI CLIENTI

Reclami + segnalazioni				Rimborsi			Richieste informazioni		
	2022	2023	2024		2022	2023	2024		
< 15 giorni	30%	35%	45%	< 10 giorni	20%	80%	90%	< 24 ore	10%
15-20 giorni	45%	40%	45%	10-15 giorni	45%	20%	10%	24-48 ore	40%
> 20 giorni	25%	25%	10%	15-20 giorni	35%	-	-	48-72 ore	40%
								> 72 ore	10%
									15%
									20%
									45%
									35%
									32%
									3%

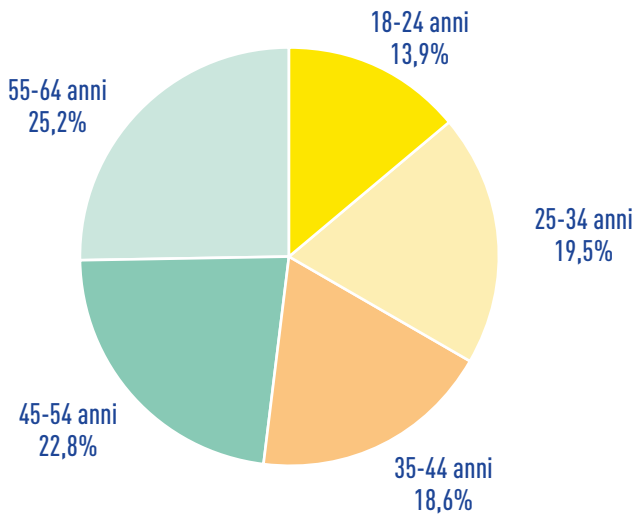
Indagini di soddisfazione dei clienti (customer satisfaction)

Nel corso del 2024 (nello specifico tra aprile e maggio 2024) è stata effettuata un'indagine di *customer satisfaction* sul servizio di trasporto pubblico urbano di Torino offerto da GTT, curata dalle associazioni Federconsumatori, Adiconsum Piemonte e Adoc e con il supporto metodologico dell'Università di Torino – Dipartimento di Psicologia.

I cittadini che hanno aderito alla ricerca sono stati in totale 1440, un campione molto ampio che si è reso disponibile ad essere intervistato via e-mail e che rappresenta la popolazione per quote di genere e classi di età (18-24, 25-34, 35-44, 45-54, 55-64).

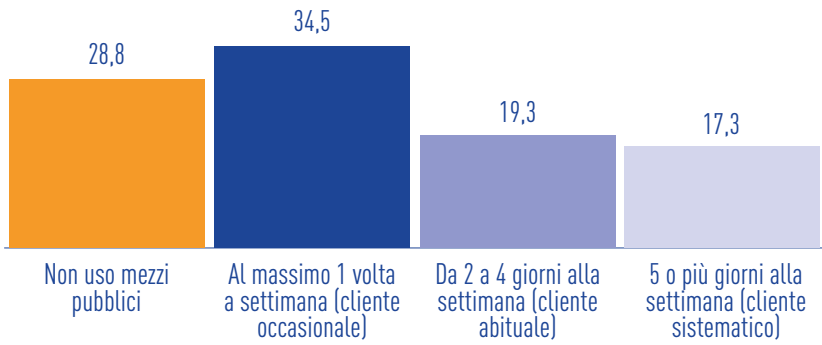


PARTECIPANTI PER CLASSI DI ETÀ (%)



Poiché nel campione erano presenti anche soggetti che non usano i mezzi pubblici, la valutazione dei servizi aziendali è stata circoscritta ai 1025 utilizzatori almeno occasionali.

PARTECIPANTI PER FREQUENZA DI UTILIZZO DEL SERVIZIO (%)



Il livello di soddisfazione complessiva per il servizio dichiarato ad inizio intervista raggiunge un punteggio medio di 6,4, su scala 1 -10 (per niente - del tutto soddisfatto).

Il 71% degli intervistati indica un valore di soddisfazione compreso tra 6 e 10.

Non esistono differenze significative tra uomini e donne, né in relazione al titolo di studio e alla condizione economica.

Tale giudizio è sostanzialmente confermato anche quando è stato espresso a fine intervista, dopo aver riflettuto su tutti gli attributi specifici del servizio, quando la soddisfazione complessiva media è risultata di 6,3.

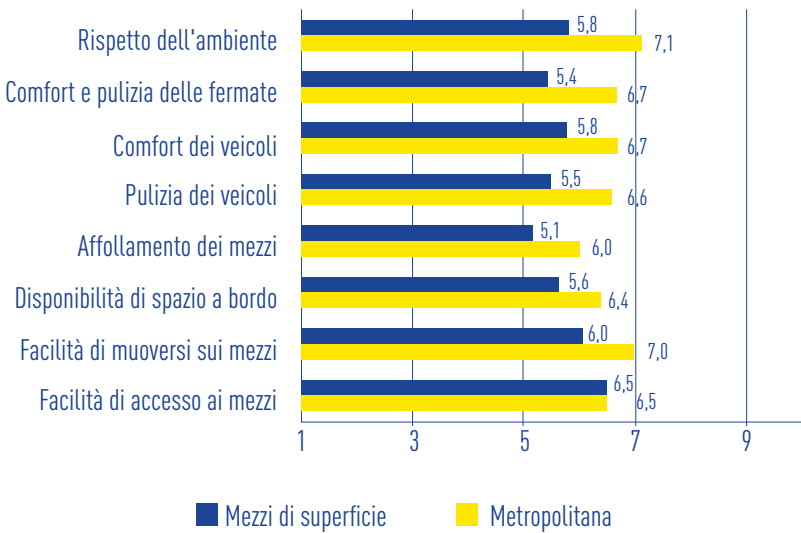
In tutti i gruppi di età, utilizzare il servizio in una fascia oraria di punta fa scendere i livelli medi di soddisfazione al di sotto della media, mentre utilizzarlo in altri orari porta i giudizi a lievitare verso l'alto.

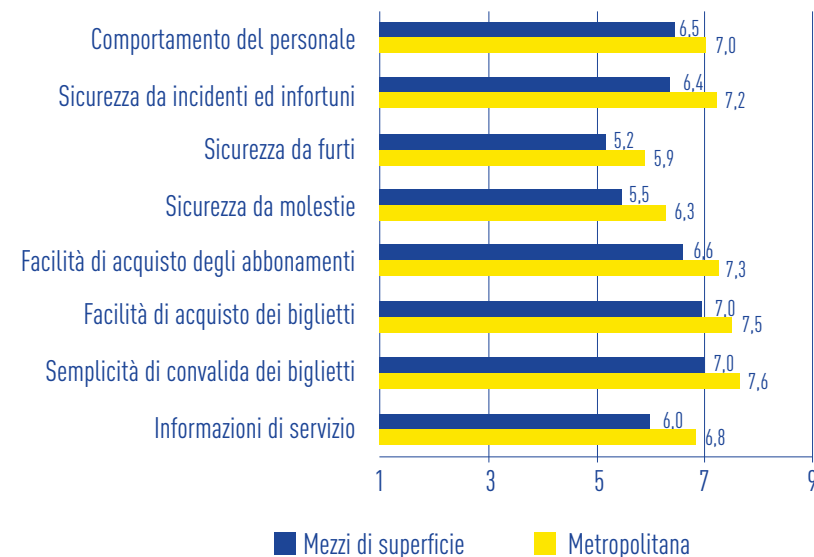
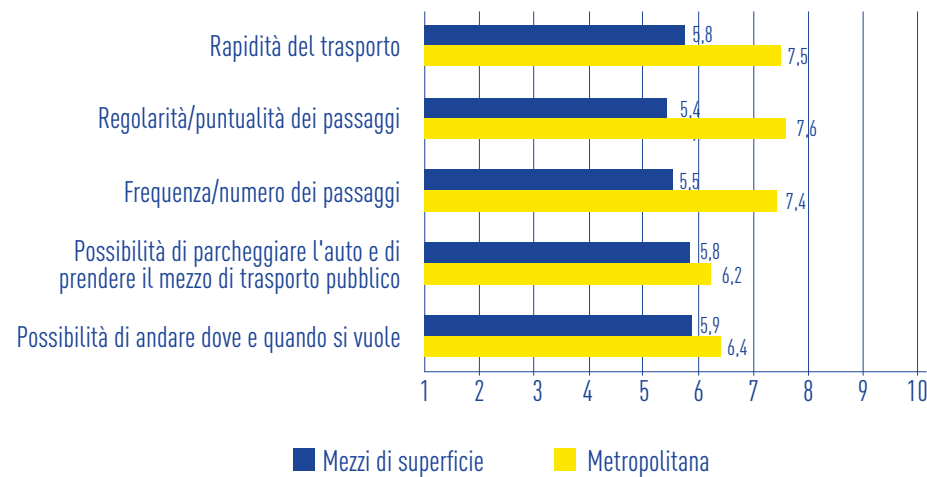
Valutazione dei principali fattori di qualità

Come prevedibile, la metropolitana ottiene giudizi più positivi rispetto ai mezzi di superficie, con tutti i fattori di qualità valutati superiori al 6, ad eccezione della sicurezza da furti (5,9).

Le maggiori criticità dei mezzi di superficie attengono ad affollamento dei

mezzi (5,1), sicurezza da furti (5,2), comfort e pulizia delle fermate (5,4), regolarità/puntualità dei passaggi (5,4), pulizia dei veicoli (5,5), frequenza/ numero dei passaggi (5,5), sicurezza da molestie (5,5)





Le tariffe per l'acquisto dei titoli di viaggio sono ritenute troppo elevate dal 62% dei rispondenti per gli abbonamenti e dal 70% per i biglietti ordinari. La fonte di informazioni più utilizzata è l'app TO Move (28%), seguita da altre app (25%) e dal sito internet GTT (23%), mentre il Numero verde (4%) ed i Centri di servizi al cliente (2%) sono poco utilizzati per reperire informazioni inerenti linee, orari e biglietti.

Il medesimo questionario è stato somministrato in forma cartacea a un campione di persone con più di 64 anni coinvolte grazie ad alcune associazioni di pensionati e mediante interviste fuori dalle scuole o alle fermate a minorenni (16-18 anni) frequentanti le scuole superiori di Torino. Il giudizio di soddisfazione complessiva espresso dai clienti senior è pari a 5,9, inferiore a quello del campione generale, anche se il 68% si dichiara soddisfatto di come è servita la zona in cui vive. I fattori di qualità del servizio di superficie valutati in modo più critico sono: la sicurezza rispetto ai furti, l'affollamento dei mezzi, l'assenza di un raccordo funzionale tra parcheggi e servizi di superficie e la regolarità dei passaggi.

Il giudizio espresso dai clienti più giovani è piuttosto severo e pari a 5,4, mentre solo il 30% è soddisfatto di come è servita dai mezzi pubblici la zona in cui vive. Come per gli adulti, si evidenzia una gerarchia di soddisfazione che vede il servizio autobus valutato in modo negativo, mentre i giudizi sono più che sufficienti per tram e metropolitana. Di particolare rilievo la valutazione negativa della sicurezza da furti (3,9) e da molestie (4,4). Soltanto il 10% dei giovani clienti consulta il sito GTT o utilizza l'app TO Move per informarsi in merito al servizio, ricorrendo invece ad app come Maps, Telegram o Moovit (58% dei partecipanti).

Sono infine state raccolte le verbalizzazioni spontanee di 141 persone ed è importante notare che di queste almeno 56 hanno voluto lasciare un commento positivo sull'intervista e sul lavoro svolto.

Gli esiti dell'indagine costituiscono un utile punto di partenza per il confronto con gli enti committenti e con le associazioni dei consumatori, con l'obiettivo condiviso di miglioramento dei servizi.

5.5 Politica (legalità)

GTT, in qualità di impresa pubblica, fonda il suo modello di governance sui principi di correttezza, trasparenza e integrità. La Società ha sempre profuso un notevole impegno e un analitico sforzo tesi a conformare e sviluppare una politica dell'etica, della legalità, del rispetto dei principi generali e delle regole di buon comportamento coinvolgendo, in tale opera, gli amministratori, i dirigenti, i sindaci e tutti i dipendenti. La Legalità intesa come impegno ad assicurare ogni processo aziendale. L'impegno per la conformità a norme e regolamenti (compliance) anche nel 2023 è riscontrato dall'assenza di sanzioni da parte di:

- Autorità giudiziaria
- Corte dei Conti
- ANAC - Autorità Nazionale Anticorruzione
- AGCM - Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato
- ART - Autorità di Regolazione dei Trasporti
- Altre Autorità di regolazione

Gli impegni per una condotta etica e responsabile, espressione di una cultura d'integrità, correttezza e trasparenza applicata a tutte le attività della Società sono supportati da politiche, documenti di indirizzo, sistemi di gestione e procedure specifiche.

