

# BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ 2010

ENVIRONMENT

TECHNOLOGY



CITY

EDUCATION



**amiat**  
BILANCIO DI  
SOSTENIBILITÀ 2010

“ *Nessuna azione della nostra vita, si tratti di atti pubblici e privati, forensi e domestici, di rapporti con noi stessi e con altri, è esente dal dovere; anzi nell'osservanza e nella trascuratezza di questo si pone tutta l'onorevolezza e la infamia della vita.* ”

*De officiis - Cicerone*



Presentazione..... pag. 3

## L'IDENTITÀ AMIAT

|   |    |
|---|----|
| Il profilo dell'azienda..... »                            | 5  |
| La storia..... »  | 6  |
| Il Governo Amiat..... »                                   | 7  |
| La Struttura Operativa..... »                             | 13 |
| Le partecipazioni Amiat..... »                            | 14 |
| Le associazioni di categoria a cui Amiat partecipa..... » | 15 |
| La comunicazione..... »                                   | 16 |
| Amiat oggi..... »   | 22 |
| Gli impianti..... »                                       | 26 |
| I centri di trasferimento dei rifiuti..... »              | 29 |
| I rifiuti prodotti nella città di Torino..... »           | 30 |
| La chiusura della discarica di Basse di Stura..... »      | 35 |

## IL GOVERNO DELLA SOSTENIBILITÀ

|   |    |
|---|----|
| Nota metodologica..... »  | 41 |
| I contenuti e il perimetro del Bilancio..... »  | 42 |
| Il sistema di Governo della sostenibilità..... »  | 43 |
| Il percorso qualità Amiat..... »  | 44 |
| Lo sviluppo dei Sistemi di Gestione..... »  | 45 |
| L'impegno di Amiat per la gestione della qualità,<br>della sicurezza e dell'ambiente..... » | 46 |
| La qualità del servizio..... »  | 50 |
| La rilevazione della qualità erogata..... »   | 50 |
| La rilevazione della qualità percepita..... »   | 53 |
| I controlli..... »  | 54 |
| La mappa degli stakeholder Amiat..... »   | 55 |
| Le politiche di coinvolgimento..... »   | 56 |

## PERFORMANCE ECONOMICA

|   |    |
|---|----|
| I principali dati economici e patrimoniali..... » | 59 |
| Il conto economico riclassificato..... »          | 59 |
| La formazione del Valore Aggiunto..... »          | 64 |
| La distribuzione del Valore Aggiunto..... »       | 66 |

## PERFORMANCE AMBIENTALE

|  |    |
|--|----|
| La produzione di energia da fonti rinnovabili..... » | 73 |
| Amiat e l'aria..... »                                | 77 |
| Il consumo e il trattamento delle acque..... »       | 81 |
| I rifiuti prodotti dall'azienda..... »               | 83 |

## PERFORMANCE SOCIALE

|   |     |
|---|-----|
| I clienti e i cittadini-utenti..... »             | 85  |
| La comunità locale..... »                         | 91  |
| Il personale..... »                               | 98  |
| I Fornitori..... »                                | 118 |
| I rapporti con la Pubblica Amministrazione..... » | 126 |

Tabella indicatori GRI-G3..... » 130



# Presentazione

La responsabilità sociale d'impresa costituisce uno dei pilastri fondamentali su cui è retto il nostro modello di gestione aziendale.

Amiat negli ultimi anni ha infatti modellato la propria etica d'impresa sul pieno rispetto dei valori della sostenibilità ambientale e sociale, tanto da essere riconosciuta, in questo ambito, come una best practice nazionale nel settore delle public utilities.

L'azionista, il management aziendale e tutti i lavoratori Amiat nel corso dell'anno 2010 hanno proseguito con impegno il virtuoso percorso avviato, concentrando i propri sforzi verso il miglioramento costante degli indicatori di performance sociale e ambientale, al fine di rendere ancor più vivo e partecipativo il legame con gli stakeholder e con il territorio di riferimento.

Gli importanti attestati formali, conferiti ad Amiat nel corso degli ultimi mesi e atti a valorizzare l'impegno profuso in ambito di Corporate Social Responsibility, hanno confermato ulteriormente come le scelte adottate dall'azienda, non solo abbiano creato valore ai propri asset tangibili e intangibili, ma siano state accolte con favore e interesse dalla comunità economica locale.

