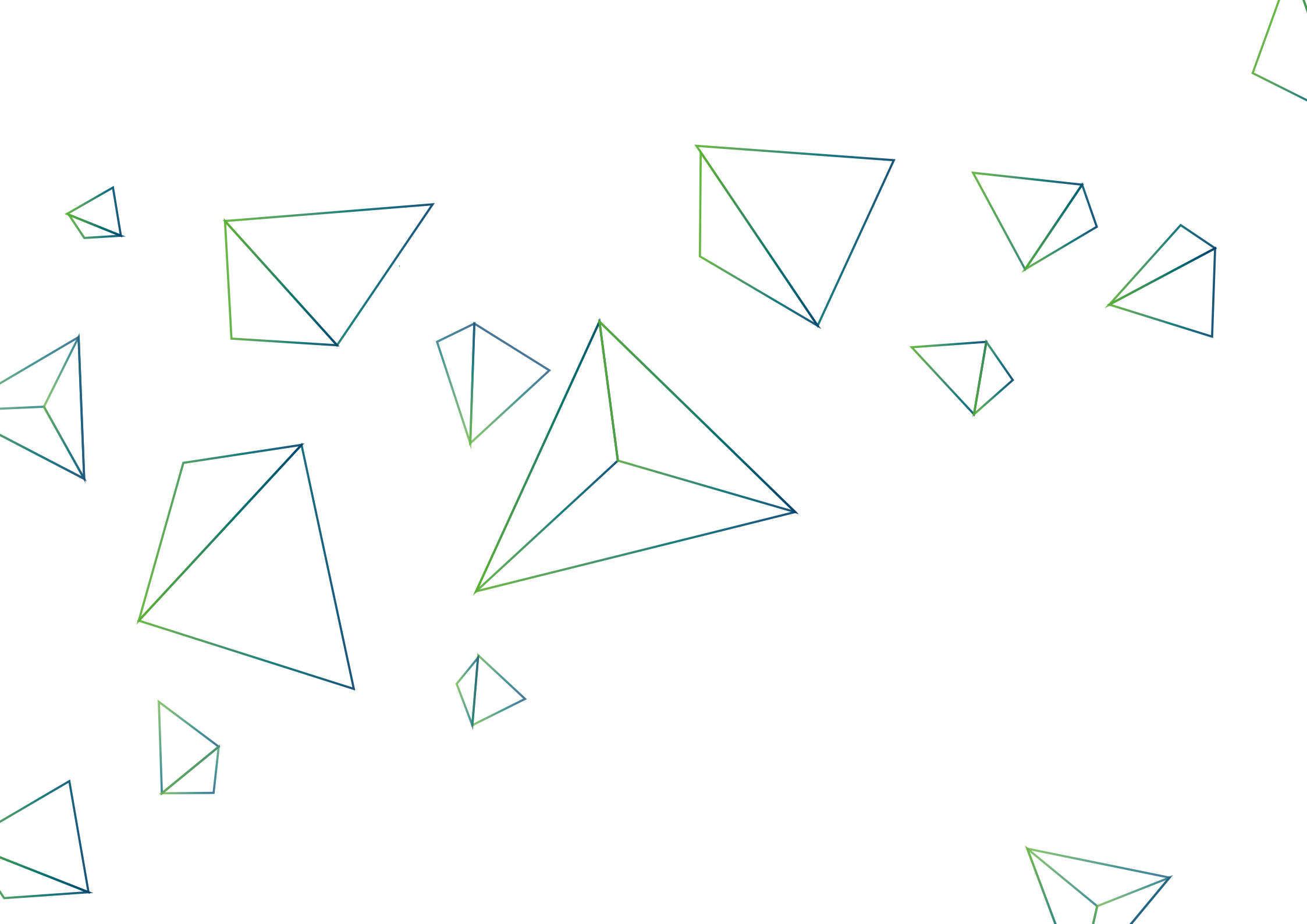
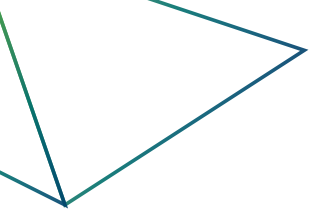


BILANCIO SOSTENIBILITÀ





INDICE

Lettera agli stakeholder / 5

1

La realtà di TUA / 9

- 1.1 Il profilo Aziendale / 10
- 1.2 Il modello di business / 11
- 1.3 La catena del valore / 12
- 1.4 La governance aziendale / 15
- 1.5 La performance economica e il piano degli investimenti / 17

2

Gestione responsabile e sfide di sostenibilità / 21

- 2.1 Le sfide di sostenibilità e le risposte di TUA / 22
- 2.2 Etica e integrità di business / 23
- 2.3 Il valore certificato della gestione / 25

3

Qualità, innovazione e sostenibilità dei servizi / 29

- 3.1 I servizi offerti da TUA / 30
- 3.2 Gli investimenti futuri / 31
- 3.3 Le iniziative per una mobilità sostenibile / 33
- 3.4 L'attenzione verso i nostri passeggeri / 34

4

Gli impatti ambientali diretti e le politiche di TUA / 41

- 4.1 I principali impatti ambientali di TUA / 42
- 4.2 Il cambiamento climatico e i consumi energetici / 42
- 4.3 Il consumo di risorsa idrica / 45
- 4.4 La gestione dei rifiuti / 45
- 4.5 La qualità di aria, acqua e suolo / 46

5

Le persone e il territorio / 49

- 5.1 La nostra squadra / 50
- 5.2 Diversità, equità e inclusione / 50
- 5.3 La formazione delle nostre persone / 51
- 5.4 La salute e la sicurezza sul lavoro / 51
- 5.5 La sicurezza degli utenti e accessibilità del servizio / 53
- 5.6 Il contributo di TUA a favore della collettività / 55

6

Guida alla lettura / 57

- 6.1 Nota metodologica / 58
- 6.2 I principi per definire i contenuti e la qualità dei report / 58
- 6.3 Gli stakeholder e le loro aspettative / 59
- 6.4 Analisi di materialità / 62
- 6.5 GRI Content Index / 64
- 6.6 Tabelle dati / 73



LETTERA AGLI STAKEHOLDER

LETTERA AGLI STAKEHOLDER

Cari lettori,

siamo lieti di presentarvi il nostro secondo Bilancio di Sostenibilità, un documento che ha come obiettivo quello di illustrare, a tutti i nostri stakeholder (dagli enti regionali agli istituti di credito, dai cittadini alle rappresentanze sindacali) i principali impatti sull'ambiente, sulle persone e sull'economia e le politiche per la loro mitigazione messe in atto da TUA S.p.A. Tali impatti sono fortemente collegati alle sfide specifiche del settore dei trasporti pubblici. TUA, attraverso la propria strategia di sostenibilità, intende affrontare e fornire un contributo per il superamento di sfide globali, in particolare quelle legate alla transizione ecologica, alla riduzione delle emissioni di gas serra e alla transizione digitale.

Riconosciamo l'importanza dell'integrazione dei fattori ESG nel modello di business e nell'operato quotidiano di TUA, quale elemento propedeutico alla creazione di valore per le comunità in cui la società opera e per il successo e la durabilità del business nel lungo termine. Siamo consapevoli che la mobilità sostenibile è uno dei temi odierni maggiormente rilevanti e oggetto di politiche locali, nazionali e comunitarie, che mirano soprattutto alla riduzione dell'impatto ambientale generato attraverso il trasporto di merci e dei passeggeri. Il mercato del trasporto pubblico locale in Europa sta vivendo una crescita sostenuta grazie alle risorse straordinarie ottenute per il rinnovo delle flotte attraverso Next Generation EU e React EU.

L'Unione Europea ha potenziato gli interventi nazionali esistenti, rafforzando il Piano Strategico della Mobilità Sostenibile e ampliando l'impatto e la portata dei fondi come il Fondo di Sviluppo e Coesione, il Fondo Investimenti e lo Sviluppo Infrastrutturale. Inoltre, l'attuale processo di trasformazione energetica e tecnologica, messo in moto dalla transizione ecologica e dall'affacciarsi dell'Intelligenza Artificiale nel settore, produrrà un impatto estremamente pervasivo nel trasporto pubblico locale. Si tratta, infatti, di un processo che, penetrando in ogni aspetto strutturale, organizzativo, gestionale ed economico delle imprese, ne disegnerà un volto radicalmente nuovo, non semplicemente rinnovato.

In tale contesto, TUA si impegna a offrire un servizio di mobilità che sia realizzato in modo armonico con il territorio e l'ambiente. Contestualmente alla promozione di un cambiamento culturale, TUA mira a rendere il trasporto pubblico sempre più attraente attraverso l'incentivazione dell'utilizzo di autobus, filobus e treni, come alternativa ecologica all'auto privata. Tale impegno è portato avanti tenendo comunque conto, nell'ambito delle decisioni strategiche, delle esigenze degli utenti dei mezzi pubblici e degli aspetti legati all'economicità di tali scelte.

Per affrontare le sfide del settore, il nostro piano strategico si articola su tre direttrici principali: sostenibilità ambientale, digitalizzazione dei processi e miglioramento delle performance economico-finanziarie.

Le attività del settore del trasporto pubblico sono responsabili dell'emissione di gas serra che, se non adeguatamente monitorate e gestite, generano un impatto negativo ai danni delle comunità e dell'ambiente. Per promuovere la transizione ecologica, TUA ha implementato un Piano di Investimenti ai fini del rinnovo del parco rotabile, che prevede la sostituzione progressiva dei veicoli esistenti con mezzi più moderni e meno impattanti dal punto di vista ambientale, e della promozione dell'utilizzo di fonti di energia rinnovabili.

La strategia di rinnovo dei veicoli è stata avviata, e prevede il rispettivo svolgimento in tre fasi, con un graduale passaggio dal diesel al metano ed elettrico, fino ad arrivare all'idrogeno. Infatti, la prima fase implica il graduale passaggio dal diesel al metano, il quale garantisce la qualità del servizio nelle tratte extraurbane, il principale settore in cui opera TUA, considerando che l'energia elettrica e l'idrogeno non sono ancora tecnologie mature e sostenibili per le lunghe percorrenze.

Tali fonti energetiche più pulite verranno introdotte gradualmente, contestualmente alla predisposizione di un'infrastruttura adeguata, garantendo una maggiore fruibilità ed economicità delle stesse. TUA persegue quotidianamente l'obiettivo di erogare i propri servizi con efficienza, sostenibilità e qualità, aggettivi che guidano l'operato della società e il proprio contributo al trasporto pubblico abruzzese.

Le persone sono, per TUA, una risorsa essenziale. Per ciò che concerne la dimensione sociale, TUA promuove un ambiente di lavoro inclusivo e sicuro per tutti i propri dipendenti, attraverso l'adozione di politiche di remunerazione eque, di programmi di sviluppo professionale e di iniziative per il benessere. È infatti fondamentale per l'azienda garantire pari opportunità di crescita e realizzazione professionale per ogni dipendente, senza discriminazione alcuna.

Nell'ambito del settore del trasporto pubblico locale, i vantaggi generati dalla trasformazione digitale possono essere molteplici, tra cui il miglioramento sostanziale dell'esperienza dell'utente, rendendo così la mobilità pubblica maggiormente attraente, e del livello di efficienza dei processi interni. In tale contesto, TUA ha ridisegnato gli strumenti digitali aziendali, prevedendo, tra le innovazioni, l'Integration Hub per l'organizzazione dei dati, l'Account Based Ticketing per la bigliettazione elettronica e l'iniziativa AVM e Control Room per il monitoraggio e la risoluzione delle criticità.

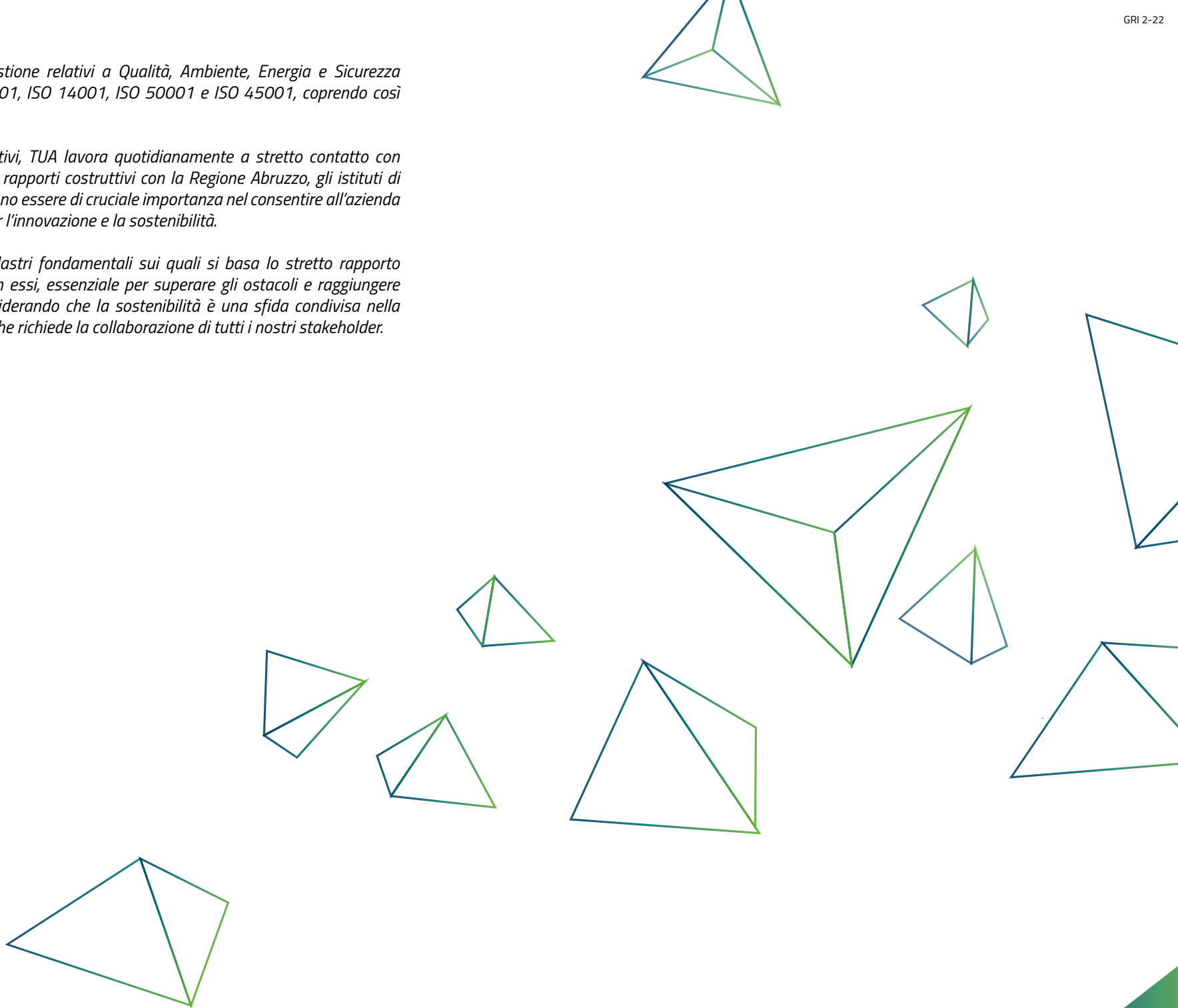
Ai fini del miglioramento delle performance economico-finanziarie, TUA ha provveduto alla razionalizzazione delle procedure interne. Tale operazione ha determinato la riduzione dei costi per l'acquisto di beni e servizi, coniugando così la considerazione della sostenibilità ambientale e della transizione digitale con la sostenibilità economica delle decisioni. TUA ha inoltre adottato un quadro sinergico di politiche formalizzate e ha migliorato i processi interni attraverso

l'implementazione di sistemi di gestione relativi a Qualità, Ambiente, Energia e Sicurezza certificati secondo le norme ISO 9001, ISO 14001, ISO 50001 e ISO 45001, coprendo così tutte le unità operative aziendali.

Nel perseguimento dei propri obiettivi, TUA lavora quotidianamente a stretto contatto con i propri stakeholder. In particolare, i rapporti costruttivi con la Regione Abruzzo, gli istituti di credito e di tutti i collaboratori risultano essere di cruciale importanza nel consentire all'azienda di raggiungere obiettivi ambiziosi per l'innovazione e la sostenibilità.

Stima e fiducia reciproca sono i pilastri fondamentali sui quali si basa lo stretto rapporto consolidato nel corso degli anni con essi, essenziale per superare gli ostacoli e raggiungere insieme gli obiettivi prefissati, considerando che la sostenibilità è una sfida condivisa nella catena del valore dei nostri servizi, che richiede la collaborazione di tutti i nostri stakeholder.

*Gabriele De Angelis
Presidente del CdA*





HIGHLIGHTS DEL CAPITOLO:

Dicembre 2023

+1.346 Dipendenti

834 Autobus

14 Treni

+122 mln di ricavi

1. LA REALTÀ DI TUA

1. LA REALTÀ DI TUA

1.1 Il profilo aziendale

Società Unica Abruzzese di Trasporto S.p.A. (TUA) è l'azienda leader del trasporto pubblico locale abruzzese, arrivando a gestire **più del 60% degli spostamenti di persone sul suolo regionale**. L'Azienda è nata nel **2015** dalla fusione per incorporazione dei precedenti gestori di trasporto abruzzesi, ovvero ARPA S.p.A., Ferrovia Adriatico Sangritana, e GTM.

TUA opera nel territorio con due divisioni che lavorano in sinergia per coprire l'intera rete di trasporto regionale: quella dei **servizi ferroviari**, con sede a Lanciano, e quella dei **servizi autolinee**, con depositi per servizi urbani a Pescara e depositi per servizi extraurbani a Lanciano, Chieti, Pescara, L'Aquila, Teramo, Giulianova, Avezzano e Sulmona.

La rete di autobus di TUA si estende capillarmente attraverso la regione, offrendo collegamenti tra le principali città e i centri minori, facilitando così gli spostamenti quotidiani dei cittadini e migliorando l'accessibilità delle varie località.

L'impegno di TUA è rivolto a fornire un servizio di trasporto pubblico che sia non solo sicuro e affidabile, ma anche efficiente, per soddisfare le esigenze di mobilità sia dei residenti che dei visitatori in Abruzzo, contribuendo al benessere della comunità e allo sviluppo sostenibile della regione.



La flotta di autobus di **TUA** annovera **834** veicoli, mentre la divisione ferroviaria dispone di **14** treni dedicati al trasporto passeggeri (+ 6 rispetto al 2022). Annualmente, gli autobus **TUA** percorrono circa **30 milioni di chilometri** su strada, sostenuti da un team di oltre **1300** professionisti, inclusi autisti esperti che garantiscono trasporti efficienti sia in contesti urbani che extraurbani.

Per quanto riguarda il servizio ferroviario, nel 2023 **TUA** ha percorso più di **950.000 km**, destinati ad aumentare con l'entrata a regime di nuove tratte extraregionali, e trasportato circa un milione di passeggeri.

Questa operatività si traduce in un valore della produzione di quasi **123 milioni di euro**,

con più di **20 milioni di euro** derivanti dalla vendita di titoli di viaggio.

Per mantenere e rafforzare la propria posizione di spicco nel panorama nazionale, **TUA** ha intrapreso un processo di ammodernamento che mira a rispondere efficacemente alle sfide continue legate all'efficienza del servizio, alla sostenibilità ambientale e ad una sempre maggiore digitalizzazione dei servizi.

L'azienda ha elaborato un **Piano Strategico di investimenti 2022-2024** che prevede il rinnovo della flotta e l'ammodernamento dell'infrastruttura ferroviaria, nonché la valorizzazione delle risorse umane attraverso un significativo piano di nuove assunzioni e un ampio programma di formazione del personale.

+1.346 Dipendenti

834 Autobus

652 Gasolio

176 Metano

6 Elettrico

14 Treni

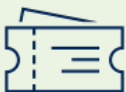
per trasporto passeggeri

(*) I dati del presente paragrafo sono relativi all'esercizio 2023

1.2 Il modello di business

Il modello di business di TUA Abruzzo S.p.A. si fonda sulla fornitura di servizi di trasporto pubblico di qualità nella regione dell'Abruzzo. La strategia aziendale si articola in modo da garantire l'adempimento delle normative regionali, nazionali e dell'Unione Europea, assicurando al contempo la sostenibilità economica e la crescita continua dell'impresa. Le entrate di TUA sono principalmente suddivise in tre categorie:

Vendita di biglietti e abbonamenti



TUA offre una gamma di servizi di trasporto pubblico accessibili attraverso l'acquisto di biglietti per singoli viaggi o tramite abbonamenti, sia mensili che annuali. Le tariffe sono strutturate in base alla distanza percorsa o alla tipologia di servizio (ferroviario o automobilistico e, nell'ambito di quest'ultimo, urbano, extraurbano, area Unico), permettendo ai passeggeri di scegliere la soluzione più adatta alle proprie esigenze di mobilità.

Rapporti con la Pubblica Amministrazione



TUA opera in virtù della deliberazione della Giunta regionale 29 settembre 2017, n. 539, con cui l'Ente Regione ha provveduto all'affidamento alla Società Unica Abruzzese di Trasporto (TUA) S.p.A. per il 2018 in regime di proroga ex art. 5, par. 5 Reg. CE n. 1370/2007 e per il periodo 2019-2027 in regime di "in house providing" della concessione dei servizi di trasporto automobilistico urbano ed extraurbano e dei servizi di trasporto ferroviario del bacino regionale, ai sensi dell'art. 8 del D.Lgs. n. 422/1997, nel rispetto del Regolamento (CE) n. 1370/2007, art. 5, parr. 2 e 5, e dell'art. 61, legge n. 99/2009.

Pubblicità e sponsorizzazioni



TUA genera entrate anche attraverso la vendita di spazi pubblicitari sui propri veicoli o nelle stazioni e fermate. Questa attività commerciale permette di capitalizzare sulla visibilità offerta dalla rete di trasporto e sul flusso costante di passeggeri, offrendo opportunità di marketing a enti e aziende interessate a promuovere i propri prodotti o servizi attraverso forme di pubblicità e sponsorizzazioni.



D.lgs n. 36/2023 art. 50 comma 5 (settori speciali)

Disciplina del settore dei trasporti nel nuovo codice dei contratti pubblici

Con l'emanazione del **Decreto legislativo 31 marzo 2023, n. 36**, pubblicato in Gazzetta Ufficiale, è entrato in vigore il nuovo Codice dei Contratti Pubblici.

Il Codice ha introdotto una normativa specifica per i **settori speciali**, incluso il settore dei trasporti, mirando a bilanciare la natura spesso monopolistica dei servizi in questo ambito con la realtà di un mercato che vede la presenza sia di enti pubblici che di operatori privati. Il Codice mantiene la distinzione tra **contratti sottosoglia** e **soprasoglia** comunitaria, intendendosi con questi ultimi che, superando l'importo di rilevanza comunitaria, sono regolati da normativa comunitaria.

Per gli **importi sottosoglia**, il nuovo Codice degli Appalti introduce una **maggiore flessibilità** per gli enti appaltanti nell'assegnazione dei contratti, favorendo così una diminuzione dei tempi e dei costi procedurali. TUA ha istituito un **processo interno** per integrare le principali innovazioni del Codice degli Appalti, con l'intento di assimilare celermente le nuove regole e aggiornare prontamente il proprio modello di business e nel corso del 2024 ha integrato tali norme nel Regolamento Acquisti, provvedendo anche ad adeguare le proprie procedure organizzative.

TUA è impegnata nel rispettare le disposizioni legislative in materia di «**in house providing**», svolgendo attività di erogazione di servizi essenziali per il raggiungimento degli obiettivi istituzionali dell'ente pubblico socio. I rapporti con la Pubblica Amministrazione sono di fondamentale importanza per TUA, che si è affermata come un attore di primo piano nel centro Italia, esercitando, in forza della concessione regionale, oltre il 60% dei servizi di trasporto in Abruzzo.

I servizi di trasporto pubblico sono regolati da un insieme di normative che integra leggi e regolamenti a livello regionale, nazionale e dell'Unione Europea. Questa legislazione coniuga le politiche di trasparenza, accessibilità e integrità nella gestione con le politiche di sostenibilità ambientale, legate alla riduzione delle emissioni inquinanti e alla lotta al cambiamento climatico, con l'obiettivo di migliorare la qualità dell'aria, incoraggiare il passaggio a modalità di trasporto pubblico a basse emissioni, disincentivare l'utilizzo del mezzo privato, abbattere le emissioni, favorire misure intese a aumentare l'efficienza energetica.

Per quanto riguarda la divisione ferroviaria, TUA utilizza sia l'infrastruttura nazionale gestita da **Rete Ferroviaria Italiana** (RFI) che una propria rete interconnessa e interoperabile con RFI. L'infrastruttura ferroviaria regionale della Società Unica Abruzzese di Trasporto (TUA S.p.A.) è costituita dalle seguenti linee, così come definite nel DM 5/8/2016: San Vito – Lanciano – Castel di Sangro e Fossacesia/Torino di Sangro - Archi. Su tali linee l'Azienda ha la responsabilità del sistema di gestione. In questo contesto, sono svolti audit periodici da parte dell'agenzia nazionale per la sicurezza ferroviaria e controlli di sorveglianza da parte della **ANSFISA**, che garantisce la sicurezza del sistema ferroviario nazionale.



PIR

Prospetto Informativo della Rete

In conformità al Decreto Legislativo n. 112 del 15 luglio 2015, TUA pubblica con cadenza periodica il **Prospetto Informativo della Rete** (PIR), un documento che fornisce tutte le informazioni necessarie per l'accesso alle infrastrutture ferroviarie regionali gestite da TUA e per l'utilizzo dei servizi infrastrutturali correlati forniti dallo stesso GI (Gestore Infrastruttura) TUA.

1.3 La catena del valore

Impatti Upstream

- Cambiamento climatico
- Consumo della risorsa idrica
- Episodi di frode e corruzione

Impatti Direct

- Cambiamento climatico
- Consumo della risorsa idrica
- Produzione di rifiuti
- Inquinamento dell'aria
- Riduzione degli impatti ambientali degli utenti a beneficio della collettività
- Incidenti e malattie professionali dei lavoratori
- Incidenti impattanti sulla salute e sicurezza dei clienti/utenti e della collettività
- Episodi di discriminazione
- Supporto alla comunità locale e valorizzazione del territorio
- Mancata qualità del servizio
- Sviluppo delle competenze dei dipendenti
- Episodi di frode e corruzione

Impatti Downstream

- Cambiamento climatico
- Produzione di rifiuti
- Episodi di frode e corruzione
- Innovazione e digitalizzazione del servizio

CATENA DEL VALORE

**Catena di fornitura**

Nel segmento della catena del valore dedicato all'approvvigionamento, gli acquisti più consistenti sono relativi all'acquisto di nuovi mezzi del parco mezzi, all'acquisto di carburanti e di parti di ricambio, nonché una quota consistente di servizi (manutenzione mezzi, assicurazioni, servizi di pulizia. ecc.). TUA provvede all'acquisto di veicoli per il proprio parco rotabile, come treni e autobus, da fornitori esterni. Una quota degli acquisti per il parco autobus comprende veicoli usati.

**Logistica in entrata**

In questa fase della catena del valore, i veicoli acquisiti da fornitori esterni vengono trasportati e consegnati ai depositi TUA, localizzati negli impianti di Pescara, Chieti, Lanciano, L'Aquila, Avezzano, Sulmona, Teramo e Giulianova. Analogamente i materiali e i pezzi di ricambio vengono consegnati presso i depositi e gestiti nei magazzini dislocati nelle diverse sedi aziendali.

**Operations**

Il nucleo centrale dell'attività di business di TUA è rappresentato dalla gestione del servizio di trasporto pubblico in Abruzzo, suddiviso in due divisioni principali: quella delle autolinee e quella delle ferrovie. Il servizio Airlink offre ai viaggiatori un collegamento combinato treno-autobus per raggiungere l'aeroporto di Abruzzo dalla stazione centrale di Pescara.

TUA si impegna a fornire una copertura di servizio su tutta la regione raggiungendo anche le aree a minore densità abitativa e prive di collegamenti con i centri urbani. Inoltre TUA si occupa della manutenzione regolare del proprio parco veicoli.

**Dismissione e smaltimento**

In questa fase della catena del valore avviene la dismissione del parco mezzi TUA. Al termine del ciclo di vita, i mezzi vengono affidati, ove possibile, a imprese certificate esterne incaricate dello smaltimento.

Il maggior impatto sui rifiuti è relativo a quelli derivanti dalla manutenzione degli autobus e la loro pulizia (ricambi automobilistici e i liquidi tecnici), necessari per il funzionamento degli autobus, oli esausti, veicoli fuori uso, batterie, filtri vari, rifiuti liquidi fra i quali soluzioni acquose di lavaggio e sgrassatura, pastiglie freni oltre a quelli non pericolosi i metalli ferrosi e non, legno, carta, plastica, fanghi, ecc.).