Il Codice Etico e di comportamento, approvato dal Consiglio di Amministrazione, si pone quale presidio ulteriore e convergente rispetto al Piano Triennale di Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza e al Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ex D.lgs. 231/01.

Il Codice Etico definisce l'insieme dei valori e delle responsabilità di GTT e individua le regole comportamentali e di condotta per i dipendenti e per

tutti coloro che operano con e per il Gruppo.

A riscontro del rispetto di elevati standard di legalità dal 2021 GTT ha conseguito con il massimo punteggio attribuibile ("3 stellettes") il **Rating di Legalità** attribuito dall' AGCM - Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato. Il Rating è stato rinnovato una prima volta nel 2023 e da ultimo con delibera AGCM del 4 marzo 2025 confermando il punteggio massimo.

Il Rating di legalità è uno strumento introdotto nel 2012 per le imprese italiane, volto alla promozione e all'introduzione di principi di comportamento etico in ambito aziendale, tramite l'assegnazione di un "riconoscimento" - misurato in "stellette" - indicativo del rispetto della legalità da parte delle imprese e, più in generale, del grado di attenzione riposto nella corretta gestione del proprio business. All'attribuzione del Rating l'ordinamento ricollega vantaggi in sede di concessione di finanziamenti pubblici e agevolazioni per l'accesso al credito bancario.

Il Rating è strutturato su più livelli in esito alla verifica delle seguenti condizioni:

- adozione del modello organizzativo 231;
- adozione di forme di corporate social responsibility;
- adozione di codici etici di autoregolamentazione
- adozione di modelli organizzativi di prevenzione e contrasto della corruzione.

Di seguito si riporta una sintetica presentazione del sistema di prevenzione della corruzione e il prospetto di rendicontazione relativo al contenzioso legale del 2024, in ambito civile, penale e del lavoro.

5.6 Anticorruzione

GTT applica le disposizioni in materia di prevenzione della corruzione e trasparenza previste dalle leggi (L. 190/2012 e D.lgs. 33/2013, come modificato dal D.lgs. 97/2016) e dal Piano nazionale Anticorruzione ("PNA 2022 - Aggiornamento 2023").

Il Piano Triennale di Prevenzione della Corruzione e Trasparenza (PTPCT) è elaborato e annualmente aggiornato in conformità agli indirizzi espressi dall'ANAC (PNA) ed agli obiettivi strategici definiti dal Consiglio di Amministrazione attraverso un processo di analisi dei contesti interno ed esterno e di concreta "valutazione del rischio" di commissione di reati o di "maladministration" declinato sulle singole procedure/atti/decisioni/ funzioni aziendali e contiene le misure di prevenzione programmate, attuate e consolidate.

Il PTPCT espone in modo articolato l'impegno di GTT alla compliance alle disposizioni anti-corruzione vigenti; definisce i principi per l'individuazione e la prevenzione di potenziali episodi di corruzione al fine di comunicare con chiarezza i principi anticorruzione alle parti interessate sia interne che esterne e tutelare l'integrità e la reputazione della Società.

Il sistema di gestione e prevenzione della corruzione è strutturato

conformemente allo standard ISO 37001:2016. GTT ha rinnovato a dicembre 2024 la Certificazione ISO 37001 (con validità triennale) che definisce i requisiti per l'efficace attuazione e il miglioramento del sistema anticorruzione in termini di controllo sui rischi di corruzione (attiva e passiva) derivanti dalle attività dell'organizzazione, applicazione delle misure preventive e compliance di legalità. La norma UNI- ISO 37001 definisce i requisiti di un sistema fondato sulla prevenzione del fenomeno corruttivo secondo un approccio basato sulla valutazione del rischio (risk based thinking). Rappresenta uno strumento operativo per identificare e prevenire i rischi di corruzione e per attuare/rafforzare - ove applicabili - i presidi già previsti dal Modello di Organizzazione Gestione e Controllo ai sensi del D.lgs. 231/01 (MOG 231) e dal Piano Triennale di Prevenzione della Corruzione e Trasparenza predisposto ai sensi della Legge 190/2012 e del PNA.

GTT adempie agli obblighi di trasparenza in conformità al D.lgs. 33/2013 e alle Linee guida ANAC. I documenti, le informazioni ed i dati oggetto di pubblicazione obbligatoria sono pubblicati per un periodo di 5 anni in

un'apposita sezione denominata «Società trasparente» nella home page del sito istituzionale.

A presidio dei rischi correlati alla commissione dei “reati presupposto” della responsabilità amministrativa, previsti dal D.Lgs. 231/2001, GTT applica un Modello di Organizzazione Gestione e Controllo (MOG 231), costantemente aggiornato mediante incrocio tra processi/procedure aziendali e reati fattispecie, identificazione dei punti critici di teorica commissibilità dei reati e conseguente applicazione di specifiche misure di prevenzione. GTT è dotata di un Codice Etico e di comportamento costantemente aggiornato dal Consiglio di Amministrazione. Il rispetto delle norme del Codice è obbligatorio per tutti gli amministratori, dirigenti, dipendenti, consulenti e chiunque instauri rapporti di collaborazione con GTT.

La corruzione è un tema rilevante per GTT perché può comportare impatti molto negativi (economici e reputazionali) sia per l'azienda che per il contesto esterno di riferimento, toccando gli interessi e le aspettative dei propri interlocutori (stakeholder). GTT analizza, valuta e tratta il rischio di corruzione, al fine di prevenirlo in tutti i sotto-processi indicati nella

mappa dei processi approvata dal Consiglio di Amministrazione. Nel Catalogo dei rischi allegato al PTPCT sono considerati per ogni sotto-processi, oltre ai reati previsti dal MOG (D.Lgs. 231/2001) gli altri reati con valenza L. 190/2012.

Nell'analisi dei processi “sensibili” si è anche tenuto conto dei c.d. “ soci in affari”, cioè delle persone giuridiche terze (pubbliche o private) con cui la Società entra in relazione commerciale e che quindi possono esporre l'organizzazione a rischi di corruzione.

In data 19/12/2024, a seguito delle risultanze degli Audit di terza parte effettuati, la Commissione Tecnica dell'Istituto Certiquality Srl ha deliberato che il Sistema di Gestione per la prevenzione del rischio corruzione applicato da GTT risulta conforme ai requisiti della Norma ISO 37001:2016 ed è stato pertanto rilasciato il certificato n. 28926. Il certificato ha validità triennale e il suo mantenimento è subordinato all'effettuazione di verifiche di mantenimento annuali.

GTT ha ottenuto la prima certificazione ISO 37001 in data 16/12/2021, confermata successivamente negli audit di mantenimento del 16-17/11/2022 e del 11-12/12/2023 su proposta dagli Auditor di terza parte all'Ente di Certificazione Accreditato.

L'architettura del sistema

GTT stabilisce, documenta, attua, mantiene, riesamina in modo continuo (e dove necessario migliora) il proprio sistema di gestione per la prevenzione della corruzione, compresi i processi necessari e le loro interazioni, in conformità ai requisiti della norma UNI ISO 37001:2016, in un'ottica integrata, come già ricordato, con gli strumenti a livello organizzativo, gestionale e documentale richiesti da norme di legge. La Società dispone di molteplici strumenti aziendali che concorrono al sistema di gestione per la prevenzione della corruzione:

- Politica di GTT per la prevenzione della corruzione
- Codice Etico e di comportamento
- Piano triennale di prevenzione della corruzione e della trasparenza (PTPCT)
- Modello di Organizzazione Gestione e Controllo (MOG 231) - Parte Generale
- Sezione A di Parte Speciale del MOG 231 relativa ai reati corruttivi nei confronti della P.A. e alla corruzione tra privati
- Sezione F di Parte Speciale del MOG 231 relativa ai reati di riciclaggio

nonché autoriciclaggio e delitti in materia di strumenti di pagamento diversi dai contanti

- Manuale del sistema anticorruzione ISO 37001 e documenti correlati
- Procedura rapporti con soggetti pubblici e privati
- Documenti di *due diligence*.

Le restanti Sezioni di Parte Speciale del MOG 231 (C - sicurezza e ambiente, D - delitti informatici, E - delitti contro la personalità individuale e l'impiego di cittadini di Paesi terzi il cui soggiorno è irregolare, G - reati tributari, H - reati contro il patrimonio culturale) non impattano direttamente sul tema della corruzione.

Politica, Codice Etico e di comportamento, PTPCT e MOG 231 - Parte Generale sono pubblicati nella sezione Società trasparente del sito istituzionale della Società.

Tutti i documenti citati sono integralmente pubblicati sulla intranet aziendale.

Valutazione dei rischi e contromisure

Nel quadro del sistema di gestione della prevenzione della corruzione, GTT ha aggiornato in data 25/11/2024 il documento “Analisi del contesto esterno” correlato al Manuale ISO 37001 ai sensi della norma :2016. L'analisi del contesto esterno identifica il rischio corruttivo in base alle caratteristiche dell'ambiente in cui la società opera con riferimento sia alle dinamiche territoriali sia alle dinamiche settoriali. Per l'analisi del contesto esterno si prendono in considerazione dati oggettivi e dati soggettivi.

I **dati oggettivi** si ricavano da fonti istituzionali che analizzano i fenomeni

corruttivi in Italia.

La società considera un arco temporale di massimo 5 anni e utilizza le seguenti fonti di dati oggettivi, ove pubblicati:

- Ministero dell'Interno
 - Relazione annuale al Parlamento della DIA;
 - Report del Dipartimento della Pubblica Sicurezza – Servizio analisi criminale
- ANAC
 - Relazione annuale al Parlamento
 - Provvedimenti e Pubblicazioni

- Commissione Europea
 - Relazione sullo Stato di diritto
- ISTAT
 - Report diversi
- OCSE (OECD)
 - Relazione sullo stato di attuazione della convenzione anticorruzione
- Transparency International

La Società tiene traccia del riferimento della fonte del dato oggettivo, di quanto si evince dal dato oggettivo e della valutazione (interpretazione ed estrazione di elementi utili) delle caratteristiche dell'ambiente in cui la Società opera, in apposito elenco, da cui per il 2024 risultano quali processi correlati a rischio corruzione:

- Acquisti
- Risorse Umane.

I **dati soggettivi** sono relativi alla percezione del fenomeno corruttivo da parte degli stakeholder.

La Società tiene conto di tale percezione da parte di stakeholder interni e stakeholder esterni.

GTT tiene traccia dell'analisi del contesto esterno – dato soggettivo - stakeholder interni in esito agli incontri di analisi e valutazione del rischio corruzione con i primi livelli ed i titolari di posizione organizzativa. In particolare nel Catalogo dei rischi l'indicatore di probabilità “precedenti

eventi corruttivi o simili” tiene conto della risposta al quesito circa la conoscenza di notizie di eventi corruttivi o simili accaduti in contesti analoghi a GTT in un arco temporale di massimo 5 anni

È emersa, al riguardo, una percezione di rischio corruzione ex L. 190/2012, in relazione alle seguenti aree:

- procedure di acquisti / incarichi professionali
- esecuzione dei contratti (collaudi, accettazione materiali, penali, ecc.)
- risorse umane
- verifica titoli e gestione verbali.

La Società inoltre prende in considerazione la percezione del fenomeno corruttivo attraverso l'eventuale presentazione di segnalazioni da parte dei c.d. whistleblower in un arco temporale di massimo 5 anni e ne tiene traccia in apposita tabella (nel quinquennio 2020-2024 non sono giunte segnalazioni).

Le attività e le scelte di GTT generano conseguenze, positive o negative, per una molteplicità di soggetti, individuali e collettivi. Tutti questi soggetti rappresentano i principali portatori di interesse aziendali (c.d. stakeholder) e sono allo stesso tempo interessati all'operato aziendale e capaci di influenzarlo, in diversa misura.