Il 2010 è stato un anno cruciale per Amiat: la chiusura dell'impianto di Basse di Stura, la principale fonte di ricavo al di fuori del contratto di servizio con la Città di Torino, avrebbe potuto condizionare negativamente il risultato di gestione aziendale, già aggravato dalla generale crisi economica nazionale e mondiale nonché dalle difficoltà finanziarie degli enti locali e territoriali.

Nonostante ciò Amiat nel 2010, grazie ad attente politiche di gestione e nuove azioni orientate al new business, ha migliorato ulteriormente le proprie performance economiche, raggiungendo un utile netto di gestione di oltre 14 milioni di euro. Un risultato ottenuto senza penalizzare la gestione ambientale e sociale dell'azienda, come testimoniano i dati riportati in questo bilancio.

L'avvio della gestione post mortem della discarica di Basse di Stura è avvenuto nei tempi e nei modi previsti, nel pieno rispetto delle normative ambientali e degli impegni già definiti con gli enti territoriali, ma soprattutto con quella attenzione e quella responsabilità per il territorio che da sempre caratterizzano l'operato dei manager, dei tecnici e dei lavoratori.

I dati rendicontati in questo bilancio sono il risultato dell'operato quotidiano di quella che, da sempre, è la reale ricchezza dell'azienda, ovvero le donne e gli uomini che lavorano in Amiat.

Crediamo che un'azienda non possa definirsi davvero socialmente responsabile se le persone che la compongono non abbiano esse stesse maturato una provata responsabilità d'azione, in prima istanza verso se stesse, a seguire verso l'azienda, gli utenti e il territorio in cui operano.

Guardando la nostra storia, i nostri risultati, i nostri obiettivi riteniamo che Amiat possa a ragione e con orgoglio fregiarsi di questo titolo.

*L'Amministratore Delegato*  
**Maurizio Magnabosco**

*Il Presidente*  
**Marco Maria Camoletto**

## L'identità Amiat

## Il profilo dell'azienda



Amiat (Azienda Multiservizi Igiene Ambientale Torino SpA con socio unico) è una società per azioni a totale capitale pubblico che gestisce ed eroga in modo integrato i servizi d'igiene del suolo, di raccolta e smaltimento rifiuti per un bacino di utenza di oltre un milione di abitanti.

La sede legale è stabilita nel comune di Torino in via Germagnano 50 mentre la sede direzionale è ubicata in via Giordano Bruno 25. Oggetto sociale è l'attività di gestione dei servizi preordinati alla tutela, conservazione, valorizzazione della qualità ambientale, senza vincoli di territorialità.

L'attività di Amiat è attualmente orientata all'erogazione del pubblico servizio di

igiene ambientale, svolto a favore della Città di Torino con affidamento diretto, regolato da un Contratto di Servizio della durata di 15 anni, dal 1° gennaio 2000 al 31 dicembre 2014.

La gestione degli impianti per il trattamento e la valorizzazione dei rifiuti, i servizi ambientali rivolti alla clientela business pubblica e privata, nonché le attività di project management costituiscono le altre linee di business su cui è fondata l'azienda.

Da alcuni anni è stato avviato un percorso di sviluppo industriale tramite partecipazioni societarie strategiche che consentono ad Amiat di essere coinvolta attivamente negli scenari industriali nazionali e internazionali.

L'impegno dell'azienda nel miglioramento continuo del proprio sistema di gestione ha portato nel 2008 al conseguimento della certificazione di qualità secondo la norma UNI EN ISO 9001:2008 di tutti i 18 siti cittadini, a cui è seguita nel 2009 la certificazione ambientale UNI EN ISO 14001:2004, già ottenuta nel 2000 limitatamente al sito Basse di Stura. Sempre nel 2009 il laboratorio analisi è stato accreditato secondo la norma UNI CEI EN ISO/IEC 17025:2005.