I principali interlocutori di TUA

TUA interagisce con una varietà di stakeholder chiave i quali sono fondamentali ai fini dello sviluppo della sua strategia di sostenibilità, tra cui i **Comuni dei territori in cui opera, fornitori principali, costruttori, istituzioni accademiche e associazioni dei consumatori**. Riconoscendo l'importanza di adottare principi sostenibili lungo l'intera catena del valore, TUA si impegna in un dialogo costruttivo con questi **stakeholder** per integrare in misura sempre più rilevante le pratiche sostenibili nelle proprie attività commerciali e nei rapporti di business.

Nel contesto accademico, TUA ha sostenuto la creazione del **Centro Interdipartimentale di Trasporti e Mobilità Sostenibile (CITraMS)**, un'iniziativa congiunta che coinvolge vari dipartimenti universitari, enti pubblici, aziende di trasporto e specialisti del settore, sia nazionali che internazionali. Il **CITraMS** si dedica a coordinare ricerche interdisciplinari e iniziative di trasferimento tecnologico incentrate sulla mobilità sostenibile, con particolare attenzione alla progettazione infrastrutturale dei sistemi di trasporto, all'innovazione dei componenti e all'uso di energie rinnovabili. Tra i progetti di ricerca, si è analizzata la possibilità di produrre idrogeno da scarti di lavorazione per poi alimentare i collegamenti delle stazioni sciistiche di **Ovindoli** e **Campo Felice** in Abruzzo.



**CITraMS - Centro Interdipartimentale
Trasporti e Mobilità Sostenibile**

Le relazioni con le associazioni di categoria

TUA collabora attivamente con le **associazioni di categoria** per promuovere la mobilità sostenibile. Tra queste interazioni spicca quella con **ASSTRA**, l'associazione datoriale, nazionale delle imprese di trasporto pubblico locale e regionale in Italia. Inoltre, TUA ha instaurato collaborazioni con **FIAB**, la **Federazione Nazionale Ambiente e Bicicletta**, promotrice del cicloturismo, e con il **Comune di Pescara**, in particolare per l'acquisizione di autobus elettrici volti al rinnovo della flotta. TUA partecipa anche ai tavoli istituzionali regionali dedicati alla mobilità sostenibile.



REGIONE
ABRUZZO





Relazioni sindacali

TUA dialoga quotidianamente con le **principali associazioni sindacali** attraverso le proprie figure dirigenziali. Infatti, l'Azienda intrattiene costantemente relazioni sindacali costruttive con le segreterie aziendali e regionali di varie rappresentanze sindacali. Ad oggi, TUA si sta confrontando con i sindacati su iniziative di welfare, così come sulla possibilità di accedere a misure agevolate atte a favorire il turnover dei propri dipendenti.

1.4 La governance aziendale

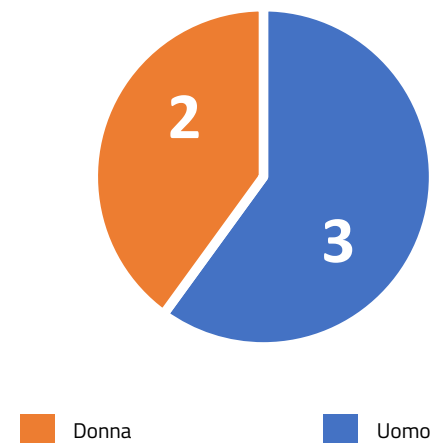
La struttura organizzativa di TUA è fondata sul principio della separazione di compiti, ruoli e responsabilità e di distinzione tra le funzioni operative e quelle di controllo, come evidenziato nell'Organigramma disponibile sul sito aziendale. Le principali figure risultano essere:

- **Consiglio di Amministrazione (CdA):** è l'organo al vertice del sistema di governance aziendale, dotato di poteri per la gestione sia ordinaria che straordinaria dell'Azienda. Il CdA è composto da **5 membri**: 3 consiglieri un vicepresidente e il presidente; il loro incarico ha una durata massima di tre anni e sono soggetti a rielezione. La loro carica termina con l'assemblea convocata per l'approvazione del bilancio relativo all'ultimo esercizio durante il quale hanno esercitato il proprio ruolo. Gli amministratori, all'atto della nomina, devono attestare l'assenza di cause di ineleggibilità o incompatibilità come previsto dalla normativa vigente (artt. 3, 4, 7, 9, 10, 11, 12 e 13 del D.lgs. n. 39/2013 e nell'art. 11 del D.lgs. 175/2016). L'Assemblea dei Soci è l'organo responsabile della nomina degli amministratori.
- Il **Presidente del Consiglio di Amministrazione**: detiene poteri di indirizzo e controllo sulla direzione generale dell'azienda e rappresenta TUA di fronte a banche e finanziatori, pur non ricoprendo il ruolo di più alto dirigente aziendale.
- Il **Direttore Generale**: incaricato di garantire che gli indirizzi forniti dal CdA si trasformino in atti concreti al fine del raggiungimento dei risultati. A tale scopo si relaziona con i Dirigenti aziendali.
- Il **Collegio Sindacale**: monitora il rispetto dei principi di corretta amministrazione, l'efficacia dell'organizzazione, dei controlli interni e del sistema amministrativo, nonché l'attuazione delle norme di governance societaria.

Composizione del CDA

Gli amministratori devono possedere i requisiti di **onorabilità, professionalità ed indipendenza**. La composizione del CdA deve assicurare l'**equilibrio tra i generi** nella misura richiesta dalle norme vigenti sulla composizione del Consiglio di Amministrazione. Nel Consiglio di Amministrazione di TUA sono presenti due donne e ad oggi non ci sono né membri appartenenti a minoranze e/o gruppi sociali sottorappresentati né rappresentanti degli stakeholder.

Composizione del CdA per genere



Il ruolo di primaria azienda del settore dei trasporti pubblici del centro Italia comporta una responsabilità significativa per TUA nel promuovere politiche di sostenibilità, essenziali per garantire un impatto positivo sul territorio e rafforzare la leadership dell'azienda. Integrando la sostenibilità a livello strategico in tutte le aree di business e di gestione, TUA è impegnata a svolgere le proprie attività in modo sostenibile attraverso una **struttura di governance efficiente e responsabile dell'adozione di pratiche ambientali, sociali e di governance (Environmental, Social and Governance - ESG) che rispettino i più elevati standard presenti sul mercato.**

Governance e Decisioni Strategiche

Il Consiglio di Amministrazione di TUA, composto da membri con competenze diversificate, si riunisce regolarmente per delineare la strategia aziendale, valutare le performance e definire le linee guida per lo sviluppo futuro. Il CdA è anche responsabile dell'approvazione di iniziative e politiche ESG. Infine, i membri del CdA prendono visione del Bilancio di Sostenibilità e approvano documenti programmatici, come il Piano strategico e il Piano programma che viene approvato dalla Regione il 31 ottobre di ogni anno. Nel corso del 2023 non sono stati erogati corsi di formazione in materia di sostenibilità ai membri del CdA.

DIRETTRICI STRATEGICHE

Transizione Ecologica:

TUA si impegna a rinnovare il proprio parco rotabile e a sperimentare l'uso di carburanti alternativi ecologicamente compatibili, come il bio-metano, HVO, l'idrogeno per **ridurre l'impatto ambientale**, specialmente nei servizi extraurbani.

Transizione Digitale:

L'innovazione dei **servizi tecnologici e digitali** è al centro degli sforzi di TUA per migliorare l'esperienza di viaggio e offrire soluzioni più **confortevoli** ed **efficienti** agli utenti. Tra le iniziative messe in campo dall'Azienda spicca il nuovo sistema di bigliettazione che consentirà all'utenza di acquistare titoli di viaggio integrati con servizi offerti sia da altri vettori e operatori economici (bike-sharing, parcheggi, ecc.).

Efficientamento dei Servizi:

TUA si focalizza sulla **riorganizzazione** e **ottimizzazione** delle **procedure interne**, attraverso l'utilizzo di nuove tecnologie, dalla riduzione dei costi aziendali alla manutenzione del parco mezzi al fine di offrire un servizio sempre più efficiente.

La visione di sostenibilità di TUA mira a promuovere la **mobilità sostenibile** e a incentivare l'uso del trasporto pubblico, con l'obiettivo di spostare gli utenti dai mezzi privati ai mezzi pubblici gestiti dall'azienda, contribuendo così a un **ambiente più pulito** e a una **comunità più connessa**.

Politiche e Procedura di Prevenzione della corruzione

Una tematica fortemente attenzionata da TUA è legata al corretto trattamento dei **conflitti di interesse**. TUA sta elaborando una **procedura interna** specifica per prevenire e gestire i **conflitti di interesse**, integrando tale tematica nelle procedure aziendali esistenti e nei documenti normativi come il **Piano triennale di prevenzione della corruzione e trasparenza**, il **Modello 231** e il **Codice Etico e di comportamento**. Al momento dell'assunzione o dell'assegnazione di incarichi, viene richiesta una dichiarazione di

assenza di conflitti di interesse da parte del proprio personale. In caso di dubbio circa la veridicità delle dichiarazioni, le stesse vengono sottoposte, a seconda del soggetto coinvolto, alla valutazione del Presidente, del Direttore Generale o del diretto superiore o della funzione competente.

Regolamentazione e Valutazione

La tematica in oggetto viene disciplinata all'interno di specifici regolamenti aziendali, tra i quali il Regolamento interno disciplinante le modalità di selezione pubblica per il reclutamento del personale da inquadrare nell'ambito di un rapporto di lavoro subordinato con T.U.A. S.p.A. (art. 26), il Regolamento per nomina e compenso degli organi amministrativi e di controllo, approvazione delle Statuto, variazioni del capitale sociale (art. 3) e il Regolamento di istituzione e gestione dell'elenco per l'affidamento dei servizi legali (art. 3), il Regolamento disciplinante le modalità di copertura interna delle posizioni sulla base delle esigenze organizzative aziendali di TUA S.p.A.

Monitoraggio e Conformità

L'Organismo di Vigilanza (OdV) di TUA ha il compito di monitorare la conformità delle procedure aziendali e delle politiche interne alle **normative vigenti in materia di prevenzione dei reati**. Nel 2023, l'attenzione di TUA verso la **gestione** dei conflitti di interesse si riflette nell'assenza di situazioni conflittuali, evidenziando l'**efficacia** delle **misure adottate** e il continuo impegno verso la **trasparenza** e l'**integrità aziendale**.

La politica retributiva

La remunerazione del personale, sia dipendente che dirigente, si compone di **una parte fissa e una variabile**. La retribuzione fissa, conforme alle tabelle retributive previste nel Contratto Collettivo Nazionale del Lavoro (CCNL) è parzialmente integrata da accordi di secondo livello, mentre la componente variabile, erogata sotto forma di premi aziendali, è legata al raggiungimento di obiettivi specifici stabiliti da TUA.

Il raggiungimento di questi obiettivi e il monitoraggio delle performance sono elementi cruciali, e in questa prospettiva TUA riconosce una Retribuzione Variabile Incentivante (RVI) ai dirigenti, subordinatamente al raggiungimento di alcuni degli obiettivi fissati nei documenti strategici e nel Piano Programma espressi principalmente da indicatori economico finanziari (MBO). A partire dal 2024, gli incentivi corrisposti alle figure dirigenziali saranno legati anche ad obiettivi ESG, quali riduzione delle emissioni, implementazione di politiche di sostenibilità, attuazione di politiche di inclusione, ecc.

A seguito di contrattazione di secondo livello, ai quadri aziendali è riconosciuta

un'indennità variabile commisurata al raggiungimento degli obiettivi fissati dai Dirigenti di riferimento e, per tutto il personale dipendente, è previsto il riconoscimento di un premio annuale, sempre subordinatamente alla verifica dei risultati conseguiti.

La gestione e il controllo degli aspetti legati alle questioni retributive sono affidati all'Organismo di Vigilanza e all'Organismo di Valutazione, che riportano entrambi al Consiglio di Amministrazione. In particolare, l'Organismo di Valutazione garantisce la trasparenza e l'efficacia dei sistemi di valutazione delle performance e del relativo sistema premiante, analizzando e monitorando il grado di raggiungimento degli obiettivi prefissati.

Nel 2023, il rapporto tra il compenso annuo totale della persona più remunerata in azienda e la mediana degli stipendi dei dipendenti è di 4,6 in diminuzione rispetto all'anno precedente.

1.5 La performance economica e il piano degli investimenti

Le performance economiche di TUA sono state fortemente influenzate dagli effetti delle peculiari dinamiche dell'attività che negli anni passati hanno subito forti variazioni a causa del Covid-19. Nel 2023 il valore della produzione (€ 122.819.711) conferma il risultato del 2022 (€ 122.531.173). La ripresa del numero dei passeggeri ha determinato un aumento dei ricavi da traffico di oltre il 16% (circa 2,5 mln), la cui incidenza non si rileva a pieno sul valore della produzione, considerando che nel 2022 la perdita di ricavi è stata compensata dai ricavi per il settore derivanti dal Covid.

TUA ha proseguito anche nel 2023 nel perseguimento degli obiettivi fissati nel Piano Strategico 2022-2024 all'interno del quale è stato formalizzato il programma degli investimenti sul breve, medio e lungo periodo, finalizzati a mettere in atto tutte le iniziative possibili per consolidare una performance economica positiva e quindi di creare valore interno ed esterno all'Azienda.

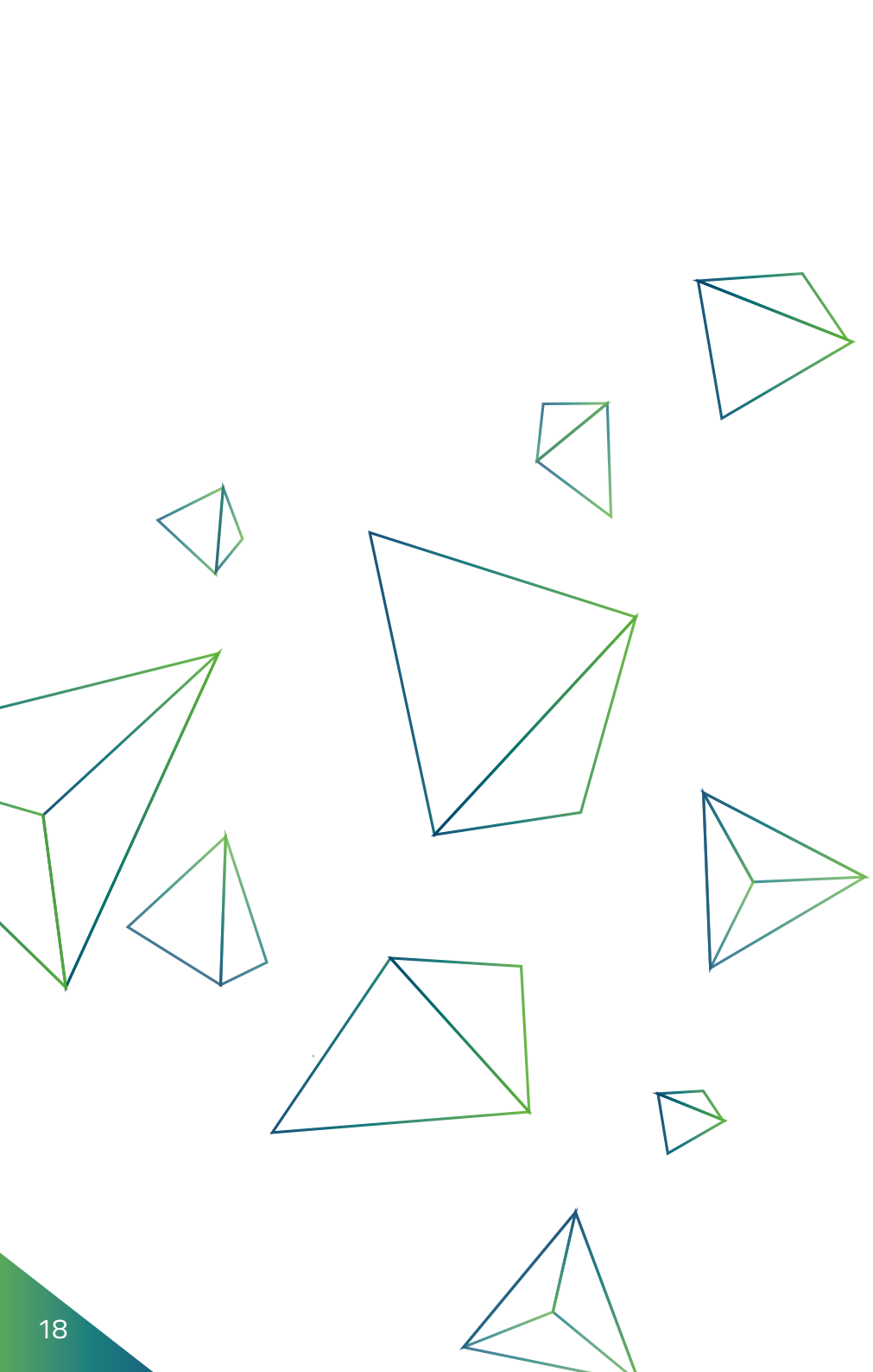
Il Piano Strategico di TUA si pone contestualmente come punto di approdo di un percorso di stabilizzazione economica e punto di partenza per lo sviluppo aziendale. Con importanti nuovi investimenti, TUA prosegue il processo di rinnovamento e affronta nuove sfide di mercato in ottica di crescita.

L'orientamento al futuro di TUA viene dunque supportato da una visione aziendale ben definita che può essere sintetizzata con le seguenti parole: ecologica, flessibile, digitale e integrata.

Lo scopo di TUA è quello di **rilanciare il trasporto pubblico ponendo al centro della sua azione la sostenibilità ambientale, l'innovazione e la valorizzazione delle persone**. Per realizzare ciò l'impegno aziendale è stato quello di individuare nuovi modelli di business che puntino su servizi innovativi, ammodernamento della flotta, transizione digitale ed ecologica e sviluppo tecnologico.

Nel 2023 gli obiettivi indicati del Piano sono stati pienamente rispettati.





TUA ha stanziato investimenti per il rinnovo del parco rotabile, prevedendo l'acquisto delle seguenti tipologie di mezzi:

RINNOVO PARCO ROTABILE

- elettrotreni elettrici (**3 consegnati nel 2023**)
- circa 100 nuovi autobus a metano (**50 consegnati nel 2023 e 50 consegnati nel 2024**)
- autobus a idrogeno
- filobus snodati full electric
- autobus suburbani Low Entry
- autobus elettrici

+100 MIn

TUA, attraverso il proprio Piano Strategico, ha previsto lo stanziamento di investimenti per il rinnovo infrastrutturale:

INFRASTRUTTURE

- Soluzioni e dotazioni informatiche
- Attrezzaggio tecnologico delle tratte ferroviarie
- Potenziamento sedi e infrastrutture

Piano delle assunzioni 2022-2025:

ASSUNZIONI

100 operatori di esercizio

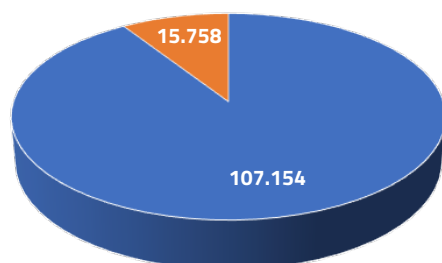
- 60 mediante assunzione con contratto di apprendistato
- 40 mediante assunzione con CCNL

Obiettivi raggiunti già al 31 dicembre 2023

GRI 201-1: Valore economico generato e distribuito

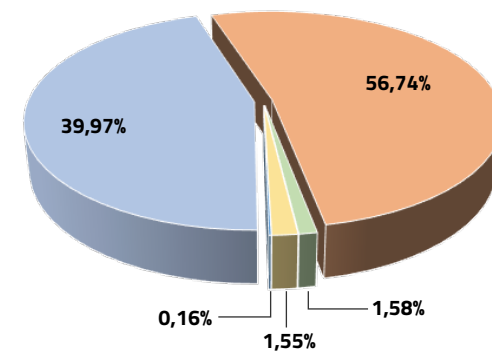
	Unità di misura	2021	2022	2023
Valore economico generato	k€	113.541	122.698	122.912
Valore economico distribuito	k€	99.670	110.980	107.154
Costi operativi	k€	39.791	50.280	42.825
Valore distribuito ai dipendenti	k€	57.707	57.669	60.797
Valore distribuito ai fornitori di capitale	k€	780	1.187	1.697
Vale distribuito alla P.A.	k€	1.220	1.677	1.662
Valore distribuito alla comunità	k€	172	166	173
Valore economico trattenuto	k€	13.871	11.718	15.758

Distribuzione valore economico generato



Valore economico trattenuto
Valore economico distribuito

Valore Economico Distribuito



Costi operativi
Valore distribuito ai dipendenti
Valore distribuito ai fornitori di capitale
Valore distribuito alla P.A.
Valore distribuito alla comunità



2. GESTIONE RESPONSABILE E SFIDE DI SOSTENIBILITÀ

2. GESTIONE RESPONSABILE E SFIDE DI SOSTENIBILITÀ

2.1 Le sfide di sostenibilità e le risposte di TUA

Le dimensioni di sostenibilità per le aziende del settore del trasporto pubblico locale si articolano in tre dimensioni. Il sistema della mobilità deve fungere da motore per la crescita dei territori, in particolare delle città, per garantire una **sostenibilità economica**; deve offrire opportunità territoriali che rispondano ai bisogni degli individui e proporre politiche dei trasporti che favoriscano l'interazione e l'inclusione sociale dei cittadini, per raggiungere la **sostenibilità sociale**; deve minimizzare gli impatti negativi delle attività umane legate agli spostamenti, per essere **ambientalmente sostenibile**.

L'approccio di TUA alla sostenibilità si focalizza sulla trasformazione dei propri asset e dell'offerta per promuovere una mobilità collettiva più ecologica, sostenibile e accessibile a tutti. L'offerta dei servizi è fondamentale per contribuire allo sviluppo e alla valorizzazione del territorio. In questo contesto, TUA deve affrontare le principali e complesse sfide di sostenibilità, operando nel settore del trasporto pubblico su gomma e su ferro. Queste sfide richiedono un approccio integrato alla sostenibilità. Grazie a una visione olistica e a un impegno costante, TUA è in grado di affrontare con successo le sfide di sostenibilità attuali e contribuire a un futuro più sostenibile per il servizio di trasporto pubblico nella regione Abruzzo.

TUA ha quindi deciso di investire nello sviluppo di un servizio di trasporto pubblico locale più sostenibile e integrato, puntando a lungo termine sull'elettrificazione dei propri mezzi e delle infrastrutture necessarie al loro utilizzo, come colonnine di ricarica e depositi dedicati. Questo approccio aziendale si riflette nei tre principali filoni delineati nel Piano Strategico: transizione ecologica, transizione digitale e miglioramento dei processi.

Le principali sfide ambientali nel settore dei trasporti	Le risposte di TUA
CAMBIAMENTO CLIMATICO E INQUINAMENTO ATMOSFERICO	
Il settore dei trasporti contribuisce significativamente alle emissioni di gas serra e inquinanti. Aziende come TUA svolgono un ruolo cruciale nel promuovere e incentivare l'uso del trasporto pubblico tra i cittadini, in alternativa al mezzo privato, al fine di ridurre le emissioni di CO₂. Un'altra sfida importante è quella di diminuire l'impatto ambientale delle flotte di mezzi pubblici.	TUA ha avviato un percorso di «ammodernamento» del parco mezzi, tramite l'acquisto di nuovi mezzi meno impattanti dal punto di vista ambientale. L'attività di rinnovo del parco auto si svilupperà in tre fasi, caratterizzate dal passaggio tra modalità di alimentazione che vanno dal metano, bio-metano e combustibili ecologici (HVO), all'elettrico fino ad arrivare all'idrogeno. Per incentivare l'utilizzo dei mezzi pubblici TUA sta lavorando ad un programma strutturato di ammodernamento e digitalizzazione della flotta e del servizio, e all'offerta di nuovi servizi tra cui la filovia che collegherà i comuni di Pescara e Montesilvano, decongestionando il traffico automobilistico e il numero di autobus in circolazione sulle principali arterie viarie cittadine.
GESTIONE RESPONSABILE DELLE RISORSE	
Il consumo di energia e acqua è significativo nel settore del trasporto pubblico, rappresentando una sfida importante data la scarsità di risorse idriche ed energetiche.	TUA ha implementato un Sistema di Gestione ambientale certificato secondo lo standard ISO 14001 e un Sistema di Gestione dell'energia secondo lo standard ISO 50001, adottato politiche, pratiche e tecnologie che consentono un uso più efficiente dell'acqua e dell'energia, riducendo gli sprechi. Tra le iniziative su cui l'Azienda si sta focalizzando vi è la volontà di dotarsi di impianti per l'autoproduzione di energia da fonti rinnovabili e strategie di contenimento dei consumi idrici.

Le principali sfide tecnologiche nel settore dei trasporti	Le risposte di TUA
DIGITALIZZAZIONE E INNOVAZIONE TECNOLOGICA	
Per ottimizzare i servizi offerti, migliorare l'esperienza dei passeggeri e garantire una gestione più efficiente delle risorse, è fondamentale adottare tecnologie digitali. Tuttavia, questo processo richiede una strategia ben pianificata che includa sia la trasformazione delle infrastrutture sia un cambiamento culturale all'interno dell'organizzazione.	- TUA ha destinato nel proprio programma di investimenti circa 9 milioni di € al tema della digitalizzazione dei servizi e dei processi. Dal 2021, con il supporto di una primaria azienda che opera nel settore della digital transformation, TUA sta studiando e applicando soluzioni tecnologiche per il miglioramento dei processi aziendali e della customer experience. - TUA ha l'incarico di realizzare l'attrezzaggio tecnologico sulle linee San Vito Lanciano – Lanciano e Fossacesia/Torino di Sangro – Archi. La rete aziendale sarà dunque attrezzata con l'ultima tecnologia disponibile in materia di sicurezza ferroviaria, ovvero l'European Rail Traffic Management System/European Train Control System (ERTMS/ETCS) di livello 2. Il sistema garantisce la conformità alle relative Specifiche Tecniche di Interoperabilità (STI) e permette ai treni di circolare senza soluzione di continuità su tutte le linee europee che ne sono dotate ed è capace di garantire la circolazione in sicurezza dei treni con l'adozione di funzionalità e tecnologie all'avanguardia.
INCLUSIONE SOCIALE E ACCESSIBILITÀ	
Nel settore del trasporto pubblico locale, è essenziale assicurare che i servizi siano pienamente accessibili a tutti. Le aziende operanti in questo ambito devono implementare soluzioni che rispondano alle esigenze della comunità, garantendo servizi che promuovano l'uguaglianza di accesso e l'inclusione sociale per tutti i cittadini.	TUA concentra parte dei propri sforzi nel garantire un servizio di trasporto pubblico accessibile a tutti, comprese le persone con disabilità e le fasce più svantaggiate della popolazione. Ciò comporta l'adattamento dei veicoli e delle infrastrutture, nonché una formazione adeguata del personale per garantire un servizio equo e inclusivo. Le politiche tariffarie adottate dalla Regione Abruzzo prevedono un trattamento agevolato in base alle fasce di reddito, età e zone territoriali.
CONGESTIONE DEL TRAFFICO	
L'aumento del numero di veicoli sulle strade ha portato a una crescente congestione del traffico, che comporta ritardi, inefficienze e problematiche sociali, oltre che ambientali.	- TUA si fa promotrice di sistemi di trasporto pubblico innovativi. Con l'avvio della filovia, opera strategica per la riduzione del traffico veicolare che circolerà su percorso dedicato, collegando i comuni di Montesilvano e Pescara e ridurrà il traffico di mezzi in ingresso verso il centro urbano, offrendo una modalità alternativa all'uso del mezzo privato. - TUA è, inoltre, impegnata nella condivisione e promozione di modalità di trasporto alternative, ad esempio il bike sharing.

2.2 Etica e integrità di business

L'adesione ai valori di **etica** e **integrità** è cruciale per TUA, poiché questi principi assicurano la conformità alle normative e contribuiscono a forgiare una cultura aziendale robusta, basata sulla fiducia e sulla buona reputazione. Questi valori orientano le decisioni verso azioni responsabili e sostenibili. TUA si dedica al rispetto delle leggi vigenti e alla promozione di condotte etiche tra i suoi collaboratori. Riconoscendo il proprio ruolo all'interno dei territori in cui opera, TUA fonda le sue relazioni con gli stakeholder sui principi etici e di integrità, favorendo così partnership solide e a lungo termine. Attraverso strumenti come il **Modello di Organizzazione Gestione e Controllo 231**, il **Codice Etico e di Comportamento**, il **Piano triennale di Corruzione e Trasparenza**, il **Regolamento Whistleblowing** e la formazione mirata, TUA manifesta la sua condotta etica di business, come dimostrato dall'assenza di **casi significativi di non conformità a leggi e regolamenti durante il 2023**.