La Società tiene pertanto traccia delle esigenze e delle aspettative degli stakeholder esterni e interni (individuati nella matrice di materialità nel Rapporto di sostenibilità) in tema di prevenzione della corruzione come da tabelle allegate.

ANALISI DEL CONTESTO INTERNO – DATI SOGGETTIVI – STAKEHOLDER INTERNI – SEGNALAZIONI C.D. WHISTLEBLOWING

Anno	Nr. Segnalazioni whistleblowing	Area di rischio della segnalazione
2024	0	-
2023	0	-
2022	0	-
2021	0	-
2020	0	-

Non si sono avute segnalazioni da parte di whistleblower neppure a seguito dell'entrata in vigore del D.Lgs. 24/2023 che ha significativamente ampliato l'ambito soggettivo di applicazione della normativa di settore.

Le strategie dell'impresa e le aspettative degli interlocutori sono in

costante evoluzione e adattamento reciproco, sulla base di fattori esogeni, politiche nazionali e locali, piani aziendali di sviluppo, ecc.

I temi emergono e vengono affrontati tramite molteplici canali di ascolto e comunicazione, talvolta istituiti ad hoc su tematiche specifiche, ma per lo più sistematici.

Esigenze e aspettative delle parti interessate GTT in tema di prevenzione della corruzione

Parte interessata	Esigenza / aspettativa	Processi correlati a rischio corruzione
Ente di controllo / Azionista / Organismi di governance / Finanziatori	Rispetto della legge in generale ed in particolare non commissione di reati in tema di corruzione; buona amministrazione che comporta tra l'altro corretta gestione amministrativa e contabile, corretta redazione del bilancio; corretta gestione dei contratti attivi e passivi, corretta gestione del personale.	Amministrazione, Erogazione e monitoraggio del contratto di servizio, Acquisti e Risorse Umane
Regione Piemonte / Committenti (Enti locali)	Corretta gestione dei contratti di servizio, corretta gestione della rendicontazione dei servizi svolti e/o delle risorse pubbliche spettanti.	Amministrazione, Erogazione e monitoraggio del contratto di servizio
Dipendenti	Corretta gestione del rapporto di lavoro.	Risorse Umane
Organizzazioni Sindacali	Corretta gestione della fruizione dei diritti sindacali delle OOSS, corretta gestione degli episodi selettivi e del rapporto di lavoro dei dipendenti.	Risorse Umane
Clienti	Corretta gestione della vendita dei titolo di viaggio/sosta/ ecc.; corretta gestione delle irregolarità di viaggio e sosta (sanzioni, ricorsi, ecc).	Verifica titoli
Associazioni dei consumatori / dei disabili / Comunità locale / Altre Istituzioni / Associazione Trasporti / Media	Rispetto della legge in generale ed in particolare non commissione di reati in tema di corruzione; buona amministrazione che comporta tra l'altro corretta gestione del contratto di servizio, corretta gestione dei flussi finanziari.	Erogazione e monitoraggio del contratto di servizio, Amministrazione
Aziende partecipate	Rispetto della legge in generale ed in particolare non commissione di reati in tema di corruzione; buona amministrazione che comporta tra l'altro corretta gestione dei requisiti di incompatibilità/inconferibilità, corretta redazione del bilancio; corretta gestione dei contratti tra le parti.	Erogazione e monitoraggio del contratto di servizio, Amministrazione
Fornitori / Imprese di trasporto	Corretta gestione del processo Acquisti; corretta gestione dell'esecuzione del contratto; corretta gestione dei pagamenti.	Acquisti e Amministrazione

Per pianificare e attuare il Sistema di Gestione per la Prevenzione della Corruzione, in un'ottica di coordinamento ed integrazione, GTT utilizza gli strumenti a livello organizzativo, gestionale e documentale di cui già dispone in virtù di obblighi di legge (principalmente L. 190/2012, D.Lgs. 33/2013, D.Lgs. 231/2001 e loro s.m.i.) e della scelta volontaria di adottare e applicare i Sistemi di Gestione Qualità, Ambiente, Salute e Sicurezza sul lavoro, Sicurezza delle Informazioni.

Nell'ambito del sistema anticorruzione sono analizzati e valutati i rischi corruttivi previsti sia dalla L. 190/2012 sia dal D.Lgs. 231/2001.

Per corruzione si intende l'offrire, promettere, fornire o richiedere un vantaggio indebito di qualsivoglia valore (che può essere economico o non economico) direttamente o indirettamente, e indipendentemente dal luogo, violando la legge vigente, come incentivo o ricompensa per una persona ad agire o a omettere azioni in relazione alla prestazione delle mansioni di quella persona.

Per maladministration si intendono condotte, situazioni, condizioni, organizzative ed individuali - riconducibili anche a forme di cattiva amministrazione - che potrebbero essere prodromiche ovvero costituire un ambiente favorevole alla commissione di fatti corruttivi in senso proprio.

Per decisioni di cattiva amministrazione si intendono decisioni contrarie

all'interesse pubblico perseguito dall'amministrazione, in primo luogo sotto il profilo dell'imparzialità, ma anche sotto il profilo del buon andamento (funzionalità ed economicità).

La prevenzione dei reati 231 commessi nell'interesse o a vantaggio della Società include i reati corruttivi. Il rischio di corruzione nei confronti della P.A. si può configurare con le fattispecie di reato previste dall'art. 25 del D.Lgs. 231/2001 (peculato, concussione, induzione indebita a dare o promettere utilità, corruzione e abuso d'ufficio) ed il reato di corruzione tra privati previsto dall'art. 25 ter comma 1 lettera s-bis) del D.Lgs. 231/2001.

La valutazione dei rischi viene effettuata per tutti i processi e sotto-processi presenti nella mappa aziendale, comprendendo anche i processi "direzionali" impattanti sulla prevenzione della corruzione. In fase di valutazione si tiene inoltre conto dei c.d. "soci in affari", meglio identificabili come "business partner" dell'organizzazione, cioè dei soggetti esterni (società pubbliche o private, professionisti, fornitori ecc.) con cui GTT instaura una relazione commerciale.

La mappa dei processi di GTT, aggiornata nel 2024, è costituita da 27 macro processi di 1° livello e 255 sotto-processi comprendenti i processi "direzionali" impattanti la prevenzione della corruzione.

La valutazione del rischio si articola in 3 fasi:

FASE 1 IDENTIFICAZIONE DEGLI EVENTI RISCHIOSI

L'identificazione degli eventi rischiosi ha l'obiettivo di individuare i comportamenti e/o i fatti che possono verificarsi nei processi aziendali.

Le tecniche impiegate per l'individuazione degli eventi rischiosi sono molteplici: focus group, incontri con tutte le aree aziendali, risultanza delle analisi del contesto esterno ed interno; esiti degli audit, indicazioni dell'ANAC, analisi di casi di corruzione emersi in contesti simili, ecc.

Gli eventi rischiosi sono intesi come risultato dell'azione di una minaccia su una vulnerabilità di processo. In questo senso vengono rilevati i potenziali fattori di minaccia che possono "agire sul processo" e le vulnerabilità proprie dello stesso e ne viene stimata la probabilità di accadimento.

FASE 2 ANALISI DEL RISCHIO

La valutazione del rischio dei processi aziendali è effettuata con i process owner di riferimento. GTT conserva le informazioni documentate degli incontri con i process owner per l'analisi e valutazione del rischio. Nel 2024 si sono tenuti nr. 21 incontri dedicati alla valutazione dei rischi.

I processi aziendali, così come indicati nella mappa dei processi, sono stati sottoposti ad un'analisi del rischio corruttivo o di maladministration in termini di presenza del rischio (SI=1) o sua assenza (NO=0), individuando così i processi "sensibili", cioè quelli esposti al rischio.

Per i processi esposti al rischio è stato valutato dapprima il rischio puro - R), cioè il rischio astratto calcolato in termini di "probabilità x danno" rispetto agli indicatori predefiniti, e poi il rischio residuo-RR) (cioè come rischio che il fatto avvenga dopo aver applicato le contromisure), calcolato applicando un coefficiente correttivo di mitigazione in base al grado di efficacia attribuito alle misure di prevenzione adottate.

Il range di valori ottenibili è compreso tra 1 e 16.

Le soglie di accettabilità del rischio residuo sono di seguito riportate:

Intervallo della classe di rischio	Denominazione della classe di rischio	Valutazione	Azioni conseguenti
da 1,00 a 4,00	BASSO	ACCETTABILE	Non sono necessarie ulteriori azioni di mitigazione
da 4,01 a 8,00	MEDIO - BASSO	TOLLERABILE	Devono essere previste ulteriori azioni di miglioramento
da 8,01 a 12,00	MEDIO - ALTO	CRITICO	Il processo deve essere rivisto nel più breve tempo possibile
da 12,01 a 16,00	ALTO	NON TOLLERABILE	Devono essere attuate immediatamente delle misure correttive e il processo deve essere ridisegnato

FASE 3 PONDERAZIONE DEL RISCHIO

Dopo aver applicato i metodi ed i criteri di analisi e valutazione del rischio come sopra esposti, sulla base del risultato del rischio residuo (RR) vengono definite, qualora necessarie, le azioni da intraprendere per ridurre l'esposizione al rischio. Dato atto che il rischio residuo non può mai essere pari a zero, le misure di prevenzione hanno lo scopo di ridurre il rischio al valore inferiore possibile.

Nella ponderazione del rischio si tiene conto innanzitutto delle misure in essere e della loro efficacia stimata al fine di abbattere il rischio, ciò per evitare appesantimenti dell'attività aziendale. La ponderazione del rischio può anche portare alla decisione di non sottoporre a ulteriore trattamento il rischio, limitandosi a mantenere attive le misure già in essere.

Non sono stati individuati processi critici (rischio residuo da 8,01 a 12) o non tollerabili (rischio residuo da 12,01 a 16).

Si riportano, di seguito, i processi/sottoprocessi cui è correlato, sulla base della valutazione del rischio e dell'applicazione delle contromisure, un rischio residuo (D.Lgs. 231/2001 e L. 190/2012) da 4,01 a 8,00 (Rischio Medio Basso) che si colloca nella fascia "Tollerabile".

Processo	Sotto Processo	Area di Rischio	Rischio residuo Tollerabile		Azioni
			231	190	
DIREZIONALI	Segreteria organi societari	Provvedimenti amplificativi della sfera giuridica dei destinatari con effetto economico diretto (Processi Direzionali)	5,49	4,12	Mantenere contromisure esistenti monitorando l'efficacia
	Incarichi in altre società	Provvedimenti amplificativi della sfera giuridica dei destinatari con effetto economico diretto (Processi Direzionali)	4,37	3,47	Mantenere contromisure esistenti monitorando l'efficacia
	Post employment	Provvedimenti amplificativi della sfera giuridica dei destinatari con effetto economico diretto (Processi Direzionali)	5,93	4,81	Mantenere contromisure esistenti monitorando l'efficacia
	Nomine RUP	Provvedimenti amplificativi della sfera giuridica dei destinatari con effetto economico diretto (Processi Direzionali)	3,00	4,38	Mantenere contromisure esistenti monitorando l'efficacia
COMUNICAZIONE ESTERNA	Relazioni con i media	Provvedimenti amplificativi della sfera giuridica dei destinatari con effetto economico diretto (Processi Direzionali)	4,67	3,51	Mantenere contromisure esistenti monitorando l'efficacia
SICUREZZA TRASPORTO TPL	Inchieste e analisi incidentalità	Provvedimenti amplificativi della sfera giuridica dei destinatari con effetto economico diretto (Processi Direzionali)	4,94	4,81	Mantenere contromisure esistenti monitorando l'efficacia
	Abilitazioni	Provvedimenti amplificativi della sfera giuridica dei destinatari con effetto economico diretto (Processi Direzionali)	4,71		Mantenere contromisure esistenti monitorando l'efficacia
	Regolamenti di esercizio	Provvedimenti amplificativi della sfera giuridica dei destinatari con effetto economico diretto (Processi Direzionali)	4,44	2,78	Mantenere contromisure esistenti monitorando l'efficacia
	Addestramento conducenti	Provvedimenti amplificativi della sfera giuridica dei destinatari con effetto economico diretto (Processi Direzionali)		4,41	Mantenere contromisure esistenti monitorando l'efficacia
SICUREZZA TRASPORTO METRO	Regolamenti di esercizio	Provvedimenti amplificativi della sfera giuridica dei destinatari con effetto economico diretto (Processi Direzionali)	4,31	2,43	Mantenere contromisure esistenti monitorando l'efficacia
INGEGNERIA E MANUTENZIONE ROTABILI TPL	Gestione operativa delle garanzie	Provvedimenti amplificativi della sfera giuridica dei destinatari con effetto economico diretto (Processi Direzionali)	4,31	2,97	Mantenere contromisure esistenti monitorando l'efficacia
	Supporto tecnico acquisto veicoli	Acquisti, Incarichi professionali, Esecuzione contratto	3,29	4,16	Mantenere contromisure esistenti monitorando l'efficacia
INGEGNERIA E MANUTENZIONE INFRASTRUTTURE TRANVIARIA	Monitoraggio e consuntivazione	Monitoraggio e consuntivazione del servizio erogato	4,38	3,01	Mantenere contromisure esistenti monitorando l'efficacia
	Programmazione gestione materiali e lavori		4,33	2,71	Mantenere contromisure esistenti monitorando l'efficacia
PIANIFICAZIONE INDUSTRIALE	Organizzazione aziendale		4,18	3,59	Mantenere contromisure esistenti monitorando l'efficacia
RISORSE UMANE	HR - Relazioni industriali	Provvedimenti amplificativi della sfera giuridica dei destinatari con effetto economico diretto (Processi Direzionali)	4,59	3,46	Mantenere contromisure esistenti monitorando l'efficacia
	HR - Organizzazione	Provvedimenti amplificativi della sfera giuridica dei destinatari con effetto economico diretto (Processi Direzionali)	4,18	3,66	Mantenere contromisure esistenti monitorando l'efficacia
FACILITY MANAGEMENT	Gestione corrispondenza			4,32	Mantenere contromisure esistenti monitorando l'efficacia