## I principali passi della storia di Amiat

**1969**

1 gennaio 1969  
Il servizio di raccolta, trasporto e smaltimento dei rifiuti urbani della città è affidato all'Azienda Municipale Raccolta Rifiuti (AMRR)

**1990**

L'Azienda cambia il suo acronimo in Amiat, Azienda Multiservizi Igiene Ambientale Torino

**1997**

Amiat si trasforma in Azienda Speciale del Comune

**2000**

Amiat diventa Società per Azioni

**2009**

Amiat compie 40 anni e redige il suo primo Bilancio di Sostenibilità

Il 31 dicembre chiude la discarica Basse di Stura

**2010**

Il 29 ottobre la Città di Torino porta al 100% la propria partecipazione azionaria; Amiat diventa così SpA con socio unico

## La storia

Il servizio di raccolta, trasporto e smaltimento dei rifiuti urbani della città di Torino (gestito direttamente dal Comune dal 1963) viene affidato il 1° gennaio 1969 all'Azienda Municipale Raccolta Rifiuti (AMRR). Nel corso degli anni, l'azienda acquisisce sempre maggiori competenze, con la gestione di nuovi servizi e la progettazione e realizzazione di impianti specializzati per il trattamento e recupero dei rifiuti. Nel 1990 cambia il suo acronimo in Amiat, Azienda Multiservizi Igiene Ambientale Torino. Nel 1997 diventa Azienda Speciale del Comune e nel 2000 Società per Azioni.

Amiat ha affrontato in questi ultimi anni numerose sfide e cambiamenti. A partire dalla trasformazione societaria, che ha determinato un ridisegno della complessa struttura organizzativa interna, sino al recente sviluppo impiantistico e industriale che ha fatto dell'azienda un player accreditato a livello nazionale e internazionale.



## Il Governo Amiat

Gli organi sociali di Amiat sono l'Assemblea dei Soci, il Consiglio di Amministrazione e il Collegio Sindacale.

### L'Assemblea dei Soci

L'Assemblea, fino al 29 ottobre 2010, era costituita da due soci: il Comune di Torino, con il 99% delle azioni societarie, e SETA SpA - società che raccoglie al suo interno 30 Comuni dell'area nord ovest di Torino - con il restante 1%. A decorrere invece dal 29 ottobre 2010, in forza di atto di cessione di azioni intercorso tra SETA SpA e il Comune di Torino, quest'ultimo ha acquisito la totalità del capitale sociale di Amiat e, pertanto, ne è divenuto unico socio.

L'Assemblea, sia essa ordinaria o straordinaria, delibera sulle materie riservate dalla legge e dallo statuto societario.

In particolar modo, l'Assemblea ordinaria ha competenza inderogabile in merito all'approvazione del bilancio; alla nomina e revoca degli Amministratori; alla nomina dei Sindaci, del Presidente del Collegio Sindacale nonché del soggetto al quale è demandato il controllo contabile; alla determinazione del compenso degli Amministratori e Sindaci, a deliberare sulla responsabilità degli Amministratori e dei Sindaci e alla costituzione dei patrimoni destinati. Lo statuto le riserva, invece, l'autorizzazione dei seguenti atti degli Amministratori:

- budget di esercizio e piani degli investimenti;
- scorporo di rami d'azienda in società e operazio-

ni di dismissione di partecipazioni in società controllate o collegate, ogni qualvolta tali operazioni comportino, complessivamente, seppure con deliberazioni successive adottate nel corso di dodici mesi, rispettivamente, la perdita del controllo o del collegamento nei riguardi di tali società;

- acquisto e alienazione di partecipazioni di valore superiore al 3% del valore contabile del patrimonio risultante dall'ultimo bilancio approvato.

L'Assemblea straordinaria, invece, ha competenza, in particolare, sulle modifiche dello statuto e sulla nomina, sostituzione e determinazione dei poteri dei liquidatori.

### Il Consiglio di Amministrazione

Il Consiglio di Amministrazione ha il compito di gestire l'impresa, ponendo in essere tutte le operazioni - sia di ordinaria che di straordinaria amministrazione - necessarie all'attuazione dell'oggetto sociale. Si compone di cinque membri nominati dal Comune di Torino, mediante apposito decreto del Sindaco, che durano in carica per tre esercizi e scadono alla data dell'assemblea convocata per l'approvazione del bilancio relativo all'ultimo esercizio della loro carica.