Il Modello di Organizzazione Gestione e Controllo 231 di TUA

Per garantire **correttezza** e **trasparenza** nello svolgimento delle proprie operazioni, TUA ha adottato, con una delibera del C.d.A. di ottobre 2018, il **Modello di Organizzazione Gestione e Controllo (MOGC)** secondo il d.lgs. n. 231/2001, che è stato aggiornato nel settembre 2020 e viene regolarmente rivisto. Questo modello stabilisce un sistema di controllo interno progettato per prevenire atti illeciti da parte di **amministratori, dipendenti e partner commerciali**. Dopo una sezione dedicata alla normativa specifica per le società, il Modello identifica le attività a rischio di reato, i principi di condotta, le misure preventive e i controlli essenziali per prevenire o mitigare le infrazioni. In questo contesto, TUA ha anche implementato un Codice Etico e di Comportamento conforme alle disposizioni del DPR n. 62/2013.

Il codice etico e di comportamento

Aggiornato da ultimo nel 2021, il **Codice Etico e di Comportamento** costituisce parte integrante del Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo 231 (MOGC) di TUA S.p.A., riportando principi e valori posti a fondamento dell'attività aziendale, nonché della condotta di tutti coloro che operano all'interno o all'esterno di essa. Tale documento è volto a prevenire i comportamenti che possono essere causa, anche indirettamente, della commissione dei reati richiamati dal decreto legislativo 231 del 2001, salvaguardando al tempo stesso gli interessi degli stakeholder e l'immagine e reputazione della Società stessa attraverso l'introduzione, nei processi aziendali che presentano il rischio di malamministrazione, di principi etici, doveri morali e norme di comportamento.

Il codice intende contribuire a garantire che le attività e i comportamenti cui devono ispirarsi i soggetti ai quali si applica, siano realizzati nel rispetto dei principi di **legittimità, responsabilità, integrità, onestà, imparzialità, riservatezza, trasparenza, correttezza, lealtà, efficienza, collaborazione tra colleghi, reciproco rispetto e non discriminazione**.

Le norme contenute all'interno del Codice Etico si applicano ai seguenti soggetti:

- componenti gli organi di amministrazione e controllo;
- dirigenti e dipendenti di TUA;
- ogni altro soggetto, pubblico o privato che, direttamente o indirettamente, stabilmente o temporaneamente, instaura, a qualsiasi titolo, rapporti e relazioni di collaborazione od opera nell'interesse della Società.

Al fine di garantirne il corretto recepimento da parte dei principali destinatari, la Società vigila con attenzione sull'osservanza del Codice, predisponendo adeguati strumenti di informazione, prevenzione e controllo e assicurando la trasparenza delle operazioni e dei comportamenti posti in essere, intervenendo, se del caso, con azioni correttive.



Rapporti con la Regione Abruzzo: insieme nella lotta alla corruzione

Con l'obiettivo di innalzare i livelli di trasparenza, controllo e monitoraggio, il **Responsabile della Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza** di TUA S.p.A. collabora continuamente con il medesimo responsabile della **Giunta Regionale d'Abruzzo** al fine di perseguire in modo puntuale gli obiettivi della **politica anticorruzione e trasparenza**. A tale scopo, sono previste riunioni annuali volte a verificare l'adeguamento alla normativa di riferimento, così come per la condivisione di attività congiunte indirizzate alla soluzione di problematiche comuni.



Il Piano triennale di prevenzione della Corruzione e Trasparenza

Conformemente alla legge n. 190/2012 e ai decreti attuativi successivi, il **Piano Triennale di Prevenzione della Corruzione e Trasparenza (PTPCT)** è il documento chiave che delinea la strategia di TUA per la prevenzione di comportamenti non etici all'interno dell'azienda. Questo piano programmatico comprende sia le misure obbligatorie di prevenzione stabilite dalla legge, sia azioni specifiche adattate alle esigenze di TUA. Durante l'aggiornamento annuale del PTPCT, l'attenzione si concentra sui processi aziendali cruciali, come quelli già individuati e analizzati nell'ambito delle aree considerate a maggior rischio corruttivo-acquisizione e gestione del personale; contratti pubblici; gestione delle entrate, spese e patrimonio; incarichi e nomine; affari generali e contenzioso; esercizio; controlli, verifiche, ispezioni e sanzioni; provvedimenti ampliativi della sfera giuridica dei destinatari; commerciale-, e sui processi delle restanti aree che man mano vengono mappati e analizzati per implementare/identificare misure specifiche dirette a mitigare i rischi corruttivi. Attraverso la trasmissione del PTPCT, le politiche e le procedure di anticorruzione sono condivise con il Consiglio di Amministrazione, che ne stabilisce gli obiettivi strategici. Insieme al Modello 231, il PTPCT forma un sistema di governance in cui entrambi gli strumenti, pur essendo distinti per normative e responsabilità, si integrano per raggiungere gli stessi obiettivi. Durante l'aggiornamento annuale del PTPCT, l'attenzione si concentra sui processi aziendali cruciali come risorse umane, acquisti e appalti, identificando misure specifiche per mitigare i rischi in tutte le aree potenzialmente vulnerabili.

In ottemperanza alla Legge 6 novembre 2012, n. 190, la responsabilità della prevenzione della corruzione è stata assegnata a un responsabile incaricato di monitorare l'efficacia del sistema di prevenzione dell'intera organizzazione. Tuttavia, la gestione del rischio di

corruzione richiede anche l'impegno attivo di altri membri dell'organizzazione. La diffusione del PTPCT serve a informare i quadri e i dirigenti sulle politiche e le procedure anticorruzione e a fare in modo che questi ultimi che contribuiscono attivamente al processo di gestione del rischio fornendo dati e informazioni per l'aggiornamento del piano. Nel 2023 non si sono verificati episodi di corruzione.



Whistleblowing

Il **Regolamento Whistleblowing** di TUA è stato istituito in linea con le disposizioni della legge del 6 novembre 2012 n. 190, che mira a prevenire e contrastare la corruzione e l'illegalità nella pubblica amministrazione e si estende a tutti i membri degli organi sociali, ai dirigenti e ai dipendenti di TUA, a prescindere dalla tipologia di contratto di lavoro, nonché ai collaboratori esterni e ai fornitori della Società. Tale regolamento definisce la procedura per la gestione delle segnalazioni, cercando di eliminare gli ostacoli che potrebbero scoraggiare l'utilizzo di questo strumento, assicurando al contempo la massima confidenzialità e protezione per i dipendenti che riportano o denunciano comportamenti illeciti rilevati nell'ambito del loro rapporto lavorativo con la Società Unica Abruzzese di Trasporto (TUA) S.p.A. Per la gestione delle segnalazioni la Società si è dotata della piattaforma "Segnalazione illeciti – WHISTLEBLOWING", accessibile dalla home page del sito istituzionale. L'utilizzo dell'applicativo garantisce la tracciabilità delle operazioni eseguite e offre idonee garanzie a tutela della riservatezza, integrità e disponibilità dei dati e delle informazioni, con un sistema di cifratura a più livelli. Per i casi in cui non fosse possibile accedere alla piattaforma informatica, sono stati previsti canali alternativi anch'essi idonei ad assicurare la riservatezza. La procedura sulla gestione delle segnalazioni è stata adeguata alla nuova normativa, di cui al d.lgs. 24/2023, anche attraverso l'aggiornamento del Regolamento Whistleblowing.



Formazione in materia di politiche e procedure anticorruzione

Per rafforzare il controllo sul rischio di corruzione, TUA si impegna a promuovere principi di etica e integrità nei confronti dell'intera forza lavoro, estendendo questo impegno anche verso i fornitori e partner strategici. Questo sforzo si traduce in attività formative mirate a prevenire comportamenti contrari all'etica aziendale.

Nel 2023 i dirigenti hanno partecipato ad un momento formativo, organizzato ed espletato dall'Organismo di Vigilanza, durante il quale sono stati esposti i rischi corruttivi, l'importanza della prevenzione e dell'impedimento dei reati attraverso l'attuazione di un

MOG idoneo ed efficace e, in generale, dei presidi posti a contrasto della corruzione.

Per ciò che concerne la formazione erogata nel corso del 2023 ai quadri e agli impiegati, essa ha trattato in maniera esaustiva le tematiche inerenti la prevenzione della corruzione, con l'obiettivo di fornire ai destinatari un approfondimento dei riferimenti normativi, del concetto di corruzione, degli obblighi di trasparenza e accesso civico, del conflitto di interessi e obbligo di astensione, delle principali misure idonee a contrastare la corruzione, oltre che del Codice Etico e di Comportamento e della documentazione aziendale prodotta e pubblicata in merito attraverso gli Ordini di Servizio (OdS) di riferimento (MOGC, Codice, Regolamento Whistleblowing, PTPCT). Durante il corso è stata richiamata l'attenzione sull'importanza della conoscenza e il rispetto degli OdS e delle regole e procedure che la Società pone alla base delle proprie attività aziendali, in particolare quelle dirette a contrastare il fenomeno corruttivo. Al fine di verificare l'apprendimento dei partecipanti, il corso ha previsto la compilazione di questionari i cui esiti sono stati più che soddisfacenti. La formazione anticorruzione verrà completata nel corso del 2025 coprendo tutti i dipendenti, fatta eccezione del personale viaggiante, delle diverse sedi aziendali. Per quanto riguarda i rapporti con **partner** e **fornitori**, TUA si assicura di includere nei contratti clausole che richiedono l'aderenza ai principi etici e procedurali aziendali, facendo riferimento al **Codice Etico** e al **MOGC** e introducendo un **"Patto di Integrità"** nelle procedure di gara.

2.3 Il valore certificato della gestione

Il fulcro dell'operato di TUA è garantire la supervisione dei processi aziendali e dei servizi forniti, mantenendo alti standard di **qualità, sicurezza e sostenibilità**. TUA si impegna a offrire un servizio di trasporto pubblico che risponda alle esigenze dei viaggiatori, attraverso una **gestione efficiente** delle risorse e un monitoraggio costante delle prestazioni, per creare valore per dipendenti e clienti e ridurre il rischio di insoddisfazione degli stakeholder. I processi di TUA sono allineati agli standard internazionali più elevati, con tutte le unità operative certificate secondo le normative **ISO 9001, ISO 14001, ISO 45001 e ISO 50001**, per il trasporto sia ferroviario sia su strada, evidenziando il suo impegno verso qualità, sicurezza e sostenibilità, e contribuendo al contempo a incrementare la soddisfazione degli utenti rispondendo alle sfide del settore dei trasporti pubblici.

Per il servizio ferroviario, TUA ha implementato un **Sistema di Gestione della Sicurezza Ferroviaria (SGS)** per una gestione sicura della circolazione e dei sistemi di segnalamento, essenziali per la regolamentazione del traffico e la sicurezza.

TUA inoltre conseguirà la certificazione **UNI/PdR 125:2022** per la parità di genere e otterrà l'attestazione di conformità secondo la norma **ISO 30415:2021** HR Diversity, Equity and Inclusion entro la fine del 2024, integrando KPI specifici per le politiche di parità di genere. Tali riconoscimenti enfatizzano l'impegno di TUA verso l'**equità** e l'**inclusione**, consolidando la sua visione di sostenibilità.



Per gestire adeguatamente le proprie responsabilità verso l'ambiente, TUA ha scelto di implementare il sistema di gestione ISO 14001:2015, norma che permette di certificare che l'azienda adotti pratiche, e un sistema di procedure, ruoli e responsabilità per la gestione responsabile delle risorse, per la riduzione delle emissioni di gas a effetto serra e politiche di gestione dei rifiuti e dell'energia. La certificazione, ottenuta per la prima volta nell'anno 2019, è stata rinnovata nell'arco dell'anno 2022 e resterà in corso di validità fino al 2025.



Lo standard internazionale ISO 45001:2018 è stato implementato nelle sedi di TUA con lo scopo di presidiare gli aspetti di salute e sicurezza sul lavoro in azienda, tutelando così i propri dipendenti, gli utenti del servizio e i partner commerciali. L'applicazione nell'organizzazione di tale norma prevede l'adozione di misure preventive per minimizzare i rischi legati alla sicurezza sul posto di lavoro, assicurando una cultura della prevenzione e il coinvolgimento attivo di tutti gli attori coinvolti. Nell'arco del 2022 TUA ha provveduto al rinnovo della certificazione, che avrà validità fino a luglio 2025.



Da ormai più di 15 anni, TUA è certificata secondo la norma internazionale ISO 9001:2015, il sistema di Gestione della Qualità. Questo sistema permette di ottimizzare i processi aziendali, assicurando l'implementazione di rigorosi sistemi di gestione che garantiscono consulenza e assistenza di alto livello per gli utenti, adeguata manutenzione dei mezzi di trasporto e la continua valutazione e risoluzione di eventuali reclami, incrementando la soddisfazione dei clienti in ottica di un miglioramento continuo. La certificazione è stata rinnovata nel corso del 2022 ed è valida fino al 2025 per tutte le unità operative.



TUA ha implementato un sistema di gestione dell'energia conforme alla norma ISO 50001, che dettaglia i requisiti per istituire, preservare e perfezionare continuamente un sistema di gestione dell'energia. Questo sistema consente a TUA di adempiere agli obblighi legislativi e di rispettare altri requisiti, fornendo all'organizzazione un quadro metodico per il miglioramento costante dell'efficienza energetica. L'SGE di TUA si impegna a migliorare le prestazioni energetiche senza stabilire criteri specifici di efficienza, garantendo un progresso costante nell'efficienza e nell'uso sostenibile dell'energia.

Gli obiettivi del Sistema di Gestione

Per l'efficace attuazione del Sistema di Gestione Integrato (SGI), il Direttore Generale di TUA definisce ruoli e responsabilità attraverso Ordini di Servizio (OdS), che sono divulgati tramite affissione sulle bacheche dedicate in tutte le sedi aziendali, pubblicazione nell'apposita area del sito aziendale riservata ai dipendenti, diffusione a cura dei responsabili di processo. Questi documenti includono il dettaglio delle funzioni implicate nei processi aziendali e le mansioni specifiche di ciascun ruolo. Le nuove responsabilità vengono ribadite e condivise con il personale durante incontri dedicati. Tale metodo favorisce la chiarezza, la trasparenza e la consapevolezza del ruolo di ciascun individuo nell'organizzazione rispetto agli obiettivi del Sistema di Gestione Integrato e alla gestione degli impatti aziendali.

La Direzione di TUA stabilisce, nella Politica Aziendale, obiettivi di miglioramento che mirano a incrementare la soddisfazione degli stakeholder, a minimizzare i rischi per la salute e la sicurezza del personale e a limitare gli impatti ambientali diretti e indiretti delle attività aziendali. Questi obiettivi sono allineati con il Piano regionale dei trasporti e con il contratto di servizio tra TUA e la Regione Abruzzo.

Per il successo di questi obiettivi, è essenziale identificare i responsabili dei processi specifici, allocare le risorse necessarie (finanziarie, umane, tecnologiche) preventivamente richieste, stabilire le tempistiche, definire gli indicatori di performance e condurre monitoraggi periodici sullo stato di avanzamento.

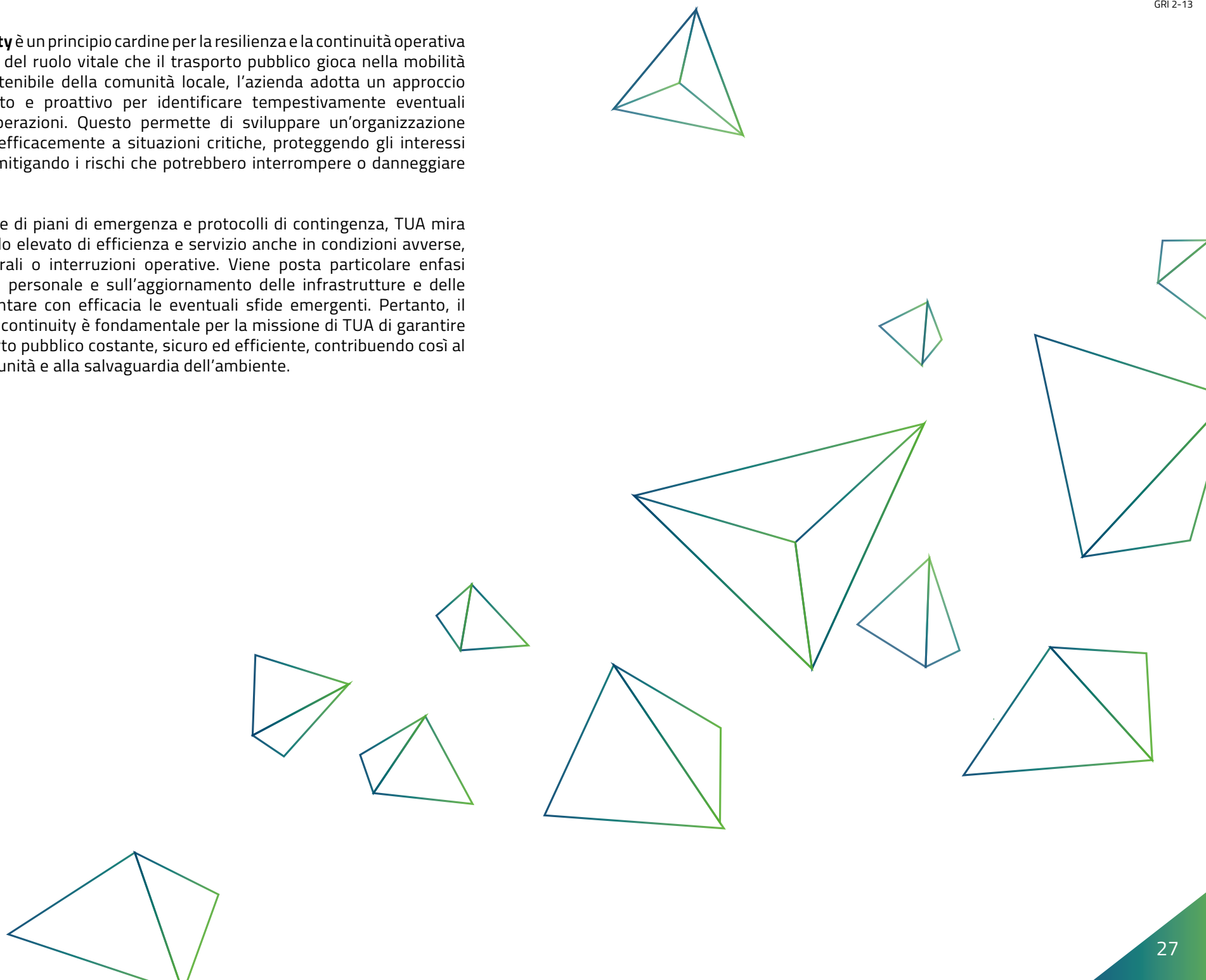
La pianificazione è un elemento chiave del SGI, poiché in questa fase si valutano i rischi e le opportunità dei processi aziendali. Questo consente di ottenere i risultati previsti dal SGI, di mitigare gli effetti negativi dei rischi, di sfruttare le opportunità rilevate e, infine, di migliorare le operazioni aziendali.

Business continuity al centro

TUA svolge un ruolo cruciale per la comunità, impegnandosi a fornire servizi di trasporto pubblico continui e affidabili, indispensabili per rispondere alle necessità degli utenti e assicurare la mobilità della popolazione servita. Nel 2023, l'azienda continua a investire in modo significativo nella pianificazione e nella gestione delle emergenze per ridurre al minimo l'impatto di eventuali interruzioni del servizio dovute a circostanze impreviste.

La **business continuity** è un principio cardine per la resilienza e la continuità operativa di TUA. Consapevole del ruolo vitale che il trasporto pubblico gioca nella mobilità e nello sviluppo sostenibile della comunità locale, l'azienda adotta un approccio gestionale strutturato e proattivo per identificare tempestivamente eventuali minacce alle sue operazioni. Questo permette di sviluppare un'organizzazione preparata a reagire efficacemente a situazioni critiche, proteggendo gli interessi degli stakeholder e mitigando i rischi che potrebbero interrompere o danneggiare le attività.

Mediante l'attuazione di piani di emergenza e protocolli di contingenza, TUA mira a preservare un livello elevato di efficienza e servizio anche in condizioni avverse, come calamità naturali o interruzioni operative. Viene posta particolare enfasi sulla formazione del personale e sull'aggiornamento delle infrastrutture e delle tecnologie per affrontare con efficacia le eventuali sfide emergenti. Pertanto, il principio di business continuity è fondamentale per la missione di TUA di garantire un servizio di trasporto pubblico costante, sicuro ed efficiente, contribuendo così al benessere della comunità e alla salvaguardia dell'ambiente.





HIGHLIGHTS DEL CAPITOLO:

Interventi su infrastruttura ferroviaria
oltre 9 € Mln di investimento
per la digitalizzazione dei servizi
Rinnovo mezzi divisione Gomma
Rinnovo mezzi divisione Ferro

3. QUALITÀ, INNOVAZIONE E SOSTENIBILITÀ DEI SERVIZI

3. QUALITÀ, INNOVAZIONE E SOSTENIBILITÀ DEI SERVIZI

3.1 I servizi offerti da TUA

TUA è un'azienda che offre servizi di **trasporto pubblico su gomma e su ferro**.

La divisione ferroviaria di TUA si occupa di **servizi di trasporto ferroviario su alcune direttrici specifiche, comprendenti anche un collegamento con la capitale**, consentendo ai passeggeri di raggiungere le destinazioni servite in modo rapido, ecologico ed efficiente.

La divisione gomma di TUA gestisce una vasta gamma di **servizi di trasporto su autobus**, distribuite in modo capillare sull'intero territorio regionale, che includono **linee urbane** (nel comune di Pescara), **interurbane** (in ambito regionale) e **commerciali** (servizi infra-regionali). Questi servizi si rivolgono a passeggeri che viaggiano all'interno di una città o tra città diverse, e permettono di coprire anche destinazioni che non sono raggiungibili tramite la rete ferroviaria.

Grazie ad un'analisi degli spostamenti medi giornalieri in ambito urbano è stato possibile rilevare le tratte più frequentate e maggiormente percorse dai bus di TUA. Tali tratte hanno uno dei capolinea in comune, la Stazione Centrale/Terminal Bus dalla quale partono i bus in direzione di:



Pescara Università/Tribunale/Polo Scolastico

Montesilvano

Aeroporto/Centri Commerciali

Chieti Polo Università/Ospedale

Francavilla al Mare

Cappelle sul Tavo

DIVISIONE GOMMA*

TUA, con i suoi **834 autobus**, di cui 652 autobus a gasolio e 176 autobus a metano e 6 autobus elettrici, gestisce circa il **60% del servizio di trasporto passeggeri su gomma nel territorio abruzzese**, percorrendo circa **31 milioni di chilometri annui**.

URBANO

Il trasporto urbano rientra tra le diverse modalità di trasporto pubblico su scala locale.

TUA dispone di un servizio di trasporto urbano che garantisce la **mobilità delle persone nel modo più efficiente**, contribuendo a ridurre i costi derivanti dalla congestione del traffico e altri effetti negativi indiretti del trasporto individuale.

Il trasporto urbano assicura la coesione sociale offrendo a tutti l'opportunità di **spostarsi a prezzi accessibili**, consentendo la **piena partecipazione degli individui** alle attività economiche, sociali e culturali.

EXTRAURBANO

TUA è il principale operatore del servizio di trasporto pubblico extraurbano nella Regione Abruzzo. Gestisce una vasta rete di linee che collegano le principali città abruzzesi e numerosi centri minori, assicurando una copertura capillare del territorio. Le linee extraurbane servono un'ampia gamma di destinazioni, facilitando gli spostamenti sia per motivi di lavoro che di studio o svago.

I servizi extraurbani di TUA prevedono corse giornaliere e sono erogati sia nei **giorni feriali** che in **quelli festivi** (in forma ridotta), con tariffe stabilite dall'ente concessionario, la Regione Abruzzo.

() I dati sono relativi all'esercizio 2023*

DIVISIONE FERROVIARIA*

Per il servizio di trasporto passeggeri il parco treni di TUA è composto da 14 treni. La **Divisione Ferroviaria di TUA opera nel settore dei servizi per la mobilità di viaggiatori in ambito regionale** attraverso collegamenti ferroviari lungo la linea adriatica che va da Termoli a San Benedetto del Tronto, con le diramazioni Giulianova-Teramo, Pescara - L'Aquila e Pescara - Roma. A ciò si aggiunge, nell'ambito della rete sociale, il lineare e moderno tracciato ferroviario Lanciano - Marina San Vito, che offre la possibilità ai passeggeri della zona frentana e del sangro-aventino di raggiungere Pescara in circa 40 minuti. Grazie ai treni "Lupetto" e "Aquilotto", e ai modernissimi POP, TUA offre all'utenza ferroviaria un servizio di trasporto veloce e di qualità, nonché un **sistema tariffario integrato con quello di Trenitalia**.

(*) I dati sono relativi all'esercizio 2023

PROSSIMI PASSI

In futuro TUA dedicherà molta attenzione, grazie al raddoppio del binario già presente, alla **tratta ferroviaria Fossacesia - Castel di Sangro**, sia per il trasporto metropolitano di passeggeri a servizio delle zone interne e dell'Area Industriale Val di Sangro, sia per lo sfruttamento del potenziale turistico di questa linea ferroviaria, sia per il miglioramento del trasporto merci. Inoltre, la tratta storica San Vito - Castel Frentano attualmente sospesa all'esercizio, sarà interessata da interventi rivolti alla mobilità sostenibile, in recepimento della Delibera di Giunta Regionale n. 935 del 20/12/2023.

Pescara AIRLINK

Pescara **AIRLINK** è il nuovo servizio combinato **treno + bus**, realizzato grazie ad una sinergica collaborazione tra TUA, Trenitalia, SAGA, Comune di Pescara e Regione Abruzzo.

TUA ha messo a disposizione alcuni bus della propria flotta con una livrea rossa e dotati di tutti i confort, che assicurano i **collegamenti tra la stazione ferroviaria e l'aeroporto di Pescara e viceversa**.



Il Filobus: Il trasporto elettrico che conatterà la città di Pescara

Uno dei tasselli fondamentali della transizione ecologica e dell'elettrificazione all'interno del comune di Pescara e di Montesilvano è rappresentato dall'introduzione di **filobus con tecnologia IMC (In Motion Charging)**, che circoleranno lungo il tracciato filoviario. Nel mese di ottobre 2022 sono stati ultimati i lavori di sistemazione della sede stradale nei comuni di Pescara e Montesilvano e consegnati 6 nuovi mezzi filoviari di tipo Vanholl Exquicity 18T, che **saranno immessi in servizio nel corso del 2025, ultimate le procedure di verifica da parte degli enti preposti all'autorizzazione dell'avvio del servizio e del nuovo tracciato ferroviario**.

Tali filobus sono **veicoli elettrici innovativi e sostenibili**, dotati di **tecnologia In Motion Charging (IMC) per la ricarica delle batterie durante la guida**. In Motion Charging è un concetto di autobus elettrico che garantisce vantaggi fondamentali rispetto agli autobus esclusivamente a batteria. Esso è dotato di batterie di trazione che vengono ricaricate quando il veicolo si connette alla linea elettrica aerea. Ciò consente di ottimizzare gli investimenti infrastrutturali e i costi di ricarica degli autobus a emissioni zero. Il funzionamento a emissioni zero e con possibilità di viaggiare senza collegamento alle linee aeree apre nuove opportunità di accesso ai centri urbani.

3.2 Gli investimenti futuri

Investimenti futuri per l'evoluzione digitale e tecnologica

TUA ha posto **l'evoluzione digitale e tecnologica come una priorità del suo programma, destinando oltre 9 milioni di euro a questo scopo**. Di questi, **5,5 milioni saranno investiti nella parte hardware**, che comprende l'aggiornamento della piattaforma di ticketing attuale e di tutti i dispositivi hardware, sia a bordo che a terra, per la produzione e validazione dei titoli di viaggio, incluse obliteratrici fisiche e digitali, hardware per l'AVM di bordo e per la sala di controllo. Per quanto riguarda il software, sono previsti **2,8 milioni di euro** per il rinnovo del software di bigliettazione, l'implementazione di nuovi applicativi per la piattaforma della sala di controllo e dei sistemi gestionali in ottica **MaaS (Mobility as a Service)**, acquistati tramite la piattaforma Consip.