PROTEZIONE AZIENDALE (FISICA E DIGITALE)	Tecnologie e sistemi di protezione siti GTT	Acquisti, Incarichi professionali, Esecuzione contratto	5,49		Mantenere contromisure esistenti monitorando l'efficacia
	Tecnologie e sistemi di protezione metro	Acquisti, Incarichi professionali, Esecuzione contratto	5,49	3,35	Mantenere contromisure esistenti monitorando l'efficacia
	Scarico immagini per autorità giudiziarie	Acquisti, Incarichi professionali, Esecuzione contratto	4,27	2,17	Mantenere contromisure esistenti monitorando l'efficacia
CONTROLLO, REPORTING E AUDIT	Information technology		4,13	1,38	Mantenere contromisure esistenti monitorando l'efficacia
EROGAZIONE SERVIZIO TPL URBANO / SUBURBANO - EXTRAURBANO	Monitoraggio e controllo TPL	Monitoraggio e consuntivazione del servizio erogato	5,99	3,27	Mantenere contromisure esistenti monitorando l'efficacia
	Consuntivazione TPL extraurbano	Monitoraggio e consuntivazione del servizio erogato	5,25	3,42	Mantenere contromisure esistenti monitorando l'efficacia
	Consuntivazione TPL urbano/suburbano	Monitoraggio e consuntivazione del servizio erogato	4,81	2,46	Mantenere contromisure esistenti monitorando l'efficacia
VENDITA	Vendita spazi per distributori bevande/snack	Acquisti, Incarichi professionali, Esecuzione contratto	6,53	4,90	Mantenere contromisure esistenti monitorando l'efficacia
	Vendita materiali	Acquisti, Incarichi professionali, Esecuzione contratto	5,93	3,70	Mantenere contromisure esistenti monitorando l'efficacia
	Raccolta incassi	Monitoraggio e consuntivazione del servizio erogato	5,14	1,67	Mantenere contromisure esistenti monitorando l'efficacia
	Spazi pubblicitari (mezzi, fermate, stazioni metro , parcheggi)	Monitoraggio e consuntivazione del servizio erogato	4,74	4,17	Mantenere contromisure esistenti monitorando l'efficacia

Modalità di individuazione e gestione dei conflitti di interesse

GTT adotta e aggiorna costantemente documenti di due diligence per individuare e gestire i potenziali conflitti di interesse che possono avere i dipendenti e i soggetti terzi in relazione con l’organizzazione, c.d. “soci in affari”.
In attuazione dei principi di correttezza e trasparenza, nella conduzione di qualsiasi attività della Società devono sempre essere evitate e prevenute le situazioni ove i soggetti coinvolti siano in posizione di conflitto di interesse.
Relativamente all’individuazione e gestione dei conflitti di interesse tra i dipendenti, in data 21/03/2022 è stato aggiornato il documento di sistema ISO 37001:2016 “Due diligence Risorse Umane” che prevede l’acquisizione di autodichiarazione sull’assenza di conflitto di interesse a seconda del grado di rischio associato al ruolo da ricoprire (come da tabella di valutazione rischio personale in ruolo). Eventuali “anomalie” riportate nelle dichiarazioni saranno portate all’attenzione del Responsabile della Funzione di conformità per la prevenzione della corruzione per eventuali contromisure aggiuntive.
In data 28/10/2024 è stato adottato il documento di sistema ISO 37001:2016 “Due diligence Organi statutari”. Per Organi statutari si intendono gli organi individuati nello Statuto societario in base al codice civile o per volontà dei soci e precisamente:
- Consiglio di Amministrazione (artt. 20 e seguenti dello Statuto);
- Collegio Sindacale (art. 26 dello Statuto);
- Revisore legale dei conti o Società di revisione legale dei conti (art. 27

dello Statuto);
- Organismo di Vigilanza (art. 33 dello Statuto)
La due diligence prevede le modalità di acquisizione di autodichiarazione in merito assenza di conflitto di interesse. Eventuali “anomalie” riportate nelle dichiarazioni saranno sottoposte all’attenzione del Responsabile della Funzione di conformità per la prevenzione della corruzione ai fini della previsione di eventuali contromisure aggiuntive.
Dal 2021 tutti i dirigenti e i funzionari di primo livello rilasciano anche apposita dichiarazione annuale di non trovarsi in situazioni di conflitto di interessi relativamente alle responsabilità affidate. Tale dichiarazione è acquisita dalla Società e non è oggetto di pubblicazione.
Analoga dichiarazione di assenza di conflitto di interessi è rilasciata dai membri esterni dell’Organismo di Vigilanza nonché dai RUP al momento della nomina.
In data 9/07/2021 è stato aggiornato il documento di sistema ISO 37001:2016 “Due diligence Incarichi professionali” e in data 4/10/2024 il documento “Due diligence Fornitori”. In entrambi i casi è prevista l’acquisizione dell’autodichiarazione.
In data 28/05/2024 è stato aggiornato il documento di sistema ISO37001:2016 “Due diligence – Flussi informativi verso il Responsabile della Funzione di conformità della prevenzione della corruzione” che definisce tra l’altro le modalità di comunicazione di eventuali “anomalie” rilevate nel corso di una due diligence da parte dei process owner.

Modalità di gestione di sponsorizzazioni, liberalità, omaggi, spese di rappresentanza

Gli omaggi ed i benefici di qualunque genere (liberalità, sponsorizzazioni, ospitalità, ...) devono essere gestiti ed autorizzati secondo le procedure aziendali e devono essere adeguatamente documentati. Il Codice Etico e di comportamento definisce i principi e le regole di comportamento da seguire in tema di omaggi, liberalità, sponsorizzazioni, ospitalità o altra utilità.

A garanzia dell'assoluto rispetto della legalità in ogni occasione, la Procedura "Rapporti con soggetti pubblici e privati" disciplina tutti i rapporti intercorrenti tra GTT (e le persone che lo rappresentano) e soggetti pubblici e privati con cui viene in contatto e stabilisce le regole di

comportamento che devono essere osservate in tema di:

- omaggi e regalie
- spese di ospitalità e rappresentanza
- liberalità e donazioni
- sponsorizzazioni
- richieste di erogazioni, contributi e finanziamenti.

In data 9/07/2024 è stato aggiornato il documento di sistema ISO37001:2016 "Due diligence Sponsorizzati e Partner di co-marketing".

Comunicazione e formazione

La Politica di prevenzione della corruzione di GTT è adottata con delibera del Consiglio di Amministrazione, comunicata a tutto il personale tramite Ordine di Servizio e pubblicata sulla intranet aziendale.

La Politica è altresì pubblicata sul sito istituzionale di GTT nella sezione Società Trasparente.

E' contrattualmente previsto nei contratti e negli ordini emessi da GTT l'obbligo del fornitore di conoscere e rispettare la politica GTT per la prevenzione della corruzione.

Sul sito istituzionale nella sezione Società Trasparente sono inoltre pubblicati il Codice Etico e di Comportamento, il MOG 231- Parte Generale e il PTPCT.

I documenti del sistema di prevenzione della corruzione e i documenti sopra citati sono pubblicati, per quanto di competenza, sul sito istituzionale pubblico di GTT e/o sulle pagine accessibili tramite il portale aziendale nelle sezioni riservate ai dipendenti e agli organi sociali (sportello personale).

GTT sensibilizza e forma il personale in tema di prevenzione della corruzione con modulazione degli interventi in base al rischio connesso al ruolo organizzativo ricoperto.

In attuazione della Norma ISO 37001:2016 GTT aggiorna costantemente la formazione del personale. La registrazione degli eventi formativi è tracciata e riportata su SAP modulo Formazione.

La formazione di livello 3 prevede 8 ore di corso tenute da un formatore abilitato esterno; quella di livello 2 prevede un modulo della durata di almeno 1,5 ore in aula fisica o virtuale tenuto da formatori interni che abbiano frequentato il corso di livello 3 e test di apprendimento; la formazione livello 1 specifica prevede l'illustrazione di documentazione informativa da parte di personale formato livello 2 con raccolta firme dei partecipanti e test di apprendimento.

Nel 2024 sono proseguiti gli interventi formativi in tema anticorruzione, coinvolgendo primi livelli, funzionari, impiegati ed operativi, in tutti i settori aziendali. E' stato aggiornato il Regolamento GTT in tema di segnalazione di violazioni e protezione delle persone segnalanti ad includere anche la segnalazione di molestie ed è stata pertanto erogata specifica formazione whistleblowing.

Alla data di redazione del presente documento risultano 938 persone formate ISO 37001 di cui 644 con formazione di livello 1(base), 281 con formazione di livello 2 e 13 con formazione di livello 3.

GTT ha attuato un Piano specifico di formazione rivolto ai 53 RUP nell'ambito della quale è stata trattata l'evoluzione normativa in materia di contratti pubblici (formazione di livello 2 – avanzato - e formazione specifica sul ruolo del RUP da codice appalti); alla data restano 4 nuovi RUP da formare. La formazione di livello 3 è erogata da Ente Certificatore ISO37001 esterno tramite sessioni della durata di 8 ore; è rivolta al Gruppo di Lavoro 37001 e agli Auditor del Sistema SGPC, nonché al Responsabile

della Funzione di conformità della prevenzione della corruzione.

Nel 2024 è stata realizzata una campagna di sensibilizzazione alla cultura della legalità con emissione di Ordine di servizio e produzione di Poster e notiziario pubblicato sulla intranet. È in corso di realizzazione la nuova campagna di sensibilizzazione 2025 veicolata tramite una comunicazione e un poster che sarà affisso in tutte le sedi di GTT.



Riesame di direzione del Sistema di Prevenzione della Corruzione ISO 37001:2016

In data 19/11/2024 il Consiglio di Amministrazione ha preso atto del "Riesame da parte dell'Alta Direzione" del Sistema di Prevenzione della Corruzione per assicurarne l'idoneità, l'adeguatezza e l'efficacia ed ha approvato le proposte dell'Alta Direzione per il miglioramento continuo del Sistema di gestione per la prevenzione della corruzione:

- confermare la Politica di prevenzione della corruzione di GTT, approvata dal Consiglio di Amministrazione in data 29/06/2020, pianificandone

il suo aggiornamento nel corso del 2025 tenuto conto della nuova Politica GTT pubblicata a marzo 2024;

- perseguire il miglioramento del SGPC attraverso l'attuazione delle contromisure individuate in esito alla revisione dell'analisi dei rischi e definire eventuali ulteriori azioni correttive/di miglioramento;
- proseguire nel mantenimento continuo del SGPC.

Non conformità

Nel 2024 non sono stati accertati né contestati episodi di corruzione.