Il Consiglio di Amministrazione è presieduto dal Presidente, che svolge i compiti previsti dallo statuto e a cui sono stati conferiti l'incarico di assicurare le relazioni istituzionali, rappresentando la Società nei rapporti con le autorità locali e centrali e

le pubbliche amministrazioni nonché tutti i poteri necessari per assicurare l'internal auditing per la valutazione di merito circa la funzionalità, l'efficienza e l'efficacia del sistema dei controlli interni impliciti nelle strutture e nei processi aziendali ai fini previsti dal D.Lgs. 231/2001, con l'onere di riferire periodicamente al Consiglio di Amministrazione.

In caso di assenza o impedimento del Presidente, provvede il Vice Presidente che esercita solo funzioni vicarie.

Il Consiglio di Amministrazione ha delegato, nei limiti di cui all'art. 2381 del Codice Civile e dell'art. 22 dello Statuto Sociale, proprie attribuzioni all'Amministratore Delegato, conferendo al medesimo tutti i poteri necessari per l'amministrazione ordinaria e straordinaria della Società.

L'Assemblea dei Soci nel luglio 2010 ha nominato il nuovo Consiglio di Amministrazione della So-

cietà, confermando il Presidente, l'Amministratore Delegato e un altro consigliere già in carica, e provvedendo invece a nominare ex novo altri due consiglieri, a uno dei quali è stato attribuito il ruolo di Vice Presidente.

Tutti gli amministratori non esecutivi risultano essere anche indipendenti.

L'Assemblea dei Soci riconosce all'Amministratore Delegato un'indennità di risultato al raggiungimento degli obiettivi attribuitigli.

Il Consiglio di Amministrazione può, inoltre, conferire – sempre con il limite di cui all'art. 2381, comma 4, Codice Civile – poteri inerenti all'amministrazione, in via collettiva o individuale, a persone non facenti parte del Consiglio, quali direttori generali, dirigenti e dipendenti.

### Il Collegio Sindacale

Il Collegio Sindacale si compone di tre Sindaci effettivi (tra i quali viene individuato il Presidente) e due supplenti nominati dal Comune di Torino mediante apposito decreto del Sindaco della Città. Così come i membri del Consiglio di Amministrazione, i Sindaci durano in carica per tre esercizi e scadono alla data dell'assemblea convocata per l'approvazione del bilancio relativo all'ultimo esercizio della loro carica. Come il Consiglio di Amministrazione, anche il Collegio Sindacale è stato nominato nella composizione attuale dall'Assemblea dei Soci del luglio 2010.

### Composizione di CdA e Collegio Sindacale

Dal 9 luglio 2010, il Consiglio di Amministrazione è composto dal Presidente Marco Maria Camoletto, dal Vice Presidente Domenica Franca Propato e dai Consiglieri Maurizio Magnabosco, Antonio Soldo e Alessandro Rossi. Maurizio Magnabosco è stato nominato Amministratore Delegato della Società. Il Collegio Sindacale è composto dal Presidente Teodoro Passini e dai Sindaci Claudia Margini e Michele Vigna.

### Il Comitato di Gestione e gli altri strumenti di gestione

L'Amministratore Delegato nello svolgimento dei suoi poteri di ordinaria e straordinaria amministrazione si avvale della collaborazione di alcuni comitati interfunzionali, il più importante dei quali è il Comitato di Gestione. A questo partecipano con presenza non delegabile, oltre all'Amministratore Delegato medesimo, il Direttore Generale, il Direttore Strategie di Business e Piani Commerciali, il Direttore Amministrazione Finanza Controllo e Acquisti e il Direttore Personale e Organizzazione nonché l'Amministratore Delegato della Controllata Amiat TBD in qualità di invitato permanente. Il Comitato ha il compito di esaminare in modo ciclico l'andamento della gestione aziendale e di valutare a livello preventivo e consuntivo i principali indicatori di funzionamento delle diverse aree di attività e funzioni dell'Azienda e delle società controllate.

Gli altri comitati che operano all'interno dell'azienda sono i comitati delle tre Direzioni principali (Generale, Amministrazione Finanza Controllo e Acquisti, Personale e Organizzazione), il Comitato Investimenti, il Comitato Organizzazione, il Comitato Programmazione Operativa, il Comitato Strategie di Business e il neonato Comitato Sistema Privacy nonché alcuni gruppi di lavoro interfunzionali che raccolgono le professionalità specifiche di vari dipendenti.