In aggiunta, verrà destinato **1 milione di euro** per il rinnovo hardware e software dell'infrastruttura informatica, oltre ai servizi di gestione, manutenzione ed evoluzione. Per garantire una comunicazione costante, l'investimento software includerà anche l'implementazione di una piattaforma CRM tramite il software di Salesforce Inc., leader mondiale nel settore. Questa piattaforma sarà utilizzata per adeguare il modulo dei reclami sul sito secondo le direttive dell'ART (Autorità di Regolazione dei Trasporti), permettendo di raccogliere, monitorare e gestire tutti i reclami secondo le modalità e i tempi stabiliti dalla normativa vigente. Inoltre, tutti i canali di customer care saranno integrati. Ulteriori investimenti, finanziati sia autonomamente che con risorse nazionali e regionali

(PNRR, Masterplan Abruzzo, ecc.), riguarderanno interventi sugli immobili aziendali (uffici, depositi, rimesse e officine) per migliorarne l'efficienza e la sostenibilità. In linea con i principi di ecosostenibilità, TUA mira ad aumentare l'autonomia energetica di tutti gli edifici aziendali, comprese le rimesse, le officine e gli uffici, attraverso l'autoproduzione di energia rinnovabile con l'installazione di impianti fotovoltaici con accumulo e pompe di calore.

Per quanto riguarda gli investimenti nel settore ferroviario, l'Azienda è impegnata nella realizzazione dell'attrezzaggio tecnologico delle linee San Vito Lanciano – Lanciano e Fossacesia/Torino di Sangro – Archi; quest'ultima, che attualmente è un raccordo ferroviario, potrà essere aperta al trasporto passeggeri.

La rete aziendale sarà dunque attrezzata con l'ultima tecnologia disponibile in materia di sicurezza ferroviaria, ovvero l'European Rail Traffic Management System/European Train Control System (ERTMS/ETCS) di livello 2. Il sistema garantisce la conformità alle relative Specifiche Tecniche di Interoperabilità (STI) e permette ai treni di circolare senza soluzione di continuità su tutte le linee europee che ne sono dotate ed è capace di garantire la circolazione in sicurezza dei treni con l'adozione di funzionalità e tecnologie all'avanguardia.

Investimenti futuri per l'evoluzione sostenibile del parco rotabile su gomma

L'ammontare complessivo degli investimenti per il rinnovo del parco rotabile su gomma previsto da TUA, entro il 2026, è di circa 50 milioni di euro. Il piano investimenti è fortemente orientato all'implementazione di una flotta di mezzi a bassa emissione, con la sostituzione degli autobus euro 2 ed euro 3 e la dismissione degli autobus più vecchi, mediante **acquisto di nuovi autobus a metano ed elettrici, passando attraverso forme di sperimentazione dell'idrogeno.**

TUA ha investito in maniera importante nel metano, ampliando la propria flotta con un acquisto di circa 100 autobus, di cui 50 consegnati nel 2023, da impiegare anche su tratte extraurbane.

Sulla scia delle tendenze attuali legate alla mobilità sostenibile e alla riduzione delle emissioni in ambito urbano, fortemente sostenuta anche dalle Amministrazioni locali, l'Azienda ha intenzione di puntare sui mezzi elettrici, incrementando significativamente il numero di autobus full electric, al 31 dicembre 2023 pari a 6 (ad agosto 2024 pari a 9), che verranno in parte acquistati e in parte conferiti in comodato d'uso dal Comune di Pescara. Al fine di supportare questa innovazione, verranno svolti altresì degli interventi per la realizzazione di infrastrutture per la ricarica e l'adeguamento di apposita area del deposito aziendale a ricovero dei mezzi elettrici, nonché stipulati accordi con i fornitori di energia elettrica al fine di garantire un presidio adeguato per raggiungere un' elettrificazione della mobilità affidabile e duratura.

TUA è attiva nell'ambito della **transizione verso l'alimentazione ad idrogeno degli autobus.** In particolare è stato avviato un **progetto altamente innovativo ed ecologico**

che prevede l'utilizzo dell'idrogeno in eccesso proveniente da produzioni industriali locali come fonte di alimentazione dei nuovi autobus di TUA. Dalla sede di Avezzano, infatti, è partito in prova, nel mese di agosto 2024, un autobus Iveco E-way da 12 metri fuel-cell ad idrogeno. La sperimentazione del mezzo ad idrogeno su strada viene condotta su di un percorso di circa 92 chilometri e suddivisa in quattro tappe: da Avezzano a Ovindoli e da Ovindoli a Campo Felice e viceversa. È stato, inoltre, prevista la realizzazione all'interporto di Avezzano del primo punto di rifornimento di idrogeno del Centro-Sud Italia.

Investimenti futuri per l'evoluzione sostenibile del parco rotabile su ferro

TUA intende effettuare un investimento complessivo di oltre 50 milioni di euro per il rinnovo del parco rotabile su ferro, mediante l'adozione di nuovi elettrotreni, sia di tipo elettrico ALSTOM Coradia Stream che a batteria o elettrico tramite pantografo. Nel corso del 2023 sono stati consegnati 3 treni ALSTOM Coradia Stream di media capacità (305 posti totali a sedere), di tipo bidirezionale, trazione elettrica, mono-piano, a composizione bloccata, potenza distribuita (EMU) e velocità massima pari a 160 km/h, da utilizzarsi per il servizio di trasporto passeggeri regionale su linee convenzionali nazionali a 3 kV in corrente continua e sulle linee dell'infrastruttura ferroviaria Lanciano – San Vito.

I predetti convogli offrono caratteristiche green in quanto riciclabili al 97% e con un' riduzione del consumo medio di energia del 30%.

Tali investimenti hanno determinato già nel corso del 2023 un aumento della capacità trasportistica su ferro in modalità elettrica che si è tradotta in un aumento di circa 50.000 km passando dai 921.053 km programmati nel 2022 ai 971.586 programmati per il 2023, ai circa 1.140.000 programmati per il 2024. A dicembre 2022 è stata infatti introdotta la destinazione L'Aquila che si raggiunge con una corsa (a/r) dal lunedì al venerdì e viene effettuata utilizzando il diesel (1 Aln 776), in quanto la linea Sulmona – L'Aquila non è elettrificata. A dicembre 2023, a seguito dell'assunzione e dell'abilitazione di nuovo personale di macchina (macchinisti e capitreño) è stata aggiunta una nuova corsa Pescara – Roma (a/r) che, nel mese di dicembre 2023, è stata effettuata solo nei giorni festivi (è diventata giornaliera a partire da gennaio 2024). Sono state inoltre prolungate fino a Vasto due corse provenienti rispettivamente da Teramo e da S. Benedetto e fino a Chieti 1a corsa proveniente da S. Benedetto.

Gli ulteriori sei treni il cui arrivo è previsto per il 2026 consentiranno di proseguire il percorso di rinnovo della flotta con un totale di nove nuovi convogli e costituiranno la base per una futura estensione delle percorrenze assentite, da concordare con la Regione Abruzzo. Inoltre è previsto l'acquisto di due elettromotrici, da impiegare prevalentemente sulla tratta Archi – Villa Santa Maria; attualmente l'Azienda è in fase di individuazione del costruttore. La messa in esercizio dei nuovi treni ha comportato un potenziamento dell'attuale organico di personale viaggiante che ha raggiunto un totale di 24 macchinisti e 24 capitreño, oltre ad un rafforzamento delle dotazioni organiche dell'Officina ferroviaria e dell'Infrastruttura. Inoltre, la rete aziendale sarà attrezzata con

l'ultima tecnologia disponibile in materia di sicurezza ferroviaria, ovvero l'European Rail Traffic Management System/European Train Control System (ERTMS/ETCS) di livello 2. Tale sistema garantisce la conformità alle relative Specifiche Tecniche di Interoperabilità (STI) e permette ai treni di circolare senza soluzione di continuità su tutte le linee europee che ne sono dotate di tecnologie all'avanguardia.

3.3 Le iniziative per una mobilità sostenibile

L'adozione dei mezzi pubblici da parte degli utenti, come nel caso di TUA, può avere un impatto positivo significativo sull'ambiente, riducendo le emissioni di gas serra e altri inquinanti legati agli spostamenti quotidiani. Utilizzare i trasporti pubblici diminuisce il numero di veicoli privati sulle strade, portando a una minore congestione del traffico e a una riduzione delle emissioni nocive. Questo non solo migliora la qualità dell'aria, ma contribuisce anche a ridurre l'inquinamento acustico nelle aree urbane e cittadine, a beneficio dell'intera collettività.

Nel 2023 TUA ha trasportato circa 20 milioni di passeggeri, di cui 18,5 milioni su gomma e più di un milione su ferrovia. La **Customer Satisfaction** (al netto del periodo Covid) ha fatto registrare nel corso del tempo una tenuta importante accompagnata negli ultimi anni da una continua crescita, testimoniata dall'incremento di tutti i parametri di riferimento come la **crescita nel numero dei passeggeri**, dei **passeggeri per km**, del **numero degli abbonati** (+5% rispetto all'anno 2022) e con stime e prospettive di crescita ulteriori sulla base dei cospicui investimenti aziendali per un trasporto sempre più confortevole e sostenibile e per la nuova mission e il nuovo ruolo di competitor su linee, tratte e stazioni ferroviarie inedite (vedi Roma). Infine, l'attrezzaggio della linea interna con la nuova e moderna tecnologia ERTMS/ETCS potrebbe innescare insieme agli altri fattori un circolo virtuoso a medio-lungo termine tale da portare a un consenso sempre più ampio e rilevante con ricadute positive e significative sulla Customer Satisfaction.

Anche il trasporto urbano rappresenta un esempio di mobilità sostenibile. Le emissioni generate da un singolo veicolo vengono suddivise tra tutti i passeggeri, riducendo così l'impatto ambientale per individuo. Per ogni chilometro percorso dagli autobus di TUA nell'area urbana, le emissioni di gas serra per passeggero sono 3,5 volte inferiori rispetto a quelle prodotte dalle automobili private. È importante considerare anche il tasso di riempimento dei mezzi di trasporto pubblico per valutare correttamente questo impatto.

Questo effetto positivo è amplificato dal fatto che TUA ha introdotto autobus a basso impatto ambientale nella propria flotta, non solo in ambito urbano ma anche su tratte extraurbane, che rappresentano la parte più significativa dei servizi offerti da TUA per le quali l'impatto sull'ambiente è sicuramente più rilevante, considerato che tale tipo di trasporto non può essere sostituito da mezzi di trasporto a basso impatto come biciclette o monopattini elettrici. Oltre all'introduzione di autobus a basso impatto ambientale, TUA ha implementato diverse iniziative, che includono metodologie di monitoraggio dei consumi

e campagne promozionali per incentivare l'uso del trasporto pubblico. Queste iniziative mirano a coinvolgere sempre più utenti nei servizi offerti, migliorando la loro esperienza di viaggio, mentre l'azienda si impegna a creare un ambiente più sostenibile e a rendere il viaggio più piacevole e confortevole.

TUA Abruzzo ha introdotto iniziative quali **autobus a basso impatto ambientale**, **metodologie di monitoraggio dei consumi** e promosso **campagne per l'utilizzo del trasporto pubblico** che mirano ad avvicinare sempre più gli utenti ai propri servizi offerti e ai mezzi di trasporto pubblico, a migliorare la loro esperienza, mentre l'Azienda si impegna per un ambiente più sostenibile e un viaggio più piacevole e confortevole.

AUTOBUS A BASSO IMPATTO AMBIENTALE

TUA Abruzzo sta proseguendo il percorso intrapreso di transizione ecologica con l'introduzione di **autobus a basso impatto ambientale** nella propria flotta, come autobus elettrici, **ibridi** e a **gas naturale compresso** (CNG). Questi veicoli riducono le **emissioni di CO₂** e di altri inquinanti rispetto ai tradizionali autobus a diesel.

TECNOLOGIE PER MONITORAGGIO DEL CONSUMO DI CARBURANTE

TUA Abruzzo ha adottato tecnologie per il **monitoraggio del consumo di carburante** nei propri veicoli, al fine di **identificare eventuali inefficienze e ottimizzare la gestione della flotta**. Ciò può contribuire a ridurre il consumo di carburante e le emissioni di CO₂.

PROMOZIONE DELL'UTILIZZO DEL TRASPORTO PUBBLICO

TUA Abruzzo ha avviato campagne di sensibilizzazione e di informazione per **promuovere l'utilizzo del trasporto pubblico**, sottolineando i vantaggi ambientali dell'utilizzo dei mezzi pubblici rispetto all'auto privata.

MIGLIORAMENTO DELL'ESPERIENZA DELL'UTENTE

TUA Abruzzo sta implementando **sistemi di bigliettazione elettronica** e opera in maniera continuativa per ridurre i tempi di attesa e **migliorare la frequenza dei mezzi**. Ciò può contribuire a rendere l'utilizzo del trasporto pubblico più conveniente e piacevole, incentivando gli utenti a preferirlo all'auto privata.

3.4 L'attenzione verso i nostri passeggeri

TUA implementa diverse iniziative per **assicurare la qualità del servizio offerto** ai propri utenti. Tra queste, vi è il **monitoraggio continuo** della **puntualità dei mezzi** e della **frequenza delle corse**, utilizzando indicatori chiave di performance (KPI). L'azienda impiega tecnologie avanzate per **raccogliere e analizzare i dati sulle prestazioni dei mezzi**, come sensori GPS, sistemi di monitoraggio delle corse e software di analisi dei dati. TUA sta progressivamente adottando **tecnologie avanzate** e **informatizzando** i propri **processi aziendali** e i **servizi offerti**. Ad esempio, ha introdotto i biglietti elettronici tramite un'app mobile, permettendo agli utenti di acquistare i biglietti in modo rapido ed efficiente, senza dover fare la fila nei punti vendita fisici. Inoltre, TUA sta implementando **sistemi di pagamento elettronico a bordo** dei mezzi, consentendo agli utenti di **pagare il proprio biglietto con carta di credito o smartphone** (sistema EMV).

L'azienda sta anche **migliorando l'architettura** delle proprie piattaforme per garantire **maggiore efficienza** e una **migliore esperienza utente**. Ad esempio, TUA sta sviluppando una **nuova piattaforma di prenotazione e pagamento online**, più efficiente di quella attuale, che permetterà agli utenti di prenotare e pagare i propri viaggi in modo semplice e veloce, senza recarsi in un punto vendita fisico.

Infine, TUA sta migliorando il servizio di ticketing attraverso l'introduzione di nuovi validatori a bordo dei mezzi. Questo permette di **controllare in tempo reale il flusso di viaggiatori e di progettare il servizio in modo più aderente alla domanda effettiva**.

TUA Abruzzo ha introdotto tre nuove iniziative che supportano un sistema di trasporto consapevole, responsabile e innovativo. L'**Integration Hub** fornisce dati accurati al management per prendere decisioni tempestive e accurate. Invece, l'**Account Based Ticketing** semplifica il processo di pagamento dei viaggi, offrendo soluzioni flessibili e convenienti. Infine, l'**AVM** consente un monitoraggio e una gestione ottimale del servizio, garantendo un'esperienza di viaggio superiore.

INFORMATION HUB

Information Hub è una componente applicativa finalizzata a **raccogliere, organizzare e normalizzare grandi quantità di dati provenienti da sistemi e device differenti** e garantire l'integrazione tra i sistemi, l'omogeneizzazione e la valorizzazione delle informazioni aziendali, fornendo un unico e completo supporto alle decisioni strategiche del management. Questo strumento abilita sia all'elaborazione tempestiva e aggiornata di indicatori e KPI relativi allo stato di erogazione del servizio, che la produzione di informazioni rilevanti per il monitoraggio e la reportistica direzionale a supporto delle decisioni.

ACCOUNT BASED TICKETING

Account Based Ticketing è un **modello di bigliettazione elettronica alternativo al tradizionale**. Si basa sull'utilizzo di un account Cliente registrato sul sistema centrale di bigliettazione dove vengono memorizzate le informazioni relative ai viaggi effettuati dal cliente. Tale strumento calcola la tariffa da pagare a posteriori, sulla base dei viaggi effettuati in un determinato periodo e successivamente addebita il costo su un mezzo di pagamento accettato dall'operatore. La tariffa viene calcolata combinando, nel miglior modo possibile, uno o più prodotti in conformità con le regole tariffarie.

AVM E CONTROL ROOM

AVM e Control Room è un'iniziativa che prevede l'introduzione di **uno strumento innovativo per la gestione del Servizio**, in grado di abilitare il management e gli operatori di sala a un monitoraggio efficace del servizio, all'identificazione tempestiva delle criticità ed al coordinamento di tutte le funzioni operative connesse sia all'esercizio del servizio, che alla manutenzione della flotta e alla comunicazione ai passeggeri.

TUA si rapporta con i propri utenti attraverso diversi strumenti di comunicazione, come il sito **web ufficiale**, **l'app mobile**, **i social media** e **i punti vendita fisici**. Questi strumenti consentono ai clienti di accedere a informazioni sulle linee e sui servizi offerti, di acquistare i biglietti, di effettuare segnalazioni, di monitorare gli orari dei mezzi e di interagire con l'Azienda per qualsiasi richiesta o segnalazione. TUA si impegna a **garantire un servizio efficiente e su misura per i propri utenti**, attraverso azioni come il miglioramento della frequenza, la riduzione dei tempi di attesa e la costante manutenzione del parco mezzi. Inoltre, TUA si preoccupa di monitorare costantemente la soddisfazione degli utenti e di raccogliere feedback per migliorare il servizio offerto.

Per garantire una migliore esperienza di viaggio, TUA ha implementato diverse misure di sicurezza, come la **sorveglianza delle stazioni e dei mezzi**, la **formazione del personale** e la **manutenzione costante dei mezzi**. Inoltre, TUA si preoccupa di ridurre al minimo i potenziali incidenti, attraverso azioni come l'implementazione di sistemi di frenata automatica sui treni. Per il biennio 2026 - 2027 è programmata la realizzazione dell'attrezzaggio tecnologico delle tratte Fossacesia - Saletti - Archi e Lanciano - San Vito che consentirà l'istadamento dei treni uno ogni dieci minuti.

TUA ha aderito all'**ASSTRA Rail – Consorzio Ferroviario ASSTRA**. Tale Consorzio si propone di contribuire alla crescita ed allo sviluppo delle imprese consorziate, promuovendone la specializzazione, favorendo la riduzione dei costi e la migliore qualità dei servizi resi ai clienti, coordinando l'attività delle stesse, mettendone a fattor comune risorse umane e strumentali, esperienze e know-how per migliorarne la loro capacità produttiva, l'efficienza, il progresso tecnologico, lo sviluppo di strumenti, metodologie e attività concernenti i sistemi di sicurezza e la collocazione sul mercato.



Certificazioni sulla qualità dei servizi offerti da TUA

TUA ha ottenuto il rinnovo del Certificato di Qualità alla norma **ISO 9001 : 2015**, che è il principale standard mondiale per la gestione della qualità. Tale certificazione testimonia l'impegno dell'azienda a garantire in modo strutturato la qualità dei processi aziendali, dei servizi offerti e di gestire in modo efficace e tempestivo eventuali reclami o segnalazioni degli utenti.

TUA si sta preparando a ricevere anche la certificazione alla norma **ISO 13816 : 2002**, che ha lo scopo di stabilire i requisiti per la definizione degli obiettivi e per la misurazione della qualità del servizio nell'ambito del Trasporto Pubblico di Passeggeri (TTP), fornendo una linea guida per la selezione dei relativi metodi di misurazione.

La gestione delle non conformità e dei reclami

La **gestione delle non conformità, dei reclami, degli infortuni, dei near misses e degli incidenti ambientali è una priorità per TUA**. L'Azienda ha implementato misure di autocontrollo per garantire che i servizi siano sempre conformi nel minor tempo possibile. Situazioni di non conformità possono riguardare disservizi nei tempi di erogazione del servizio, mancate forniture, danni alla proprietà del cliente o mancato rispetto delle prescrizioni ambientali o di sicurezza.

Gli **utenti e tutto il personale possono segnalare una non conformità**, i primi tramite reclami, i secondi registrandola in maniera scritta su appositi moduli, al fine di consentire una adeguata presa di coscienza del problema per procedere con la risoluzione. Al momento dell'individuazione i servizi non conformi vengono identificati e temporaneamente interrotti o sospesi in attesa di correzione, mentre i prodotti non conformi vengono segregati in apposite aree con chiare indicazioni, così da permettere un'analisi delle problematiche e delle loro possibili risoluzioni.

Il CRM gestisce le richieste e i reclami degli utenti, rispondendo prontamente, segnalando eventi ai responsabili e fornendo soluzioni appropriate. **Nel 2023 sono stati ricevuti 33 reclami. Tale numero, se rapportato al volume di servizio erogato, dimostra un buon livello di soddisfazione dei clienti riguardo ai servizi.** In caso di richieste di rimborso, l'operatore può proporre soluzioni alternative o trasferire le informazioni all'Ufficio Amministrazione per procedere con il rimborso.

FATTORE DI QUALITÀ - ACCESSIBILITÀ FERDATE

Indicatori di qualità		2023
Fermate segnalate	n° segnalatori / tot fermate	80%
Fermate con pensiline	n° pensiline / tot fermate	20%

Azioni di monitoraggio, misurazione, analisi, valutazione e miglioramento

FATTORE DI QUALITÀ - SICUREZZA

Indicatori di qualità		2023
Incidentalità passiva	n° sinistri / n° km percorsi	173 / 28.038.845

L'organizzazione ha definito precise **modalità di monitoraggio, misurazione, analisi e miglioramento dei servizi per garantirne la conformità agli standard, garantire la conformità del sistema di gestione adottato e migliorare in modo continuo l'efficacia dello stesso**. Sono previste attività di monitoraggio e raccolta dati costanti per valutare l'efficacia dei processi, con risultati valutati nel riesame della direzione. In caso di risultati non conformi alle aspettative, la direzione adotta azioni correttive per garantire la conformità dei servizi offerti ai clienti, monitorando e misurando le caratteristiche dei servizi in ogni fase, dall'inizio alla fine dell'erogazione.

Durante il processo di riesame del sistema di gestione, l'azienda valuta le opportunità di miglioramento per accrescere la soddisfazione del cliente e delle altre parti interessate, in linea con le strategie di business. Sulla base di ciò, vengono identificate una o più azioni di miglioramento, che possono riguardare l'erogazione del servizio o la fornitura di prodotti, le prestazioni del sistema, l'innovazione tecnologica, gli impatti ambientali e la sicurezza e salute. Queste azioni di miglioramento sono finalizzate a garantire un **costante sviluppo e una continua crescita dell'Azienda**, rispondendo alle esigenze e alle aspettative delle parti interessate. Inoltre, TUA partecipa attivamente al tavolo periodico delle Associazioni dei Consumatori, raccogliendo e processando le loro segnalazioni e suggerimenti.

FATTORE DI QUALITÀ - ACCESSIBILITÀ A BORDO		
Indicatori di qualità		2023
Pianale Ribassato	su tot mezzi	33%
	su tot mezzi urbani e suburbani	100%
Dotazione per disabili	su tot mezzi	61,20%

FATTORE DI QUALITÀ - REGOLARITÀ		
Indicatori di qualità		2023
Regolarità complessiva	corse effettuate / corse programmate	99,5%
	km effettuati / km programmati	99,88%

Fattore di qualità - Divisione su Gomme

TUA ha 9.000 fermate nel suo territorio di servizio. La fermata è consentita solo presso i punti indicati da segnali TUA, o sul lato opposto se mancano segnali. Eccezioni possono essere fatte per situazioni di pericolo o necessità, a condizione che il conducente ritenga la fermata sicura, o in casi di sicurezza stradale o situazioni particolari in cui il conducente ritenga necessaria una fermata diversa da quella ufficiale.

L'Azienda si impegna a garantire la sicurezza dei viaggiatori nel rispetto del contratto di trasporto e delle normative regionali. I conducenti seguono le regole sulla durata della guida e riposo, e le loro condizioni di salute sono monitorate regolarmente. L'88%

FATTORE DI QUALITÀ - RAPPORTI CON IL PUBBLICO		
Indicatori di qualità		2023
Contatti CRM	n° contatti per richiesta informazioni / n° totale contatti	33%
Reclami e segnalazioni	n° risposte / tot pervenute	97%
Reclami e segnalazioni	giorni medi di lavorazione	22%

del personale di guida ha più di tre anni di esperienza. L'Azienda adotta misure come il controllo delle linee, telefoni cellulari per i conducenti e coperture assicurative adeguate per garantire un trasporto sicuro e rispettare le normative sulla responsabilità stradale. Gli investimenti passati e futuri nell'aggiornamento del parco mezzi consentono di aumentare i veicoli accessibili per i passeggeri con disabilità. Il personale è tenuto a trattare i cittadini con cortesia, fornendo informazioni sui diritti e doveri nell'uso del servizio, con formazione specifica per il personale di front line. Inoltre, TUA garantisce l'identificabilità del personale attraverso uniformi di servizio.

FATTORE DI QUALITÀ - COMFORT		
Indicatori di qualità		2023
Climatizzazione	n° bus con impianto / tot bus	100%
Riscaldamento	n° bus con impianto / tot bus	100%
Pulizia ordinaria / straordinaria bus (interno / esterno)	frequenza media giornaliera feriali	680
	frequenza media giornaliera festivi	34

Con gli investimenti effettuati a valere sul 2024, il numero di mezzi muniti di opportune dotazione per i passeggeri con disabilità aumenterà notevolmente, prevedendo una

percentuale di copertura del 65% sul totale dei mezzi.

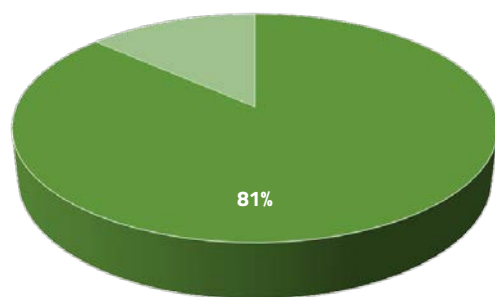
La puntualità e regolarità del servizio dipendono da organizzazione aziendale, condizioni esterne come il traffico e eventi eccezionali. Gli autobus vengono sottoposti a revisione annuale e verifiche giornaliere. L'orario di partenza dai capilinea è considerato valido entro 60 secondi prima o 180 secondi dopo l'orario ufficiale. La frequenza delle corse è basata sul bacino da servire, fattori sociali e risorse disponibili. Le linee con molte corse hanno un tempo di attesa programmato.

TUA ha un sistema CRM per gestire le esigenze dei viaggiatori, offrendo diversi canali per presentare reclami e richieste. La risposta a tali comunicazioni deve avvenire entro 30

giorni lavorativi, ma TUA può rifiutarle se presentate in modo non rispettoso.

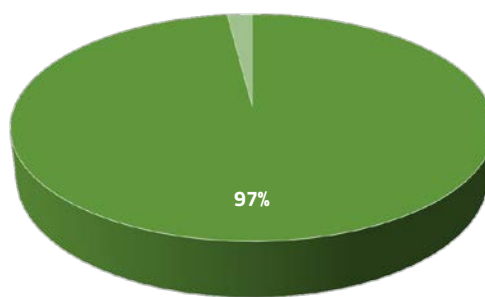
Il comfort del viaggio per i passeggeri è influenzato da diversi fattori, tra cui la disponibilità di posti a sedere, la pulizia del veicolo, il sistema di climatizzazione, la competenza del conducente, l'innovazione tecnologica e la sostenibilità ambientale. L'azienda sta lavorando costantemente per migliorare la qualità del viaggio attraverso il rinnovo del parco autobus, la pianificazione dei servizi in base alle esigenze di mobilità e l'attenzione all'ambiente, focalizzandosi sulla riduzione delle emissioni e sull'uso di veicoli a basso impatto ambientale.

Puntualità 2023 – Divisione Ferroviaria



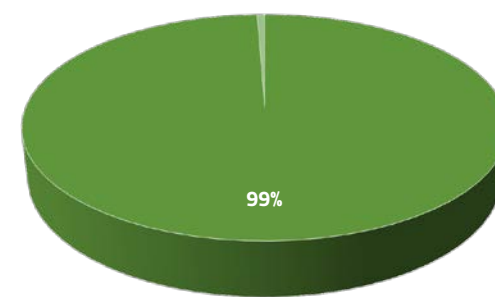
■ Percentuale media di treni giunti a destinazione entro 5' dall'orario previsto

Nel 2023 i treni giunti a destinazione con un ritardo massimo di 5' sono stati l'81,3%. La puntualità dell'IF è stata invece superiore al 96,3%.



■ Percentuale media di treni giunti a destinazione entro 15' dall'orario previsto

Questo dato è positivo, poiché indica che ben il 96,58% dei treni arriva a destinazione entro un ritardo massimo di 15 minuti rispetto all'orario previsto. Anche in questo caso la puntualità dell'IF è molto superiore e si attesta al 99,07%.



■ Percentuale media di treni giunti a destinazione entro 30' dall'orario previsto

Questo dato è eccezionalmente alto, indicando che il 98,98% dei treni arriva a destinazione entro un ritardo massimo di 30 minuti rispetto all'orario previsto. La puntualità dell'IF è del 99,72%.