Nel 2024 risulta la seguente situazione formativa 37001:

LIVELLO	TOTALE	FORMATI	DA FORMARE
1	646	644	2
2	283	281	2
3	13	13	-

5.7 Contenzioso

Civile e amministrativo

La maggior parte delle cause vedono l'azienda agire in giudizio come parte attrice (cioè, quella che avvia il contenzioso) e consistono in azioni di risarcimento danni da responsabilità civile in seguito a sinistri stradali, interruzioni di servizio, danneggiamenti, aggressioni e in genere cause legate alla responsabilità extra contrattuale.

In particolare nel corso del 2024 sono stati avviate cause:

- n. 161 procedimenti per risarcimento danni da sinistri
- n. 275 procedimenti per risarcimento danni da interruzioni di servizio
- n. 17 procedimenti per danneggiamenti
- n. 9 procedimenti per aggressioni

I ricorsi amministrativi per sanzioni derivanti da violazione del Codice della strada consistono in impugnazione davanti al Prefetto o al Giudice di pace delle sanzioni emesse a carico principalmente degli autisti aziendali:

- n. 7 ricorsi nel 2024.

La categoria sanzioni amministrative riguarda i giudizi davanti al Giudice di Pace conseguenti alle sanzioni per il mancato pagamento dei titoli di viaggio, che vengono poi contestate in sede giudiziaria:

- n. 86 procedimenti nel 2024

La categoria cause civili gestite con avvocati interni riguarda principalmente procedimenti di recupero crediti e contenzioso per responsabilità civile e contrattuale:

- n. 114 procedimenti nel 2024

Le cause davanti al Giudice amministrativo (TAR e Consiglio di Stato) sono correlate alle procedure di scelta del contraente nelle gare di appalti pubblici. Nel 2024 sono stati notificati 2 ricorsi su un totale di 67 procedure di gara.

Di seguito prospetto di sintesi:

Contenzioso legale – Civile e amministrativo	2022	2023	2024	Δ% 2024-2023
Sinistri	66	26	161	519%
Interruzioni di servizio	160	78	275	253%
Danneggiamenti	15	8	17	113%
Aggressioni	9	2	9	350%
Ricorsi amministrativi (sanzioni CdS)	24	15	7	-53%
Sanzioni amministrative	70	73	86	18%
Cause civili (responsabilità civile, recupero crediti - contenzioso rivendite - contenzioso responsabilità civile e contrattuale gestite con avvocati interni)	40	197	114	-42%
Giustizia amministrativa (TAR – Consiglio di Stato)	0	2	2	0%
Totale	384	401	671	167%

Il notevole incremento delle cause civili (per sinistri e interruzioni di servizio) nel 2024 rispetto al 2023 è dovuto principalmente alla decisione di affidare progressivamente ai legali esterni tutte le pratiche

di risarcimento danni non liquidate da controparte entro i 90 giorni dalla richiesta di risarcimento, con l'obiettivo di non generare arretrato con conseguente rischio di deterioramento del credito.

Penale

Anche in relazione al contenzioso penale, l'azienda è per lo più parte lesa e promuove quindi il procedimento giudiziario.

La categoria di eventi più gravi è quella dei delitti contro la persona, in genere aggressioni, minacce e offese ai dipendenti aziendali.

Le querele, gestite in gran parte dall'ufficio legale aziendale, riguardano invece delitti contro il patrimonio, quali danneggiamenti di beni aziendali, truffe per contraffazione di voucher ecc.

I procedimenti aperti "contro GTT" riguardano dipendenti aziendali, poiché la responsabilità penale è personale. Normalmente si tratta di sinistri che comportano querela nei confronti degli autisti coinvolti (o altri dipendenti) o l'apertura di procedimenti di ufficio per i casi di lesioni gravi o eventi mortali.

Non vi sono giudizi in atto per responsabilità amministrativa 231 della Società.

Giuslavoristico

Il 2024 è stato caratterizzato da un'importante riduzione del numero dei ricorsi giudiziari che hanno interessato GTT, ovvero 12 rivendicazioni contro le 32 del 2023.

Tali ricorsi, tutti di origine aziendale, presentano quasi esclusivamente natura di carattere economico e si fondano su rivendicazioni inerenti il

corretto inquadramento professionale dei lavoratori interessati.

L'Azienda è stata dichiarata soccombente in soli 2 ricorsi sul totale annuo di 12, entrambi inerenti la valorizzazione al pari della presenza delle giornate di assenza per congedo ex L.104/92 utili per stabilire l'importo del Premio di risultato aziendale.

Tipologia di rivendicazione

			Giudizi definiti			
			favorevole per GTT		favorevole per ricorrente	
	2023	2024	2023	2024	2023	2024
Rivendicazioni economiche	30	11	30	9	0	2
Licenziamento disciplinare	2	1	0	1	2	0
Totale	32	12	30	10	2	2

06

SOSTENIBILITÀ ECONOMICA

- 6.1 Ruolo economico sul territorio
- 6.2 Tassonomia europea

6.1 Ruolo economico sul territorio

Si rimanda al Bilancio d'Esercizio per l'approfondita analisi del significativo utile conseguito nel 2024 (12,8 milioni di Euro), che come previsto dal Piano industriale sarà utilizzato per ricostituire il Patrimonio netto aziendale.

Mentre il Bilancio d'Esercizio organizza le informazioni economiche e

finanziarie secondo le minuziose regole contabili definite dal Codice civile, la rendicontazione di sostenibilità utilizza e riaggrega i dati di Bilancio per quantificare in forma più esplicita e sintetica gli effetti dell'attività aziendale sui principali portatori di interesse.

Valore economico generato e distribuito

La ricchezza prodotta e distribuita dall'impresa può essere esaminata attraverso la riclassificazione contabile definita dallo standard internazionale GRI, che evidenzia le sue ricadute per la comunità sociale ed economica di riferimento*.

Tale modello evidenzia 3 grandezze fondamentali:

- Il Valore economico **GENERATO** dall'impresa
- Il Valore economico **DISTRIBUITO** ai portatori di interesse (stakeholder)
- Il Valore economico **TRATTENUTO** dall'impresa

Il Valore Economico generato rappresenta la ricchezza complessiva creata dall'impresa.

La maggior parte di tale valore viene ripartita tra i principali stakeholder: personale, fornitori (costi operativi), pubblica amministrazione (canoni e imposte), finanziatori (fornitori di capitale di credito) e azionisti (dividendi). La quota rimanente rappresenta il valore trattenuto dalla società: è quello che viene reimpiegato nel "sistema impresa" in qualità di ammortamenti (quota annua per gli investimenti autofinanziati) o accantonamenti, disposti o utilizzati per far fronte a scenari critici che pregiudicano l'equilibrio ordinario del Bilancio.

* In termini quantitativi, la riclassificazione di alcune voci accessorie e aggiuntive comporta valori leggermente differenti dal Bilancio d'Esercizio.

	2022	2023	2024	Δ% 2024-2023
Valore Economico generato dalla Società (VEG)				
A) RICAVI				
a1) Ricavi generati direttamente dal sistema				
Proventi tariffari TPL	87.630.040	103.033.707	111.273.095	
Proventi da altre attività non TPL	35.513.889	39.509.469	44.641.072	
Altri ricavi	74.436.218	58.969.081	54.986.182	
a2) Ricavi per compensazioni servizio pubblico				
Corrispettivi contratti di servizio Regione	13.640.928	11.424.590	2.235.748	
Corrispettivi contratti di servizio Agenzia M.M.	152.857.693	151.943.395	151.510.294	
Corrispettivi contratti di servizio Province	16.507.384	16.996.289	16.530.091	
Corrispettivi contratti di servizio Comuni	298.892	298.788	263.877	
Corrispettivi contratti di servizio da altri enti	-	-	-	
Contributi per CCNL	25.245.683	23.664.359	22.609.639	
a3) Ricavi per contributi in c/capitale				
Autobus	12.806.512	15.107.076	18.306.811	
Altri ricavi	1.788.607	58.969.083	1.666.396	
a4) Proventi finanziari e proventi straordinari	400.449	611.224	7.014.645	
TOTALE VEG	421.126.295	423.071.008	431.037.849	1,9%
Valore Economico distribuito (VED)				
COSTI OPERATIVI	157.243.898	155.887.263	159.737.558	2,5%
REMUNERAZIONE DEL PERSONALE	198.096.165	194.493.865	186.870.312	-3,9%
PAGAMENTI AI FINANZIATORI	6.495.334	8.111.163	7.720.773	-4,8%
PAGAMENTI ALLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE	18.125.037	17.761.445	20.481.662	15,3%
INVESTIMENTI NELLA COMUNITÀ	-	-		
DISTRIBUZIONE DIVIDENDI	-	-		
TOTALE VED	379.960.435	376.253.737	374.810.306	-0,4%
Valore Economico trattenuto dalla Società				
Accantonamenti per rischi	3.908.714	1.075.000	500.000	
Altri accantonamenti	28.528	28.532	28.532	
Ammortamenti	42.768.726	39.564.650	42.850.095	
Accantonamenti/ricorso a riserve	-5.540.107	6.149.089	12.848.917	
VALORE ECONOMICO RESIDUO (VEG-VED)	41.165.860	46.817.271	56.227.543	1,9%

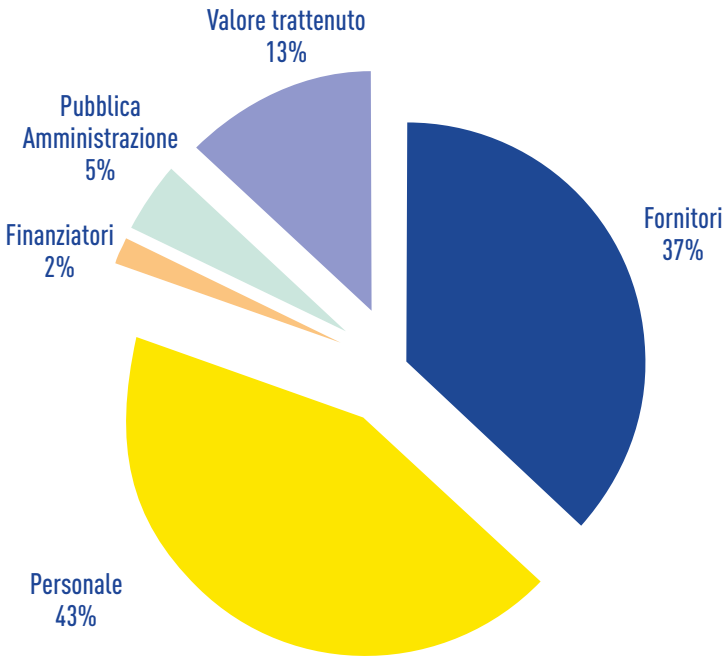
Nel 2024 il valore generato è aumentato, in particolare grazie ai proventi tariffari e straordinari, mentre le spese di produzione sono state contenute, in particolare con la riduzione dell’organico e quindi dei costi del personale. L’attivo di Bilancio così conseguito è stato utilizzato come nel 2023 per ricostituire le riserve, intaccate nei precedenti esercizi negativi.

La distribuzione tra portatori di interesse rappresenta gran parte del valore generato (87%) ed è così ripartita:
- in quanto azienda ad alta intensità di lavoro, la “fetta” maggiore (43%) spetta al personale, per retribuzioni, oneri sociali e previdenziali, sebbene tale quota risulti in diminuzione (era il 46% nel 2023 e il 51% nel 2021);

- importanti ricadute sul sistema economico di settore e territoriale sono determinate dagli acquisti di beni e servizi dai fornitori, stabili al 37% del totale;
- i pagamenti alla pubblica amministrazione (canoni per l’utilizzo della rete metropolitana e tranviaria, oltre alle imposte) salgono al 5%;
- i pagamenti ai finanziatori per le linee di credito in corso sono diminuiti e rappresentano meno del 2%.

In virtù del citato accantonamento di tutto l’utile di Bilancio, il valore trattenuto dall’azienda sale al 13% del valore generato (era al 11% nel 2023, mentre era precipitato al 3% nel 2021 in conseguenza dell’utilizzo delle riserve per compensare il passivo di Bilancio).

DISTRIBUZIONE VALORE ECONOMICO GENERATO 2024



Contributi pubblici per investimenti

Anche nel 2024 i contributi più rilevanti sono stati finalizzati al rinnovo della flotta, mentre con la dismissione delle attività ferroviarie (esercizio e infrastruttura) è venuto meno un ambito in passato significativo.