### L'Internal Audit e l'Organismo di Vigilanza e Controllo

Dal 2007, in attuazione di quanto previsto dal D.Lgs. 231/2001, il Consiglio di Amministrazione della Società ha attribuito la funzione di Organismo di Vigilanza e Controllo al responsabile della funzione di Internal Audit.

L'accentramento delle funzioni di controllo nella figura dell'OdV nella sua struttura monocratica garantisce una maggiore efficienza nella gestione e nel coordinamento delle risorse necessarie allo svolgimento del compito assegnatogli, nonché una maggior flessibilità e rapidità d'azione.

All'OdV sono affidati i compiti di vigilare sull'osservanza delle prescrizioni del Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo; di valutarne la reale efficacia e adeguatezza a prevenire la commissione dei reati, previsti nel decreto e oggetto di valutazione aziendale, e di proporre eventuali aggiornamenti del Modello che dovessero emergere a seguito dell'attività di verifica e controllo, adeguandolo così ai mutamenti normativi o alle modifiche della struttura organizzativa aziendale.





## Il Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo

Amiat, nell'ambito della propria corporate governance, ha adottato il Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ai sensi del D.Lgs. 231/2001. Il documento è stato oggetto di un'attenta revisione e riscrittura, al fine di renderlo adeguato rispetto alle nuove previsioni normative (reati rilevanti introdotti successivamente alla sua originaria adozione del 2005) e agli standard elaborati dalla prassi in materia (Linee Guida 2008 - Confindustria).

Il nuovo Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo – Parte Generale, approvato nella seduta del Consiglio di Amministrazione dell'8 maggio 2008, è stato presentato in una serie di incontri formativi finalizzati alla diffusione della conoscenza dei principi contenuti nel Modello stesso, la cui consultazione è disponibile per tutti i dipendenti sul sito intranet aziendale.

L'adozione e l'attuazione del Modello rispondono alla convinzione dell'azienda che ogni elemento utile al fine di raggiungere condizioni di

correttezza e trasparenza nella gestione delle attività aziendali sia meritevole di attenzione, sia per l'immagine della società che per la piena tutela degli interessi degli stakeholder aziendali.

In questo senso l'attuazione degli adempimenti previsti dal decreto può essere considerata l'evoluzione delle politiche aziendali che avevano portato già all'introduzione del Codice Etico.

La scelta di adozione del Modello si ritiene possa costituire, insieme al Codice Etico e ad altri elementi della governance societaria (come l'assoggettamento a revisione volontaria e l'affidamento, per norma di legge a far data dall'esercizio 2004, del controllo contabile alla società di revisione, le certificazioni di qualità e ambientale...), un efficace strumento di sensibilizzazione nei confronti di tutti i soggetti che operano per conto di Amiat affinché, nell'espletamento delle loro attività, siano ispirati dall'etica della responsabilità e conseguentemente corretti e in linea con le diverse disposizioni di legge.

Il Modello di Amiat detta regole e prevede procedure che la Società si impegna a far rispettare; per favorirne un'adeguata conoscenza e consapevolezza, oltre all'utilizzo degli abituali canali di informazione aziendale,

è stato predisposto uno specifico piano di formazione che ha coinvolto i diversi livelli aziendali, dai soggetti apicali fino ai responsabili operativi.

La disciplina delle aree aziendali sensibili al rischio astratto di realizzazione dei reati previsti dal D.Lgs. 231/2001 è affidata a specifiche Parti Speciali; la prima di queste, la "Parte Speciale in materia di igiene e sicurezza sul lavoro", è stata approvata dal CdA della Società nel secondo semestre del 2008. Essa è finalizzata a realizzare la funzione esimente per la società dalla responsabilità amministrativa in relazione ai reati di omicidio colposo e lesioni personali colpose gravi e gravissime commessi con violazione delle norme in materia di igiene e sicurezza sul lavoro.