Affidabilità 2023 – Divisione Ferroviaria



Corse sopresse e/o limitate

Corse non sostituite (causa scioperi)

Misurazione del grado di soddisfazione del cliente

TUA ritiene che **la piena soddisfazione delle esigenze del cliente** sia un elemento imprescindibile nel proprio operato e per questo motivo ha messo a punto degli **strumenti di monitoraggio** per rilevare l'andamento del grado di soddisfazione dei servizi offerti dall'Azienda ai suoi clienti. Tali strumenti comprendono indagini periodiche del gradimento dei clienti utilizzando specifico questionario e l'analisi e valutazione di dati significativi, come quelli su non conformità, reclami, fidelizzazione, ecc.

Complessivamente, i dati sulla puntualità dei treni mostrano che il **servizio è ben organizzato e gestito efficacemente**, con una grande maggioranza di treni che rispetta gli orari previsti. Questo contribuisce a garantire un'esperienza di viaggio positiva per i passeggeri e conferisce fiducia nell'utilizzo dei treni come mezzo di trasporto affidabile. Nel corso dell'anno 2023, sono state soppresse e/o limitate un totale di 521 corse dei treni a causa di vari fattori dovuti per esempio a problemi tecnici, guasti all'Infrastruttura Nazionale o del GI TUA, ecc. Le corse soppresse imputabile all'IF, come mancanza di personale o di materiale rotabile, sono state 394.

La media mensile di corse soppresse e/o limitate per tutte le cause è stata di 43, rappresentando un numero significativo, ma da considerare rapportato all'ampiezza totale del servizio. Un aspetto positivo è che, ad eccezione di 10 corse non effettuate a causa di uno sciopero, tutte le altre corse soppresse e/o limitate sono state sostituite entro 60 minuti da autobus dedicati o utilizzando i servizi automobilistici di linea o servizi di Trenitalia a seguire, dimostrando una risposta tempestiva da parte del servizio ferroviario per mitigare i disagi dei passeggeri. L'analisi complessiva suggerisce che il servizio ferroviario è affidabile, ma TUA ritiene fondamentale continuare a monitorare e migliorare l'affidabilità per garantire un'esperienza di viaggio sempre più soddisfacente.





HIGHLIGHTS DEL CAPITOLO:
+5 autobus elettrici nel 2023
ISO 14001 & ISO 50001
450.776 GJ consumi energetici 2023

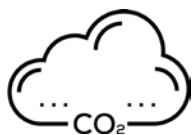
4. GLI IMPATTI AMBIENTALI DIRETTI E LE POLITICHE DI TUA

4. GLI IMPATTI AMBIENTALI DIRETTI E LE POLITICHE DI TUA

4.1 I principali impatti ambientali di TUA

Il settore dei trasporti e della mobilità urbana ed extraurbana risultano centrali per lo **sviluppo economico, l'occupazione e la qualità** dei servizi di una nazione. Tuttavia, trattandosi di attività erogate da filiere ad elevato assorbimento di energia, spesso proveniente da fonti fossili, l'impatto ambientale del settore risulta particolarmente significativo. Infatti, sebbene il trasporto pubblico costituisca per definizione un'alternativa ecologica al trasporto privato, esso va ripensato sia dal punto di vista infrastrutturale, al fine di migliorare la pianificazione urbana e consentire un'adeguata elettrificazione, ma anche e soprattutto culturale, al fine di incentivare i cittadini all'utilizzo di mezzi pubblici o in sharing, con l'obiettivo di contribuire al raggiungimento degli obiettivi fissati a livello europeo e internazionale.

Sebbene nel corso degli anni siano stati registrati dei progressi legati sia all'uso di nuove tecnologie che alla qualità dei combustibili, oggi il settore dei trasporti risulta responsabile di una serie di impatti importanti sull'ambiente. Nel caso di TUA, gli impatti sono in parte riconducibili alle **infrastrutture** (officine, auto rimesse e uffici), in parte attribuibili al **parco mezzi**.



Emissioni climalteranti

I trasporti sono responsabili dell'emissione di gas a effetto serra, soprattutto legata all'utilizzo dei combustibili fossili per l'alimentazione dei veicoli su strada e su rotaia. Dunque, le emissioni generate dal settore hanno un impatto sui cambiamenti climatici.



Emissioni inquinanti

Il settore della mobilità causa il rilascio di inquinanti atmosferici quali ossidi di azoto (NOx), ossidi di zolfo (SOx) e materiale particolato (PM), che hanno un impatto sulla qualità dell'aria nei centri urbani e pongono rischi per l'uomo e gli ecosistemi.



Consumo idrico

Le società attive nel settore dei trasporti consumano un ammontare significativo di acqua, destinata sia al lavaggio degli automezzi, spesso effettuato quotidianamente, sia alla pulizia degli spazi aziendali.



Produzione di rifiuti

La produzione di rifiuti costituisce un ulteriore impatto negativo sull'ambiente, causata principalmente dalla demolizione di mezzi fuori uso o dalla sostituzione di pezzi meccanici.

La risposta di TUA

Per minimizzare gli impatti ambientali e rispettare gli obblighi normativi, TUA segue lo Standard Internazionale ISO 14001 e ISO 50001. Dal 2019, le unità operative di Pescara, Avezzano, Sulmona, L'Aquila, Teramo e Giulianova hanno adottato un sistema di gestione in linea con questa disposizione. L'azienda ha definito indicatori chiave di prestazione (KPI) per valutare l'efficacia delle sue azioni nella riduzione degli impatti ambientali, monitorati dall'**Energy Manager** e inclusi nel rapporto di Diagnosi Energetica per la revisione da parte dell'Alta Direzione. TUA promuove la sostenibilità ambientale utilizzando tecnologie più pulite e incentivando l'uso del trasporto pubblico per ridurre la dipendenza dal mezzo privato. A partire da agosto 2023, TUA ha iniziato a utilizzare come carburante anche il biometano per abbattere le emissioni di CO2, in linea con gli obiettivi di decarbonizzazione dei trasporti previsti per il 2030, riconoscendo la necessità di affiancare alla mobilità elettrica e all'idrogeno l'uso di combustibili decarbonizzati.

4.2 Il cambiamento climatico e i consumi energetici

La mobilità sostenibile è un tema centrale nelle politiche ambientali a livello locale, nazionale e comunitario, mirando a ridurre l'impatto ambientale associato al trasporto di persone e merci. Le emissioni di gas serra generate dal settore dei trasporti possono infatti

accelerare gli impatti negativi dei cambiamenti climatici, con effetti dannosi sull'ambiente a livello globale. Nel 2023, TUA continua a essere responsabile per le emissioni di gas serra derivanti principalmente da due fonti:

- **Consumi energetici del parco mezzi** che includono autobus, treni e autovetture, dovuti alla combustione di fonti fossili per il funzionamento dei veicoli su strada e su ferro;
- **Consumi energetici delle infrastrutture**, legati principalmente al riscaldamento, raffrescamento e all'illuminazione di uffici e officine.

Consumi energetici delle sedi operative

Nel 2023, il riscaldamento dei depositi di TUA è assicurato da centrali termiche alimentate a metano, gestite e mantenute da un'azienda esterna selezionata attraverso una gara d'appalto e che agisce come Terzo Responsabile. Le ampie officine di Pescara, Teramo, Lanciano e L'Aquila sono dotate di sistemi di riscaldamento con pannelli radianti o aerotermi, alimentati da impianti a gas metano. Questi sistemi sono costantemente monitorati da enti terzi per verificarne la gestione ottimale.

Per quanto riguarda l'energia elettrica negli uffici, TUA ha intrapreso iniziative per un utilizzo più efficiente dell'energia, conformemente alle direttive europee e nazionali, ottenendo nel 2023 un risparmio del 2% sui consumi rispetto agli anni precedenti. È in corso la sostituzione delle lampade a fluorescenza con illuminazione a tecnologia LED, che offre vantaggi in termini di risparmio energetico, riduzione dei costi di manutenzione e una durata fino a 10 volte superiore rispetto alle soluzioni tradizionali.

Inoltre ciascun deposito ha in dotazione una propria **flotta di mezzi aziendali** utilizzata dal personale per attività operative (furgoni, autovetture in uso agli operatori di esercizio, mezzi a disposizione del personale di esercizio e manutenzione). La gran parte del parco vetture è alimentata a gasolio, una parte è alimentata a gas metano e, infine, una minima parte è composta da mezzi ibridi benzina/elettrica.

Nel 2023 è stato presentato il progetto di un nuovo hub ecosostenibile per la realizzazione di un deposito della sede di Chieti, costituito da un piazzale di sosta e manovra, impianti tecnologici e da un edificio per il riparo e il ristoro del personale viaggiante. Il piazzale consentirà il parcheggio di oltre quaranta autobus. L'intero immobile garantirà contenuti livelli di consumo energetico grazie all'impiego di tecnologia e materiali che assicurano la mitigazione dell'impatto ambientale.

Le buone pratiche di TUA

Per ridurre il consumo energetico negli uffici e nelle aree comuni, TUA promuove tra i suoi

dipendenti pratiche responsabili nell'uso di dispositivi come computer e stampanti, oltre a fornire linee guida per l'uso ottimale dell'illuminazione e dei sistemi di climatizzazione.

Totale consumo energetico all'interno del Gruppo (GJ)

2021	2022	2023
483.836	462.622	450.777

Inoltre, vengono impartite raccomandazioni ai conducenti dei veicoli aziendali su come guidare in modo più ecocompatibile, considerando la velocità, la manutenzione del motore e la condizione degli pneumatici.

Nel campo del riscaldamento, TUA ha adottato comportamenti volti a un uso più consapevole dell'energia, come la regolazione delle temperature interne e la programmazione degli orari di attivazione degli impianti di riscaldamento. Questi interventi hanno contribuito a una riduzione del consumo energetico per il riscaldamento rispetto all'anno precedente, confermando la validità delle nostre politiche di efficienza energetica.

Emissioni di gas climalteranti

Le emissioni dirette (**Scope 1**) di TUA sono prevalentemente legate alla trazione di autobus e treni, ovvero al parco mezzi. Nel 2023, il 73% degli autobus di TUA è alimentato a gasolio, il 13% a metano, il 13% a biometano e inferiore all'1% a energia elettrica. Le restanti emissioni dirette di gas serra (GHG) derivano dal consumo di metano per il riscaldamento. Per quanto riguarda le emissioni indirette (**Scope 2**), legate al consumo di energia elettrica degli uffici e all'alimentazione di 5 bus elettrici concessi in comodato d'uso dal Comune di Pescara nel 2022, si sono mantenute stabili nel 2023, con un incremento a 9 bus nel 2024.

La risposta di TUA

Per mitigare l'impatto ambientale del parco mezzi, TUA ha lanciato nel 2022 un piano di ammodernamento e conversione della flotta, prevedendo l'acquisto di autobus a metano, elettrici e, in futuro, ad idrogeno. L'obiettivo è anche quello di ridurre l'età media della flotta, incrementando il numero di veicoli con classi ambientali più recenti, che contribuiscono a ridurre i consumi e i costi di manutenzione, nonché i disservizi dovuti a guasti.

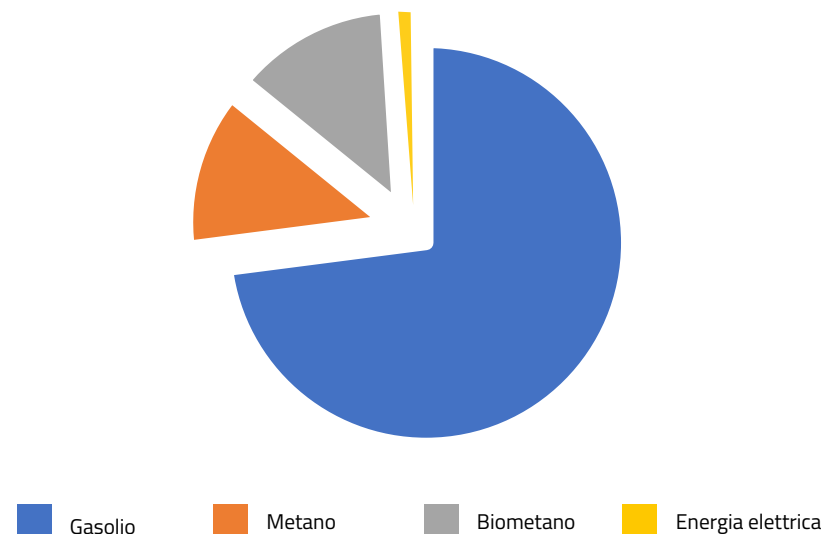
L'uso dell'energia elettrica è aumentato significativamente nel 2023, segnando un passo importante verso l'elettificazione della flotta. Inoltre, TUA ha convertito 9 autobus Euro 3 in dual fuel a metano, riducendo le emissioni grazie alla collaborazione con una ditta di Brescia che ha ottenuto un finanziamento europeo per iniziative di trasformazione gasolio-metano. Dal 1° agosto 2023, TUA ha adottato il biometano, inserendosi nel processo di decarbonizzazione dei trasporti per il 2030 e anticipando le scadenze regolamentari, affiancando così le iniziative di mobilità elettrica e ad idrogeno per un significativo abbattimento delle emissioni di CO₂.

Emissioni di GHG nel 2022 (tCO₂eq)

	2021	2022	2023
Scopo 1	29.105	27.948	26.565
Scopo 2*	976	1.081	1.084
TOTALE	30.082	29.029	28.139

*Calcolate secondo l'approccio location-based

Alimentazione del parco mezzi nel 2023



LA PIRAMIDE DELLA MOBILITÀ SOSTENIBILE APPLICATA ALLA TUA SPA



4.3 Il consumo della risorsa idrica

Il consumo idrico di TUA è principalmente associato al lavaggio del parco mezzi e alla manutenzione delle strutture aziendali. L'azienda utilizza l'acqua per il lavaggio di treni e autobus, per la pulizia dei componenti meccanici dei veicoli, per mantenere l'igiene degli spazi di lavoro e per le utenze idriche delle sedi, inclusi i servizi igienici a bordo dei mezzi. Inoltre, l'acqua è impiegata per il sistema antincendio.

Fonti di Approvvigionamento Idrico

TUA attinge l'acqua principalmente da due fonti: pozzi artesiani e acquedotto. L'acqua dei pozzi artesiani proviene da falde naturali e viene raccolta senza l'uso di mezzi meccanici, con la gestione e il monitoraggio affidati a TUA dalle autorità regionali. Quando l'acqua del pozzo non è disponibile o non è adatta per l'uso industriale, TUA si approvvigiona dalla rete di distribuzione nazionale o da consorzi industriali. La maggior parte dell'acqua utilizzata proviene da acquedotti, mentre la restante parte è ottenuta dai pozzi artesiani.

Uso, Trattamento e Depurazione dell'Acqua

Il lavaggio dei mezzi rappresenta il principale utilizzo industriale dell'acqua per TUA, un'attività quotidiana programmata che l'azienda ha esternalizzato dal 2015. Il consumo idrico per questa operazione dipende dalla dimensione del parco mezzi. Dopo il prelievo, l'acqua viene convogliata verso impianti di trattamento dove, attraverso l'uso di reagenti depurativi, vengono rimossi polveri, grassi e idrocarburi, trasformandoli in fanghi che subiscono un processo di essiccazione.

Questo trattamento è essenziale per purificare l'acqua prima di utilizzarla per il lavaggio dei veicoli e per i sistemi antincendio. Gli impianti sono soggetti a manutenzione regolare per assicurare l'efficienza del processo. L'acqua utilizzata per l'autolavaggio viene poi trattata con un depuratore chimico-fisico prima di essere scaricata in fognatura, nel rispetto dei limiti normativi. Gli scarichi sono autorizzati con Autorizzazione Unica Ambientale (AUA) e monitorati tramite campionamenti e analisi di laboratorio, con la gestione degli impianti affidata a un'azienda esterna.



Il riciclo di acqua tra gli obiettivi di TUA

TUA punta alla riduzione del prelievo e del consumo di risorsa idrica tramite il ricircolo del refluo proveniente dagli impianti di lavaggio, così da poterlo riutilizzare nel processo di autolavaggio invece che scaricarlo in fognatura. Il processo di recupero delle acque a cui mira l'azienda passa per procedimenti di miscelazione e vaporizzazione chimica, volti a rimuovere dall'acqua la presenza di sostanze inquinanti che ne impediscono il reimpiego in vari processi industriali. Tale processo è ad oggi attivo solo nella sede operativa di Lanciano, sebbene vi siano degli studi di fattibilità in corso al fine di esportare il modello di riciclo anche presso le altre sedi aziendali.

4.4 La gestione dei rifiuti

Le principali tipologie di rifiuti prodotte dalle Aziende attive nel settore dei trasporti sono legate alla produzione, demolizione e smaltimento dei veicoli fuori uso e dei carri ferroviari (principalmente ferro, acciaio, ecc.). Per la pulizia del parco mezzi, inoltre, vengono utilizzati dei prodotti chimici detergenti che, in quanto rifiuti pericolosi, devono essere smaltiti in conformità alla normativa vigente al fine di evitare che costituiscano un danno per l'ambiente e le persone.

I rifiuti prodotti da TUA

TUA ha mappato e classificato tutti i rifiuti derivanti dalle proprie attività, seguendo le "Linee guida sulla classificazione dei rifiuti" del SNPA (Sistema Nazionale per la Protezione dell'Ambiente), come stabilito dalla Delibera 105/2021. In aggiunta, per identificare correttamente le classi di pericolo, i rifiuti vengono analizzati periodicamente in laboratorio per determinare le loro caratteristiche chimico-fisiche e la presenza di sostanze pericolose. I principali rifiuti prodotti da TUA includono metalli e materiali ferrosi recuperati dai veicoli dismessi, la cui demolizione è affidata a ditte esterne tramite gara d'appalto. Anche i reflui dei vagoni sono trattati in impianti di accumulo inodori e depurati da aziende specializzate attraverso un filtro a carboni attivi. I rifiuti generati dalla pulizia dei mezzi comprendono materiali scartati dai passeggeri e vengono raccolti durante il servizio.

TUA e la gestione del rifiuto

Consapevole della propria responsabilità ambientale, TUA adotta pratiche per il corretto smaltimento e, ove possibile, il riutilizzo dei rifiuti. Durante lo smaltimento dei veicoli fuori uso, se possibile, le componenti meccaniche di treni e autobus (carrozzeria, motori, vetri) vengono recuperati. I rifiuti d'ufficio sono conferiti al servizio pubblico di raccolta e suddivisi secondo la tipologia merceologica. Per ridurre la produzione di rifiuti, TUA impone ai fornitori, dove possibile, l'adozione dei Criteri Ambientali Minimi (CAM) previsti per gli specifici acquisti.

TUA fornisce formazione sulla gestione dei rifiuti e degli impianti di trattamento a tutto il personale di ufficio e officina, e ha installato contenitori per la raccolta differenziata nei luoghi di lavoro. Per la pulizia dei mezzi, si utilizzano panni e stracci lavabili per minimizzare i rifiuti.

I rifiuti non derivano solo dalla demolizione e dallo smaltimento di veicoli fuori uso, ma anche dalle attività di manutenzione nei vari depositi di TUA. La ditta esterna incaricata della pulizia del parco mezzi si occupa dell'uso di materiali idonei. Per lo stoccaggio corretto, oltre ai contenitori interni, ogni sede dispone di aree esterne recintate designate come "depositi temporanei" per evitare la miscelazione errata dei rifiuti.

Infine, TUA sta progettando la bonifica definitiva del sito di Pescara in via Orione, attualmente soggetto a "MISO" per inquinamento della falda acquifera. Si prevede l'uso di tecniche innovative che includono l'infiltrazione di miscele di nutrienti, bioattuatori e ossigeno per degradare gli inquinanti.

4.5 La qualità di aria, acqua e suolo

Durante le proprie operazioni, TUA contribuisce all'emissione di sostanze inquinanti nell'atmosfera, come gli ossidi di azoto (Nox), i composti organici volatili (VOC) e le particelle fini, noti anche come polveri sottili. Tali inquinanti non solo peggiorano la qualità dell'aria, ma possono anche nuocere alla salute delle persone. L'emissione di inquinanti è riconducibile sia alla circolazione degli autobus su strada, sia alla trazione dei treni su rotaia. Per esempio, le particelle fini sono spesso il risultato dell'attrito degli pneumatici e dei freni dei veicoli, nonché dell'erosione dell'asfalto, nel caso del trasporto su gomma; per quanto riguarda il settore ferroviario, invece, sono generate dall'usura di freni, rotaie e ruote dei treni.

Per quanto concerne la tutela del terreno, TUA si dedica al controllo dei serbatoi di gasolio situati nella propria sede a Pescara, intervenendo con azioni di pulizia

e rimozione per quelli esterni e mobili. Per ridurre al minimo l'impatto sul suolo, viene effettuato anche il monitoraggio dei serbatoi interrati. Negli anni recenti, TUA ha fatto significativi investimenti nelle infrastrutture per evitare fuoriuscite di sostanze che potrebbero danneggiare il terreno e contaminare le acque sotterranee.

Conformità legislativa sul tema degli inquinanti atmosferici

Per minimizzare i rischi arrecati all'ambiente e alle persone, TUA sottopone le sue sedi aziendali ad analisi condotte da aziende esterne, al fine di valutare se le emissioni riconducibili a impianti di combustione, di trattamento delle acque, autolavaggi e alle officine siano inferiori alle soglie di rilevanza consentite dalla legge agli effetti dell'inquinamento atmosferico. Le analisi hanno evidenziato che i dati di performance sono in linea con i limiti previsti ai sensi dell'art. 272 della 152, comma 1.

Le emissioni inquinanti nel settore dei trasporti

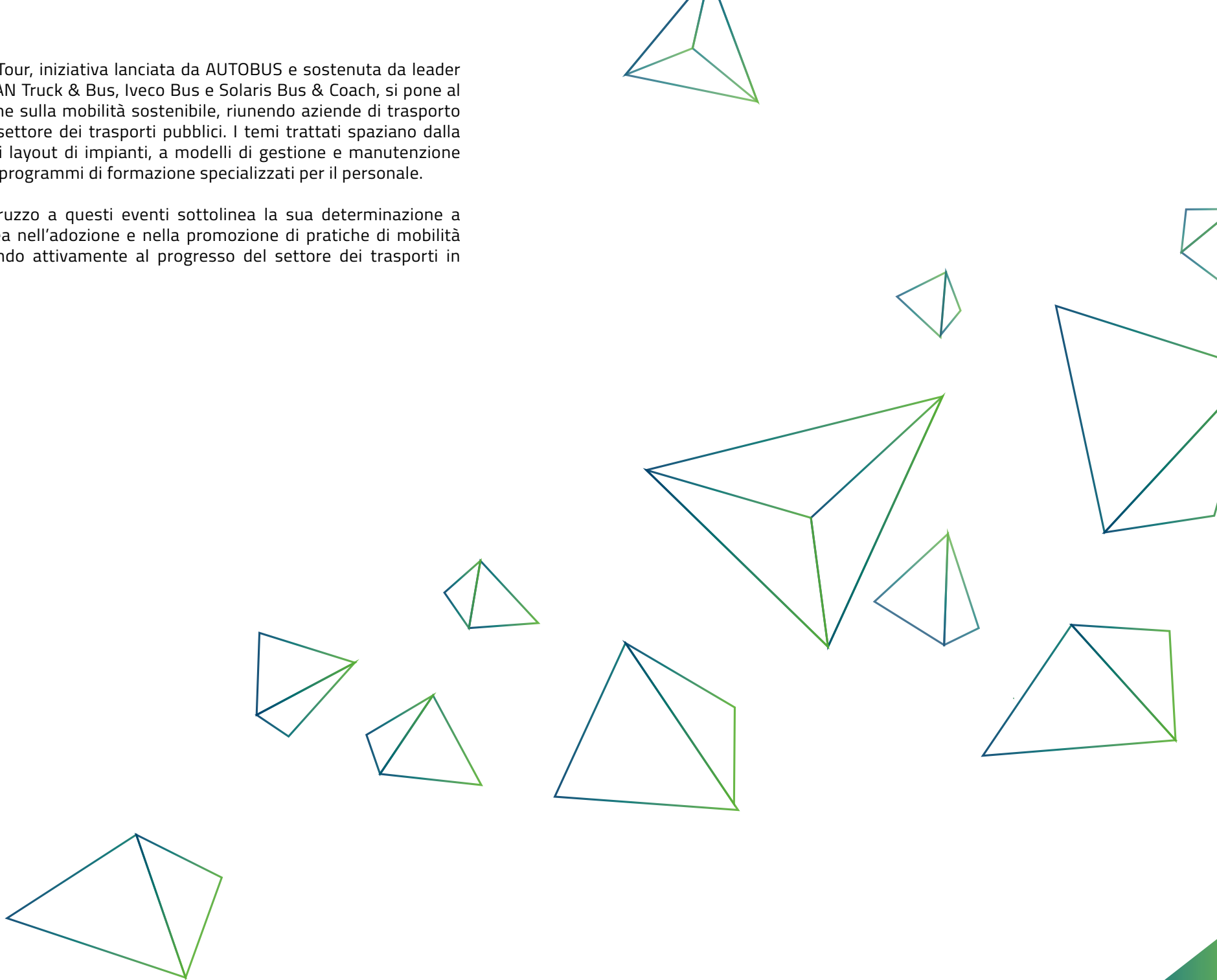
I trasporti sono responsabili di circa un terzo del consumo finale complessivo di energia nei paesi membri dell'AEA (Agenzia europea dell'Ambiente), rilasciano una parte considerevole delle emissioni responsabili dell'inquinamento atmosferico, nonché acustico, nei centri urbani. In Italia, le emissioni nocive prodotte dal trasporto su strada sono calate notevolmente negli ultimi anni, grazie all'introduzione di catalizzatori, di filtri per particolato fine e di altre tecnologie montate sui veicoli; ciò nonostante, i mezzi circolanti su strada costituiscono una fonte significativa di inquinamento atmosferico, soprattutto nelle città, in particolare di sostanze quali il particolato (PM) e il biossido di azoto (NO₂). Ad oggi, gli sforzi a livello comunitario sono concentrati sull'elettrificazione del parco veicoli, pratica che fornisce una soluzione parziale anche per l'inquinamento atmosferico e acustico, oltre a diminuire drasticamente le emissioni di gas effetto serra.

Mobilità Sostenibile: dialogo e coinvolgimento degli stakeholder tramite convegni

TUA Abruzzo si distingue per il suo impegno nella promozione di una mobilità più sostenibile, non solo attraverso le proprie operazioni, ma anche partecipando e organizzando convegni di rilievo nel settore. Nel 2023, TUA ha preso parte alla quinta edizione del Mobility Innovation Tour presso la sede TPER di Bologna, un evento focalizzato sulla Manutenzione nelle trazioni alternative. Questa iniziativa rappresenta un passo avanti nella comprensione e nell'implementazione dei cambiamenti richiesti per integrare nuove tecnologie di propulsione sostenibile.

Il Mobility Innovation Tour, iniziativa lanciata da AUTOBUS e sostenuta da leader dell'industria come MAN Truck & Bus, Iveco Bus e Solaris Bus & Coach, si pone al centro della discussione sulla mobilità sostenibile, riunendo aziende di trasporto e figure di spicco del settore dei trasporti pubblici. I temi trattati spaziano dalla progettazione di nuovi layout di impianti, a modelli di gestione e manutenzione all'avanguardia, fino a programmi di formazione specializzati per il personale.

L'adesione di TUA Abruzzo a questi eventi sottolinea la sua determinazione a rimanere in prima linea nell'adozione e nella promozione di pratiche di mobilità sostenibile, contribuendo attivamente al progresso del settore dei trasporti in Italia.





HIGHLIGHTS DEL CAPITOLO:

1.346 dipendenti (Unità fisiche dicembre 2023)

81 nuove assunzioni

57 apprendisti (dicembre 2023)

minimo gender pay gap

5. LE PERSONE E IL TERRITORIO

5. LE PERSONE E IL TERRITORIO

5.1 La nostra squadra

Le persone sono una risorsa essenziale per TUA, che riconosce il loro ruolo nel migliorare l'efficienza operativa e favorire la crescita aziendale. Per questo motivo, TUA si impegna a creare un ambiente di lavoro sicuro, rispettando i diritti umani e valorizzando il potenziale di ogni individuo, promuovendo così lo sviluppo professionale e personale dei dipendenti. TUA presta particolare attenzione alla **selezione e gestione del personale**, seguendo la normativa vigente, il Modello di Organizzazione e Gestione ex D.lgs. 231/2001, i principi del Codice Etico e i regolamenti adottati, rispettando i principi di trasparenza, pubblicità e imparzialità.