	2022	2023	2024
Contributi dalla Regione Piemonte			
Per realizzazioni ferroviarie	2.935.609	4.016.800	-
Acquisto materiale rotabile	-	40.166.900	16.651.012
Biglietto Integrato Piemonte	501.490	501.490	501.490
Contributi dal Comune di Torino			
Acquisto materiale rotabile	148.856	148.856	148.856
Realizzazione linea tranviaria storica	33.923	33.923	33.923
Totale	3.619.878	44.867.969	17.335.281

Assistenza finanziaria ricevuta dal governo

Fondamentale per l'attuazione del Piano industriale è stato il D.L. n. 23/2020 (C.d. "Decreto Liquidità"), che ha istituito "Garanzia Italia", uno strumento straordinario finalizzato a sostenere le imprese italiane colpite dall'emergenza Covid-19 rilasciando garanzie statali su finanziamenti erogati dagli istituti di credito, tramite la società SACE - Sezione speciale per l'Assicurazione del Credito all'Esportazione, controllata da Cassa Depositi e Prestiti SpA. Nel 2022 GTT ha condiviso con gli istituti di credito i contenuti del Piano Industriale e grazie a tale garanzia pubblica ha ottenuto appositi finanziamenti per proseguirne l'attuazione. Nel 2024 non si registrano attività finanziate con cosiddetti "aiuti di Stato".

	2022	2023	2024
1) Sgravi fiscali e crediti d'imposta	21.870		
<i>Esonero dal versamento dei contributi previdenziali per nuove assunzioni</i>	21.870		
2) Sussidi			
3) Sovvenzioni per investimenti o ricerca e sviluppo e altri tipi di sovvenzioni		34.900	
<i>Aiuti alla formazione: Reg. CE 651/2014</i>		34.900	
4) Premi			
5) Sospensioni dei pagamenti delle royalties			
6) Assistenza finanziaria concessa da agenzie di credito all'esportazione			
7) Incentivi finanziari	50.000.000		
<i>D.L. 8 aprile 2020 n. 23 COVID-19: SACE Garanzia Italia</i>	50.000.000		
8) Altri benefit finanziari ricevuti o esigibili da parte di qualsiasi governo per qualsiasi operazione			
Totale	50.021.870	34.900	0



6.2 Tassonomia europea

La "Tassonomia per la finanza sostenibile" (Regolamento UE 2020/852), ha il fine di promuovere gli investimenti del settore privato in progetti sostenibili. La Tassonomia definisce quali decisioni di investimento siano sostenibili ed è quindi diventata un elemento cardine nei criteri di assegnazione delle risorse europee. Il Regolamento introduce criteri tecnici oggettivi anche per stabilire quali attività economiche possano definirsi sostenibili. Questo dovrebbe contribuire a evitare o ridurre il fenomeno del greenwashing (abuso "pubblicitario" dei temi della sostenibilità).

GTT ha avviato la verifica della rispondenza delle proprie attività alle norme del Regolamento a partire dalla DNF 2021. A seguire non vi sono state integrazioni o modifiche significative relative al trasporto pubblico, pertanto vengono qui adottati i criteri di valutazione e calcolo utilizzati l'anno scorso.

Per essere sostenibile, un'attività deve soddisfare 3 condizioni sostanziali + 1 formale:

1

Contribuire ad almeno uno di sei obiettivi ambientali:

- mitigazione del cambiamento climatico;
- adattamento al cambiamento climatico;
- uso sostenibile e protezione dell'acqua e delle risorse marine;

- transizione verso un'economia circolare;
- prevenzione e riduzione dell'inquinamento;
- protezione e ripristino della biodiversità e degli ecosistemi.

Il settore del trasporto pubblico locale è incluso tra le attività "ammissibili" (eligible) soltanto per i primi due obiettivi, ovvero la mitigazione e l'adattamento ai cambiamenti climatici. Sorprendentemente è escluso anche dall'obiettivo generale della prevenzione e riduzione dell'inquinamento. La normativa di dettaglio della Tassonomia è comunque soggetta a evoluzione e in futuro il TPL potrebbe essere auspicabilmente incluso in ulteriori obiettivi ambientali.

I primi due obiettivi ambientali sono così definiti dal Regolamento delegato (UE) 2021/2139:

→ la **MITIGAZIONE** del cambiamento climatico è l'insieme di iniziative volte a limitare l'impatto delle attività umane sul clima attraverso la riduzione e/o rimozione delle emissioni di gas a effetto serra. Sono interessati i settori che presentano i più elevati livelli di emissione di CO₂ e possono contribuire a ridurre le emissioni di gas serra negli altri settori.

→ l'**ADATTAMENTO** al cambiamento climatico attiene invece alla capacità di prevedere e affrontare gli effetti negativi del cambiamento climatico, a fronte di danni presenti o futuri alle attività economiche, agli ambienti naturali e ai contesti sociali. Le attività che rientrano in quest'ambito sono capaci di rendere più "resilienti" i contesti locali, siano essi naturali, economici, sociali.

2

Non produrre danni significativi agli altri obiettivi ambientali (principio del DNSH - Do Not Significant Harm). L'attività economica produce un danno significativo nelle seguenti eventualità:

- mitigazione del cambiamento climatico: produce significative emissioni di gas a effetto serra;
- adattamento al cambiamento climatico: peggiora gli effetti negativi del clima attuale e del clima futuro previsto;
- uso sostenibile e protezione dell'acqua e delle risorse marine: nuoce al buono stato delle acque di superficie, sotterranee e marine;

- transizione verso un'economia circolare: è inefficiente nell'uso dei materiali e delle risorse naturali (fonti energetiche non rinnovabili, materie prime, risorse idriche, suolo), anche in termini di durabilità, riparabilità, riutilizzabilità o riciclabilità dei prodotti, oppure aumenta significativamente la produzione di rifiuti;
- prevenzione e riduzione dell'inquinamento: aumenta le emissioni di sostanze inquinanti nell'aria, nell'acqua o nel suolo;
- protezione e ripristino della biodiversità e degli ecosistemi: nuoce alla buona condizione e alla resilienza degli ecosistemi o alla conservazione degli habitat e delle specie.

3

Rispettare garanzie sociali minime definite dai valori e dai principi internazionali di riferimento, quali le convenzioni dell’Organizzazione Internazionale del Lavoro (OIL) e le Linee guida delle Nazioni Unite su imprese e diritti umani.

4

Rispettare i criteri di vaglio tecnico e rendicontare le informazioni e gli indicatori definiti dai Regolamenti delegati (UE) che via via definiscono i 3 criteri sostanziali.

Identificazione delle attività aziendali sostenibili (allineate)

Il perimetro di attività aziendali ammissibili include tutti i servizi di trasporto offerti dall’azienda, mentre rimangono esclusi i parcheggi su strada e in struttura.
Nell’ambito del perimetro generale di attività ammissibili, i criteri di vaglio tecnico identificano le attività sostenibili, cioè “allineate” (aligned) a tali criteri.
I criteri tecnici variano significativamente tra i due obiettivi normati: quelli relativi alla mitigazione sono specificati nel dettaglio e permettono di identificare con certezza quali attività aziendali includere, mentre nel caso dell’adattamento sono molto generici e non consentono che episodici riferimenti alle attività svolte.

Per tale ragione, in attesa di specifiche tecniche meno generiche, l’obiettivo dell’adattamento climatico non può essere assunto per individuare ulteriori attività aziendali sostenibili ed è pertanto escluso dalla rendicontazione.

Le attività aziendali che secondo la Tassonomia offrono un “contributo sostanziale” alla mitigazione dei cambiamenti climatici sono:
- Trasporto pubblico urbano e suburbano a trazione elettrica (metro, tram, bus)
- Trasporto pubblico extraurbano con bus Euro VI>

a) Criteri tecnici per la classificazione delle attività

1) Contributo sostanziale

Trasporto pubblico urbano e suburbano: metro, tram, bus elettrici
l’attività fornisce servizi di trasporto urbano o suburbano di passeggeri e le sue emissioni dirette (dallo scarico) di CO₂ sono pari a zero.
Trasporto pubblico extraurbano
(fino al 31 dicembre 2025) l’attività fornisce servizi di trasporto interurbano utilizzando i veicoli conformi alla norma EURO VI.

3) Requisiti sociali

Rispetto delle Linee guida Ocse per le imprese multinazionali e dei Principi guida delle Nazioni Unite su imprese e diritti umani, inclusi i principi e i diritti identificati dalla Dichiarazione ILO sui principi e i diritti fondamentali del lavoro e dalla Dichiarazione universale dei diritti umani.

2) Non arrecare danno significativo (“DNSH”)

Adattamento cambiamenti climatici	<i>(Allegato A – appendice tecnica)</i>
Acque e mare	-
Economia circolare	Misure per la gestione dei rifiuti, sia durante la manutenzione che a fine vita della flotta, anche con riutilizzo e riciclaggio delle batterie e dei componenti elettronici
Inquinamenti	Pneumatici conformi ai requisiti relativi al rumore esterno di rotolamento e al coefficiente di resistenza al rotolamento - Regolamento (UE) 2020/740 Conformità requisiti più recenti omologazione Euro VI
Biodiversità	-

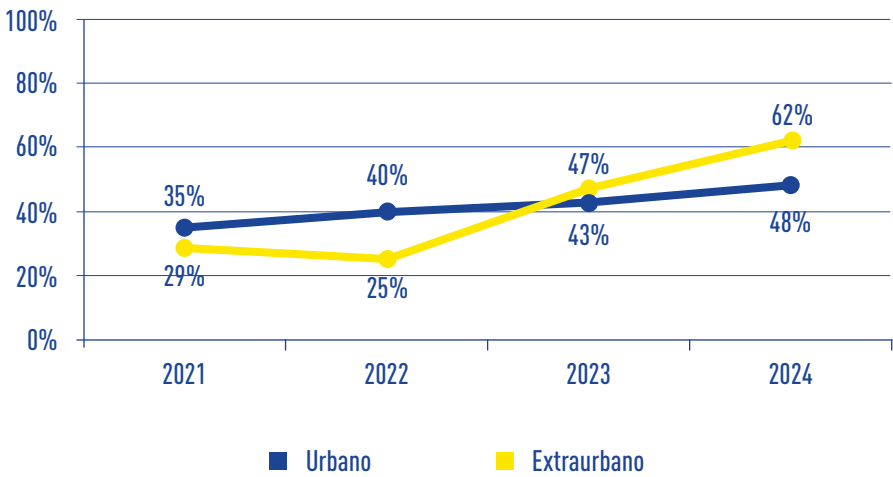
b) Identificazione delle attività aziendali allineate

1) Contributo sostanziale

	2022		2023		2024	
	Mln vetture-km	km / tot servizio	Mln vetture-km	km / tot servizio	Mln vetture-km*	km / tot servizio
Bus elettrici	3,4	10,7%	5,1	16,4%	7,3	23,1%
Tram	5,0	100%	5,4	100%	5,5	100%
Metro	10,5	100%	9,5	100%	9,4	100%
Tot percorrenze urbane	18,9	39,7%	20,1	43,4%	22,2	47,8%
Bus extraurbani Euro VI>	2,5	25,0%	5,5	47,5%	7,4	62,0%

* Per il servizio urbano sono stati utilizzati i dati delle percorrenze commerciali comprensive dei sub affidamenti, che hanno contribuito con una quota di bus elettrici (vd. par. 2.1), per il servizio extraurbano non è disponibile la suddivisione delle percorrenze commerciali per tipo di motorizzazione pertanto sono stati utilizzate le percorrenze effettive da contachilometri (vd. par. 3.4), come per gli anni precedenti.

QUOTA ATTIVITÀ AZIENDALI ALLINEATE



Grazie al progressivo rinnovo della flotta si può osservare un significativo incremento delle attività allineate, in particolare per il servizio extraurbano che ha visto l’immissione in servizio di nuovi mezzi a metano e gasolio rispondenti al più elevato standard Euro 6 – Step E.