Nel corso del 2010 sono state approvate la Parte Speciale in Materia di Reati nei Rapporti con la Pubblica Amministrazione e la Parte Speciale in Materia di Reati Societari, che disciplinano in modo analitico il sistema organizzativo aziendale rispettivamente approntato per la gestione dei rapporti con la pubblica amministrazione e per l'adempimento degli obblighi giuridici civilistici collegati alla gestione dell'attività sociale dell'azienda.

È stata inoltre predisposta nel corso del 2010 la Parte Speciale in Materia di Reati Informatici, al fine di regolamentare e normare quelle aree aziendali individuate come sensibili in relazione ad alcune fattispecie di reati informatici, per scongiurare il

verificarsi di comportamenti illeciti connessi alla disponibilità di mezzi informatici.

Nel corso dell'anno sono stati realizzati infine specifici audit presso le aree aziendali individuate nel piano di audit, monitorando quei processi aziendali ritenuti particolarmente rischiosi e implementando il sistema di regole, norme e procedure laddove ritenuto necessario per un efficace raggiungimento degli obiettivi aziendali.

## Il Codice Etico

Il Codice Etico, che costituisce parte essenziale del Modello, è stato adottato dal Consiglio di Amministrazione Amiat nel marzo 1996 e successivamente adeguato in funzione del D.Lgs. 231/01.

Nel documento sono espressi i principi etici fondamentali (quali ad esempio lealtà, correttezza e responsabilità) che, permeando ogni processo del lavoro quotidiano, costituiscono elementi essenziali e funzionali per il corretto svolgimento delle attività aziendali.

Il Codice Etico, che ha efficacia cogente per i destinatari, si rivolge a tutti coloro che hanno rapporti di lavoro dipendente o di collaborazione con Amiat. Esso sancisce i principi imprescindibili dell'operato di Amiat e stabilisce i comportamenti cui devono attenersi tutti i destinatari nello svolgimento quotidiano delle proprie attività lavorative e dei propri incarichi.

### La Mission

In sintonia con l'impegno per il rispetto dell'ambiente, Amiat risponde nella gestione quotidiana, come nella progettazione futura e nella prevenzione dell'emergenza, alle sfide che la tutela del territorio e della salute pubblica impongono, con un costante impegno, al raggiungimento prima, e al mantenimento poi, di efficienza ed eccellenza in ogni settore.

La mission di Amiat è offrire soluzioni efficaci a qualsiasi problema di gestione ambientale, grazie allo sviluppo costante di nuove tecnologie, nuovi impianti e know-how evoluto.

### La Vision

Amiat lavora con le persone e per le persone, crede nella forza di operatori qualificati e cittadini responsabili, investe nella tecnologia pensando a un futuro sostenibile.

Da sempre opera in trasparenza per la cura dell'ambiente, migliorando la qualità della vita dei cittadini a salvaguardia delle generazioni future.

### L'Analisi dei Rischi

Nel corso dell'esercizio 2009 la funzione Internal Audit ha concluso l'attività di Control & Risk Self Assessment (CRSA) effettuata sui processi aziendali e ha pertanto potuto predisporre un piano di audit per il periodo 2009-2012.

