

Bilancio di Sostenibilità 2024

Indice

Lettera agli stakeholder

Identità e contesto aziendale

1

- 1.1 Il profilo Aziendale*
- 1.2 Il modello di business*
- 1.3 La catena del valore*
- 1.4 La governance aziendale*
- 1.5 La performance economica e il Piano Programma 2025-2027*

2

Gestione responsabile e sfide di sostenibilità

- 2.1 Le sfide di sostenibilità e le risposte di TUA*
- 2.2 Etica e integrità di Business*
- 2.3 Il valore certificato della gestione*

3

Qualità, innovazione e sostenibilità dei servizi

- 3.1 I servizi offerti da TUA*
- 3.2 Le iniziative per una mobilità sostenibile*
- 3.3 L'attenzione verso i nostri passeggeri*

4

Gli impatti ambientali e le politiche di TUA

- 4.1 I principali impatti ambientali di TUA*
- 4.2 Il cambiamento climatico e i consumi energetici*
- 4.3 Consumi energetici*
- 4.4 Emissioni di gas climalteranti*
- 4.5 Il consumo di risorsa idrica*
- 4.6 Gestione dei Rifiuti e Sostenibilità Ambientale*
- 4.7 La qualità di aria, acqua e suolo*

5

Le nostre persone: unione, valore e competenze

- 5.1 La nostra squadra*
- 5.2 Diversità, equità e inclusione*
- 5.3 La formazione delle nostre persone*
- 5.4 La sicurezza e la sicurezza del lavoro*

6

Le iniziative in favore del sociale e della comunità locale

Guida alla lettura

7

- 7.1 Nota metodologica*
- 7.2 I principi per definire i contenuti e la qualità dei report*
- 7.3 Gli stakeholder e le loro aspettative*
- 7.4 Analisi di materialità*
- 7.5 GRI Content Index*
- 7.6 Tabelle dati*

Lettera agli stakeholder

Lettera agli Stakeholder

Cari lettori,

siamo lieti di presentarvi il nostro terzo Bilancio di Sostenibilità, un documento che per l'anno 2024 illustra l'efficace transizione dalla strategia all'esecuzione concreta delle nostre politiche ESG. Riconosciamo l'importanza di integrare i fattori Ambientali, Sociali e di Governance nel modello di business di TUA, quale elemento chiave per la creazione di valore condiviso con tutti i nostri stakeholder. Il nostro impegno risponde alle sfide globali del settore, in particolare la transizione ecologica, la riduzione delle emissioni e l'innovazione digitale.

La mobilità sostenibile resta il tema centrale delle nostre politiche. Il mercato del TPL europeo sta vivendo una crescita sostenuta grazie alle risorse straordinarie della Next Generation EU, che TUA sta intercettando per accelerare il rinnovo della flotta e l'evoluzione tecnologica.

Nel 2024, l'asse portante della nostra strategia si è concentrato sulla sostenibilità ambientale concreta, con l'obiettivo primario di decarbonizzare la flotta. Abbiamo accelerato il rinnovo del parco rotabile, traducendo l'impegno nell'effettiva immissione in servizio di nuovi mezzi a Metano e Biometano (Bio-CNG). Questa strategia ci ha permesso di ottenere un duplice vantaggio: il passaggio dal diesel al metano assicura una significativa riduzione delle emissioni dirette (Scope 1) generate allo scappamento rispetto ai motori diesel;

Lettera agli Stakeholder

Parallelamente, nel trasporto urbano, la nostra visione si è concretizzata con l'attivazione della nuova Filovia Pescara–Montesilvano. Questo traguardo essenziale non è solo un rinnovamento storico, ma l'affermazione della mobilità elettrica a zero emissioni locali, un vero e proprio Bus Rapid Transit (BRT) che, con i suoi filobus da 18 metri, sta già superando le 6.000 presenze giornaliere. L'impatto è diretto: miglioramento drastico della qualità dell'aria e acustica per i cittadini che vivono e lavorano lungo le tratte urbane.

A livello sociale e di Governance, TUA ha conseguito nel 2024 la certificazione UNI/PdR 125:2022 e ISO 30415 per la parità di genere, un risultato che testimonia il nostro impegno per la creazione di un ambiente di lavoro inclusivo e sicuro. Tale impegno verso le nostre persone è rafforzato anche dalla certificazione ISO 45001 per la salute e sicurezza sul lavoro. Nell'ambito della trasformazione digitale, abbiamo continuato a migliorare l'esperienza dell'utente e l'efficienza dei processi interni. TUA ha ridisegnato gli strumenti digitali aziendali, introducendo l'Integration Hub per la gestione dei dati, l'Account Based Ticketing per la bigliettazione elettronica e l'iniziativa AVM e Control Room per il monitoraggio operativo in tempo reale.

TUA persegue quotidianamente l'obiettivo di erogare i propri servizi con efficienza, sostenibilità e qualità, aggettivi che guidano il proprio contributo al trasporto pubblico abruzzese.

Gabriele De Angelis
Presidente del CdA

HIGHLIGHTS DEL CAPITOLO:



+1300 Dipendenti



806 Autobus



14 Treni



+124 mln di ricavi

1. Identità e contesto aziendale

1. La realtà di TUA

1.1. Il profilo aziendale (1/2)

Società Unica Abruzzese di Trasporto S.p.A. (TUA) è l'azienda leader del trasporto pubblico locale abruzzese, arrivando a gestire **circa il 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: 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.

TUA offre una vasta rete di linee autobus che coprono diverse destinazioni all'interno della regione. I servizi di trasporto urbano ed extraurbano, collegano le principali città e i centri più piccoli consentendo alle persone di muoversi facilmente e raggiungere le loro destinazioni desiderate.

L'obiettivo principale di TUA è quello di fornire **servizi di trasporto pubblico sicuri, affidabili ed efficienti** per i residenti e i visitatori dell'Abruzzo.



ABRUZZO



- CHIETI
- L'AQUILA
- PESCARA
- TERAMO



1. La realtà di TUA

1.1. Il profilo aziendale* (2/2)

La flotta di autobus di TUA annovera **806 veicoli**, mentre la divisione ferroviaria dispone di **14 treni** dedicati al trasporto passeggeri. Annualmente, l'Azienda ha percorso globalmente **31.336.479 km** complessivi su strada e ferro nel **2024**, sostenuti da un team di 1.361 professionisti, inclusi autisti esperti che garantiscono trasporti efficienti sia in contesti urbani che extraurbani.

Per quanto riguarda il servizio ferroviario, nel **2024** TUA ha percorso **1.136.956 km** totali. Questi chilometri sono ripartiti tra KM Commerciali (1.319 km), KM Pescara – Roma (150.440 km), KM Lanciano – L'Aquila (68.563 km) e KM Resto del TPL (916.634 km). L'Azienda ha trasportato circa un milione di passeggeri, destinati ad aumentare con l'entrata a regime di nuove tratte extraregionali.

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.

+1300 **DIPENDENTI**

806 **AUTOBUS**

554 Gasolio
243 Metano
9 Elettrici

14 **Treni**
per trasporto passeggeri

1. La realtà di TUA

1.2 Il modello di business (1/2)

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:



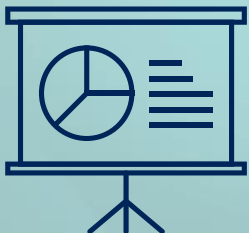
Vendita di biglietti e abbonamenti

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).



Rapporti con la Pubblica Amministrazione

TUA è titolare del Contratto di Servizio con la regione Abruzzo che corrisponde a TUA un importo tale da assicurare la sostenibilità economico-finanziaria del servizio di Trasporto Pubblico Locale (in conformità alle disposizioni del Regolamento n. 1370/2007). In virtù di tale contratto vengono stabiliti determinati parametri (es. km percorsi e continuità del servizio) sulla base dei quali vengono corrisposti degli importi a TUA. L'Ente regionale rappresenta il principale cliente dell'Azienda, ricoprendo gran parte del valore della produzione.



Pubblicità e sponsorizzazioni

TUA genera entrate anche attraverso la vendita di spazi pubblicitari sui propri veicoli o nelle stazioni e fermate.

1. La realtà di TUA

1.2 Il modello di business (2/2)



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

la 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, il nuovo Codice dei Contratti Pubblici **ha acquisito efficacia il 1° luglio 2023** e piena operatività digitale dal 1° gennaio 2024. 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**. 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)**.

Il PIR è un documento essenziale che fornisce tutte le informazioni necessarie per:

- **L'accesso alle infrastrutture ferroviarie regionali gestite da TUA.**
- **L'utilizzo dei servizi infrastrutturali correlati** forniti dallo stesso **GI** (Gestore Infrastruttura) TUA.

1. La realtà di TUA

1.3 La catena del valore (1/2)

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

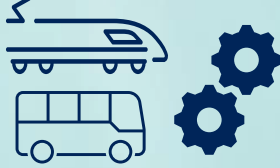
Benefici per la collettività:

- 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

Questa fase riguarda gli acquisti più consistenti di TUA, volti a mantenere e rinnovare il parco rotabile e garantire l'operatività.

Acquisti Principali:

- Acquisto di nuovi mezzi (autobus e treni) del parco rotabile.
- Acquisto di carburanti e parti di ricambio.
- Acquisto di servizi consistenti (manutenzione mezzi, assicurazioni, servizi di pulizia, ecc.).

Acquisto Veicoli: TUA provvede all'acquisto di veicoli 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 e materiale e ricambi acquistati presso fornitori esterni sono consegnati presso i depositi TUA, situati presso gli stabilimenti di Pescara, Chieti, Lanciano, L'Aquila, Avezzano, Sulmona, Teramo e Giulianova.

Operations

Il nucleo centrale dell'attività di business di TUA è la gestione del servizio di trasporto pubblico, suddiviso in due divisioni principali:

- Divisioni: Autolinee e Ferrovie.
- Servizio Airlink: Offre ai viaggiatori un collegamento combinato treno-autobus per raggiungere l'aeroporto di Abruzzo dalla stazione centrale di Pescara.
- Impegno Territoriale: TUA si impegna a fornire una copertura di servizio su tutta la regione, raggiungendo anche le aree a minore densità abitativa.
- Manutenzione: TUA si occupa della manutenzione regolare del proprio parco veicoli.

Dismissione e smaltimento

Questa fase riguarda la gestione dei mezzi al termine del loro ciclo di vita e dei rifiuti operativi.

- Dismissione Mezzi: Al termine del ciclo di vita, i mezzi vengono affidati, ove possibile, a imprese certificate esterne incaricate dello smaltimento.
- Impatto Rifiuti: Il maggior impatto sui rifiuti è relativo a quelli derivanti dalla manutenzione degli autobus e la loro pulizia, che includono:
 - ✓ Ricambi automobilistici e liquidi tecnici (oli esausti).
 - ✓ Veicoli fuori uso, batterie, filtri vari, rifiuti liquidi (soluzioni...).