Essendo un'azienda pubblica, TUA è obbligata a seguire una procedura specifica per l'assunzione del personale, tramite selezione pubblica come previsto dal Decreto Legislativo n. 165 del 2001 – «Norme generali sull'ordinamento del lavoro alle dipendenze delle amministrazioni pubbliche», garantendo così la massima trasparenza nel processo di selezione di nuove risorse. In merito alle procedure di assunzione, l'azienda ha quindi adottato un regolamento approvato dal Consiglio di Amministrazione e dalla Regione Abruzzo, pubblicato sul sito nella sezione «Trasparenza»; trattandosi di azienda sottoposta a controllo analogo, la TUA opera in conformità con quanto contemplato ex art. 19, commi 2 e 3, D.lgs. 175/2016.

Nel 2023 TUA conta 1.346 dipendenti, in leggero aumento rispetto al 2022 (+ 3 unità). L'attuazione del piano di assunzioni ha visto l'inserimento in organico di 81 risorse, dando così seguito all'incremento delle assunzioni registrato nell'anno precedente.

Inoltre al 31 dicembre 2023 gli apprendisti in servizio risultano essere 57, di cui n. 6 assunti nel 2023. La totalità dei dipendenti di TUA è assunta con contratto collettivo nazionale CCNL Autoferrotranvieri-internavigatori (Mobilità-TPL) e Confservizi e Federmanager. Inoltre, TUA assicura ai propri dipendenti l'accesso al Fondo Integrativo del Servizio Sanitario Nazionale, TPL Salute, un'assicurazione sanitaria che copre i lavoratori del settore del trasporto pubblico locale, promuovendo il benessere della forza lavoro.

Nel Piano Programma 2023-2025 sono state previste assunzioni di: 42 operatori di esercizio, 12 operai (6 per la Divisione gomma e 6 per la Divisione ferroviaria), 3 capitrreno, 3 macchinisti, 2 impiegati in apprendistato, 2 impiegati legge 68/99, 2 capi unità tecnica e 1 funzionario da assegnare all'ICT.

Tale programma è stato quasi completamente rispettato.

52 NUOVI GIOVANI AUTISTI

Uno dei traguardi raggiunti dall'Azienda nel 2023 è stato quello di inserire in organico 52 nuovi autisti.

Questo traguardo si inserisce all'interno del piano di assunzioni previsto per il triennio 2022-2024, piano di riorganizzazione interna e di riqualificazione del personale occupato.

5.2 Diversità, equità e inclusione

TUA pone grande attenzione alla promozione dell'inclusione e delle pari opportunità nei confronti dei propri dipendenti. Infatti, l'azienda si impegna a sviluppare e implementare misure che diffondano valori etici, favorendo lo sviluppo professionale e la crescita personale di ogni dipendente attraverso programmi formativi e piani di carriera.

TUA offre flessibilità lavorativa, programmi di welfare e iniziative di benessere per facilitare la conciliazione tra lavoro e vita privata. Tali iniziative mirano a creare un ambiente di lavoro inclusivo, sicuro e gratificante, contribuendo allo sviluppo sostenibile del settore dei trasporti in Abruzzo.

Le attività di sensibilizzazione su tematiche di Diversità e Inclusione (D&I) e la promozione delle pari opportunità sono guidate da una gestione manageriale consapevole e attenta. Questo approccio permette di infondere una cultura aziendale aperta e di sviluppare politiche e pratiche inclusive, creando un ambiente di lavoro equo e rispettoso, dove ogni individuo ha accesso alle stesse opportunità di crescita.

L'azienda dedica particolare attenzione a mantenere un clima di armonia e collaborazione tra i dipendenti, non solo per una civile convivenza ma anche per migliorare la cooperazione e favorire la crescita aziendale. TUA non tollera comportamenti, azioni o commenti che possano creare un clima di intimidazione, offesa o emarginazione, come stabilito nel Codice Etico e di Comportamento. Eventuali comportamenti contrari a questi principi possono essere segnalati in totale riservatezza tramite il proprio responsabile di Direzione, Unità o Funzione, o utilizzando la procedura di whistleblowing.

Episodi di discriminazione sul posto di lavoro possono danneggiare la reputazione di

un'azienda, specialmente se il servizio offerto non è inclusivo e accessibile alle persone con mobilità ridotta. A tal fine, è stato nominato un Disability Manager che svolge un ruolo trasversale a supporto di tutti i responsabili dei settori interessati. Ha un ruolo di facilitatore all'interno dell'azienda e con le varie associazioni.

TUA IN ROSA

L'impegno di TUA nella promozione delle pari opportunità per i dipendenti, senza discriminazioni di genere, è stato ulteriormente rafforzato con la programmazione, nel 2023, di un evento dedicato alle donne. Nel giorno della festa della Donna, TUA si è colorata di rosa con l'iniziativa «TUA IN ROSA» dedicata alle professionalità femminili che svolgono un ruolo strategico per la mobilità regionale a servizio della collettività. Madrine dell'evento sono state la prima macchinista di TUA e tre nuove capitreno.

«TUA evita ogni discriminazione in base all'età, al sesso, all'orientamento sessuale, allo stato di salute, alla razza, alla nazionalità, alle opinioni politiche ed alle credenze religiose dei suoi interlocutori.»

Basandosi su quanto stabilito nel Codice Etico e di Comportamento, TUA crea un ambiente di lavoro privo di discriminazioni o pressioni legate a razza, colore, religione, sesso, età, appartenenza politica e sindacale. L'Azienda si impegna a gestire il personale evitando qualsiasi forma di discriminazione.

TUA promuove un ambiente lavorativo inclusivo e diversificato, dove ogni dipendente possa sentirsi valorizzato e avere pari opportunità di crescita professionale.

È garantito che a parità di mansione non si verifichino divari retributivi legati al genere. Pertanto, grazie alla forte attenzione di TUA, risulta essere nullo, per ognuna delle categorie di impiego, il gap tra la retribuzione e il compenso corrisposti ad uomini e donne.

OBIETTIVO 2024

A conferma del forte impegno nel garantire la parità di genere all'interno del proprio organico, TUA ha avviato il processo di ottenimento della certificazione **UNI/PdR 125:2022**, prevista per il 2024, che definisce le linee guida per l'implementazione di un sistema di gestione per la **parità di genere**.

La norma **UNI/PdR 125:2022** è la prassi che definisce i temi da trattare per supportare l'empowerment femminile all'interno dei percorsi di crescita aziendale e nello stesso tempo evitare stereotipi, discriminazioni e ri-orientare la cultura aziendale in modo che possa essere sempre più inclusiva e rispettosa delle competenze femminili.

La prassi di riferimento definisce le linee guida sul sistema di gestione per la parità di genere che prevede la strutturazione e adozione di un insieme di indicatori prestazionali (KPI) stabiliti per aree di valutazione.

Tali KPI riguardano: cultura e strategia; governance; processi di Human Resources; opportunità di crescita e inclusione delle donne in azienda; equità remunerativa per genere; tutela della genitorialità e conciliazione vita-lavoro; prevenzione e sorveglianza.

5.3 La formazione delle nostre persone

Con l'obiettivo di valorizzare le proprie risorse e le competenze specifiche, l'Azienda dedica particolare attenzione alla **formazione del personale**, offrendo strumenti informativi e formativi ai dipendenti. Per questo motivo, gli sforzi nella gestione del personale sono orientati a sviluppare le capacità e le competenze di ciascun dipendente, a implementare misure per evitare favoritismi, a garantire il rispetto delle pari opportunità, e a valorizzare l'impegno, il merito e la produttività dei dipendenti. Attraverso opportunità di formazione e valorizzazione professionale, l'Azienda mira a creare e mantenere nel tempo un clima aziendale di reciproco rispetto e collaborazione.

La formazione continua rappresenta un pilastro fondamentale nell'impegno di TUA al fine di promuovere la crescita delle proprie persone, testimoniato da un trend in crescita che ha visto un'espansione significativa delle ore dedicate allo sviluppo delle competenze. Nello specifico, nell'ultimo anno, si è assistito ad un aumento delle ore di formazione erogate ai dipendenti di TUA, che dimostra l'impegno di TUA nello sviluppo professionale della propria forza lavoro.

5.4 La salute e la sicurezza sul lavoro

La protezione della **salute e della sicurezza** sul lavoro è una priorità fondamentale per TUA, che mira a creare un ambiente di lavoro sano e sicuro. L'obiettivo principale è garantire la sicurezza e la salute dei dipendenti, dei collaboratori esterni e delle comunità coinvolte nelle attività dell'azienda. TUA si impegna a proteggere la salute di tutto il personale in ogni luogo e condizione di lavoro, assicurando un continuo miglioramento nella gestione della sicurezza sul lavoro attraverso la definizione e l'implementazione di procedure specifiche e il controllo della loro corretta applicazione.

È essenziale sensibilizzare, formare e addestrare i vari livelli del personale per aumentare la consapevolezza e il senso di responsabilità dei dipendenti nella prevenzione dei rischi.

Con l'obiettivo di proteggere dipendenti e visitatori da possibili incidenti e malattie legate al lavoro, a partire dal 2019 TUA è certificata secondo la norma internazionale **UNI ISO 45001:2018**, sistema di gestione per la salute e sicurezza sul lavoro.

La gestione della salute e della sicurezza dei lavoratori si fonda sul coinvolgimento di tutte le risorse aziendali, partendo dal principio della prevenzione, che deve essere integrato in

ogni attività lavorativa. L'obiettivo è proteggere chi lavora all'interno dell'organizzazione, riducendo i rischi legati alle attività lavorative, diminuendo così le probabilità di infortuni e garantendo l'efficacia delle risposte a eventuali situazioni di emergenza, sia interne che esterne. Su questi assunti si basa la **Politica della qualità, sicurezza ed ambiente**; gli obiettivi ivi definiti vengono costantemente monitorati e verificati in modo da valutarne l'adeguatezza e il grado di raggiungimento attraverso i Piani annuali di miglioramento.

Ai sensi della L.R. n. 5 del 11 marzo 2022, al fine di garantire una corretta gestione delle emergenze, TUA ha costituito una struttura specifica assegnandole l'ulteriore compito di pianificare, gestire e superare situazioni di crisi.

L'attenzione particolare alle tematiche di salute e sicurezza è strettamente legata alla natura delle attività di TUA. Il settore dei trasporti, infatti, presenta rischi intrinseci per i dipendenti. Il personale che lavora nei depositi e negli uffici, ma soprattutto quello impiegato nel trasporto su gomma o su ferro, è esposto a rischi di infortuni o lesioni. In particolare, gli infortuni più comuni sono causati da cadute o urti accidentali durante la salita e la discesa dal posto di guida di treni e autobus. Inoltre, le principali malattie professionali possono essere di natura muscolo-scheletrica, dovute alla posizione assunta dai conducenti durante il lavoro; possono anche verificarsi disturbi uditivi causati dal rumore e dalle vibrazioni dei mezzi di trasporto, che possono portare a perdita uditiva, ipoacusia e acufeni. Anche le attività svolte in officina possono rappresentare potenziali cause di infortuni per i dipendenti. Queste molteplici cause di infortuni rendono la protezione e la tutela dei lavoratori fondamentali nelle politiche interne di TUA.

L'identificazione delle fonti potenziali di pericolo per la valutazione dei rischi nella sicurezza avviene all'interno del Documento di Valutazione del Rischio (DVR), in accordo con la normativa vigente (D.lgs. 81/08 – Accordo Stato Regioni n. 221 del 21/12/2011). Questo documento riporta quali sono i criteri e le modalità adottati per identificare i pericoli e conseguentemente valutare i correlati rischi legati alle attività lavorative, alle attrezzature e ai mezzi.

Per prevenire e ridurre l'eventualità di infortuni l'Azienda ha sviluppato programmi di formazione approfonditi per sensibilizzare i dipendenti sui rischi specifici del settore, fornendo loro competenze necessarie per gestirli in modo adeguato. Il piano formativo erogato da TUA prevede prevalentemente corsi in materia di salute e sicurezza, declinati nei corsi obbligatori previsti dal decreto 81/08 e dalla certificazione ISO 45001, la formazione erogata nei confronti della divisione ferroviaria che fa capo ad un sistema di gestione dedicato (CCS*), e la formazione risorse umane che si occupa di corsi di aggiornamento specifici.

Gli autisti sono sottoposti ai corsi obbligatori di formazione periodica quinquennale (CQC**) ai fini dell'ottenimento o aggiornamento della qualificazione iniziale di autista professionale. Come esplicitato dalle linee applicative 25/07/2012 degli Accordi Stato Regione 2011, la

dimostrazione dell'avvenuta effettuazione dell'attività formativa dei conducenti ed autisti (CQC) costituisce credito formativo (7 ore) valido ai sensi del D.lgs. 81/08.

Anche se annualmente sono pochissime le aggressioni a bordo dei mezzi nei confronti del personale TUA, l'Azienda si occupa di fornire una formazione specifica mirata ad educare i dipendenti al comportamento con l'utente, in modo da gestire nel miglior modo possibile le tensioni che si possono verificare e ridurre lo stress da lavoro che ne può conseguire.

I CORSI DI FORMAZIONE IN TEMA DI SALUTE E SICUREZZA 2023

- Formazione obbligatoria Art. 37 D.lg. 81/08 - Accordo Stato Regioni n° 221 del 21/12/2011;
- Aggiornamento periodico Art. 37 D.lg. 81/08 - Accordo Stato Regioni n° 221 del 21/12/2011;
- Formazione e Aggiornamento annuale per RLS;
- Corso addetto antincendio;
- Corso addetto primo soccorso;
- Corso addetto alla conduzione di piattaforme di lavoro elevabili (PLE) operanti senza e con stabilizzatori;
- Corso addetto utilizzo carrelli elevatori;
- Corso addetti ai lavori elettrici (PAV-PES-PEI);
- Corso preposto;
- Corso base autocad della sicurezza del lavoro;
- Corso BIM Specialist e sicurezza del lavoro;
- Corso il nuovo Codice degli Appalti;
- Informazione e formazione addetti lavori in quota ed utilizzo dei DPI 3° Categoria imbracature anticaduta.

Le attività di prevenzione dei rischi includono anche il processo di manutenzione della flotta di autobus, dell'infrastruttura ferroviaria e degli impianti di TUA. Per quanto riguarda il sistema ferroviario, le attività di manutenzione comprendono la messa in sicurezza dell'infrastruttura e la gestione del sistema di manutenzione. Nel settore del trasporto su gomma, viene predisposto annualmente un piano di manutenzione per la flotta di autobus. Inoltre, per gli impianti di rifornimento di metano, vengono effettuate valutazioni ATEX* specifiche e questi impianti sono soggetti a manutenzione periodica e su chiamata.

**I sistemi ferroviari che permettono la gestione in sicurezza della circolazione dei treni su tutta la rete ferroviaria italiana vengono classificati come sistemi CCS – Sistemi di Controllo Comando e Segnalamento*

***Carta di Qualificazione del Conducente*

L'Azienda ha stabilito e mantiene attiva una procedura per garantire l'individuazione e il controllo di potenziali emergenze attraverso appositi piani di intervento. Questi piani sono sviluppati per rispondere adeguatamente a situazioni di emergenza e potenziali incidenti, prevenendo e mitigando le conseguenze che tali eventi possono causare.

TUA, con lo scopo di raccogliere il maggior numero possibile di dati inerenti a mancati incidenti (near miss), nonché per rispondere alle esigenze di miglioramento dei livelli di sicurezza ed igiene del lavoro aziendali, che sono correlati agli eventi che possono portare/causare infortuni, nel 2023, ha emesso apposita procedura tramite apposito OdS.

Per attivare tutte le misure necessarie a tutelare la salute e la sicurezza dei lavoratori ed a prevenire l'insorgenza di malattie professionali e di infortuni sul lavoro, ai sensi del D.lgs. 81/08, TUA ha nominato il Medico Competente che ha il compito di effettuare la sorveglianza sanitaria, nel rispetto di quanto previsto dal Protocollo sanitario.
La totalità degli infortuni registrati da TUA sono infortuni lievi.

Risultato della continua attività di TUA nella sensibilizzazione alle tematiche di salute e sicurezza sul lavoro è **l'assenza di casi di infortunio grave** durante il periodo 2023.

5.5 La sicurezza degli utenti e accessibilità del servizio

Nel corso delle proprie attività, TUA deve garantire la sicurezza degli utenti che usufruiscono dei servizi offerti e della collettività, che potrebbe essere indirettamente coinvolta in incidenti stradali e ferroviari. Inoltre, i passeggeri a bordo dei veicoli devono essere protetti da episodi quali furti, aggressioni e molestie, assicurando così la sicurezza della circolazione e l'affidabilità dei mezzi.

Considerata l'importanza prioritaria che la sicurezza dei servizi riveste per TUA, vengono adottate diverse misure per garantire la sicurezza sia dei passeggeri che degli autisti e degli altri dipendenti. L'Azienda applica il Regolamento (UE) n. 181/2011 del Parlamento europeo e del Consiglio sui diritti dei passeggeri nell'ambito del trasporto effettuato con autobus e il Regolamento (UE) n. 782/2021 sui diritti e obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario.



TUA dispone di un **sistema di monitoraggio costante dei propri mezzi e servizi**, attraverso la gestione centralizzata delle informazioni sui mezzi in circolazione e sulle loro **posizioni in tempo reale**. Questo sistema consente di verificare costantemente la **regolarità dei servizi** e di **intervenire tempestivamente** in caso di problematiche.



TUA adotta una serie di misure per **garantire la formazione e la preparazione degli autisti** e degli altri dipendenti dell'azienda, al fine di garantire la massima sicurezza dei servizi. Gli autisti sono sottoposti a **corsi di formazione specifici** sulla **guida sicura** e sulle normative in materia di sicurezza stradale, e sono costantemente monitorati per **verificare il rispetto delle normative** in materia di sicurezza.



TUA adotta una serie di **misure di sicurezza** a bordo dei propri mezzi, come l'installazione di **sistemi di videosorveglianza** e di **allarme antincendio**, e garantisce il rispetto delle normative e delle procedure di sicurezza per il trasporto di persone con mobilità ridotta.



TUA promuove costantemente la **sensibilizzazione degli utenti sui temi della sicurezza**, attraverso la **diffusione di informazioni e materiali informativi** sulle normative e sulle buone pratiche per un utilizzo sicuro e responsabile dei mezzi pubblici.

Attraverso il proprio sistema gestionale, TUA pianifica e svolge le attività di erogazione del servizio in condizioni controllate. Tale presidio garantisce la disponibilità di informazioni dettagliate sulle caratteristiche dei servizi, la sicurezza e la salute degli utenti, e l'utilizzo di apparecchiature adeguate per il monitoraggio e la misurazione.

Pianificazione e controlli operativi

TUA pianifica e sviluppa i processi necessari per la realizzazione del servizio, in coerenza con i requisiti degli altri processi del sistema di gestione per la qualità, l'ambiente e la sicurezza. La direzione valuta periodicamente la necessità di apportare modifiche alla pianificazione per migliorare continuamente il servizio.

Monitoraggio e misurazione

Le caratteristiche del servizio vengono monitorate e misurate attraverso programmi di taratura e manutenzione. Queste attività possono essere svolte direttamente dall'Azienda, da laboratori di taratura esterni riconosciuti, o dai produttori delle apparecchiature.

Controllo dei processi, prodotti e servizi forniti dall'esterno

TUA garantisce che i prodotti e i servizi approvvigionati siano conformi ai requisiti specificati. L'estensione dei controlli effettuati dall'azienda sui fornitori e sui prodotti e servizi acquistati è direttamente correlata all'impatto che tali elementi possono avere sulla realizzazione dei prodotti e servizi successivi, nonché sull'ambiente e sulla sicurezza.

L'impegno di TUA nell'adozione di strumenti e processi per offrire i più alti standard di sicurezza agli utenti si riflette nel documento denominato «**Carta della Mobilità**», il quale, redatto sia per il servizio di Autolinee che per la rete Ferroviaria, stabilisce criteri riguardanti la sicurezza della circolazione e la protezione degli utenti. L'impegno quotidiano di TUA è volto alla realizzazione di tutte le azioni di prevenzione e verifica necessarie per garantire la sicurezza del servizio, traducendosi in attività di controllo e mantenimento in efficienza dei mezzi e degli impianti della rete infrastrutturale. Ogni anno vengono programmati e attuati specifici piani di manutenzione ordinaria e straordinaria.

Consumi energetici delle sedi operative

Per quanto riguarda la rete ferroviaria, gli interventi sono svolti sia dall'officina interna, con personale altamente qualificato, sia da fornitori specializzati in lavori ferroviari, soggetti a una rigida procedura di qualificazione e valutazione secondo il **Sistema di Gestione della Sicurezza (SGS)**.

Per incrementare gli standard di sicurezza ferroviaria, i mezzi di TUA sono dotati del **Sistema di Controllo Marcia Treno (SCMT)**, che consente di mantenere sotto vigilanza elettronica il comportamento del personale di macchina dei treni. Inoltre, sono stati appaltati i lavori per implementare il European Rail Traffic Management System (ERTMS), un sistema più evoluto basato su uno standard europeo. Questo sistema definisce le modalità di scambio delle informazioni di segnalamento tra gli impianti di terra e i treni, fornendo al macchinista tutte le informazioni necessarie per una guida strumentale e attivando la frenatura d'urgenza in caso di velocità eccessiva.

Fattore Umano e Politiche di Sicurezza

La sicurezza del servizio è influenzata anche dal fattore umano. Pertanto, le risorse sono impiegate nel rispetto rigoroso delle norme e dei tempi di lavoro effettivo, selezionate con criteri specifici e monitorate attraverso accertamenti periodici dell'idoneità psicofisica. Su tutti i veicoli ferroviari è installato un sistema di sicurezza di bordo che consente di effettuare chiamate di emergenza da qualsiasi punto della linea.

La grande attenzione di TUA verso la tutela della sicurezza degli utenti è formalizzata all'interno di politiche e procedure interne. Tutti i servizi erogati dall'Azienda sono sottoposti a una procedura di valutazione mirata a valutarne gli impatti sulla salute e sulla sicurezza.

Inoltre, il servizio ferroviario e il servizio di trasporto su gomma sono svolti in conformità con le norme vigenti in materia di sicurezza dell'esercizio*.

Nel 2023 non si sono registrati casi di non conformità con normative e/o codici di autoregolamentazione riguardanti gli impatti sulla salute e sulla sicurezza del servizio.

Un altro aspetto fondamentale per TUA è garantire la piena accessibilità dei propri servizi. Compatibilmente con le necessità e i limiti tecnici e organizzativi delle condizioni operative, TUA si impegna a soddisfare le esigenze della clientela a mobilità ridotta. I servizi di mobilità di TUA si basano sui valori di eguaglianza e imparzialità. Gli investimenti già effettuati e quelli in programma per il rinnovo del parco mezzi hanno permesso e permetteranno di incrementare il numero di veicoli dotati di pianale ribassato, postazione riservata ai passeggeri in carrozzina e di elevatore o pedana ribaltabile ad azionamento manuale per facilitare l'ingresso e l'uscita dalla vettura.

Per garantire una qualità omogenea del servizio ferroviario, con ricadute positive anche per le persone con disabilità o mobilità ridotta (PMR), le stazioni e le fermate servite dai servizi ferroviari di TUA sono dotate di marciapiedi ad altezza 55 cm, permettendo lo spostamento autonomo delle persone con disabilità o persone a mobilità ridotta PMR quando utilizzano materiale rotabile leggero con pianale ribassato e pedane retraibili. TUA si impegna a formare il proprio personale a bordo treno per la gestione e l'assistenza alle persone con disabilità o mobilità ridotta, in conformità con quanto stabilito dal Regolamento n. 2021/782, assicurando che non vi sia alcuna discriminazione.

Servizio «SalaBlu»

TUA raccoglie anche dati sulla soddisfazione degli utenti che hanno usufruito dei servizi di trasporto, attraverso un canale aziendale di comunicazione dedicato. Inoltre, agli utenti con disabilità o mobilità ridotta che desiderano utilizzare il servizio di trasporto pubblico ferroviario gestito da TUA sulla linea di Rete Ferroviaria Italiana, viene fornita gratuitamente l'assistenza necessaria per salire e scendere dal treno tramite le "Sale Blu". Gli interessati devono richiedere assistenza contattando il "Servizio Sala Blu".

* *Normativa vigente così come declinata nel DPR 753/80 «Nuove norme in materia di polizia, sicurezza e regolarità dell'esercizio delle ferrovie e di altri servizi di trasporto» e nel Codice della strada, per il servizio su gomma.*

5.5 Il contributo di TUA a favore della collettività

L'attenzione di TUA verso le persone non si limita ai propri dipendenti, ma si estende oltre i confini aziendali. L'azienda si dimostra sensibile ai bisogni e alle esigenze della comunità del territorio in cui opera. La natura del servizio offerto comporta benefici per la collettività e per gli utenti, poiché il trasporto pubblico rappresenta un'alternativa di spostamento urbano ed extraurbano che riduce i costi per il singolo utente, migliorando al contempo la viabilità e l'attrattività del territorio. L'azienda collabora con le autorità locali e le comunità per rispondere alle esigenze specifiche delle aree di pertinenza e partecipa a iniziative sociali volte alla promozione dello sviluppo della comunità.

Grazie a un accordo con l'Ufficio di Presidenza del Consiglio regionale, sono state predisposte delle agevolazioni tariffarie per studenti residenti in aree svantaggiate e comuni con popolazione inferiore ai 5.000 abitanti.

È stata dunque applicata, per l'anno scolastico 2023/2024, una riduzione del 10% del costo degli abbonamenti mensili nominativi e degli abbonamenti annuali in favore di quegli studenti pendolari con età compresa tra gli 11 e i 26 anni che usufruiscono del trasporto pubblico extraurbano (misura di sostegno confermata per l'anno scolastico 2024/2025).



6. GUIDA ALLA LETTURA

6. GUIDA ALLA LETTURA

6.1 Nota metodologica

TUA ha redatto il suo secondo Bilancio di Sostenibilità in maniera volontaria con lo scopo di illustrare i risultati economici, sociali e ambientali raggiunti nell'esercizio 2023 (dal 1 gennaio al 31 dicembre). Al fine di agevolare la comparabilità nel corso del tempo e di illustrare un trend, laddove possibile, sono stati presentati i dati dell'ultimo triennio.

Il perimetro di rendicontazione fa riferimento alla Società Unica di Trasporto Abruzzese S.p.A. (TUA). Rispetto al Bilancio d'esercizio non sono incluse le seguenti società: Sangritana S.p.A. (controllata al 100%), Autoservizi Cerella s.r.l. (controllata all'80,06%) e Tiburtina Bus Srl (controllata al 18,92%). Ulteriore obiettivo sottostante la redazione del Bilancio di Sostenibilità è, inoltre, quello di rendicontare e descrivere le strategie di sostenibilità dell'azienda e le relative performance di TUA.

TUA ha redatto il proprio Bilancio di Sostenibilità 2023 in conformità ai "GRI Sustainability Reporting Standards", definiti nel 2021 dal GRI – Global Reporting Initiative secondo l'opzione di rendicontazione «in accordance».

Coerentemente con i requisiti degli standard GRI del 2021, il processo di redazione del documento ha previsto l'identificazione degli impatti più significativi legati alle attività di TUA, i quali sono stati poi associati ai temi materiali che li rappresentavano al meglio. La fase del processo di redazione del documento che comprende queste attività è definita analisi di materialità; nel suo svolgimento è stato coinvolto il management aziendale al fine di identificare e prioritizzare gli aspetti ambientali, economici e sociali rilevanti per TUA.

Le informazioni qualitative e quantitative illustrate all'interno del Bilancio sono state raccolte tramite la programmazione e lo svolgimento di interviste e la predisposizione di schede di raccolta dati, con la collaborazione dei referenti aziendali coinvolti nel processo. Inoltre, nella redazione del documento sono state considerate le informative relative ai «GRI 1– Principi Fondamentali 2021» e le tematiche di sostenibilità materiali sono state rendicontate nel rispetto dei criteri indicati nel "GRI 3 – Temi materiali 2021".

Il documento contiene, quando disponibili, i dati di prestazione del triennio 2021 – 2023 per fornire un raffronto con gli anni precedenti; eventuali riesposizioni dei dati comparativi precedentemente pubblicati, con riferimento agli anni 2022 e 2021, sono chiaramente indicate come tali.

All'interno della guida alla lettura sono riportate la tabella degli indicatori GRI rendicontati con riferimento ai paragrafi del documento e una tabella di raccordo tra i temi materiali,

gli aspetti GRI collegati e il perimetro degli impatti, allo scopo di fungere da bussola per i lettori. Il presente documento è stato oggetto di un esame limitato ("limited assurance engagement") secondo i criteri indicati dal principio ISAE 3000 Revised da parte di EY S.p.A., che esprime con apposita relazione distinta un'attestazione circa la conformità delle informazioni rendicontate.