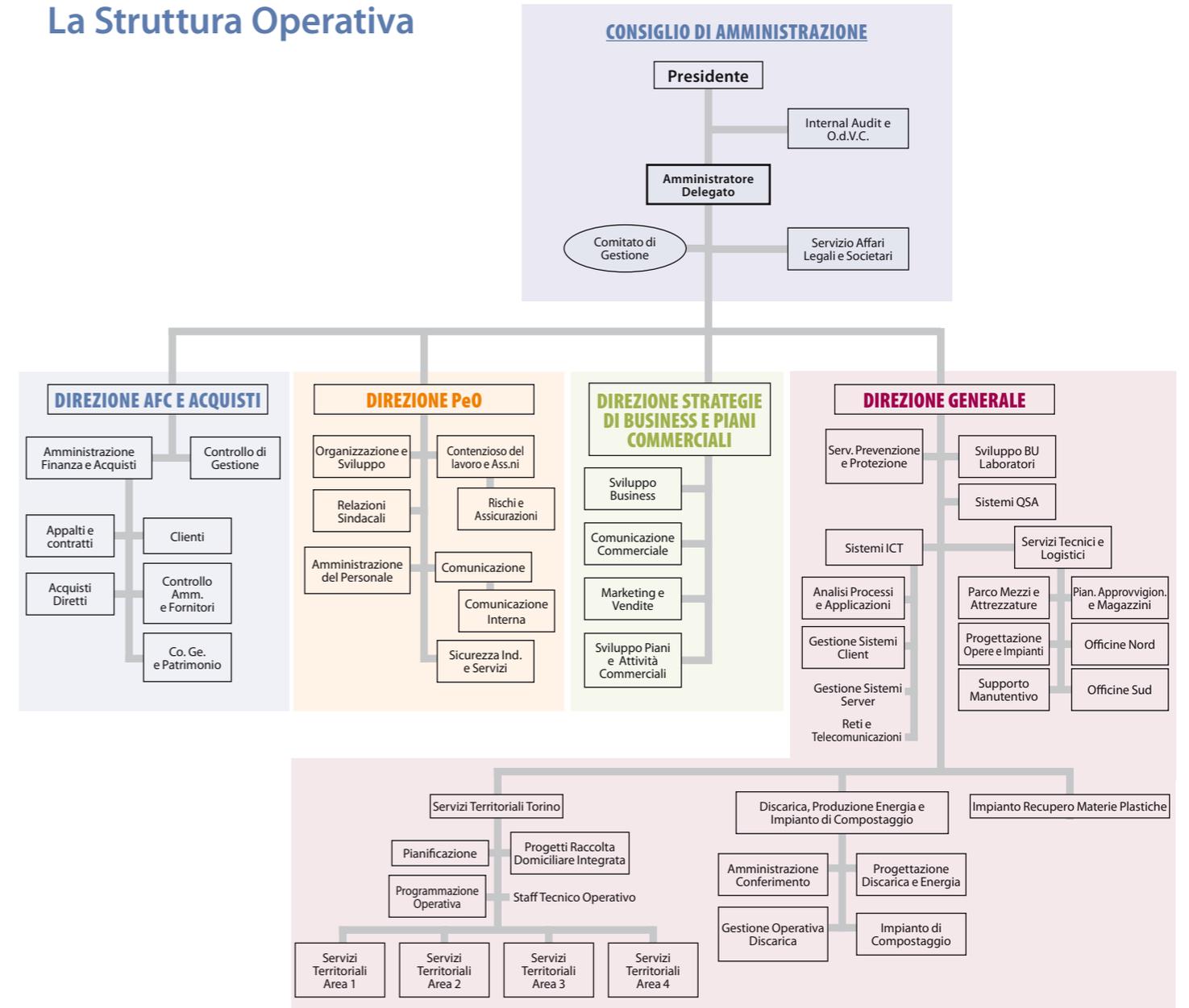
Questa attività, in sintesi, è consistita in una autodiagnosi, condotta e supportata dall'Internal Auditor, che ciascun responsabile di area ha dovuto effettuare individuando gli obiettivi dei processi che gestisce, determinando i potenziali rischi di mancato raggiungimento (rischi inerenti), la rilevanza dei rischi stessi, nonché il grado di controllo attualmente esistente e l'eventuale necessità di aumentare i livelli di controllo per arrivare alla determinazione di un rischio residuo "accettabile".

La predisposizione del piano di audit basato sul risk assessment ha quindi permesso di avviare le attività di verifica tenendo conto delle rischiosità insite nei processi aziendali, indirizzando le risorse su quei processi con rischi non solo significativi, ma anche a più basso controllo e a potenziale maggior impatto dannoso.

Con riferimento agli specifici rischi inerenti le tematiche soggette alla disciplina del D.Lgs. 231/01, utilizzando la stessa metodologia del CRSA, sono state individuate, all'interno del piano di audit, distinte aree di rischio da sottoporre a verifiche e analisi periodiche.

Al fine di vigilare sulla continua adeguatezza del Modello 231 si è proceduto nel corso del 2010 a effettuare una risk analysis, con particolare riferimento alle categorie di reati introdotti nel D.Lgs. 231/01 successivamente all'adozione del Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo da parte di Amiat al fine di renderlo conforme al nuovo contesto normativo.