1. La realtà di TUA

GRI 2-6
GRI 2-28

1.3 La catena del valore (2/2)

I principali interlocutori di TUA



CITRAMS - Centro Interdipartimentale
Trasporti e Mobilità Sostenibile

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.

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.



Relazioni sindacali



TUA dialoga quotidianamente con le principali associazioni sindacali attraverso le proprie figure dirigenziali. L'Azienda intrattiene infatti costantemente **relazioni sindacali costruttive** con le segreterie aziendali e regionali di varie rappresentanze.

Ad oggi, TUA si sta confrontando con i sindacati su iniziative di **welfare aziendale**, sul tema dell'indennità ferie pregresse e sulla possibilità di accedere a misure agevolate atte a favorire il turnover dei propri dipendenti attraverso forme incentivanti.

1. La realtà di TUA

1.4 La governance aziendale (1/4)

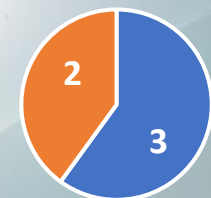
La struttura organizzativa di TUA è fondata sul principio della separazione di compiti, ruoli e responsabilità e di distinzione tra le funzioni operative e quelle di controllo, come evidenziato nell'Organigramma disponibile sul sito aziendale. Le principali figure risultano essere:

- **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



■ Uomo ■ Donna

GRI 2-9
GRI 2-10
GRI 2-11
GRI 2-12
GRI 2-13
GRI 2-14
GRI 2-17

1. La realtà di TUA

GRI 2-15
GRI 2-17
GRI 2-23
GRI 2-24

1.4 La governance aziendale (2/4)

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.

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 2024 non sono stati erogati corsi di formazione in materia di sostenibilità ai membri del CdA.

1. **Transizione Ecologica:** TUA si impegna a rinnovare il proprio parco rotabile e a sperimentare l'uso di carburanti alternativi ecologicamente compatibili, come il biometano, HVO, l'idrogeno per ridurre l'impatto ambientale, specialmente nei servizi extraurbani.
2. **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.)
3. **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.

1. La realtà di TUA

1.4 La governance aziendale (3/4)

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.

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 dello 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.

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 2024, 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.

1.4 La governance aziendale (4/4)

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 sono stati legati anche al raggiungimento di obiettivi ESG.

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 2024, 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 linea rispetto all'anno precedente.

1. La realtà di TUA

1.5 La performance economica e il Piano Programma 2025-2027 (1/2)

Le performance economiche di TUA sono state influenzate dagli effetti delle dinamiche dell'attività, che negli anni passati hanno subito variazioni a causa del Covid-19.

Nel **2024**, il valore della produzione (€ 124.911.945) registra un incremento rispetto al 2023 (€ 122.819.711), confermando il trend di crescita. La ripresa del numero dei passeggeri, unita all'adeguamento tariffario, ha determinato un aumento dei ricavi da traffico, la cui incidenza sul valore della produzione è tornata a farsi sentire, in assenza dei ristori Covid degli anni precedenti. Il risultato della gestione caratteristica si attesta a € 3.670.071, con un sensibile incremento rispetto all'esercizio precedente, e l'utile netto è di € 337.731.

TUA ha formalizzato la sua strategia e gli obiettivi economico-finanziari futuri nel **Piano Programma 2025-2027**, approvato dalla Giunta Regionale nella seduta del 3 dicembre 2024 (DGR n. 792), in coerenza con le grandezze fissate nel Piano Economico Finanziario (PEF) allegato al contratto di servizio.

Nel **triennio**, TUA proseguirà con il miglioramento della redditività, la riorganizzazione delle linee attraverso l'integrazione modale (ferro, gomma, mobilità elettrica) e l'aumento delle percorrenze ferro e dei ricavi da traffico. Il Piano prevede inoltre: l'implementazione del pagamento a bordo con carte di credito, il rinnovo del parco autobus, l'installazione di un nuovo sistema di bigliettazione e il potenziamento della sala operativa.

Le azioni saranno orientate ai seguenti **obiettivi strategici pluriennali**:

1. Razionalizzazione dei processi e dei servizi (con ottimizzazione del processo di manutenzione).
2. Utente al centro (potenziamento CRM e Call Center).
3. Innovazione e sviluppo (inclusa la realizzazione di un nuovo sistema di bigliettazione).
4. Crescita sostenibile (compreso il contenimento della spesa energetica attraverso impianti fotovoltaici).
5. Azienda Trasparente.

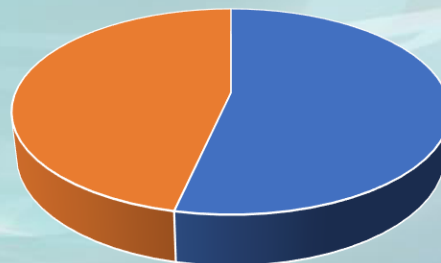
1. La realtà di TUA

GRI 201-1

1.5 La performance economica e il Piano Programma 2025-2027 (2/2)

GRI 201-1: Valore economico generato e distribuito				
	Unità di misura	2022	2023	2024
Valore economico generato	k€	122.698	122.912	124.970
Valore economico distribuito	k€	110.980	107.154	108.795
<i>Costi operativi</i>	k€	50.280	42.825	42.634
<i>Valore distribuito ai dipendenti</i>	k€	57.669	60.797	63.224
<i>Valore distribuito ai fornitori di capitale</i>	k€	1.187	1.697	1.623
<i>Valore distribuito alla P.A.</i>	k€	1.677	1.662	1.110
<i>Valore distribuito alla comunità</i>	k€	166	173	203
Valore economico trattenuto	k€	11.718	15.758	16.175

Distribuzione valore economico generato



- Valore economico generato
- Valore economico distribuito

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**.

2. Gestione responsabile e sfide di sostenibilità

GRI 2-27

2.1. Le sfide di sostenibilità e le risposte di TUA

Le principali sfide ambientali nel settore dei trasporti

CAMBIAMENTO CLIMATICO e INQUINAMENTO ATMOSFERICO

- Il settore dei trasporti è responsabile di quantità considerevoli di emissioni climalteranti e inquinanti. Le società come TUA giocano un ruolo centrale nel promuovere e rendere più appetibile per i cittadini il trasporto pubblico per la riduzione delle emissioni di CO₂. Una seconda sfida è quella di rendere meno impattanti le flotte dei mezzi pubblici.

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.

Le risposte di TUA

- TUA ha proseguito il 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, la prima delle quali completata nel 2024 ha visto il passaggio strategico tra modalità di alimentazione dei mezzi da metano a biometano e che nei prossimi anni continuerà sul fronte dei mezzi elettrici fino ad arrivare all'idrogeno. Nel 2024 la flotta è stata incrementata di 67 autobus a biometano (CNG) e di 3 autobus Elettrici, riducendo la flotta a gasolio di 98 unità.
- TUA ha implementato un Sistema di Gestione ambientale certificato secondo lo standard ISO 14001 e sta lavorando per la strutturazione di un Sistema di Gestione dell'energia che intende certificare secondo lo standard ISO 50001 entro il 2026, adottando 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

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
- Attrezzaggio Tecnologico Ferroviario

Le risposte di TUA

- TUA ha destinato nel proprio programma di investimenti circa 9 milioni di € al tema della digitalizzazione dei servizi e dei processi. Da alcuni anni 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 sta proseguendo l'incarico di realizzare l'attrezzaggio tecnologico delle linee San Vito Lanciano – Lanciano e Fossacesia/Torino di Sangro – Archi.

Le principali sfide sociali nel settore dei trasporti

INCLUSIONE SOCIALE E ACCESSIBILITÀ

- Il settore del trasporto pubblico locale richiede che venga garantita la massima accessibilità dei servizi. Inoltre, le aziende di questo settore sono chiamate a mettere in atto soluzioni che rispondono ai bisogni della collettività e offrire servizi per garantire pari accesso e inclusione sociale dei cittadini.

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.

Le risposte di TUA

- 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.
- TUA si fa promotrice di sistemi di trasporto pubblico innovativi, come la condivisione e la promozione di modalità di trasporto alternative, ad esempio il bike sharing. Queste iniziative mirano a ridurre il problema della congestione stradale.

2. Gestione responsabile e sfide di sostenibilità

2.2. Etica e integrità di business (1/4)

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 chiave come il **Modello di Organizzazione Gestione e Controllo 231 (MOGC)**, il **Codice Etico e di Comportamento**, il **Piano triennale di Corruzione e Trasparenza**, il **Regolamento Whistleblowing**, la formazione e comunicazione mirata e un controllo di primo livello effettuato dai dirigenti e di secondo livello effettuato dal responsabile prevenzione trasparenza e corruzione (RPTC), **TUA struttura e presidia la sua condotta etica di business**.

Risultati 2024: L'impegno aziendale è dimostrato dall'assenza di casi significativi di non conformità a leggi e regolamenti durante il 2024.

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 viene aggiornato periodicamente.

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 della 231 e ai reati presupposti, 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 eventuali infrazioni.

In questo contesto, TUA ha anche implementato un Codice Etico e di Comportamento conforme alle disposizioni del DPR n. 62/2013.

2. Gestione responsabile e sfide di sostenibilità

2.2. Etica e integrità di business (2/4)

Il codice etico e di comportamento



Aggiornato da ultimo nel 2025, 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 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.

2. Gestione responsabile e sfide di sostenibilità

GRI 2-26
GRI 205-2
GRI 205-3

2.2. Etica e integrità di business (3/4)

Il piano triennale di 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 della corruzione e 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.

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 2024 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.



2. Gestione responsabile e sfide di sostenibilità

2.2. Etica e integrità di business (4/4)

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.

Per ciò che concerne la formazione erogata nel corso nel biennio 2023-2024 ha coperto circa **l'80%** dei quadri e degli impiegati, essa ha trattato in maniera esaustiva le tematiche inerenti alla prevenzione della corruzione, con l'obiettivo di fornire ai destinatari un approfondimento dei riferimenti normativi, del concetto di corruzione, degli obblighi di trasparenza ed 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 ed 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 e prevedendo una formazione ulteriore e specifica diretta al personale delle aree a maggior rischio corruzione e ai RUP.

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 di Comportamento** e al **MOGC** e introducendo un **"Patto di Integrità"** nelle procedure di gara.

2. Gestione responsabile e sfide di sostenibilità

GRI 2-24
GRI 2-13

2.3. Il valore certificato della gestione (1/2)

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.