6.2 I principi per definire i contenuti e la qualità del report

Il Bilancio di Sostenibilità di TUA S.p.A. rendiconta gli impatti positivi e negativi che interessano (effettivi) o che potrebbero interessare (potenziali) l'Azienda lungo la sua catena del valore.

Per assicurare la qualità delle informazioni riportate, nella redazione del report sono stati seguiti i relativi principi indicati dal GRI:

- **Accuratezza:** il livello di dettaglio dei contenuti riportati nel presente Bilancio di Sostenibilità è stato stabilito per favorire la comprensione e la valutazione delle performance di sostenibilità di TUA nel periodo di rendicontazione;
- **Equilibrio:** i contenuti del presente documento riportano in maniera equilibrata le performance di TUA nel periodo di rendicontazione, rappresentando sia i traguardi raggiunti, sia i margini di miglioramento dell'organizzazione;
- **Chiarezza:** per rendere i contenuti fruibili e di facile comprensione per tutti è stato preferito un linguaggio chiaro e accessibile e l'utilizzo di grafici e tabelle nelle quali vengono rappresentate le performance aziendali;
- **Comparabilità:** i dati presentati nel Bilancio sono riportati, per quanto possibile, per il triennio 2021-2023 in modo tale da permettere il confronto delle performance di TUA nel tempo. Inoltre, sono state utilizzate le modalità di rappresentazione delle informazioni (classificazione, unità di misura etc.) indicate dagli Standard GRI per consentire il più possibile il confronto con altre realtà;
- **Completezza:** gli impatti trattati nel documento sono rappresentati nella loro interezza e rappresentano gli aspetti ambientali, sociali ed economici più rilevanti per l'attività di TUA, al fine di permettere una valutazione completa delle performance dell'Azienda nell'anno di rendicontazione;
- **Contesto di sostenibilità:** le performance di TUA sono presentate nel contesto più ampio dello sviluppo sostenibile;
- **Tempestività:** il presente documento è stato pubblicato nel corso del 2024.
- **Verificabilità:** TUA ha raccolto ed analizzato i dati in modo tale che le informazioni possano essere esaminate per stabilirne la veridicità.

6.3 Gli stakeholder e le loro aspettative



Gli stakeholder di riferimento per l'Azienda sono stati individuati e mappati attraverso un'analisi sulla sua realtà e struttura, dei settori presidiati e delle attività di business, della catena del valore e della rete di relazioni esistenti attorno ad essa. Le categorie di stakeholder riportate sono state individuate sulla base di due differenti dimensioni:

- **Influenza su TUA:** capacità dello stakeholder di influire sulle decisioni strategiche o operative dell'Azienda;
- **Dipendenza da TUA:** livello di dipendenza dello stakeholder dalle scelte, dai servizi offerti e dalle attività dell'Azienda.

Tipologia stakeholder	Descrizione	Tipologia di comunicazione e strumenti di coinvolgimento	Frequenza media di coinvolgimento
DIPENDENTI E COLLABORATORI	Più di 1300 dipendenti. Nel dettaglio, le principali tipologie di lavoratori dipendenti sono: conducenti di automezzi, tecnici/ operai, personale impiegatizio, quadri, dirigenti, assuntori.	- Incontri dedicati - Comunicazioni interne	- Periodico - Puntuale
RAPPRESENTANZE SINDACALI	TUA mantiene dei rapporti costanti con le rappresentanze sindacali al fine di mantenere una corretta relazione sia verso l'interno che verso l'esterno dell'Azienda.	- Contrattazioni di primo e secondo livello - Incontri dedicati	Periodico
BANCHE E FINANZIATORI	Per il mantenimento di un equilibrio finanziario TUA mantiene rapporti con banche e altri finanziatori.	- Sito istituzionale - Informativa su richiesta - Incontri periodici - Condivisione documentazione	- Periodico - Puntuale
ISTITUZIONI	TUA collabora con molteplici istituzioni tra cui Comuni e Regione Abruzzo ed altri enti operanti sul territorio nazionale.	- Contatti diretti - Accordi	- Periodico - Puntuale
FORNITORI	TUA mantiene e coltiva forti rapporti con i propri fornitori, che, per la maggior parte sono di provenienza locale.	- Contatti diretti - Incontri dedicati - Accordi	- Periodico - Puntuale
UNIVERSITA' ED ENTI DI RICERCA	TUA ha contribuito alla costituzione del Centro Interdipartimentale di Trasporti e Mobilità Sostenibile (CITraMS), partecipato da tutti i Dipartimenti dell'Ateneo, Enti pubblici, e Aziende operanti nel settore del trasporto.	- Collaborazioni specifiche - Incontri dedicati	Puntuale

Tipologia stakeholder	Descrizione	Tipologia di comunicazione e strumenti di coinvolgimento	Frequenza media di coinvolgimento
AZIONISTI	Gli azionisti di TUA vengono coinvolti principalmente per la definizione ed approvazione delle linee strategiche e per la condivisioni dei risultati raggiunti.	- Sito web istituzionale - Informativa su richiesta - Bilancio d'esercizio - Relazione semestrale - Incontri dedicati	- Periodico - Puntuale
COMUNITA' LOCALE, COMITATI E CITTADINI	La comunità locale ed i cittadini fanno riferimento alla popolazione dell'area della regione Abruzzo, dove l'Azienda eroga i propri servizi. Tra i Comitati sono presenti i Comitati cittadini ed ambientali.	- Contatti diretti - Incontri dedicati - Sito istituzionale - Comunicati stampa	Continuativo
CLIENTI E PASSEGGERI	I clienti e passeggeri di TUA sono rappresentati dagli utenti che usufruiscono dei servizi erogati dall'Azienda.	- Contatti diretti - Incontri dedicati - Comunicati stampa - Indagini customer satisfaction	- Periodico - Continuativo
MEDIA	Tramite i propri canali di comunicazione interna ed esterna TUA intrattiene rapporti con uffici stampa, organizzazioni settoriali, autorità locali e governo, assicurando con questi soggetti un rapporto di comunicazione chiara, accurata e coerente e mantenendo una relazione positiva con il pubblico.	Comunicati stampa	Puntuale
ASSOCIAZIONI DI CATEGORIA	TUA partecipa ad ASSTRA e ad altre associazioni di categoria quali FerCargo e federazioni quali FIAB, Federazione Nazionale Ambiente e Bicicletta.	- Contatti diretti - Incontri dedicati	Puntuale

6.4 Analisi di materialità

TUA ha identificato i temi materiali più significativi su economia, ambiente e persone, compresi gli impatti sui diritti umani, in relazione all'anno di rendicontazione 2023, a partire dai risultati dell'analisi di materialità, in linea con quanto previsto dai nuovi Standard GRI 2021.

L'individuazione dei temi materiali è il risultato di un processo strutturato in tre fasi, che ha coinvolto il management di TUA nella conferma dei temi prioritari per l'Azienda.

Fase 1. Identificazione degli impatti sull'economia, l'ambiente e la sfera sociale negativi e positivi, effettivi e potenziali dell'Azienda, considerando la sua catena del valore

- Analisi dei principali trend di settore, standard di rendicontazione e dei rating di sostenibilità a livello internazionale;
- Benchmark di aziende concorrenti e comparabili attraverso i principali documenti pubblici di sostenibilità e responsabilità sociale;
- Analisi della documentazione aziendale quali politiche, procedure interne e documenti rilevanti sul sistema normativo interno.

Fase 2. Valutazione della significatività degli impatti identificati nella Fase 1

Dalle analisi svolte nella Fase 1 sono emersi 16 impatti collegabili alle attività di TUA e alla sua catena del valore, a cui è stato attribuito un livello di significatività attraverso la valutazione della loro gravità per gli impatti effettivi e alla combinazione di gravità e probabilità che gli impatti potenziali si verifichino.

In seguito, le funzioni principali dell'Azienda hanno validato le analisi svolte e la significatività di ciascuno degli impatti individuati. Tale processo ha portato all'identificazione di 12 impatti maggiormente significativi.

Fase 3. Definizione della lista dei temi materiali

Gli impatti rilevanti sono stati collegati ad altrettanti 12 temi materiali oggetto di rendicontazione:

- Cambiamento Climatico e Consumi energetici
- Tutela della risorsa idrica
- Gestione dei rifiuti
- Qualità dell'aria
- Promozione e attrattività nell'utilizzo dei mezzi pubblici
- Salute e sicurezza dei lavoratori
- Sicurezza degli utenti e della collettività
- Diversità e pari opportunità
- Valorizzazione del territorio e supporto alla comunità
- Qualità del servizio
- Etica di business
- Innovazione e digitalizzazione del servizio

	IMPATTO	TIPOLOGIA	TEMA MATERIALE	TOPIC GRI	PERIMETRO	COINVOLGIMENTO
—	Cambiamento climatico	Effettivo	Cambiamento climatico e consumi energetici	GRI: 302-1; 305-1; 305-2	- Società civile - Comunità locale	- Causa - Direttamente collegato
—	Consumo della risorsa idrica	Effettivo	Tutela della risorsa idrica	GRI: 303-1; 303-2; 303-3; 303-4; 303-5	- Dipendenti - Comunità locale - Fornitori	- Causa - Direttamente collegato
—	Produzione di rifiuti	Effettivo	Gestione dei rifiuti	GRI: 306-1; 306-2; 306-3; 306-4; 306-5	Comunità locale	- Causa - Direttamente collegato
—	Inquinamento dell'aria	Effettivo	Qualità dell'aria	GRI: 305-7	Comunità locale	- Causa - Direttamente collegato
+	Riduzione degli impatti ambientali degli utenti a beneficio della collettività	Effettivo	Promozione e attrattività nell'utilizzo dei mezzi pubblici	NON GRI	- Clienti - Comunità locale - Società civile	- Causa - Direttamente collegato
—	Incidenti e malattie professionali dei lavoratori	Effettivo	Salute e sicurezza dei lavoratori	GRI: 403-1; 403-2; 403-3; 403-4; 403-5; 403-6; 403-7; 403-9	Dipendenti	Causa
—	Incidenti impattanti sulla salute e sicurezza dei clienti/utenti e della collettività	Potenziale	Sicurezza degli utenti e della collettività	GRI: 416-1; 416-2	Clienti	- Causa - Direttamente collegato
—	Episodi di discriminazione	Potenziale	Diversità e pari opportunità	GRI: 2-7; 2-8; 401-1; 401-3; 404-1; 405-1; 405-2	Dipendenti	Causa
+	Supporto alla comunità locale e valorizzazione del territorio	Effettivo	Valorizzazione del territorio e supporto alla comunità	GRI: 201-1	Comunità locale	Causa
—	Mancata qualità del servizio	Effettivo	Qualità del servizio	NON GRI	- Comunità locale - Clienti	- Causa - Contribuisce
—	Episodi di frode e corruzione	Potenziale	Etica di business	GRI: 205-2; 205-3	- Società civile - Istituzioni - Banche e finanziatori	Causa
+	Innovazione e digitalizzazione del servizio	Effettivo	Innovazione e digitalizzazione del servizio	NON GRI	- Comunità locale - Clienti	Causa

6.5 GRI Content Index

GRI Standard	Informativa	Riferimenti, link e note	Pagina	Omissioni		
				Requisito	Motivo	Spiegazione
Informativa generale						
GRI 2 INFORMATIVA GENERALE 2021	2-1 Dettagli organizzativi	1.1 Il profilo aziendale 6.1 Nota metodologica	10 58			
	2-2 Entità incluse nella rendicontazione di sostenibilità dell'organizzazione	6.1 Nota metodologica	58			
	2-3 Periodo di rendicontazione, frequenza e punto di contatto	6.1 Nota metodologica Contatti	58 98			
	2-4 Revisione delle informazioni	6.1 Nota metodologica	58			
	2-5 Assurance esterna	6.1 Nota metodologica	58			
	2-6 Attività, catena del valore e altri rapporti di business	1.3 La catena del valore	13-15			
	2-7 Dipendenti	5.1 La nostra squadra Tabelle dati sociali	50 74			
	2-8 Lavoratori non dipendenti	5.1 La nostra squadra Tabelle dati sociali	50 74			
	2-9 Struttura e composizione della governance	1.4 La governance aziendale	15-16			
	2-10 Nomina e selezione del massimo organo di governo	1.4 La governance aziendale	15-16			

>>>

GRI Standard	Informativa	Riferimenti, link e note	Pagina	Omissioni		
				Requisito	Motivo	Spiegazione
Informativa generale						
GRI 2 INFORMATIVA GENERALE 2021	2-11 Presidente del massimo organo di governo	1.4 La governance aziendale	15-16			
	2-12 Ruolo del massimo organo di governo nel controllo della gestione degli impatti	1.4 La governance aziendale	15-16			
	2-13 Delega di responsabilità per la gestione di impatti	1.4 La governance aziendale 2.3 Il valore certificato della gestione	15-16 25-27			
	2-14 Ruolo del massimo organo di governo nella rendicontazione di sostenibilità	1.4 La governance aziendale	15-16			
	2-15 Conflitti di interesse	1.4 La governance aziendale	15-16			
	2-16 Comunicazione delle criticità	Ad oggi non sono presenti procedure relative alla comunicazione delle criticità (in materia di sostenibilità) al massimo organo di governo.				
	2-17 Conoscenze collettive del massimo organo di governo	1.4 La governance aziendale	15-16			
	2-18 Valutazione delle performance del massimo organo di governo	1.4 La governance aziendale	15-16			
	2-19 Norme riguardanti le remunerazioni	1.4 La governance aziendale	15-16			

GRI Standard	Informativa	Riferimenti, link e note	Pagina	Omissioni		
				Requisito	Motivo	Spiegazione
Informativa generale						
GRI 2 INFORMATIVA GENERALE 2021	2-20 Procedura di determinazione della retribuzione	1.4 La governance aziendale	15-16			
	2-21 Rapporto di retribuzione totale annuale	1.4 La governance aziendale	15-16			
	2-22 Dichiarazione sulla strategia di sviluppo sostenibile	Lettera agli stakeholders	5-7			
	2-23 Impegno in termini di policy	1.4 La governance aziendale	15-16			
	2-24 Integrazione degli impegni in termini di policy	1.4 La governance aziendale 2.3 Il valore certificato della gestione	15-16 25-27			
	2-25 Processi volti a rimediare impatti negativi	Si segnala che non vi sono criticità significative derivanti da impatti negativi e che, per tale ragione, non vi è un processo di rimedio formalizzato.				
	2-26 Meccanismi per richiedere chiarimenti e sollevare preoccupazioni	2.2 Etica ed integrità di business	23-25			
	2-27 Conformità a leggi e regolamenti	Nel corso del 2023, non si sono verificati casi significativi di non conformità a leggi e regolamenti.				
	2-28 Appartenenza ad associazioni	Tra le associazioni di cui TUA fa parte, ricordiamo ASSTRA, FerCargo, FIAB, Comune di Pescara e Regione Abruzzo				

GRI Standard	Informativa	Riferimenti, link e note	Pagina	Omissioni		
				Requisito	Motivo	Spiegazione
Informativa generale						
GRI 2 INFORMATIVA GENERALE 2021	2-29 Approccio al coinvolgimento degli stakeholder	6.3 Gli stakeholder e le loro aspettative	59-61			
	2-30 Contratti collettivi	1.4 La governance aziendale 5.1 La nostra squadra	15-16 50			
GRI 3 TEMI MATERIALI 2021	3-1 Processo di determinazione dei temi materiali	6.4 Analisi di materialità	62-63			
	3-2 Elenco dei temi materiali	6.4 Analisi di materialità	62-63			
Valorizzazione del territorio e supporto alla comunità locale						
GRI 3 - Temi materiali - versione 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	6.4 Analisi di materialità	62-63			
GRI 201: Prestazioni economiche (2016)	201-1 Valore economico diretto generato e distribuito	1.5 La performance economica e il piano degli investimenti	17-19			
Etica di business						
GRI 3 - Temi materiali - versione 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	6.4 Analisi di materialità	62-63			

>>>

GRI Standard	Informativa	Riferimenti, link e note	Pagina	Omissioni		
				Requisito	Motivo	Spiegazione
Etica di business						
GRI 205 - Anticorruzione (2016)	205-2 Comunicazione e formazione sulle politiche e procedure anticorruzione	2.2 Etica e integrità di business Tabella dati governance	23-24 75-76			
	205-3 Episodi di corruzione accertati e azioni intraprese	2.2 Etica e integrità di business	23-24			
Tutela della risorsa idrica						
GRI 3 - Temi materiali - versione 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	6.4 Analisi di materialità	62-63			
GRI 303 - Acqua ed effluenti (2018)	303-1 Interazioni con l’acqua come risorsa condivisa	4.3 Il consumo della risorsa idrica	45			
	303-2 Gestione degli impatti correlati allo scarico d’acque	4.3 Il consumo della risorsa idrica	45			
	303-3 Prelievo idrico	4.3 Il consumo della risorsa idrica Tabelle dati ambientali	45 91			
	303-4 Scarico di acqua	4.3 Il consumo della risorsa idrica Tabelle dati ambientali	45 91			
	303-5 Consumo di acqua	4.3 Il consumo della risorsa idrica Tabelle dati ambientali	45 91			

>>>

GRI Standard	Informativa	Riferimenti, link e note	Pagina	Omissioni		
				Requisito	Motivo	Spiegazione
Cambiamento climatico e consumi energetici						
GRI 3 - Temi materiali - versione 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	6.4 Analisi di materialità	62-63			
GRI 302 - Energia (2016)	302-1 Energia consumata all'interno dell'organizzazione	4.2 Il cambiamento climatico e i consumi energetici Tabelle dati ambientali	42-44 88			
GRI 305 - Emissioni (2016)	305-1 Emissioni dirette di GHG (Scope 1)	4.2 Il cambiamento climatico e i consumi energetici Tabelle dati ambientali	42-44 89			
	305-2 Emissioni indirette di GHG (Scope 2)	4.2 Il cambiamento climatico e i consumi energetici Tabelle dati ambientali	42-44 89			
Gestione dei rifiuti						
GRI 3 - Temi materiali - versione 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	6.4 Analisi di materialità	62-63			
GRI 306 - Rifiuti (2020)	306-1 Generazione di rifiuti e impatti significativi correlati ai rifiuti	4.4 La gestione dei rifiuti	45			
	306-2 Gestione di impatti significativi correlati ai rifiuti	4.4 La gestione dei rifiuti	45			
	306-3 Rifiuti generati	4.4 La gestione dei rifiuti Tabelle dati ambientali	45 92			
	306-4:Rifiuti non destinati a smaltimento	4.4 La gestione dei rifiuti Tabelle dati ambientali	45 92			
	306-5: Rifiuti destinati a smaltimento	4.4 La gestione dei rifiuti Tabelle dati ambientali	45 92			

GRI Standard	Informativa	Riferimenti, link e note	Pagina	Omissioni		
				Requisito	Motivo	Spiegazione
Qualità dell’aria						
GRI 3 - Temi materiali - versione 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	6.4 Analisi di materialità	62-63			
GRI 305 – Emissioni (2016)	305-7 Ossidi di azoto (NOx), ossidi di zolfo (SOx) e altre emissioni significative	4.5 La qualità di aria, acqua e suolo Tabelle dati ambientali	46-47 90			
Salute e sicurezza dei lavoratori						
GRI 3 - Temi materiali - versione 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	6.4 Analisi di materialità	62-63			
GRI 403 - Salute e sicurezza sul lavoro (2018)	403-1 Sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	5.4 La salute e sicurezza sul lavoro	51-52			
	403-2 Identificazione dei pericoli, valutazione dei rischi e indagini sugli incidenti	5.4 La salute e sicurezza sul lavoro	51-52			
	403-3 Servizi di medicina del lavoro	5.4 La salute e sicurezza sul lavoro	51-52			
	403-4 Partecipazione e consultazione dei lavoratori e comunicazione in materia di salute e sicurezza sul lavoro	5.4 La salute e sicurezza sul lavoro	51-52			
	403-5 Formazione dei lavoratori in materia di salute e sicurezza sul lavoro	5.4 La salute e sicurezza sul lavoro	51-52			

GRI Standard	Informativa	Riferimenti, link e note	Pagina	Omissioni		
				Requisito	Motivo	Spiegazione
Salute e sicurezza dei lavoratori						
GRI 403 - Salute e sicurezza sul lavoro (2018)	403-6 Promozione della salute dei lavoratori	5.4 La salute e sicurezza sul lavoro	51-52			
	403-7 Prevenzione e mitigazione degli impatti in materia di salute e sicurezza sul lavoro all'interno delle relazioni commerciali	5.4 La salute e sicurezza sul lavoro	51-52			
	403-9 Infortuni sul lavoro	Tabelle dati sociali	81			
Sicurezza degli utenti e della collettività						
GRI 3 - Temi materiali - versione 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	6.4 Analisi di materialità	62-63			
GRI 416 – Salute e sicurezza dei clienti (2016)	416-1 Valutazione degli impatti sulla salute e la sicurezza di categorie di prodotti e servizi	5.5 La sicurezza degli utenti e accessibilità del servizio	53-54			
	416-2 Episodi di non conformità relativamente agli impatti su salute e sicurezza di prodotti e servizi	5.5 La sicurezza degli utenti e accessibilità del servizio	53-54			
Diversità e pari opportunità						
GRI 3 - Temi materiali - versione 2021	3-3 Gestione dei temi materiali	6.4 Analisi di materialità	62-63			

GRI Standard	Informativa	Riferimenti, link e note	Pagina	Omissioni		
				Requisito	Motivo	Spiegazione
Diversità e pari opportunità						
GRI 405 - Diversità e pari opportunità (2016)	405-1 Diversità negli organi di governance e tra i dipendenti	5.2 Diversità, equità ed inclusione Tabelle dati sociali	50 84-85			
	405-2 Rapporto tra salario di base e retribuzione delle donne rispetto agli uomini	5.2 Diversità, equità ed inclusione Tabelle dati sociali	50 86			
GRI 401 - Occupazione (2016)	401-1: Assunzioni di nuovi dipendenti e avvicendamento dei dipendenti	5.2 Diversità, equità ed inclusione Tabelle dati sociali	50 78			
	401-3 Congedo parentale	Tabelle dati sociali	79-80			
GRI 404 – Formazione e istruzione (2016)	404-1: Ore medie di formazione all’anno per dipendente	Tabelle dati sociali	82			

6.6 Tabelle dati

GRI 2-7: Informazioni sui dipendenti

DIPENDENTI	Tipo di contratto di lavoro	Genere	Unità di misura*	2021	2022	2023
Dipendenti per contratto di lavoro al 31 dicembre	Tempo indeterminato	Donne	n.	123	135	146
		Uomini	n.	1.176	1.208	1.199
		Totale	n.	1.299	1.343	1.345
	Tempo determinato	Donne	n.	0	0	0
		Uomini	n.	0	0	1
		Totale	n.	0	0	1
	Ore non garantite	Donne	n.	0	0	0
		Uomini	n.	0	0	0
		Totale	n.	0	0	0
	Totale		n.	1.299	1.343	1.346

*I dati sono espressi in unità fisiche

GRI 2-7: Informazioni sui dipendenti

DIPENDENTI	Tipo di contratto di lavoro	Genere	Unità di misura*	2021	2022	2023
Dipendenti per contratto di lavoro al 31 dicembre	Full-time	Donne	n.	90	103	112
		Uomini	n.	1.106	1.154	1.134
		Totale	n.	1.196	1.257	1.246
	Part-time	Donne	n.	33	32	34
		Uomini	n.	70	54	66
		Totale	n.	103	86	100
	Totale		n.	1.299	1.343	1.346

GRI 2-8: Informazioni sugli altri dipendenti

LAVORATORI AL 31 DICEMBRE		Unità di misura*	2021	2022	2023
Numero totale di tirocinanti		n.	0	0	0
Numero totale di lavoratori interinali		n.	77	36	28
Numero totale di lavoratori autonomi		n.	0	0	0
Altro	Distaccati dall'azienda consociata	n.	0	0	0
Altro	Collaboratori	n.	0	0	0
Totale		n.	77	36	28

*I dati sono espressi in unità fisiche

GRI 2-30: Accordi di contrattazione collettiva

DIPENDENTI		Unità di misura*	2021	2022	2023
Dipendenti coperti da un accordo di contrattazione collettiva	Numero totale di dipendenti	n.	1.299	1.343	1.346
	Numero di dipendenti coperti da un accordo di contrattazione collettiva	n.	1.299	1.343	1.342
	Percentuale di dipendente coperti da un accordo di contrattazione collettiva	%	100%	100%	100%

GRI 205-2: Comunicazione e formazione in materia di politiche e procedure anticorruzione

		Unità di misura	2023
Membri dell'organo di governo a cui sono state comunicate le politiche e le procedure di anticorruzione	Componenti Consiglio di Amministrazione	n.	5
		%	100%
Dipendenti a cui sono state comunicate le politiche e le procedure di anticorruzione	Dirigenti	n.	9
		%	100%
	Quadri	n.	40
		%	100%
	Impiegati	n.	193
		%	100%
	Operai	n.	1104
		%	100%

*I dati sono espressi in unità fisiche

		Unità di misura	2023
Totale e percentuale di dipendenti che hanno ricevuto una formazione in materia di anticorruzione, suddivisi per categoria di dipendenti	Dirigenti	n.	9
		%	100%
	Quadri	n.	12
		%	30%
	Impiegati	n.	78
		%	40%
	Operai	n.	63
		%	6%

**I dati sono espressi in unità fisiche*

GRI 401-1: Nuove assunzioni e turnover

	Genere	Età	2021	2022	2023	Turnover positivo**
Nuovi dipendenti assunti dal 1° gennaio al 31 dicembre	Femminile	< 30 anni	0	8	4	40%
		Tra 30 e 50 anni	1	9	11	18%
		> 50 anni	0	0	0	0%
	Numero totale di donne assunte		0	17	15	10%
	Maschile	< 30 anni	3	38	7	24%
		Tra 30 e 50 anni	9	35	51	8%
		> 50 anni	2	15	8	1%
	Numero totale di uomini assunti		14	88	66	6%
	Numero totali di assunzioni		15	105	81	6%

I dati sono espressi in unità fisiche.

**Per il calcolo dei tassi di turnover, positivo e negativo, si è utilizzato al denominatore del rapporto il totale degli uomini, delle donne e dei dipendenti nello spaccato per fascia di età al 31/12/2023.

GRI 401-1: Nuove assunzioni e turnover

	Genere	Età	2021	2022	2023	Turnover negativo**
Cessazioni del rapporto di lavoro dal 1° gennaio al 31 dicembre	Femminile	< 30 anni	0	0	0	0%
		Tra 30 e 50 anni	0	1	1	2%
		> 50 anni	1	4	3	4%
	Numero totale di donne cessate		1	5	4	3%
	Maschile	< 30 anni	0	3	1	3%
		Tra 30 e 50 anni	3	5	7	1%
		> 50 anni	92	48	66	12%
	Numero totale di uomini cessati		95	56	74	6%
	Numero totali di cessazioni		96	61	78	6%

I dati sono espressi in unità fisiche.

**Per il calcolo dei tassi di turnover, positivo e negativo, si è utilizzato al denominatore del rapporto il totale degli uomini, delle donne e dei dipendenti nello spaccato per fascia di età al 31/12/2023.