2) Non arrecare danno significativo (“DNSH”)

ECONOMIA CIRCOLARE

Riciclabilità: i nuovi tram Hitachi in corso di acquisto e immissione in servizio sono al 90% riciclabili (in fase di gara era stato richiesto al fornitore di dichiarare la percentuale di riciclabilità dei materiali utilizzati per la costruzione dei mezzi). Come per le gare precedenti, anche nella gara del 2024 per l’acquisto di autobus 18 metri a metano è stato richiesto l’impiego di plastica riciclata o bio-based nei rivestimenti interni.

Batterie: come richiesto dal capitolato di gara per i nuovi bus elettrici, le imprese aggiudicatarie hanno presentato dei progetti per

È opportuno in merito segnalare una criticità della Tassonomia, che per il servizio urbano classifica come allineate soltanto le percorrenze effettuate con mezzi elettrici, escludendo così i mezzi a metano che compongono una quota significativa dei nuovi acquisti e che presentano profili emissivi molto avanzati.

il cosiddetto “second life” delle batterie, indicando due possibilità di gestione al termine della vita tecnica utile (corrispondente al raggiungimento dell’80% della capacità nominale iniziale: al di sotto di tale valore le prestazioni dei veicoli non consentono il corretto svolgimento del servizio). Le batterie possono essere recuperate come segue:

- recupero dei moduli in applicazioni stazionarie: le batterie a fine vita vengono utilizzate per realizzare sistemi di accumulo stazionari per supportare gli impianti di ricarica e ridurre la potenza massima assorbita da rete. I sistemi di accumulo, in

accoppiamento con impianti di produzione fotovoltaica (progetto che GTT sta sviluppando) consentono di ottimizzare la produzione di energia consentendo di accumulare l'energia prodotta durante il giorno per la ricarica notturna degli autobus.

- Riciclo delle batterie non riutilizzabili in applicazioni stazionarie:

INQUINAMENTI

Pneumatici: la scelta rientra nei capitolati di acquisto dei nuovi mezzi ed è pertanto demandata ai costruttori, secondo norme di legge. Nell'ambito del contratto di affidamento della manutenzione full service dei pneumatici è stato previsto l'utilizzo di pneumatici ricoperti, politica che favorisce il recupero di pneumatici usati riducendo la produzione di pneumatici nuovi.

In riferimento al contenimento dell'inquinamento acustico (non specificatamente da rotolamento), come per le gare precedenti anche nella gara 2024 per l'acquisto di autobus 18 metri a metano sono stati inseriti nel capitolato criteri premianti per la riduzione

le batterie vengono raccolte e inviate in centri per il recupero dei materiali e degli elementi chimici che le compongono e che possono essere reimpiegati per la produzione di batterie nuovo o altre applicazioni.

della rumorosità interna ai veicoli (migliorativi rispetto allo standard ordinario CUNA NC 504-02). Anche i livelli di rumorosità dei nuovi tram sono inferiori alla norma. Si rimanda al precedente par. 3.8, sezione "Rumore", per le ulteriori azioni attivate per il contenimento dell'inquinamento acustico.

Omologazione Euro VI: tutti i bus a metano e a gasolio acquistati per il servizio urbano ed extraurbano sono conformi al più elevato standard Euro 6 – Step E. Per il servizio extraurbano tale requisito permette l'inclusione tra le attività allineate, per il servizio urbano no, ma rappresenta garanzia di minimizzazione dei danni potenziali da inquinamento.

3) Requisiti sociali

Meno significativi e ampiamente rispettati in una realtà aziendale pubblica soggetta a elevata tutela legale e sindacale.



Valorizzazione economica delle attività aziendali ammissibili e allineate

Il Regolamento delegato (UE) 2021/2178 ha definito gli indicatori chiave di prestazione (*KPI – Key Performance Indicator*) per identificare la quota delle attività ammissibili e (dal 2023) delle attività allineate sul totale delle attività aziendali:

- fatturato generato (TURNOVER);
- spese per investimenti in conto capitale (CAPEX);

- spese operative (OPEX).

I criteri di selezione e aggregazione delle voci di Bilancio per il calcolo degli indicatori sono in corso di approfondimento a livello nazionale e internazionale, pertanto i criteri qui adottati potranno essere perfezionati negli anni a venire sulla base di standard di riferimento più specifici.

FATTURATO GENERATO (TURNOVER) - MIGLIAIA €

	2021	2022	2023	2024	Δ % 2024-2023
Totale fatturato	288.632	310.484	325.859	330.298	1%
di cui attività ammissibili	253.842	273.290	284.247	283.316	-0,3%
% ammissibili / totale	88%	88%	87%	86%	
di cui attività allineate			142.409	151.458	6%
% allineate / totale			44%	46%	

Quota calcolata dividendo i ricavi associati alle attività ammissibili e allineate (numeratore) per il complesso dei ricavi delle attività aziendali (denominatore). I ricavi considerati sono quelli della voce "Ricavi netti delle vendite e prestazioni" del conto economico del Bilancio d'esercizio e quelli da compensazioni per contratti di servizio, ricompresi nella voce "Altri ricavi" del conto economico.

SPESE PER INVESTIMENTI IN CONTO CAPITALE (CAPEX) - MIGLIAIA €

	2021	2022	2023	2024	Δ % 2024-2023
Totale spese in conto capitale	39.066	44.795	102.596	92.235	-10%
di cui attività ammissibili	38.562	44.271	101.287	91.265	-10%
% ammissibili / totale	99%	99%	99%	99%	
di cui attività allineate			84.247	70.333	-17%
% allineate / totale			82%	76%	

Quota calcolata dividendo le spese in conto capitale delle attività ammissibili e allineate per il complesso delle spese in conto capitale. Sono inclusi gli investimenti effettuati per immobilizzazioni immateriali, terreni e fabbricati, impianti e macchinari, materiale rotabile. Si evidenzia che nel corso del 2024 sono stati effettuati consistenti investimenti per l'acquisto di bus a metano urbani, ma non essendo questi considerati allineati dai criteri della Tassonomia sono stati esclusi dal computo.

SPESE OPERATIVE (OPEX) - MIGLIAIA €

	2021	2022	2023	2024	Δ % 2024-2023
Totale spese operative	348.717	365.555	363.620	360.942	-1%
di cui attività ammissibili	318.790	334.998	329.329	321.725	-2%
% ammissibili / totale	91%	92%	91%	89%	
di cui attività allineate			163.997	175.943	7%
% allineate / totale			45%	49%	

Quota calcolata dividendo le spese operative delle attività ammissibili e allineate per il complesso delle spese operative. Sono incluse le spese di manutenzione di immobili, impianti e macchinari (escluse le spese di pulizia e i canoni), i costi del personale, le spese generali e sono escluse le spese capitalizzate.

Relazione del revisore indipendente sul Rapporto di sostenibilità 2024 relativo all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2024

Relazione del revisore indipendente sul Rapporto di sostenibilità 2024 relativo all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2024

Sono stato incaricato di effettuare l'esame limitato ("limited assurance engagement") del Rapporto di sostenibilità 2024 del Gruppo Torinese Trasporti Spa relativa all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2024, e approvato dal Consiglio di amministrazione in data 27 marzo 2025.

L'esame limitato non si estende alle informazioni richieste dall'art. 8 del Regolamento europeo 2020/852.

L'incarico è stato svolto con il supporto specialistico e scientifico dello Spin-off Accademico Vision 2050 srl del Dipartimento di Management Valter Cantino dell'Università degli Studi di Torino.

Responsabilità degli Amministratori

Gli Amministratori sono responsabili per la redazione del Rapporto di sostenibilità 2024 in conformità a quanto richiesto dai GRI-Sustainability Reporting Standards revised 2021, di seguito "GRI Standards", da essi indicati nel capitolo "1.3 Metodologia di rendicontazione" del Rapporto di sostenibilità 2024 e individuati come standard di rendicontazione con riferimento alla selezione di GRI Standards in essa riportati secondo la modalità "con riferimento".

Lo standard di riferimento adottato è stato integrato con fonti supplementari più pertinenti nel contesto operativo della società, in particolare le *Linee Guida Sostenibilità*, pubblicate nel 2019 dalla Associazione di categoria *ASSTRA - Associazione Trasporti*.

Gli Amministratori sono altresì responsabili, nei termini previsti dalla legge, per quella parte del controllo interno da essi ritenuta necessaria al fine di consentire la redazione di un rapporto di sostenibilità che non contenga errori significativi dovuti a frodi o a comportamenti o eventi non intenzionali.

Gli Amministratori sono responsabili, inoltre, per l'individuazione del contenuto del Rapporto di sostenibilità 2024, tenuto conto delle attività e delle caratteristiche della società e nella misura necessaria ad assicurare la comprensione dell'attività della società, del suo andamento, dei suoi risultati e dell'impatto dallo stesso prodotti.

Gli Amministratori sono infine responsabili per la definizione del modello aziendale di gestione e organizzazione dell'attività della Società, nonché, con riferimento ai temi individuati e riportati nel rapporto di sostenibilità 2024, per le politiche praticate e per l'individuazione e la gestione dei rischi generati o subiti.

Gli Amministratori sono infine responsabili per la definizione degli obiettivi della Società in relazione alla performance di sostenibilità, nonché per l'identificazione degli stakeholder e degli aspetti significativi da rendicontare.

Indipendenza del Revisore e controllo della qualità

Il revisore è indipendente in conformità ai principi in materia di etica e di indipendenza del Code of Ethics for Professional Accountants emesso dall'International Ethics Standards Board for Accountants, basato su principi fondamentali di integrità, obiettività, competenza e diligenza professionale, riservatezza e comportamento professionale.

Il Revisore Legale, anche ai sensi dell’art. 10 ter del DLGS 39/2010, applica e mantiene un sistema di controllo qualità che include direttive e procedure documentate sulla conformità ai principi etici, ai principi professionali e alle disposizioni di legge e dei regolamenti applicabili.

Responsabilità del Revisore Legale

È del Revisore la responsabilità di esprimere, sulla base delle procedure svolte, una conclusione circa la conformità del Rapporto di sostenibilità 2024 rispetto a quanto dai GRI Standards.

Il responsabile dell'incarico è il revisore contabile con la qualifica di soggetto abilitato allo svolgimento della revisione legale, che si è avvalso del supporto specialistico dello Spin-off Accademico Vision 2050 srl del Dipartimento di Management dell’Università degli Studi di Torino e in particolare del prof. Pietro Paolo Biancone, della prof.ssa Silvana Secinaro e del Prof. Valerio Brescia (già Spin-off Accademico Vision 2050 srl del Dipartimento di Management dell’Università degli Studi di Torino).

Il lavoro di verifica è stato svolto secondo quanto previsto dal principio “International Standard on Assurance Engagements ISAE 3000 (Revised) – Assurance Engagements Other than Audits or Reviews of Historical Financial Information” (di seguito “ISAE 3000 Revised”), emanato dall’International Auditing and Assurance Standards Board (IAASB) per gli incarichi limited assurance. Tale principio richiede la pianificazione e lo svolgimento di procedure al fine di acquisire un livello di sicurezza limitato che il Rapporto di sostenibilità 2024 non contenga errori significativi.

Pertanto, l’esame ha comportato un’estensione di lavoro inferiore a quella necessaria per lo svolgimento di un esame completo secondo l’ISAE 3000 Revised (“reasonable assurance engagement”) e, conseguentemente, non ci consente di avere la sicurezza di essere venuti a conoscenza di tutti i fatti e le circostanze significativi che potrebbero essere identificati con lo svolgimento di tale esame.

Le procedure svolte sul Rapporto di sostenibilità 2024 si sono basate sul giudizio professionale e hanno compreso colloqui, prevalentemente con il personale della società responsabile per la predisposizione delle informazioni presentate nel Rapporto, nonché analisi di documenti, ricalcoli ed altre procedure volte all’acquisizione di evidenze ritenute utili.

In particolare, abbiamo svolto le seguenti procedure:

- 1) analisi dei temi rilevanti in relazione alle attività ed alle caratteristiche dell’impresa rendicontati nel Rapporto di sostenibilità 2024, al fine di valutare la ragionevolezza del processo di selezione seguito tenendo presente lo standard di rendicontazione utilizzato;
- 2) comparazione tra i dati e le informazioni di carattere economico-finanziario incluse nel Rapporto di sostenibilità 2024 ed i dati e le informazioni inclusi nel Bilancio della Società;
- 3) comprensione dei seguenti aspetti:
 - a) modello aziendale di gestione e organizzazione delle attività con riferimento alla gestione dei temi indicati nell’art. 3 del Decreto 254/2016 ora abrogato;
 - b) politiche praticate connesse ai temi indicati nell’art. 3 del Decreto 254/2016 ora abrogato;
 - c) risultati conseguiti e relativi indicatori fondamentali di prestazione;
 - d) principali rischi, generati o subito connessi ai temi indicati nell’art. 3 del Decreto 254/2016 ora abrogato.