Tali riconoscimenti, che integrano KPI specifici per le politiche di parità di genere, enfatizzano l'impegno di TUA verso l'equità e l'inclusione, consolidando la sua visione di sostenibilità.

I processi di TUA sono allineati agli standard internazionali più elevati, con tutte le unità operative certificate secondo le normative:

- ISO 9001 (Qualità)
- ISO 14001 (Gestione Ambientale)
- ISO 45001 (Sicurezza e Salute sul Lavoro)



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.



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 mitigazione 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.

**OBIETTIVI
RAGGIUNTI NEL
2024**

- ✓ TUA ha conseguito nel 2024 la certificazione UNI/PdR 125:2022 per la parità di genere.
- ✓ TUA ha conseguito l'attestazione di conformità secondo la norma ISO 30415:2021 HR Diversity, Equity and Inclusion.

**OBIETTIVI DA
RAGGIUNGERE**

TUA ha inoltre in corso la strutturazione di un Sistema di Gestione dell'Energia (SGE), ispirato ai requisiti della norma ISO 50001 che intende certificare entro l'anno 2026.

2. Gestione responsabile e sfide di sostenibilità

GRI 2-24
GRI 2-13

2.3. Il valore certificato della gestione (2/2)

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 2024, 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:



oltre 9 € Mln di investimento
per la digitalizzazione dei
servizi



Rinnovo parco rotabile Gomma



Rinnovo parco rotabile Ferro

3. Qualità, innovazione e sostenibilità dei servizi

3. Qualità, innovazione e sostenibilità dei servizi

3.1 I servizi offerti da TUA (1/2)

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 infraregionali).

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

3. Qualità, innovazione e sostenibilità dei servizi

3.1 I servizi offerti da TUA (2/2)

DIVISIONE GOMMA*



TUA, con i suoi **806** autobus, di cui **554** autobus a gasolio, **243** autobus a metano e **9** autobus elettrici, gestisce circa il **60%** del servizio di trasporto passeggeri su gomma nel territorio abruzzese, percorrendo circa **30** milioni di chilometri annui.



URBANO

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.

Nel secondo semestre 2025 è previsto l'avvio di una nuova linea urbana con autobus elettrici sull'e tracciato ferroviario Pescara-Montesilvano, nell'ambito degli obiettivi strategici di incremento dei ricavi da traffico urbano di 1,5 milioni di euro previsti nel Piano Programma 2025-2027.



EXTRAURBANO

TUA è il principale operatore del servizio di trasporto pubblico extraurbano nella Regione Abruzzo. Le linee extraurbane servono un'ampia gamma di destinazioni, facilitando gli spostamenti sia per motivi di lavoro che di studio o svago.

L'azienda mira a un incremento dei ricavi da traffico extraurbano di 2,5 milioni di euro come obiettivo pluriennale del Piano Programma 2025-2027. Inoltre, in corso d'esercizio 2024 è stato applicato un adeguamento tariffario al tasso inflazionistico.

3. Qualità, innovazione e sostenibilità dei servizi

3.2 Le iniziative per una mobilità sostenibile (1/2)

Investimenti futuri per l'evoluzione digitale e tecnologica

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 2024 TUA ha trasportato circa **20 milioni di passeggeri**, di cui quasi 19 milioni su gomma e più di un 1 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).

L'avvio (nel 2025) **della Filovia Pescara–Montesilvano ("La Verde")** ha già confermato questo trend, registrando **oltre 6.000 utilizzatori al giorno** e consolidando l'impegno per l'intermodalità.

3. Qualità, innovazione e sostenibilità dei servizi

3.2 Le iniziative per una mobilità sostenibile (2/2)

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.

AUTOBUS A BASSO IMPATTO AMBIENTALE

TUA Abruzzo ha iniziato a introdurre **autobus a basso impatto ambientale** nella propria flotta, come autobus **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. Inoltre, ha introdotto **nuove tariffe e abbonamenti** per incentivare l'utilizzo del trasporto pubblico.

MIGLIORAMENTO DELL'ESPERIENZA DELL'UTENTE

TUA Abruzzo ha implementato **sistemi di bigliettazione elettronica** e ha lavorato 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. Qualità, innovazione e sostenibilità dei servizi

3.3 L'attenzione verso i nostri passeggeri (1/6)

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 e Control Room** consente un monitoraggio e una gestione ottimale del servizio, garantendo un'esperienza di viaggio superiore.

TUA ha consolidato l'uso dell'app mobile per i **biglietti** e gli **abbonamenti digitali**, permettendo agli utenti di acquistare i biglietti in modo rapido ed efficiente, senza dover fare la fila nei punti vendita fisici.

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 ad 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.

3. Qualità, innovazione e sostenibilità dei servizi

3.3 L'attenzione verso i nostri passeggeri (2/6)

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 l'efficientamento 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 e la riduzione della velocità dei mezzi in determinate zone.

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.

3. Qualità, innovazione e sostenibilità dei servizi

GRI 416-2

3.3 L'attenzione verso i nostri passeggeri (3/6)

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.

Il **CRM** gestisce le richieste e i reclami degli utenti, rispondendo prontamente, segnalando eventi ai responsabili e fornendo soluzioni appropriate. Nel 2024 sono state gestite oltre 64.000 chiamate e 8.751 richieste riguardanti assistenza (44%), reclami (20%), rimborsi (17%), oggetti smarriti (16%), multe (3%).

Nel 2024 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.

Azioni di monitoraggio, misurazione, analisi, valutazione e miglioramento

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.

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.

3. Qualità, innovazione e sostenibilità dei servizi

GRI 416-1

3.3 L'attenzione verso i nostri passeggeri (4/6)

Fattori di qualità – Divisione su Gomma

FATTORE DI QUALITA'➡ACCESSIBILITA' FERDATE		
Indicatori di qualità		2024
Fermate segnalate	n° segnalatori / tot fermate	80%
Fermate con pensiline	n° pensiline / tot fermate	21%

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.

FATTORE DI QUALITA'➡SICUREZZA		
Indicatori di qualità		2024
Incidentalità passiva	n° sinistri / n° km percorsi	131 / 27.943.875

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'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.

FATTORE DI QUALITA'➡ACCESSIBILITA' A BORDO		
Indicatori di qualità		2024
Pianale Ribassato	su tot mezzi	33%
	su tot mezzi urbani e suburbani	100%
Dotazione per disabili	su tot mezzi	70,31%

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.

Il tasso di incidentalità è notevolmente basso, considerato il numero delle corse effettuate. Nel corso del 2024, nonostante la riduzione dei sinistri rispetto all'anno precedente, si è registrato un incidente mortale, causato da una mancata precedenza di un automobilista. Le indagini sono ancora in corso.

3. Qualità, innovazione e sostenibilità dei servizi

3.4 L'attenzione verso i nostri passeggeri (5/6)

Fattori di qualità – Divisione su Gomma

FATTORE DI QUALITA' → REGOLARITA'		
Indicatori di qualità		2024
Regolarità complessiva	corse effettuate / corse programmate	99,50%
	km effettuati / km programmati	99,58%

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.

FATTORE DI QUALITA' → RAPPORTI CON IL PUBBLICO		
Indicatori di qualità		2024
Contatti CRM	(n° di chiamate gestite)	64.336
Contatti CRM	(n° di richieste gestite)	8.751
	di cui reclami	1.750
Reclami e segnalazioni	(giorni medi di lavorazione dei casi complessi)	19

FATTORE DI QUALITA' → CONFORT		
Indicatori di qualità		2024
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
Pulizia ordinaria / straordinaria bus (interno / esterno)	frequenza media giornaliera festivi	34

Il comfort del viaggio per i passeggeri è influenzato da diversi fattori, tra cui 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.

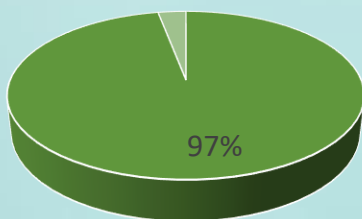
3. Qualità, innovazione e sostenibilità dei servizi

3.4 L'attenzione verso i nostri passeggeri (6/6)

Misurazione del grado di soddisfazione del cliente

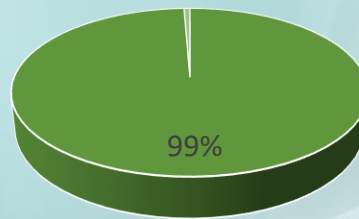
TUA ritiene che **la piena soddisfazione delle esigenze del cliente** sia un elemento imprescindibile nel proprio operato e per questo motivo ha messo a punto degli **strumenti di monitoraggio** per rilevare l'andamento del grado di soddisfazione dei servizi offerti dall'Azienda ai suoi clienti. Tali 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.

Puntualità 2024 – Divisione Ferroviaria



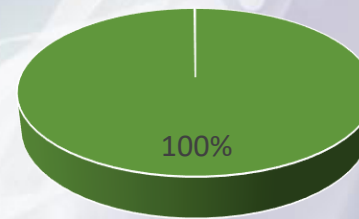
■ Percentuale media di treni giunti a destinazione entro 5' dall'orario previsto

Questo dato indica che, in media, l'96,99% dei treni raggiunge la destinazione entro un ritardo massimo di 5 minuti rispetto all'orario previsto.



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

Questo dato è particolarmente positivo, poiché indica che ben il 99,36% dei treni arriva a destinazione entro un ritardo massimo di 15 minuti rispetto all'orario previsto.

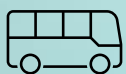


■ Percentuale media di treni giunti a destinazione entro 30' dall'orario previsto

Questo dato è eccezionalmente alto, indicando che il 99,87% dei treni arriva a destinazione entro un ritardo massimo di 30 minuti rispetto all'orario previsto.

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.

HIGHLIGHTS DEL CAPITOLO:



+4 autobus elettrici
nel 2024 vs 2023



ISO 14001



433.911 GJ
consumi energetici
2024

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 (NO), 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. Gli impatti ambientali diretti e le politiche di TUA

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 2024, 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.

4.3 Consumi energetici

I consumi di energia di TUA sono riconducibili al metano utilizzato per il riscaldamento dei depositi di TUA e assicurato da centrali termiche alimentate, gestite e mantenute da un’azienda esterna selezionata attraverso una gara d’appalto 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.

Inoltre, una voce dei consumi energetici importante è legata all’elettricità utilizzata negli uffici. 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.

Nel 2024 sono state redatte diagnosi energetiche ad Hoc che hanno permesso la programmazione e realizzazione di interventi incentivati dal conto termico e volti all’efficientamento energetico iniziati nel 2024 e che vedranno il completamento nel 2025.