Tipologia	2021	2022	2023
Numero di dipendenti che hanno avuto diritto al congedo parentale nell'anno di riferimento			
Numero di dipendenti con diritto alla maternità	2	1	1
Numero di dipendenti con diritto alla paternità	24	31	25
Totale	26	32	26
Numero di dipendenti che hanno usufruito del congedo parentale nell'anno di riferimento			
Numero di dipendenti che hanno usufruito del congedo di maternità	2	1	1
Numero di dipendenti che hanno usufruito del congedo di paternità	24	31	25
Totale	26	32	26
Numero di dipendenti che hanno ripreso il lavoro nel periodo di riferimento dopo la fine del congedo parentale			
Numero di dipendenti rientrati dopo la fine del congedo di maternità	2	1	0
Numero di dipendenti rientrati dopo la fine del congedo di paternità	24	31	25
Totale	26	32	25
Numero di dipendenti che sono tornati al lavoro dopo la fine del congedo parentale e che erano ancora occupati 12 mesi dopo il loro ritorno al lavoro			
Numero di dipendenti ancora impiegati 12 mesi dopo il rientro al lavoro dopo un periodo di congedo di maternità	2	1	1

Tipologia	2021	2022	2023
Numero di dipendenti ancora impiegati 12 mesi dopo il rientro al lavoro dopo un periodo di congedo di paternità	24	31	31
Totale	26	32	32
Numero totale di dipendenti che sarebbero dovuti tornare al lavoro dopo aver usufruito del congedo parentale			
Numero di dipendenti che sarebbero dovuti rientrare al lavoro dopo il congedo di maternità	2	1	1
Numero di dipendenti che sarebbero dovuti rientrare al lavoro dopo il congedo di paternità	24	31	25
Totale	26	32	26

GRI 401-3: Congedo parentale			
	2021	2022	2023
Tasso di rientro al lavoro			
Donne	100%	100%	0%
Uomini	100%	100%	45%
Totale	100%	100%	43%
Tasso di retention			
Donne	-	50%	100%
Uomini	-	129%	100%
Totale	-	123%	100%

DIPENDENTI	Unità di misura	2021*	2022*	2023
Ore lavorate	h	2.204.643	2.834.305	2.439.954
Numero totale di infortuni sul lavoro registrabili, inclusi i decessi	n.	48	48	55
di cui in itinere (solo se il trasporto è stato organizzato dall'azienda e gli spostamenti sono avvenuti entro l'orario di lavoro)	n.	0	0	0
Numero totale di infortuni sul lavoro con gravi conseguenza (>6 mesi di assenza), escludendo i decessi	n.	0	0	0
di cui il numero di decessi	n.	0	0	0
Tasso degli infortuni sul lavoro registrabili**	-	21,77	16,94	22,54
Tasso degli infortuni sul lavoro con gravi conseguenze***	-	0	0	0
Tasso di decessi****	-	0	0	0

*Si noti che il dato relativo al numero totale di infortuni e al tasso di infortuni sul lavoro registrabile degli anni 2022 e 2021 è stato riesposto rispetto a quello pubblicato nel precedente Bilancio di Sostenibilità a seguito di un miglioramento nel processo di raccolta dati. Per i dati precedentemente pubblicati si rimanda al Bilancio di Sostenibilità 2022.

**Il tasso di infortuni sul lavoro registrabili è il rapporto tra il numero totale di infortuni sul lavoro e il totale delle ore lavorate nello stesso periodo, moltiplicato per 1.000.000.

***Il tasso di infortuni sul lavoro con gravi conseguenze (ad esclusione dei decessi) è il rapporto tra il numero totale di infortuni sul lavoro con gravi conseguenze (ad esclusione dei decessi) e il totale delle ore lavorate nello stesso periodo, moltiplicato per 1.000.000.

****Il tasso di decessi è il rapporto tra il numero totale di decessi e il totale delle ore lavorate nello stesso periodo, moltiplicato per 1.000.000.

GRI 404-1 Ore medie di formazione annua per dipendente

Ore totali di formazione erogate

CATEGORIA		Unità di misura	2021	2022	2023
Dipendenti per categoria di lavoro e genere	Dirigenti	h	137	183	278
	Quadri	h	1.095	761	449
	Impiegati	h	823	1.472	1.437
	Operai	h	126	4.693	9.575
	Totale	h	2.181	7.109	11.738
	Totale ore donne	h	311	1.401	2.013
	Totale ore uomini	h	1.870	5.708	9.725

GRI 404-1 Ore medie di formazione annua per dipendente

Ore medie di formazione erogate

CATEGORIA		Unità di misura	2021	2022	2023
Dipendenti per categoria di lavoro e genere	Dirigenti	h	22,83	22,88	30,89
	Quadri	h	24,89	18,56	11,23
	Impiegati	h	4,84	7,91	7,44
	Operai	h	0,12	4,24	8,67
	Totale	h	1,68	5,29	8,72
	Ore medie donne	h	2,5	10,5	13,8
	Ore medie uomini	h	1,6	4,7	8,1

DIPENDENTI PER CATEGORIA DI LAVORO E GENERE

CATEGORIA			Unità di misura	2021	2022	2023
Dipendenti per categoria di lavoro e genere	Dirigenti	Uomini	n.	6	6	7
		Donne	n.	0	2	2
		Totale	n.	6	8	9
	Quadri	Uomini	n.	23	22	22
		Donne	n.	21	19	18
		Totale	n.	44	41	40
	Impiegati	Uomini	n.	111	117	120
		Donne	n.	59	69	73
		Totale	n.	170	186	193
	Operai	Uomini	n.	1.036	1.064	1.051
		Donne	n.	43	44	53
		Totale	n.	1.079	1.108	1.104
	Totale	Uomini	n.	1.176	1.209	1.200
		Donne	n.	123	134	146
		Totale	n.	1.299	1.343	1.346

DIPENDENTI PER CATEGORIA DI LAVORO E ETÀ

CATEGORIA			Unità di misura	2021	2022	2023
Dipendenti per categoria di lavoro e età	Dirigenti	< 30 anni	n.	0	0	0
		Tra 30 e 50 anni	n.	1	2	2
		> 50 anni	n.	5	6	7
		Totale	n.	6	8	9
	Quadri	< 30 anni	n.	0	0	0
		Tra 30 e 50 anni	n.	12	14	15
		> 50 anni	n.	32	27	25
		Totale	n.	44	41	40
	Impiegati	< 30 anni	n.	0	9	9
		Tra 30 e 50 anni	n.	68	73	80
		> 50 anni	n.	102	104	104
		Totale	n.	170	186	193
	Operai	< 30 anni	n.	6	34	30
		Tra 30 e 50 anni	n.	582	580	582
		> 50 anni	n.	491	494	492
		Totale	n.	1.079	1.108	1.104
	Totale	< 30 anni	n.	6	43	39
		Tra 30 e 50 anni	n.	663	669	679
		> 50 anni	n.	630	631	628
		Totale	n.	1.299	1.343	1.346

CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

CATEGORIA			Unità di misura*	2021	2022	2023
Età	< 30 anni	Uomini	n.	0	0	0
		Donne	n.	0	0	0
		Totale	n.	0	0	0
	Tra 30 e 50 anni	Uomini	n.	0	0	0
		Donne	n.	1	1	0
		Totale	n.	1	1	0
	> 50 anni	Uomini	n.	3	3	3
		Donne	n.	0	0	2
		Totale	n.	3	3	5
	Totale	Uomini	n.	3	3	3
		Donne	n.	1	1	2
		Totale	n.	4	4	5

*I dati sono espressi in unità fisiche

GRI 405-2: Rapporto dello stipendio base e retribuzione delle donne rispetto agli uomini

Salario base per categoria di impiego	Unità di misura	2021			2022			2023		
		Donne	Uomini	%	Donne	Uomini	%	Donne	Uomini	%
Dirigenti	€	-	99.520	0%	72.000	92.325	78%	81.468	87.282	93%
Quadri	€	32.485	36.296	89%	39.515	41.383	95%	40.419	44.661	91%
Impiegati	€	25.817	25.487	101%	32.476	30.160	108%	27.852	29.948	93%
Operai	€	21.004	23.853	88%	27.779	27.649	100%	20.473	27.658	74%
TOT.	€	79.306	185.156	43%	171.771	191.517	90%	170.212	189.549	90%
Remunerazione per categoria di impiego*	Unità di misura	2021			2022			2023		
		Donne	Uomini	%	Donne	Uomini	%	Donne	Uomini	%
Dirigenti	€	-	91.730	0%	70.014	103.977	67%	90.500	106.749	85%
Quadri	€	41.738	48.903	85%	42.231	48.476	87%	43.474	53.349	81%
Impiegati	€	31.015	31.264	99%	31.323	31.812	98%	29.466	33.592	88%
Operai	€	27.062	32.896	82%	26.313	32.349	81%	23.859	33.572	71%
TOT.	€	99.814	204.794	49%	169.881	216.614	78%	187.299	227.263	82%

(*): retribuzione effettivamente erogata (tenendo conto delle competenze variabili e delle assenze non retribuite).

GRI 201-1: Valore economico generato e distribuito

	Unità di misura	2021	2022	2023
Valore economico generato	k€	113.541	122.698	122.912
Valore economico distribuito	k€	99.670	110.980	107.154
Costi operativi	k€	39.791	50.280	42.825
Valore distribuito ai dipendenti	k€	57.707	57.669	60.797
Valore distribuito ai fornitori di capitale	k€	780	1.187	1.697
Vale distribuito alla P.A.	k€	1.220	1.677	1.662
Valore distribuito alla comunità	k€	172	166	173
Valore economico trattenuto	k€	13.871	11.718	15.758

GRI 302-1: Consumo di energia interno all'organizzazione

Consumi energetici	Unità di misura	2021	2022	2023
Elettricità	GJ	11.155	12.149	11.954
Gas metano (flotta)	GJ	72.150	97.068	56.141
Biometano (flotta)	GJ	0	0	57.618
Elettricità (flotta)	GJ	0	208	439
Gasolio (flotta)	GJ	315.847	334.921*	323.804
Benzina (Autovetture)	GJ	0	0	135
Teleriscaldamento	GJ	947	1.045	821
Totale	GJ	483.836	445.391	450.912

*Si noti che il dato relativo ai consumi di gasolio della flotta (GJ) dell'anno 2022 è stato riesposto rispetto a quello pubblicato nel precedente Bilancio di Sostenibilità a seguito di un miglioramento nel processo di raccolta dati dei consumi di gasolio della flotta autobus e delle autovetture. Per i dati precedentemente pubblicati si rimanda al Bilancio di Sostenibilità 2022.

GRI 305: Emissioni di Gas a Effetto Serra (GHG) (tCO ₂ eq)			
	2021	2022*	2023
Emissioni dirette di Scopo 1	29.105	30.932	26.565
Emissioni indirette di Scopo 2 (Market based)	1.421	1.567	1.574
Emissioni indirette di Scopo 2 (Location based)	976	1.081	1.084

GRI 305-1 Emissioni dirette di GHG (Scope 1)		
Scope 1	Unità di misura	2023
Diesel (autobus)	tCO ₂ eq	22.419,22
Metano (autobus)	tCO ₂ eq	3.238,63
Diesel (autovetture)	tCO ₂ eq	418,54
Metano (autovetture)	tCO ₂ eq	13,48
Metano (raffreddamento)	tCO ₂ eq	466,23
Benzina (autovetture)	tCO ₂ eq	9,31
Totale	tCO₂eq	26.565,42

GRI 305-2 Emissioni indirette di GHG da consumi energetici (Scope 2)		
Scope 2	Unità di misura	2023
Energia elettrica autobus acquistata dalla rete	tCO ₂ eq	38,43
Energia elettrica uffici acquistata dalla rete	tCO ₂ eq	1.046,00
Totale Scope 2 (location-based)	tCO₂eq	1.084,43
Energia elettrica autobus acquistata dalla rete	tCO ₂ eq	55,77
Energia elettrica uffici acquistata dalla rete	tCO ₂ eq	1.518,03
Totale Scope 2 (market-based)	tCO₂eq	1.573,81
Totale Scope 1 + Scope 2 (Location-based)	tCO₂eq	27.649,85

*Si noti che il dato relativo alle Emissioni dirette di Scopo 1 dell'anno 2022 è stato riesposto rispetto a quello pubblicato nel precedente Bilancio di Sostenibilità a seguito di un miglioramento nel processo di raccolta dati. Per i dati precedentemente pubblicati si rimanda al Bilancio di Sostenibilità 2022.

GRI 305-7: Ossidi di azoto (NOX), ossidi di zolfo (SOX) e altre emissioni significative

	Unità di misura	2022	2023
NOx	ton	90,76	223,1
Volatile Organic Compounds (VOC)	ton	7,54	10,8
CH4	ton	5,74	7,5
CO	ton	5,41	50
CO2	ton	26.088,60	29.357,41
Particulate Matter (PM2,5)	ton	2,58	3,9
Particulate Matter (PM10)	ton	3,81	5,7

GRI 303-3: Prelievo idrico				
Prelievo idrico per fonte	Unità di misura	2021	2022	2023
		Prelievo idrico totale	Prelievo idrico totale	Prelievo idrico totale
Prelievo da acque sotterranee (es. pozzi)	ml	3.220	3.304	3.089
di cui acqua dolce (≤ 1.000 mg/L di solidi totali disciolti)	ml	3.220	3.304	3.089
Prelievo totale da terze parti (es. acquedotti)	ml	108.944	100.376	57.332
di cui acqua dolce (≤ 1.000 mg/L di solidi totali disciolti)	ml	108.944	100.376	57.332
Totale prelievo idrico	ml	112.164	103.680	60.421

GRI 303-4: Scarico idrico*				
Scarico idrico (destinazione)	Unità di misura	2021	2022	2023
		Scarico idrico in tutte le aree		
Scarico idrico totale di acqua dolce o altre acque (≤ 1.000 mg/L di Total Dissolved Solids)	ml	112.164	103.680	60.421
Di cui non trattate	ml	78.515	72.576	42.925
Di cui trattate tramite un depuratore chimico fisico	ml	33.649	31.104	17.496
Scarico idrico totale	ml	112.164	103.680	60.421

*La totalità dell'acqua prelevata viene scaricata

**La totalità dei prelievi e dei consumi idrici proviene da zone a stress idrico estremamente elevato

(Fonte: World Resources Institute, Aqueduct Water Risk Atlas, www.wri.org/our-work/project/aqueduct/).

GRI 306-3: Rifiuti prodotti

Composizione dei rifiuti	Unità di misura	2021*	2022*	2023
Tot. rifiuti pericolosi	Kg	778.204	882.107	936.989
Tot. rifiuti non pericolosi	Kg	270.274	512.350	746.742
Tot. rifiuti	Kg	1.048.478	1.394.456	1.683.731

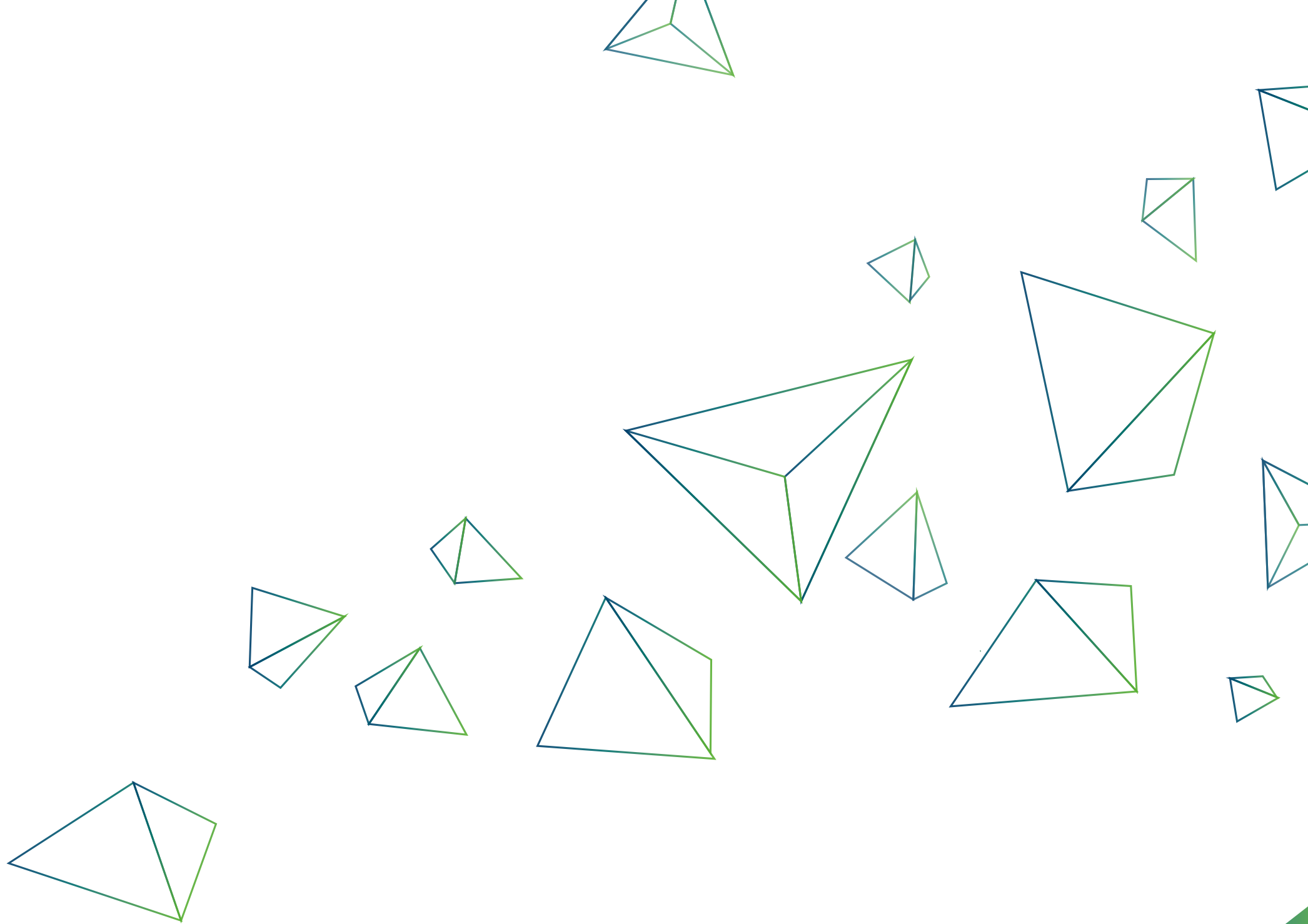
GRI 306-4: Rifiuti recuperati e non destinati allo smaltimento

Composizione dei rifiuti	Unità di misura	2023
Tot. rifiuti pericolosi	Kg	816.124
Tot. rifiuti non pericolosi	Kg	744.706
Tot. rifiuti	Kg	1.560.830

GRI 306-5: Rifiuti destinati allo smaltimento

Composizione dei rifiuti	Unità di misura	2023
Tot. rifiuti pericolosi	Kg	120.865
Tot. rifiuti non pericolosi	Kg	2.035
Tot. rifiuti	Kg	122.900

* Si noti che i dati degli anni 2022 e 2021 relativi all'indicatore GRI 306-3 Rifiuti prodotti sono stati riesposti rispetto a quello pubblicato nel precedente Bilancio di Sostenibilità a seguito di un ampliamento del perimetro dei codici CER considerati. Per i dati precedentemente pubblicati si rimanda al Bilancio di Sostenibilità 2022.





SOCIETÀ UNICA ABRUZZESE DI TRASPORTO S.P.A.

Bilancio di sostenibilità al 31 dicembre 2023

Relazione della società di revisione indipendente sul
documento "Bilancio di Sostenibilità 2023"



EY S.p.A.
Via Lombardia, 31
00187 Roma

Tel: +39 06 324751
Fax: +39 06 32475504
ey.com

Relazione della società di revisione indipendente sul documento "Bilancio di Sostenibilità 2023"

Al Consiglio di Amministrazione di
Società Unica Abruzzese di Trasporto S.p.A.

Siamo stati incaricati di effettuare un esame limitato (*"limited assurance engagement"*) del Bilancio di Sostenibilità 2023 (di seguito anche "Bilancio di Sostenibilità") della Società Unica Abruzzese di Trasporto S.p.A. (di seguito anche "TUA S.p.A." o "la Società") relativo all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2023.

Responsabilità degli Amministratori per il Bilancio di Sostenibilità

Gli Amministratori di TUA S.p.A. sono responsabili per la redazione del Bilancio di Sostenibilità in conformità ai "Global Reporting Initiative Sustainability Reporting Standards" definiti dal GRI - Global Reporting Initiative ("GRI Standards"), come descritto nella sezione "Nota metodologica" e con riferimento alla selezione di GRI Standards indicati nella sezione "GRI Content Index" del Bilancio di Sostenibilità.

Gli Amministratori sono altresì responsabili per quella parte del controllo interno da essi ritenuta necessaria al fine di consentire la redazione di un Bilancio di Sostenibilità che non contenga errori significativi dovuti a frodi o a comportamenti o eventi non intenzionali.

Gli Amministratori sono inoltre responsabili per la definizione degli obiettivi di TUA S.p.A. in relazione alla performance di sostenibilità, nonché per l'identificazione degli stakeholder e degli aspetti significativi da rendicontare.

Indipendenza della società di revisione e controllo della qualità

Siamo indipendenti in conformità ai principi in materia di etica e di indipendenza dell'*International Code of Ethics for Professional Accountants (including International Independence Standards) (IESBA Code)* emesso dall'*International Ethics Standards Board for Accountants*, basato su principi fondamentali di integrità, obiettività, competenza e diligenza professionale, riservatezza e comportamento professionale.

La nostra società di revisione applica l'*International Standard on Quality Management 1 (ISQM Italia 1)* e, di conseguenza, 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 della società di revisione

È nostra la responsabilità di esprimere, sulla base delle procedure svolte, una conclusione circa la conformità del Bilancio di Sostenibilità rispetto a quanto richiesto dai GRI Standards. Il nostro lavoro è stato svolto secondo i criteri indicati nell'*International Standard on Assurance Engagements ISAE 3000 (Revised) - Assurance Engagements Other than Audits or Reviews of Historical Financial Information* (di seguito anche "ISAE 3000 Revised"), emanato dall'*International Auditing and Assurance Standards Board (IAASB)* per gli incarichi di *limited assurance*. Tale principio richiede la pianificazione e lo svolgimento di procedure al fine di acquisire un livello di sicurezza limitato che il Bilancio di Sostenibilità non contenga errori significativi.

EY S.p.A.
Sede Legale: Via Meravigli, 12 - 20123 Milano
Sede Secondaria: Via Lombardia, 31 - 00187 Roma
Capitale Sociale Euro 2.975.000 i.v.
Inscritta alla S.O. del Registro delle Imprese presso la CCIAA di Milano Monza Brianza Lodi
Codice fiscale e numero di iscrizione 08434000284 - numero R.E.A. di Milano 660258 - P. IVA 000891231003
Iscritta al Registro Revisori Legali al n. 70945 Pubblicato sulla G.U. Suppl. 13 - IV Serie Speciale del 17/2/1998

A member firm of Ernst & Young Global Limited



Shape the future
with confidence

Pertanto, il nostro 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 Bilancio di Sostenibilità si sono basate sul nostro giudizio professionale e hanno compreso colloqui, prevalentemente con il personale di TUA S.p.A. responsabile per la predisposizione delle informazioni presentate nel Bilancio di Sostenibilità, nonché analisi di documenti, ricalcoli ed altre procedure volte all'acquisizione di evidenze ritenute utili.

In particolare, abbiamo svolto le seguenti procedure:

1. analisi del processo di definizione dei temi rilevanti rendicontati nel Bilancio di Sostenibilità, con riferimento alle modalità di analisi e comprensione del contesto di riferimento, identificazione, valutazione e prioritizzazione degli impatti effettivi e potenziali e alla validazione interna delle risultanze del processo; e
2. comparazione tra i dati e le informazioni di carattere economico-finanziario riportati nel paragrafo "La performance economica e il piano degli investimenti" del Bilancio di Sostenibilità e i dati e le informazioni incluse nel bilancio d'esercizio della Società;
3. comprensione dei processi che sottendono alla generazione, rilevazione e gestione delle informazioni qualitative e quantitative significative incluse nel Bilancio di Sostenibilità.

In particolare, abbiamo svolto interviste e discussioni con il personale della Direzione e altro personale di TUA S.p.A. 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 Bilancio di Sostenibilità.

Inoltre, per le informazioni significative, tenuto conto delle attività e delle caratteristiche di TUA S.p.A.:

- a) con riferimento alle informazioni qualitative contenute nel Bilancio di Sostenibilità abbiamo effettuato interviste e acquisito documentazione di supporto per verificarne la coerenza con le evidenze disponibili; e
- b) con riferimento alle informazioni quantitative, abbiamo svolto sia procedure analitiche che limitate verifiche per accertare su base campionaria la corretta aggregazione dei dati.

Conclusioni

Sulla base del lavoro svolto, non sono pervenuti alla nostra attenzione elementi che ci facciano ritenere che il Bilancio di Sostenibilità di TUA S.p.A. relativo all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2023 non sia stato redatto, in tutti gli aspetti significativi, in conformità a quanto richiesto dai GRI Standards come descritto nel paragrafo "Nota metodologica" e con riferimento alla selezione di GRI Standards indicati nella sezione "GRI Content index" del Bilancio di Sostenibilità.

Altri aspetti

I dati comparativi presentati nel Bilancio di Sostenibilità, in relazione agli esercizi chiusi il 31 dicembre 2022 e 31 dicembre 2021, non sono stati sottoposti a verifica.

Roma, 18 febbraio 2025

EY S.p.A.

Mauro Ottaviani
(Revisore Legale)

Sede direzione generale:

Via San Luigi Orione, 4 - 65128 Pescara

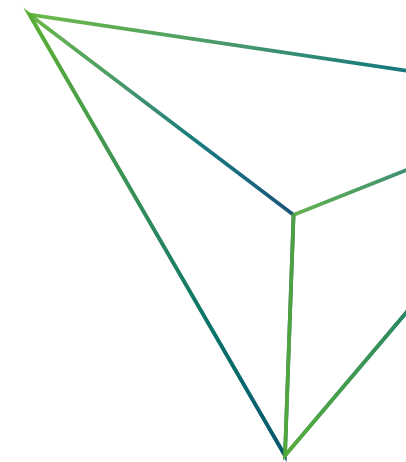
Sede Legale:

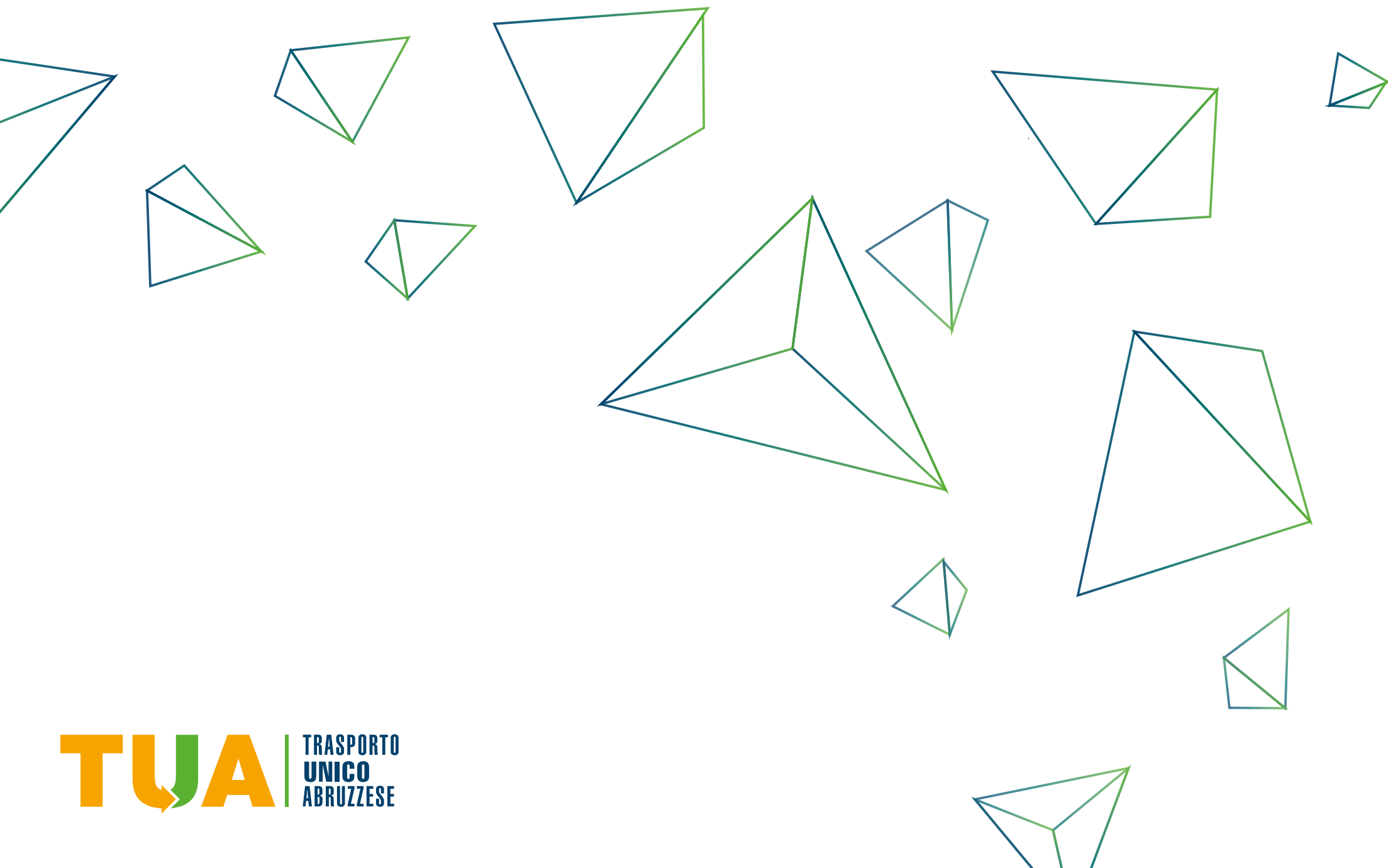
Via Asinio Herio, 75 - 66100 Chieti

Contatti

800.14.28.80

segreteria@tuabruzzo.it





www.tuabruzzo.it



BILANCIO SOSTENIBILITÀ