Relativamente a tali aspetti sono stati effettuati inoltre i riscontri con le informazioni contenute nel Rapporto di sostenibilità 2024 e effettuate le verifiche descritte nel successivo punto 4, lett. a);

4) comprensione dei processi che sottendono alla generazione, rilevazione e gestione delle informazioni qualitative e quantitative significative incluse nel Rapporto di sostenibilità 2024. In particolare, abbiamo svolto interviste e discussioni con il personale della Direzione di GTT spa e abbiamo svolto

limitate verifiche documentali, al fine di raccogliere informazioni circa i processi e le procedure che supportano la raccolta, l’aggregazione, l’elaborazione e la trasmissione dei dati e delle informazioni di carattere non finanziario alla funzione responsabile della predisposizione del Rapporto di sostenibilità 2024.

- Inoltre, per le informazioni significative, tenuto conto delle attività e delle caratteristiche della società:
- a) con riferimento alle informazioni qualitative contenute nel Rapporto di sostenibilità 2024, e in particolare al modello aziendale, politiche praticate e principali rischi, abbiamo effettuato interviste e acquisito documentazione di supporto per verificarne la coerenza con le evidenze disponibili;
 - b) con riferimento all’informazioni quantitative, abbiamo svolto sia procedure analitiche che limitate verifiche per accertare su base campionaria la corretta aggregazione dei dati.

GRI analysis

Alla luce dell’attività di revisione svolta per la rendicontazione coerente con i principi GRI emerge che rispetto a quelli citati nell’indice di presentazione sono presenti conformità con altri criteri emersi dai contenuti del report e dalle interviste condotte. Gli elementi sono richiamati alla luce del nuovo approccio GRI 1- 2- 3 del 2021 in vigore dal 1° gennaio 2023.

STANDARD GRI	Contenuti e requisiti specifici adottati
L’Organizzazione e le sue prassi di rendicontazione	
GRI 2-1	Dettagli organizzativi (a.,b.,c.,d.)
GRI 2-2	Entità incluse nella rendicontazione di sostenibilità dell’organizzazione (a)
GRI 2-3	Periodo di rendicontazione, frequenza e punto di contatto (a.,b.,c.,d.)
GRI 2-4	Revisione delle informazioni (a.)
GRI 2-5	Assurance Esterna (a., b.)
Attività e lavoratori	
GRI 2-6	Attività, catena del valore e altri rapporti di business (a., b.i,ii,iii,c.,d.)
GRI 2-7	Dipendenti (a.,b.,c.,d.,e.)
Governance	
GRI 2-9	Struttura e composizione della governace (a.,c.)
GRI 2-10	Nomina e selezione del massimo organo di governo (a.)
GRI 2-11	Presidente del massimo organo di governo (a.,b.)
GRI 2-12	Ruolo del CdA nel controllo della gestione degli impatti (a)
GRI 2-13	Delega di responsabilità per la gestione di impatti (b.)
GRI 2-14	Ruolo del massimo organo di governo nella rendicontazione della sostenibilità (a.,b.)
GRI 2-15	Conflitti d’interesse (a.,b.)
GRI 2-16	Comunicazione delle criticità (a.)
GRI 2-17	Conoscenza collettiva del massimo organo di governo (a.)
GRI 2-18	Valutazione della performance del CdA (a)
GRI 2-19	Norme riguardanti le remunerazioni (a.,b.)
GRI 2-20	Procedure di determinazione della retribuzione (a.,b.)
GRI 2-21	Rapporto di retribuzione totale annuale (a.,b.)
Strategia, politiche e prassi	
GRI 2-22	Dichiarazione sulla strategia di sviluppo sostenibile (a.)
GRI 2-23	Impegno in termini di policy (a.,b.,c.,d.,e.,f.)
GRI 2-27	Conformità a leggi e regolamenti (a.,b.,c.,d.)
GRI 2-28	Appartenenza ad associazioni (a.)
Coinvolgimento degli stakeholder	
GRI 2-29	Approccio al coinvolgimento degli stakeholder (a.)
GRI 2-30	Contratti collettivi (a.,b.)
Temî materiali	
GRI 3-1	Processo di determinazione dei temi materiali (a.,b.)

GRI 3-2	Elenco di temi materiali (a.,b.)
GRI 3-3	Gestione dei temi materiali (a.,b.,c.,d.)
Standard per l'ambito economico	
GRI 201-1	Valore economico diretto generato e distribuito (a.)
GRI 201-4	Assistenza finanziaria ricevuta dal governo (a.,b.,c.)
Presenza sul mercato	
GRI 202-2	Percentuale di alta dirigenza assunta attingendo dalla comunità locale
Anticorruzione	
GRI 205-1	Operazioni valutate per determinare i rischi relativi alla corruzione (a.,b.)
GRI 205-2	Comunicazione e formazione su normative e procedure anticorruzione (a.,b.,c.,d.,e.)
GRI 205-3	Incidenti confermati di corruzione e misure adottate (a.,b.,c.,d.,e.)
Standard per l'ambito ambientale	
Energia	
GRI 302-1	Consumo di energia interno all’organizzazione (a.,b.,c.,d.,e.,f.,g.)
GRI 302-3	Intensità energetica (a.,c.,d.)
GRI 302-4	Riduzione del consumo di energia (b.,c.,d.)
Acqua ed effluenti	
GRI 303-3	Prelievo idrico (a.,b.)
GRI 303-4	Scarico idrico (a.,b.)
GRI 303-5	Consumo idrico (a.,b.,c.,d.)
Emissioni	
GRI 305-1	Emissioni di gas a effetto serra (GHG) dirette (Scope 1) (a.,b.,c.,d.,e.,f.,g.)
GRI 305-2	Emissioni di gas a effetto serra (GHG) indirette da consumi energetici (Scope 2) (a.,b.,c.,d.,e.,g.)
GRI 305-3	Altre emissioni di GHG indirette (Scope 3)
GRI 305-4	Intensità delle emissioni di gas a effetto serra (GHG) (a.,b.,c.,d.)
GRI 305-5	Riduzione di emissioni di gas a effetto serra (GHG)
GRI 305-6	Emissioni di sostanze che riducono lo strato di ozono (ODS) (b.,c.,d.)
GRI 305-7	Ossidi di azoto (NOX), ossidi di zolfo (SOX) e altre emissioni nell’aria rilevanti
Scarichi idrici e rifiuti	
GRI 306-1	Generazione di rifiuti e impatti significativi correlati ai rifiuti (a.)
GRI 306-2	Gestione di impatti significative correlati ai rifiuti (a.,b.,c.)
GRI 306-3	Rifiuti generati (a.,b.)
GRI 306-4	Rifiuti non destinati allo smaltimento
GRI 306-5	Rifiuti destinati allo smaltimento
Standard per l'ambito sociale	
GRI 401-1	Assunzioni di nuovi dipendenti e avvicendamento dei dipendenti (a.,b.)
GRI 401-2	Benefici per i dipendenti a tempo pieno che non sono disponibili per i dipendenti a tempo determinato o part-time (a.,b.)
GRI 401-3	Congedo parentale (a.b.,c.,d.,e.)
Salute e sicurezza sul lavoro	
GRI 403-1	Sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro (a.,b.)
GRI 403-2	Identificazione del pericolo, valutazione del rischio e indagini sugli incidenti (a.,b.,c.,d.)
GRI 403-3	Servizi per la salute professionale
GRI 403-4	Partecipazione e consultazione dei lavoratori in merito a programmi di salute e sicurezza sul lavoro e relativa comunicazione (a.)
GRI 403-5	Formazione dei lavoratori sulla salute e sicurezza sul lavoro (a.)
GRI 403-6	Promozione della salute dei lavoratori (a.)
GRI 403-7	Prevenzione e mitigazione degli impatti in materia di salute e sicurezza sul lavoro direttamente collegati da rapporti di business (a.)
GRI 403-8	Lavoratori coperti da un Sistema di gestione e sicurezza del lavoro
GRI 403-9	Infortuni sul lavoro (a.,b.,c.,d.,e.,f.,g.)
GRI 403-10	Malattia professionale (a.,c.)
Formazione e istruzione	
GRI 404-1	Numero medio di ore di formazione all’anno per dipendente (a.)
Diversità e pari opportunità	
GRI 405-1	Diversità negli organi di governance e tra i dipendenti (a.,b.)

GRI 405-2	Rapporto tra salario di base e retribuzione delle donne rispetto agli uomini (a.,b.)
Salute e sicurezza dei clienti	
GRI 416-1	Valutazione degli impatti sulla salute e la sicurezza di categorie di prodotti e servizi (a.)
GRI 416-2	Episodi di non conformità relativamente agli impatti su salute e sicurezza di prodotti e servizi (a.,b.)
Privacy dei clienti	
GRI 418-1	Fondati reclami riguardanti violazioni della privacy dei clienti e perdita di loro dati (a.,b.,c.)

Fanno parte di un processo di miglioramento i seguenti elementi:

- GRI: GRI1 par 2.3 Due diligence esplicitata attraverso le conoscenze della catena del valore e dell’impatto indiretto
- GRI 2-10 b iv.: migliorare come sono stati descritti i criteri utilizzati per la nomina e la selezione dei membri del massimo organo di governo, compreso se e come i seguenti aspetti vengono presi in considerazione: iv. competenze importanti in relazione agli impatti dell’organizzazione.
- GRI 2-12 b. i. descrivere il ruolo del massimo organo di governo nel controllo della due diligence dell’organizzazione e di altri processi per identificare e gestire gli impatti dell’organizzazione sull’economia, sull’ambiente e sulle persone: se e come il massimo organo di governo coinvolge gli stakeholder a sostegno di questi processi;
- GRI 2-12 c. descrivere il ruolo del massimo organo di governo nella revisione dell’efficacia dei processi dell’organizzazione come descritto in 2-12-b e rendicontare la frequenza di tale revisione.
- GRI 2-25 e: si consiglia di evidenziare come l’organizzazione ha effettivamente risolto il reclamo o torto.
- GRI 2-26: evidenziare maggiormente come i suggerimenti degli stakeholders sono coinvolti nella ridefinizione delle policy e delle responsabilità volte a intervenire sugli impatti.
- GRI 302-3: rendicontare l’intensità energetica (a.,b.,c.,d.).

Rispetto a quanto dichiarato l’organizzazione si conforma con i requisiti richiesti dall’Associazione di Categoria ASSTRA - Associazione Trasporti, in riferimento alla “responsabilità sociale e ambientale per l’impresa di trasporto pubblico - LINEE GUIDA E INDICATORI PER LA STESURA DEL BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ” è espressamente richiamata la necessità di misurare anche l’impatto indiretto. A tal fine è necessario in prospettiva orientare il sistema di misurazione e controllo rispetto a tali ambiti andando ad allargare l’analisi degli stakeholders:

- Informativa 203-1 Investimenti in infrastrutture e servizi supportati
- Informativa 203-2 Impatti economici indiretti significativi
- GRI 3 Identificazione temi materiali e processo di due diligence con attenzione agli stakeholders soggetti a impatti indiretti

I GRI omessi sono parte integrante di un processo di valutazione continua effettuato annualmente.

Conclusioni

Sulla base del lavoro svolto, non sono pervenuti alla nostra attenzione elementi che ci facciano ritenere che il Rapporto di sostenibilità 2024 del Gruppo Torinese Trasporti Spa relativa all’esercizio chiuso al 31 dicembre 2024 non sia stata redatta, in tutti gli aspetti significativi, in conformità a quanto richiesto dai GRI Standards evidenziati all’interno della relazione.

Le conclusioni sul Rapporto di sostenibilità 2024 del Gruppo Torinese Trasporti Spa non si estendono alle informazioni richieste dall’art. 8 del Regolamento europeo 2020/852.

Torino, 09/04/2025

Torino, 09/04/2025

Dott. Davide Barberis
(Revisore Legale incaricato)

Prof. Paolo Pietro Biancone
(Presidente Spin-off Accademico Vision 2050 srl)

Firmato in originale

Firmato in originale