Le buone pratiche di TUA

Al fine di contenere i consumi energetici degli uffici e degli spazi comuni di lavoro, TUA diffonde presso il personale dipendente buone pratiche per l’utilizzo di dispositivi quali computer e stampanti, ma anche suggerimenti volti all’uso corretto dell’illuminazione e climatizzazione degli ambienti. A queste raccomandazioni se ne aggiungono delle altre rivolte ai guidatori di mezzi e relative alla velocità dei veicoli, all’andatura, allo stato del motore e degli pneumatici che consentono il raggiungimento di una mobilità più ecocompatibile.

Tali interventi sono finalizzati a migliorare la consapevolezza del personale operativo e della collettività, con l’obiettivo di produrre un impatto positivo legato al risparmio di energia.



Totale consumo energetico all'interno del Gruppo (GJ)		
2022	2023	2024
445.391	450.912	433.911

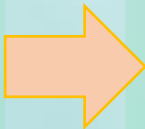
4. Gli impatti ambientali diretti e le politiche di TUA

GRI 305-1
GRI 305-2

4.4 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 2024, la composizione della flotta gommata mostra un miglioramento in termini di impatto ambientale: circa il 69% degli autobus di TUA è alimentato a gasolio (in calo del 15% rispetto al 2023), circa il 30% a metano/biometano (in aumento del +38%) e circa l'1% a energia elettrica.

Inoltre nel 2024 è stata iniziata la conversione della flotta di autobus dal metano fossile al **biometano**, un pilastro della strategia di decarbonizzazione. Sebbene le emissioni dirette (Scope 1) allo scarico rimangano pari a quelle del gas naturale, l'impatto sul clima con il passaggio da metano a biometano è drasticamente inferiore se si considera l'intero ciclo di vita. Il vantaggio deriva dal suo ciclo di vita, che include la **raccolta delle biomasse**, la produzione del gas dagli scarti e il suo utilizzo finale nei nostri mezzi. Questo processo garantisce che l'energia consumata non introduca CO2 di origine fossile nell'atmosfera, contribuendo in modo misurabile all'**Economia Circolare**.

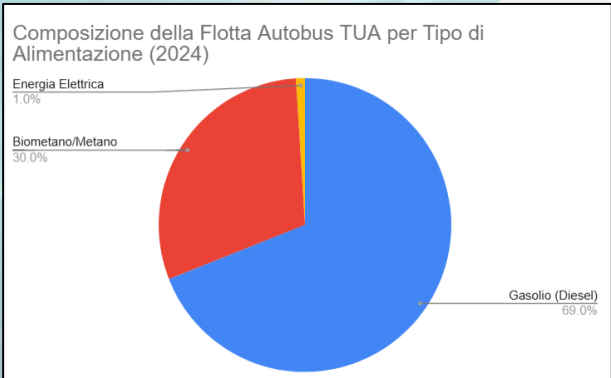


La risposta di TUA

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, che nel 2024 ha visto l'operatività di 9 mezzi elettrici. 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 triennio 2022-2024 (tCO2eq)			
	2022	2023	2024
Scopo 1	30.932	26.565	20.685
Scopo 2 (Market based)	1.567	1.574	152
Scopo 2 (Location based)	1.081	1.084	1.729



4. Gli impatti ambientali diretti e le politiche di TUA

GRI 303-1
GRI 303-2

4.5 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. Il consumo idrico risulta essere uguale al prelievo effettuato meno la quantità di acqua scaricata e la quantità di acqua consumata, risulta essere pari a 3,1 megalitri

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. Gli impatti ambientali diretti e le politiche di TUA

GRI 306-1
GRI 306-2

4.6 Gestione dei Rifiuti e Sostenibilità Ambientale

Le principali tipologie di rifiuti generate da TUA derivano dalle attività di manutenzione e dalla dismissione dei veicoli per il trasporto pubblico e dei carri ferroviari (principalmente ferro e acciaio).

Il significativo scostamento tra il 2023 e il 2024, relativo ai rifiuti prodotti e a quelli non destinati a smaltimento, è principalmente riconducibile a due tipologie di rifiuto. In parte, l'incremento è dovuto al maggior numero di veicoli dismessi nel 2024; tuttavia, la causa prevalente è l'aumento dei rifiuti da cemento, conseguente alle importanti attività di ristrutturazione della palazzina che ospita la Direzione Generale. Tali interventi hanno comportato la rimozione di tramezzature e la demolizione di pavimentazioni, con conseguente produzione di materiale di risulta.

I rifiuti prodotti da TUA

TUA ha mappato e classificato tutti i rifiuti generati, seguendo le "Linee guida sulla classificazione dei rifiuti" del SNPA (Sistema Nazionale per la Protezione dell'Ambiente), come stabilito dalla Delibera 105/2021.

Per garantire una corretta identificazione delle classi di pericolo, i rifiuti vengono periodicamente analizzati in laboratorio. Questa analisi determina le loro caratteristiche chimico-fisiche e la presenza di sostanze pericolose.

I principali rifiuti prodotti includono:

- Pericolosi: oli esausti, filtri olio, filtri aria e veicoli fuori uso.
- Non Pericolosi: pneumatici e apparecchiature elettriche dismesse.

La demolizione dei veicoli dismessi è affidata a ditte esterne tramite gara d'appalto.

Recupero e Riutilizzo dei Materiali

Grazie a un sistema di classificazione e separazione dei materiali corretto e puntuale, TUA utilizza tecniche di manutenzione e dismissione che massimizzano la differenziazione. Circa il 98% dei rifiuti prodotti viene recuperato dalle ditte di smaltimento.

TUA e la gestione del rifiuto

Consapevole della propria responsabilità ambientale, TUA adotta pratiche per il corretto smaltimento e il riutilizzo dei rifiuti. Nello smaltimento dei veicoli fuori uso, le componenti meccaniche (come carrozzeria, motori e vetri) di treni e autobus vengono recuperate se possibile. I rifiuti d'ufficio sono conferiti al servizio pubblico di raccolta differenziata in base alla tipologia merceologica.

Misure a Supporto della Gestione

- **Formazione:** TUA fornisce formazione specifica sulla differenziazione e classificazione dei rifiuti al personale di officina e alle ditte esterne che gestiscono gli impianti di depurazione.
- **Stoccaggio:** Per un corretto stoccaggio, oltre ai contenitori interni alle officine, ogni sede dispone di aree esterne recintate designate come "depositi temporanei".
- **Pulizia Mezzi:** Per la pulizia del parco mezzi, la ditta incaricata da TUA utilizza prodotti detergenti che non determinano impatti negativi sulle acque reflue industriali degli scarichi autorizzati.

4. Gli impatti ambientali diretti e le politiche di TUA

GRI 305-7

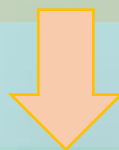
4.7 La qualità di aria, acqua e suolo (1/2)

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 mitigare l'impatto del trasporto su strada, TUA prosegue con la strategia di rinnovo della flotta, aumentando l'introduzione di mezzi alimentati a metano e di autobus elettrici, che contribuiscono a una significativa riduzione delle emissioni atmosferiche.

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. Inoltre, è in corso il monitoraggio dell'andamento della falda acquifera per l'avvio del progetto di bonifica del sito di Pescara in via Orione.

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 e il biossido di azoto. 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.



4. Gli impatti ambientali diretti e le politiche di TUA

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 attivamente e organizzando momenti di confronto con gli stakeholder per rimanere al passo con le evoluzioni del 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:



1.361 dipendenti



+15 unità rispetto al 2023

5. LE NOSTRE PERSONE: UNIONE, VALORE E COMPETENZE

5. L'attenzione per le persone

GRI 2-7
GRI 2-8
GRI 2-30

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 e 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 e art. 19, commi 2 e 3, Dlgs. 175/2016.

Nel 2024 TUA conta **1.361 dipendenti**, in leggero aumento rispetto al 2023 (+ 15 unità).

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.

5. L'attenzione per le persone

GRI 405-1
GRI 405-2

5.2 Diversità, equità e inclusione

TUA S.p.A. pone la parità di genere e l'inclusione al centro della sua strategia, agendo in piena coerenza con il proprio Codice Etico per eliminare ogni forma di discriminazione e pressione.

L'Azienda gestisce il personale promuovendo attivamente un contesto lavorativo diversificato e inclusivo, dove ogni dipendente è valorizzato e ha pari opportunità di sviluppo professionale, attraverso programmi formativi e piani di carriera.

TUA riconosce che l'inclusione non è solo un imperativo etico, ma un fattore strategico essenziale che contribuisce concretamente a migliorare l'attrattività dei talenti sul mercato e ad innalzare la produttività aziendale. Questo approccio è supportato da misure concrete, come la flessibilità lavorativa e i programmi di welfare per la conciliazione vita-lavoro. E' stato inoltre nominato un Disability Manager che svolge un ruolo trasversale, agendo come facilitatore a supporto di tutti i responsabili dei settori interessati, sia all'interno dell'azienda che nel rapporto con le varie associazioni.

L'impegno di TUA è guidato da una gestione manageriale attenta che non tollera comportamenti contrari al clima di armonia, come stabilito dal Codice Etico e dalla procedura di whistleblowing.

L'impegno di TUA Confermato dalle Certificazioni **UNI/PdR 125 e ISO 30415**.

Seguendo questo approccio di valorizzazione del capitale umano TUA S.p.A. ha deciso di formalizzare un proprio sistema di gestione in ottica di parità di genere e diversity ottenendo la certificazione a due standard di riferimento accreditati: la certificazione UNI/PdR 125:2022 (Sistema di Gestione per la Parità di Genere) e l'attestazione ISO 30415:2021 (Diversity & Inclusion). Queste attestazioni, rilasciate da un ente terzo accreditato a seguito di una valutazione approfondita, confermano la coerenza delle politiche e delle procedure aziendali implementate con i criteri universalmente riconosciuti. L'adozione di tali standard rappresenta un'azione strategica di governance, allineata agli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile dell'Agenda ONU 2030 in particolare all'obiettivo n.5.

L'implementazione del sistema di gestione ha condotto TUA a strutturare ancora maggiormente le proprie politiche e procedure specifiche, che impattano trasversalmente sulle seguenti macroaree: gestione del personale, cultura aziendale, relazioni esterne e acquisti e comunicazione.

L'ottenimento di queste certificazioni stabilisce un sistema di gestione robusto che consentirà a TUA S.p.A. di monitorare l'efficacia delle procedure e di alimentare un percorso di miglioramento continuo, garantendo la trasparenza e l'allineamento a standard condivisi a livello internazionale.

5. L'attenzione per le persone

GRI 404-1

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, **TUA ha erogato 15.640 ore di formazione**, in aumento rispetto al 2023 (11.738 ore), dimostrando l'impegno di TUA nello sviluppo professionale della propria forza lavoro.

Nel corso del 2024 è stata di particolare rilievo la **formazione della durata di 8 ore a tutti gli operatori di esercizio extraurbano sull'utilizzo corretto e legale del cronotachigrafo**, strumento essenziale per la registrazione dei tempi di guida e di riposo. Questo intervento formativo è volto a promuovere la conformità normativa, la sicurezza operativa del personale e la prevenzione di sanzioni per l'azienda.

5. L'attenzione per le persone

5.4 La salute e la sicurezza sul lavoro (1/3)

GRI 403-1
GRI 403-2
GRI 403-3
GRI 403-4
GRI 403-5
GRI 403-6
GRI 403-7

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 altresì essenziale per l'azienda 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 stakeholder da possibili incidenti e malattie legate al lavoro, a partire dal 2019 TUA è **certificata secondo la norma internazionale UNI ISO 45001:2018**, il sistema di gestione certificato da ente esterno qualificato 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.

TUA si è dotata di una **Politica della qualità, sicurezza ed ambiente** che definisce l'approccio, i principi guida e gli obiettivi che vengono costantemente monitorati e verificati in modo da valutarne l'adeguatezza e il grado di raggiungimento attraverso i **Piani Annuali di Miglioramento**.

5. L'attenzione per le persone

5.4 La salute e la sicurezza sul lavoro (2/3)

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, seppur mai riconosciute dall'Ente competente sono pervenute negli ultimi anni numerose richieste di denunce di malattie professionali, soprattutto aventi ad oggetto problemi legati alla natura muscolo-scheletrica e disturbi uditivi causati dal rumore e dalle vibrazioni dei mezzi di trasporto.

L'identificazione delle fonti potenziali di pericolo per la valutazione del rischio viene periodicamente identificato nel **Documento di Valutazione del Rischio (DVR)**, in accordo con la normativa vigente (**D.lgs. 81/08 – Accordo Stato Regioni del 2025**).

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 specifici ad esempio per la divisione ferroviaria che fa capo ad un sistema di gestione dedicato (SGS) che formalizza attraverso procedure e istruzioni operative che descrivono tutte le attività relative a impresa, esercizio e infrastruttura in ambito ferroviario.

Gli operatori di esercizio della TUA sono sottoposti ai corsi obbligatori di formazione per l'ottenimento e il rinnovo quinquennale della carta di qualificazione del conducente (CQC), elemento necessario per poter svolgere l'attività.

Anche se annualmente sono poche 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.

Nel 2024 su questo aspetto il datore di lavoro ha provveduto a redigere un DVR specifico rischio aggressioni distinto per mansioni. L'azienda, inoltre, si sta progressivamente dotando di body cam, che sta distribuendo al proprio personale viaggiante contestualmente ad una formazione dedicata

5. L'attenzione per le persone

5.4 La salute e la sicurezza sul lavoro (3/3)

Le attività per la prevenzione dei rischi includono anche il processo di **manutenzione** della flotta di autobus, dell'infrastruttura ferroviaria e degli impianti di TUA. Inoltre, per gli impianti di rifornimento di metano, vengono effettuate valutazioni **ATE*** specifiche e questi impianti sono soggetti a manutenzione periodica e su chiamata.

L'Azienda ha stabilito e mantiene attiva una **procedura per garantire la corretta gestione di potenziali emergenze** attraverso appositi **piani di intervento**.

Allo scopo di raccogliere il maggior numero possibile di dati inerenti a mancati incidenti (**near miss**) e rispondere alle esigenze di miglioramento dei livelli di sicurezza e igiene del lavoro, TUA **ha adottato una apposita procedura** per la gestione degli eventi che possono causare infortuni.



I CORSI DI FORMAZIONE IN TEMA DI SALUTE E SICUREZZA 2024

- Formazione obbligatoria 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;
- Soccorso e manutenzione dei mezzi su strada
- 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 da preposto;
- Comportamenti sicuri in TUA/Settore Ferroviario
- Informazione e formazione addetti lavori in quota ed utilizzo dei DPI 3° Categoria imbracature anticaduta.
- Altri

*ATE: Valutazione del rischio Atmosfere Esplosive

6. LE INIZIATIVE IN FAVORE DEL SOCIALE E DELLA COMUNITÀ LOCALE

6. Le iniziative in favore del sociale e della comunità locale

TUA riconosce che il proprio ruolo va oltre la mera erogazione di servizi di trasporto, posizionandosi come un **attore chiave per lo sviluppo sociale e culturale del territorio abruzzese**.

Il nostro approccio alla sostenibilità si traduce in iniziative concrete che migliorano la qualità della vita, tutelano le fasce più vulnerabili e valorizzano il patrimonio regionale.

Ciò si manifesta attraverso progetti di **sicurezza stradale e prevenzione** come "Mamma, Sogni d'Oro", l'impegno costante per **l'inclusione e l'accessibilità (PMR)** dei servizi, e la promozione della cultura tramite il recupero del patrimonio storico e il sostegno alla formazione professionale giovanile.

Attraverso questa strategia integrata, TUA rafforza il legame con la comunità locale, contribuendo attivamente a costruire un Abruzzo più sicuro, equo e consapevole.

6. Le iniziative in favore del sociale e della comunità locale

TUA PER LA COLLETTIVITÀ

Progetto "Mamma, Sogni d'Oro": Trasporto notturno sicuro per i giovani



Il progetto "Mamma, Sogni d'Oro" è un'iniziativa a forte valenza sociale ed educativa, nata dalla collaborazione tra TUA, la Regione Abruzzo e l'Unione dei Comuni Montagna Marsicana, con l'obiettivo primario di garantire la sicurezza stradale e l'aggregazione giovanile.

Il servizio consiste nell'attivazione di un trasporto notturno gratuito e sicuro per i giovani dai 14 ai 30 anni residenti nei 22 Comuni della Marsica. TUA mette a disposizione cinque autobus dedicati per offrire collegamenti diretti di andata e ritorno verso i centri di aggregazione di Avezzano, operativi il sabato sera (dalle ore 23:00) con rientro garantito nelle prime ore della domenica (dalle 4:00 del mattino).

Treno della Valle e Archivio Storico: Conservazione del Patrimonio Culturale



TUA ha promosso un'iniziativa significativa a beneficio della comunità e della memoria storica regionale attraverso due azioni chiave:

1. Restauro del "Treno della Valle": Il convoglio storico, attivo dal 1987 al 2005, è stato restaurato e restituito alla collettività per essere destinato al museo ferroviario e visitabile nella stazione storica di Lanciano.
2. Nuovo Archivio Storico e Digitalizzazione: Contestualmente è stato inaugurato il nuovo archivio storico, che conserva materiali unici (come progetti e l'anagrafe dei ferrovieri) e li rende accessibili a tutti.

Abruzzo Tourism Express: Sviluppo del Turismo Ferroviario Sostenibile



Il progetto "Abruzzo Tourism Express" è l'iniziativa di TUA dedicata allo sviluppo del turismo ferroviario nella regione Abruzzo. Utilizzando tratte storiche e convogli restaurati, il progetto offre itinerari turistici che valorizzano le bellezze paesaggistiche e i borghi interni, spesso meno raggiungibili dal turismo di massa.

Il progetto ha riscosso un notevole successo, registrando regolarmente il tutto esaurito e confermando la centralità di questa iniziativa per lo sviluppo economico regionale. Il turismo ferroviario è intrinsecamente un modello di turismo sostenibile, in quanto promuove la scoperta del territorio riducendo l'impatto ambientale rispetto all'uso dell'auto privata.

6. Le iniziative in favore del sociale e della comunità locale

TUA PER LA COLLETTIVITÀ

Assistenza e Accessibilità: Servizi per Persone a Mobilità Ridotta (PMR)



In linea con il Principio di Uguaglianza e Imparzialità e in ottemperanza ai regolamenti europei (come il Regolamento UE sul trasporto ferroviario), TUA ha un impegno costante nell'assicurare l'inclusione e l'accessibilità dei suoi servizi per tutti gli utenti, con particolare attenzione alle Persone a Mobilità Ridotta (PMR).

L'impegno si traduce in azioni concrete volte a migliorare l'accessibilità dei mezzi, degli spazi (come la Stazione di Lanciano) e delle informazioni di viaggio. TUA garantisce la fornitura di assistenza dedicata a bordo treno e nelle stazioni, prevenendo ogni forma di discriminazione e assicurando che il viaggio sia sicuro e confortevole.

Formazione Professionale Giovanile: Sviluppo del Capitale Umano



TUA riconosce l'importanza di investire nello sviluppo del capitale umano del territorio e nel ricambio generazionale delle competenze tecniche. In collaborazione con la Regione Abruzzo, l'Azienda è parte attiva in progetti di formazione professionale mirati al settore della mobilità.

Un esempio è l'accoglienza di circa 80 ragazzi che hanno intrapreso percorsi formativi intensivi per le professioni chiave del trasporto, come macchinisti, capitreno e manutentori.

7. GUIDA ALLA LETTURA

7.1 Nota metodologica

GRI 2-2
GRI 2-3
GRI 2-4
GRI 2-5

TUA ha redatto il suo terzo Bilancio di Sostenibilità in maniera volontaria con lo scopo di illustrare i risultati economici, sociali e ambientali raggiunti nell'esercizio 2024 (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 2024 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 2022 – 2024 per fornire un raffronto con gli anni precedenti; eventuali riesposizioni dei dati comparativi precedentemente pubblicati, con riferimento agli anni 2022 e 2023, sono chiaramente indicate come tali. I valori relativi alla quantità di acqua scaricata con riferimento all'anno 2022 e all'anno 2023 sono stati oggetto di restatement dovuto ad un perfezionamento della modalità di calcolo dell'indicatore GRI 303-4 Scarico idrico. Inoltre anche i valori relativi al rapporto del salario base per categorie di impiego degli uomini rispetto alle donne, con riferimento all'anno 2023, sono stati oggetto di rivisitazione per via di un perfezionamento della modalità di calcolo dell'indicatore GRI 405-2 Rapporto dello stipendio base e retribuzione delle donne rispetto agli uomini. In particolare si segnala l'utilizzo della metodologia ULA (Unità Lavorative Annue), che considera il personale impiegato in azienda rapportato all'intero anno lavorativo, indipendentemente dalla tipologia di contratto (tempo pieno o parziale) sostituendo la metodologia FTE (Full-Time Equivalent).

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.

7.2 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 2022-2024 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 2025.
- **Verificabilità:** TUA ha raccolto ed analizzato i dati in modo tale che le informazioni possano essere esaminate per stabilirne la veridicità.

7.3 Gli stakeholder e le loro aspettative (1/3)

GRI 2-29



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.

7.3 Gli stakeholder e le loro aspettative (2/3)

GRI 2-29

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

7.3 Gli stakeholder e le loro aspettative (3/3)

GRI 2-29

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

7.4 Analisi di materialità (1/2)

In linea con quanto previsto dai nuovi Standard GRI 2021, TUA ha identificato i temi materiali più significativi su economia, ambiente e persone, a partire da una analisi condotta nel 2023 in riferimento ai propri impatti positivi e negativi, potenziali ed effettivi compresi gli impatti sui diritti umani. Tale analisi non ha comportato modifiche nel 2024 anno nel quale non ci sono state modifiche significative intervenute a livello di perimetro societario e modello di business.

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 Fase1 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, in occasione di un workshop dedicato alla prioritizzazione degli impatti, 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 | • Sicurezza degli utenti e della collettività |
| • Tutela della risorsa idrica | • Diversità e pari opportunità |
| • Gestione dei rifiuti | • Valorizzazione del territorio e supporto alla comunità |
| • Qualità dell'aria | • Qualità del servizio |
| • Promozione e attrattività nell'utilizzo dei mezzi pubblici | • Etica di business |
| • Salute e sicurezza dei lavoratori | • Innovazione e digitalizzazione del servizio |

7.4 Analisi di materialità (2/2)

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	Gestione 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 dell'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; 403-8; 403-9	- Dipendenti	- Causa
−	Incidenti impattanti sulla salute e sicurezza dei clienti/utenti e della collettività	Potenziale	Sicurezza degli utenti	GRI: 416-1; 416-2	- Clienti	- Causa - Direttamente collegato
−	Episodi di discriminazione	Potenziale	Diversità e pari opportunità	GRI: 401-1; 401-3; 404-1; 405-1; 405-2	- Dipendenti	- Causa
+	Supporto alla comunità locale e valorizzazione del territorio	Effettivo	Supporto alla comunità locale e valorizzazione del territorio	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

7.5 GRI Content Index (1/6)

GRI Standard	Informativa	Riferimenti, link e note	Pagina
GRI 2 INFORMATIVA GENERALE 2021			
2-1 Dettagli organizzativi	1.1 Il profilo aziendale, 7.1 Nota metodologica		7, 59
2-2 Entità incluse nella rendicontazione di sostenibilità	7.1 Nota metodologica		59
2-3 Periodo di rendicontazione, frequenza e punto di contatto	7.1 Nota metodologica, Contatti		59, 88
2-4 Revisione delle informazioni	7.1 Nota metodologica		59
2-5 Assurance esterna	7.1 Nota metodologica		59
2-6 Attività, catena del valore e altri rapporti di business	1.3 La catena del valore		11
2-7 Dipendenti	5.1 La nostra squadra, Tabelle dati sociali		48, 72
2-8 Lavoratori non dipendenti	5.1 La nostra squadra, Tabelle dati sociali		48, 72
2-9 Struttura e composizione della governance	1.4 La governance aziendale		13
2-10 Nomina e selezione del massimo organo di governo	1.4 La governance aziendale		13
2-11 Presidente del massimo organo di governo	1.4 La governance aziendale		13
2-12 Ruolo del massimo organo di governo nel controllo della gestione degli impatti	1.4 La governance aziendale		13
2-13 Delega di responsabilità per la gestione di impatti	1.4 La governance aziendale, 2.3 Il valore certificato della gestione		13, 26
2-14 Ruolo del massimo organo di governo nella rendicontazione di sostenibilità	1.4 La governance aziendale		13
2-15 Conflitti di interesse	1.4 La governance aziendale		13
2-16 Comunicazione delle criticità	Ad oggi non sono presenti procedure scritte relative alla comunicazione delle criticità in materia di sostenibilità al massimo organo di governo.		-

7.5 GRI Content Index (2/6)

GRI Standard	Informativa	Riferimenti, link e note	Pagina
2-17 Conoscenze collettive del massimo organo di governo	1.4 La governance aziendale		13
2-18 Valutazione delle performance del massimo organo di governo	1.4 La governance aziendale		13
2-19 Norme riguardanti le remunerazioni	1.4 La governance aziendale		13
2-20 Procedura di determinazione della retribuzione	1.4 La governance aziendale		13
2-21 Rapporto di retribuzione totale annuale	1.4 La governance aziendale		13
2-22 Dichiarazione sulla strategia di sviluppo sostenibile	Lettera agli stakeholder		4
2-23 Impegno in termini di policy	1.4 La governance aziendale		13
2-24 Integrazione degli impegni in termini di policy	1.4 La governance aziendale, 2.3 Il valore certificato della gestione		13, 26
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 e integrità di business		22
2-27 Conformità a leggi e regolamenti	Nel corso del 2024, non si sono verificati casi significativi di non conformità a leggi e regolamenti.		-

7.5 GRI Content Index (3/6)

GRI Standard	Informativa	Riferimenti, link e note	Pagina
2-28 Appartenenza ad associazioni	Tra le associazioni di cui TUA fa parte, ricordiamo ASSTRA, FerCargo, FIAB, Comune di Pescara e Regione Abruzzo		-
2-29 Approccio al coinvolgimento degli stakeholder	7.3 Gli stakeholder e le loro aspettative		61
2-30 Contratti collettivi	1.4 La governance aziendale, 5.1 La nostra squadra		13, 48
GRI 3 TEMI MATERIALI 2021			
3-1 Processo di determinazione dei temi materiali	7.4 Analisi di materialità		64
3-2 Elenco dei temi materiali	7.4 Analisi di materialità		64
3-3 Gestione dei temi materiali	7.4 Analisi di materialità		64
Tema materiale	Supporto alla comunità locale e valorizzazione del territorio		
3-3 Gestione dei temi materiali	7.4 Analisi di materialità		64
GRI 201: Prestazioni economiche (2016)			
201-1 Valore economico diretto generato e distribuito	1.5 La performance economica e il Piano Programma 2025-2027		17
Tema materiale	Etica di business		
3-3 Gestione dei temi materiali	7.4 Analisi di materialità		64
GRI 205 – Anticorruzione (2016)			
205-2: Comunicazione e formazione sulle politiche e procedure anticorruzione	2.2 Etica e integrità di business, Tabella dati governance		22, 72
205-3 Episodi di corruzione accertati e azioni intraprese	2.2 Etica e integrità di business		22

7.5 GRI Content Index (4/6)

GRI Standard	Informativa	Riferimenti, link e note	Pagina
Tema materiale	Gestione della risorsa idrica		
3-3 Gestione dei temi materiali	7.4 Analisi di materialità		64
GRI 303 – Acqua ed effluenti (2018)			
303-1: Interazioni con l'acqua come risorsa condivisa	4.5 Il consumo della risorsa idrica		43
303-2: Gestione degli impatti correlati allo scarico d'acque	4.5 Il consumo della risorsa idrica		43
303-3: Prelievo idrico	4.5 Il consumo della risorsa idrica, Tabelle dati ambientali		43, 72
303-4: Scarico di acqua	4.5 Il consumo della risorsa idrica, Tabelle dati ambientali		43, 72
303-5: Consumo di acqua	4.5 Il consumo della risorsa idrica, Tabelle dati ambientali		43, 72
Tema materiale	Cambiamento climatico e consumi energetici		
3-3 Gestione dei temi materiali	7.4 Analisi di materialità		64
GRI 302 – Energia (2016)			
302-1 Energia consumata all'interno dell'organizzazione	4.2 Il cambiamento climatico e i consumi energetici, Tabelle dati ambientali		41, 72
GRI 305 - Emissioni (2016)			
305-1 Emissioni dirette di GHG (Scope 1)	4.2 Il cambiamento climatico e i consumi energetici, Tabelle dati ambientali		41, 72
305-2 Emissioni indirette di GHG (Scope 2)	4.2 Il cambiamento climatico e i consumi energetici, Tabelle dati ambientali		41, 72

7.5 GRI Content Index (5/6)

GRI Standard	Informativa	Riferimenti, link e note	Pagina
Tema materiale	Qualità dell'aria		
3-3 Gestione dei temi materiali	7.4 Analisi di materialità		64
305-7 Ossidi di azoto (NOx), ossidi di zolfo (SOx) e altre emissioni significative	4.7 La qualità di aria, acqua e suolo, Tabelle dati ambientali		45, 72
Tema materiale:	Gestione dei rifiuti		
3-3 Gestione dei temi materiali	7.4 Analisi di materialità		64
GRI 306 – Rifiuti (2020)			
306-1 Generazione di rifiuti e impatti significativi correlati ai rifiuti	4.6 Gestione dei Rifiuti e Sostenibilità Ambientale		44
306-2 Gestione di impatti significativi correlati ai rifiuti	4.6 Gestione dei Rifiuti e Sostenibilità Ambientale		44
306-3 Rifiuti generati	4.6 Gestione dei Rifiuti e Sostenibilità Ambientale, Tabelle dati ambientali		44, 72
306-4: Rifiuti non destinati a smaltimento	4.6 Gestione dei Rifiuti e Sostenibilità Ambientale, Tabelle dati ambientali		44, 72
306-5: Rifiuti destinati a smaltimento	4.6 Gestione dei Rifiuti e Sostenibilità Ambientale, Tabelle dati ambientali		44, 72
Tema materiale	Salute e sicurezza dei lavoratori		
3-3 Gestione dei temi materiali	7.4 Analisi di materialità		64
GRI 403 – Salute e sicurezza sul lavoro (2018)			
403-1 Sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	5.4 La salute e la sicurezza sul lavoro		51
(Tutte le informative GRI 403)	5.4 La salute e la sicurezza sul lavoro		51
403-9 Infortuni sul lavoro	Tabelle dati sociali		72

7.5 GRI Content Index (6/6)

GRI Standard	Informativa	Riferimenti, link e note	Pagina
Tema materiale	Sicurezza degli utenti		
3-3 Gestione dei temi materiali	7.4 Analisi di materialità		64
GRI 416 – Salute e sicurezza dei clienti (2016)			
416-1: Valutazione degli impatti sulla salute e la sicurezza di categorie di prodotti e servizi	3.3/3.4 La sicurezza degli utenti e accessibilità del servizio		33/37
416-2: Episodi di non conformità relativamente agli impatti su salute e sicurezza di prodotti e servizi	3.3/3.4 La sicurezza degli utenti e accessibilità del servizio		33/37
Tema materiale	Diversità e pari opportunità		
3-3 Gestione dei temi materiali	7.4 Analisi di materialità		64
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		49, 72
405-2: Rapporto tra salario di base e retribuzione delle donne rispetto agli uomini	5.2 Diversità, equità ed inclusione, Tabelle dati sociali		49, 72
GRI 401 – Occupazione (2016)			
401-1: Assunzioni di nuovi dipendenti e avvicendamento dei dipendenti	5.2 Diversità, equità ed inclusione, Tabelle dati sociali		49, 72
401-3 Congedo parentale	Tabelle dati sociali		72
GRI 404 – Formazione e istruzione (2016)			
404-1: Ore medie di formazione all'anno per dipendente	Tabelle dati sociali		72

7.6 Tabelle dati

GRI 2-7: Informazioni sui dipendenti						
DIPENDENTI	Tipo di contratto di lavoro	Genere	Unità di misura*	2022	2023	2024
Dipendenti per contratto di lavoro al 31 dicembre	Tempo indeterminato	Donne	n.	135	146	143
		Uomini	n.	1.208	1.199	1.217
		Totale	n.	1.343	1.345	1.360
	Tempo determinato	Donne	n.	0	0	0
		Uomini	n.	0	1	1
		Totale	n.	0	1	1
	Ore non garantite	Donne	n.	0	0	0
		Uomini	n.	0	0	0
		Totale	n.	0	0	0
	Totale		n.	1.343	1.346	1.361

GRI 2-7: Informazioni sui dipendenti						
DIPENDENTI	Tipo di contratto di lavoro	Genere	Unità di misura*	2022	2023	2024
Dipendenti per contratto di lavoro al 31 dicembre	Full-time	Donne	n.	103	112	113
		Uomini	n.	1.154	1.134	1.156
		Totale	n.	1.257	1.246	1.269
	Part-time	Donne	n.	32	34	30
		Uomini	n.	54	66	62
		Totale	n.	86	100	92
	Totale		n.	1.343	1.346	1.361

*I dati sono espressi in unità fisiche

7.6 Tabelle dati

GRI 2-8: Informazioni sugli altri dipendenti					
LAVORATORI AL 31 DICEMBRE		Unità di misura*	2022	2023	2024
Numero totale di tirocinanti		n.	0	0	0
Numero totale di lavoratori interinali		n.	36	28	20
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.	36	28	20

*I dati sono espressi in unità fisiche

7.6 Tabelle dati

2-30: Accordi di contrattazione collettiva				
DIPENDENTI	Unità di misura*	2022	2023	2024
Numero totale di dipendenti	n.	1.343	1.346	1.361
Numero di dipendenti coperti da un accordo di contrattazione collettiva	n.	1.343	1.342	1.361
Percentuale di dipendente coperti da un accordo di contrattazione collettiva	%	100%	100%	100%

205-2: Comunicazione e formazione in materia di politiche e procedure anticorruzione			
Descrizione	Unità di misura	2023	2024
Membri dell'organo di governo a cui sono state comunicate le politiche e le procedure di anticorruzione			
Componenti Consiglio di Amministrazione	n.	5	5
Componenti Consiglio di Amministrazione	%	100%	100%
Dipendenti a cui sono state comunicate le politiche e le procedure di anticorruzione			
Dirigenti	n.	9	9
Dirigenti	%	100%	100%
Quadri	n.	40	44
Quadri	%	100%	100%
Impiegati	n.	193	186
Impiegati	%	100%	100%
Operai	n.	1.104	1.122
Operai	%	100%	100%

*I dati sono espressi in unità fisiche

7.6 Tabelle dati

GRI 205-2: Formazione in materia di politiche e procedure anticorruzione			
Descrizione	Unità di misura	2023	2024
Totale e percentuale di dipendenti che hanno ricevuto una formazione in materia di anticorruzione, suddivisi per categoria di dipendenti			
Dirigenti	n.	9	0
Dirigenti	%	100%	0%
Quadri	n.	12	0
Quadri	%	30%	0%
Impiegati	n.	78	0
Impiegati	%	40%	0%
Operai	n.	63	3
Operai	%	6%	0,3%

**I dati sono espressi in unità fisiche*

7.6 Tabelle dati

GRI 401-1: Nuove assunzioni e turnover						
	Genere	Età	2022	2023	2024	Turnover positivo**
Nuovi dipendenti assunti dal 1° gennaio al 31 dicembre	Femminile	< 30 anni	8	4	0	0%
		Tra 30 e 50 anni	9	11	5	8%
		> 50 anni	0	0	0	0%
	Numero totale di donne assunte		17	15	5	3%
	Maschile	< 30 anni	38	7	7	25%
		Tra 30 e 50 anni	35	51	45	7%
		> 50 anni	15	8	7	1%
	Numero totale di uomini assunti		88	66	59	5%
	Numero totali di assunzioni		105	81	64	5%

GRI 401-1: Cessazioni del rapporto di lavoro					
	Genere	Età	2023	2024	Turnover negativo**
Cessazioni del rapporto di lavoro dal 1° gennaio al 31 dicembre	Femminile	< 30 anni	0	0	0%
		Tra 30 e 50 anni	1	2	3%
		> 50 anni	3	6	8%
	Numero totale di donne cessate		4	8	6%
	Maschile	< 30 anni	1	2	7%
		Tra 30 e 50 anni	7	15	2%
		> 50 anni	66	24	4%
	Numero totale di uomini cessati		74	41	3%
	Numero totali di cessazioni		78	49	4%

*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 31/12/2024.

7.6 Tabelle dati

GRI 401-3: Congedo parentale			
Tipologia	2022	2023	2024
Numero di dipendenti che hanno avuto diritto al congedo parentale nell'anno di riferimento			
Numero di dipendenti con diritto alla maternità	1	1	3
Numero di dipendenti con diritto alla paternità	31	25	25
Totale	32	26	28
Numero di dipendenti che hanno usufruito del congedo parentale nell'anno di riferimento			
Numero di dipendenti che hanno usufruito del congedo di maternità	1	1	3
Numero di dipendenti che hanno usufruito del congedo di paternità	31	25	25
Totale	32	26	28
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	1	0	2
Numero di dipendenti rientrati dopo la fine del congedo di paternità	31	25	25
Totale	32	25	27
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	1	1	2
Numero di dipendenti ancora impiegati 12 mesi dopo il rientro al lavoro dopo un periodo di congedo di paternità	31	31	25
Totale	32	32	27
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	1	1	2
Numero di dipendenti che sarebbero dovuti rientrare al lavoro dopo il congedo di paternità	31	25	25
Totale	32	26	27

GRI 401-3: Congedo parentale			
	2022	2023	2024
Tasso di rientro al lavoro			
Donne	100%	0%	100%
Uomini	100%	45%	100%
Totale	100%	43%	100%
Tasso di retention			
Donne	50%	100%	100%
Uomini	129%	100%	100%
Totale	123%	100%	100%

*Tutti i dipendenti hanno diritto al congedo parentale; tuttavia, nella tabella sono riportati esclusivamente coloro che si sono trovati nelle condizioni effettive per poterlo richiedere.

7.6 Tabelle dati

GRI 403-9: Infortuni sul lavoro				
DIPENDENTI	Unità di misura	2022	2023	2024
Ore lavorate	h	2.834.305	2.439.954	2.262.126
Numero totale di infortuni sul lavoro registrabili, inclusi i decessi	n.	48	55	41
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*	-	16,94	22,54	18,12
Tasso degli infortuni sul lavoro con gravi conseguenze**	-	0	0	0
Tasso di decessi***	-	0	0	0

**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.

7.6 Tabelle dati

GRI 404-1 Ore di formazione totali annue per categoria professionale				
CATEGORIA	Unità di misura	2022	2023	2024
Dipendenti per categoria di lavoro e genere				
Dirigenti	h	183	278	281
Quadri	h	761	449	376
Impiegati	h	1.472	1.437	2.711
Operai	h	4.693	9.575	12.271
Totale	h	7.109	11.738	15.640
Totale ore donne	h	1.401	2.013	1.456
Totale ore uomini	h	5.708	9.725	14.183

GRI 404-1 Ore medie di formazione per categoria professionale				
CATEGORIA	Unità di misura	2022	2023	2024
Dipendenti per categoria di lavoro e genere				
Dirigenti	h	22,88	30,89	31,2
Quadri	h	18,56	11,23	8,6
Impiegati	h	7,91	7,44	14,6
Operai	h	4,24	8,67	10,9
Totale	h	5,29	8,72	11,5
Ore medie donne	h	10,5	13,8	10,2
Ore medie uomini	h	4,7	8,1	11,6

*I dati sono espressi in unità fisiche.

7.6 Tabelle dati

GRI 405-1: Diversità negli organi di governo e tra i dipendenti						
DIPENDENTI PER CATEGORIA DI LAVORO E GENERE						
Categoria		Unità di misura	2022	2023	2024	
Dipendenti per categoria di lavoro e genere	Dirigenti	Uomini	n.	6	7	7
		Donne	n.	2	2	2
		Totale	n.	8	9	9
	Quadri	Uomini	n.	22	22	23
		Donne	n.	19	18	21
		Totale	n.	41	40	44
	Impiegati	Uomini	n.	117	120	116
		Donne	n.	69	73	70
		Totale	n.	186	193	186
	Operai	Uomini	n.	1.064	1.051	1.072
		Donne	n.	44	53	50
		Totale	n.	1.108	1.104	1.122
	Totale	Uomini	n.	1.209	1.200	1.218
		Donne	n.	134	146	143
		Totale	n.	1.343	1.346	1.361

GRI 405-1: Diversità negli organi di governo e tra i dipendenti						
DIPENDENTI PER CATEGORIA DI LAVORO E ETÀ						
Categoria			Unità di misura	2022	2023	2024
Dipendenti per categoria di lavoro e età	Dirigenti	< 30 anni	n.	0	0	0
		Tra 30 e 50 anni	n.	2	2	1
		> 50 anni	n.	6	7	8
		Totale	n.	8	9	9
	Quadri	< 30 anni	n.	0	0	0
		Tra 30 e 50 anni	n.	14	15	15
		> 50 anni	n.	27	25	29
		Totale	n.	41	40	44
	Impiegati	< 30 anni	n.	9	9	9
		Tra 30 e 50 anni	n.	73	80	72
		> 50 anni	n.	104	104	105
		Totale	n.	186	193	186
	Operai	< 30 anni	n.	34	30	29
		Tra 30 e 50 anni	n.	580	582	578
		> 50 anni	n.	494	492	515
		Totale	n.	1.108	1.104	1.122
	Totale	< 30 anni	n.	43	39	38
		Tra 30 e 50 anni	n.	669	679	666
		> 50 anni	n.	631	628	657

*I dati sono espressi in unità fisiche.

7.6 Tabelle dati

GRI 405-1: Diversità negli organi di governo e tra i dipendenti						
CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE						
Categoria			Unità di misura*	2022	2023	2024
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	0	0
		Totale	n.	1	0	0
	> 50 anni	Uomini	n.	3	3	3
		Donne	n.	0	2	2
		Totale	n.	3	5	5
	Totale	Uomini	n.	3	3	3
		Donne	n.	1	2	2
		Totale	n.	4	5	5

*I dati sono espressi in unità fisiche

7.6 Tabelle dati

GRI 405-2: Rapporto dello stipendio base e retribuzione delle donne rispetto agli uomini										
Salario base per categoria di impiego*	Valuta	2022			2023			2024		
		Donne	Uomini	%	Donne	Uomini	%	Donne	Uomini	%
Dirigenti	€	72.000	92.325	78%	81.468	97.756	83%	81.468	96.746	84%
Quadri	€	40.915	41.383	99%	41.943	44.661	94%	41.918	45.137	93%
Impiegati	€	39.556	30.975	128%	33.241	32.010	104%	29.671	30.222	98%
Operai	€	30.398	29.918	104%	24.855	29.764	84%	23.576	28.447	83%
TOT.	€	182.869	193.801	94%	181.507	204.191	89%	176.633	200.553	88%
Remunerazione per categoria di impiego**	Valuta	2022			2023			2024		
		Donne	Uomini	%	Donne	Uomini	%	Donne	Uomini	%
Dirigenti	€	70.014	103.977	67%	90.5	106.749	85%	102.460	121.700	84%
Quadri	€	42.231	48.476	87%	43.474	53.349	81%	43.460	59.208	73%
Impiegati	€	31.323	31.812	98%	29.466	33.592	88%	27.875	33.533	83%
Operai	€	26.313	32.349	81%	23.859	33.572	71%	24.569	33.131	74%
TOT.	€	169.881	216.614	78%	187.299	227.263	82%	198.364	247.572	80%

*i valori relativi al rapporto del salario base per categorie di impiego degli uomini rispetto alle donne, con riferimento all'anno 2023, sono stati oggetto di restatement dovuto ad un perfezionamento della modalità di calcolo dell'indicatore *GRI 405-2* Rapporto dello stipendio base e retribuzione delle donne rispetto agli uomini. In particolare si segnala l'utilizzo della metodologia **ULA (Unità Lavorative Annue)**, che considera il personale impiegato in azienda rapportato all'intero anno lavorativo, indipendentemente dalla tipologia di contratto (tempo pieno o parziale) sostituendo la metodologia **FTE (Full-Time Equivalent)**.

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

7.6 Tabelle dati

GRI 201-1: Valore economico generato e distribuito				
	Unità di misura	2022	2023	2024
Valore economico generato	k€	122.698	122.912	124.970
Valore economico distribuito	k€	110.980	107.154	108.795
<i>Costi operativi</i>	k€	50.280	42.825	42.634
<i>Valore distribuito ai dipendenti</i>	k€	57.669	60.797	63.224
<i>Valore distribuito ai fornitori di capitale</i>	k€	1.187	1.697	1.623
<i>Valore distribuito alla P.A.</i>	k€	1.677	1.662	1.110
<i>Valore distribuito alla comunità</i>	k€	166	173	203
Valore economico trattenuto	k€	11.718	15.758	16.175

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

7.6 Tabelle dati

GRI 305: Emissioni di Gas a Effetto Serra (GHG) (tCO₂e)

Categoria emissioni (tCO ₂ eq)	2022	2023	2024
Emissioni dirette di Scopo 1	30.932	26.565	20.685
Emissioni indirette di Scopo 2 (Market based)	1.567	1.574	152
Emissioni indirette di Scopo 2 (Location based)	1.081	1.084	1.729

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

	Unità di misura	2022	2023	2024
Elettricità (Depositi/Uffici)	GJ	12.149	11.954	13.233
Gas Metano (Flotta)	GJ	97.068	56.141	71
Biometano (Flotta)	GJ	0	57.618	140.926
Elettricità (Flotta)	GJ	208	439	1.237
Gasolio (Flotta)	GJ	334.921	323.804	276.909
Benzina (Autovetture)	GJ	0	135	845
Metano (Riscaldamento)	GJ	1.045	821	690
Totale	GJ	445.391	450.912	433.911

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

	Unità di misura	2022	2023	2024
NO _x	ton	90,76	223,10	128,13
Volatile Organic Compounds (VOC)	ton	7,54	10,80	5,86
Particulate Matter (PM _{2,5})	ton	2,58	3,90	3,00
Particulate Matter (PM ₁₀)	ton	3,81	5,70	4,40
CH ₄	ton	5,74	7,50	3,81
CO	ton	5,41	50,00	38,56

*La differenza con il biennio precedente è dovuta al fatto che TUA ha acquistato certificati di garanzia di origine nel 2024.

**Per il calcolo dei consumi energetici interni all'organizzazione (GJ) sono stati utilizzati i fattori di conversione rilevati dalla fonte DEFRA - Department for Environment, Food & Rural Affairs (UK), 2025

7.6 Tabelle dati

GRI 303-3: Prelievo idrico				
Prelievo idrico per fonte	Unità di misura	2022	2023	2024
		Prelievo idrico totale	Prelievo idrico totale	Prelievo idrico totale
Prelievo da acque sotterranee (es. pozzi)	Megalitri	3,3	3,1	4,0
di cui acqua dolce (<= 1.000 mg/L di solidi totali disciolti)	Megalitri	3,3	3,1	4,0
Prelievo totale da terze parti (es. acquedotti)	Megalitri	100,4	57,3	58,2
di cui acqua dolce (<= 1.000 mg/L di solidi totali disciolti)	Megalitri	100,4	57,3	58,2
Totale prelievo idrico	Megalitri	103,7	60,4	62,2

Disclosure GRI 303-4: Scarico idrico				
Scarico idrico (destinazione)	Unità di misura	2022	2023	2024
		Scarico idrico in tutte le aree		
Scarico idrico totale di acqua dolce o altre acque (<= 1.000 mg/L di Total Dissolved Solids)	Megalitri	103,7	60,4	59,1
Scarico idrico totale	Megalitri	103,7	60,4	59,1

*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/).

**I valori relativi alla quantità di acqua scaricata con riferimento all'anno 2022 e all'anno 2023 sono stati oggetto di restatement dovuto ad un perfezionamento della modalità di calcolo dell'indicatore GRI 303-4 Scarico idrico.

7.6 Tabelle dati

GRI 306-3: Rifiuti prodotti				
Composizione dei rifiuti	Unità di misura	2022	2023	2024
Tot. rifiuti pericolosi	Kg	882.107	936.989	971.351
Tot. rifiuti non pericolosi	Kg	512.350	746.742	3.554.063
Tot. rifiuti	Kg	1.394.456	1.683.731	4.525.414

GRI 305-1 Emissioni dirette di GHG (Scope 1)		
SCOPE 1	UdM	2024
Diesel (autobus e autovetture)	tCO2eq	19.965
Biometano (autobus)	tCO2eq	181
Benzina (autovetture)	tCO2eq	50
Metano (autobus)	tCO2eq	4
Metano (raffreddamento)	tCO2eq	485
Totale Scope 1	tCO2eq	20.685

GRI 305-2 Emissioni indirette di GHG da consumi energetici (Scope 2)		
SCOPE 2	UdM	2024
Energia elettrica autobus acquistata dalla rete	tCO2eq	105
Energia elettrica uffici acquistata dalla rete	tCO2eq	1.624
Totale Scope 2 (Location-based)	tCO2eq	1.729
Energia elettrica autobus acquistata dalla rete	tCO2eq	152
Energia elettrica uffici acquistata dalla rete	tCO2eq	0
Totale Scope 2 (Market-based)	tCO2eq	152
Totale Scope 1 + Scope 2 (Location based)	tCO2eq	22.413
Totale Scope 1 + Scope 2 (Market based)	tCO2eq	20.836

*Per il calcolo delle emissioni Scope 2 (tCO2eq) sono stati utilizzati rilevati dalle seguenti fonti: Location-based: Terna - Confronti internazionali quadro sintetico di indicatori socioeconomici ed energetici nel mondo per l'anno 2022 Market-based: AIB - Association of Issuing Bodies - European Residual mixes 2024.

*Per il calcolo delle emissioni di Scope 1 (tCO2eq) sono stati utilizzati i fattori emissivi rilevati dalla fonte DEFRA - Department for Environment, Food & Rural Affairs (UK), 2025".

7.6 Tabelle dati

GRI 306-4: Rifiuti recuperati e non destinati allo smaltimento				
Composizione dei rifiuti	Unità di misura	2022	2023	2024
Tot. rifiuti pericolosi	Kg	N.D.	816.124	901.725
Tot. rifiuti non pericolosi	Kg	N.D.	744.706	3.550.216
Tot. rifiuti	Kg	N.D.	1.560.830	4.451.941

GRI 306-5: Rifiuti destinati allo smaltimento				
Composizione dei rifiuti	Unità di misura	2022	2023	2024
Tot. rifiuti pericolosi	Kg	N.D.	120.865	69.626
Tot. rifiuti non pericolosi	Kg	N.D.	2.035	3.847
Tot. rifiuti	Kg	N.D.	122.900	73.473

[

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

***La quantità di acqua prelevata dai pozzi artesiani è stata oggetto di stima". I dati relativi agli anni di rendicontazione 2023 e 2022 sono stati oggetto di restatement a causa di un perfezionamento della metodologia di calcolo. (Fonte: World Resources Institute, Aqueduct Water Risk Atlas, www.wri.org/our-work/project/aqueduct/).*

****La totalità dell'acqua prelevata viene scaricata*

*****Per la determinazione della quantità di acqua scaricata è stata applicata una metodologia di stima che assume gli scarichi equivalenti al volume prelevato, ridotto di una percentuale pari al 5%*

SOCIETÀ UNICA ABRUZZESE DI TRASPORTO S.P.A.

Bilancio di sostenibilità al 31 dicembre 2024

Relazione della società di revisione indipendente sul
documento “Bilancio di Sostenibilità 2024”

Relazione della società di revisione indipendente sul documento “Bilancio di Sostenibilità 2024”

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 2024 (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 2024.

Responsabilità degli Amministratori per il Bilancio di Sostenibilità

Gli Amministratori di TUA S.p.A. sono responsabili del Bilancio di Sostenibilità redatto 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 il Principio internazionale sulla gestione della qualità (ISQM Italia) 1 in base al quale è tenuta a configurare, mettere in atto e rendere operativo un sistema di gestione della qualità che includa direttive o procedure sulla conformità ai principi etici, ai principi professionali e alle disposizioni di legge e regolamentari 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.



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 Programma 2025-2027" 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 2024 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, non sono stati sottoposti a verifica.

Roma, 18 dicembre 2025

EY S.p.A.

Mauro Ottaviani
(Revisore Legale)

Contatti

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

Supporto metodologico:

EY SpA