## La Struttura Operativa



## Le partecipazioni Amiat

La situazione delle partecipazioni in altre società al 31 dicembre 2010 risulta la seguente:

| SOCIETÀ                                | SEDE             | OGGETTO   | CAPITALE SOCIALE           | % SU CAPITALE SOCIALE |
|--|------------------|---|----------------------------|-----------------------|
| <b>Amiat TBD Srl Unipersonale</b>      | Torino           | Trattamento beni durevoli   | 4.500.000 Euro             | 100,00                |
| <b>Ecosider SA</b>                     | Santiago (Cile)  | Progettazione e realizzazione impianti e servizi igiene ambientale in America Latina                                      | 1.670.019.000 Pesos Cileni | 39,55                 |
| <b>NOS SpA</b>                         | Torino           | Attività di igiene, ciclo idrico integrato  | 7.800.000 Euro             | 15,00                 |
| <b>Environment Park SpA</b>            | Torino           | Realizzazione e sviluppo di parchi tecnologici  | 11.406.780 Euro            | 7,41                  |
| <b>MARTE ENERGIA Srl</b>               | Settimo Torinese | Produzione di energia elettrica e termica da fonti rinnovabili  | 50.000 Euro                | 12,50                 |
| <b>ITALEKO AD (in liquidazione)</b>    | Sofia (Bulgaria) | Svolgimento e sviluppo dei servizi comunali di trasporto, igiene urbana, somministrazione acqua ed energia                | 50.000 Lev Bulgari         | 10,00                 |
| <b>CIDIU SpA</b>                       | Collegno         | Servizi di raccolta, smaltimento rifiuti urbani e industriali. Raccolte differenziate. Manutenzione aree verdi e alberate | 4.181.060 Euro             | 5,00                  |
| <b>Consorzio Italiano Compostatori</b> | Bologna          | Promozione e coordinamento attività per produzione e commercializzazione compost  | 280.147 Euro               | 5 QUOTE               |

## Le associazioni di categoria a cui Amiat partecipa



**Confservizi**, il sindacato d'impresa che rappresenta, promuove e tutela aziende ed enti che gestiscono i servizi di pubblica utilità. Il Presidente Amiat è membro della giunta esecutiva di Confservizi Piemonte – Valle d'Aosta.



**Federambiente**, l'associazione che riunisce imprese, aziende e consorzi che gestiscono servizi pubblici d'igiene e risanamento ambientale o che applicano il contratto collettivo nazionale di lavoro del settore. Il Presidente Amiat, che fa parte del Consiglio Direttivo della Federazione, nel 2010 ha collaborato, in qualità di componente della commissione trattante nazionale, al rinnovo contrattuale di settore.



**ATIA-ISWA ITALIA**, l'associazione che unisce soci provenienti dal settore della gestione dei rifiuti e delle bonifiche e promuove le politiche di gestione dei rifiuti in Italia e nel mondo, nel pieno rispetto dell'ambiente. L'associazione aderisce come membro nazionale per l'Italia all'International Solid Waste Association, promuovendo e divulgando le sue attività agli associati e al pubblico italiano interessato.



**ACR +** (Association of Cities and Regions for Recycling and Sustainable Resource Management), l'associazione internazionale che, attraverso circa 100 iscritti, promuove politiche per una gestione sostenibile dei rifiuti attraverso la riduzione, il riuso e il riciclo degli stessi.



**AICA**, Associazione Internazionale per la Comunicazione Ambientale, il soggetto che analizza, studia e promuove azioni di comunicazione ambientale.



**Torino Internazionale**, l'associazione nata nel 2000 con lo scopo di attuare il Piano Strategico di Torino e di cui fanno parte, oltre alla Città, altre municipalità dell'area torinese e altri soci pubblici e privati.



**CIC**, Consorzio Italiano Compostatori, soggetto che riunisce le imprese e gli enti, pubblici e privati, produttori di compost e le organizzazioni interessate alle attività di compostaggio.

## La comunicazione

Amiat predispone annualmente le proprie attività di comunicazione in funzione di un piano redatto dall'ente competente a supporto delle strategie aziendali di medio-lungo periodo, preventivamente condivise con il Comitato di Gestione.

Per l'anno 2010 le azioni comunicative avviate da Amiat sono state focalizzate verso i seguenti obiettivi:

- > miglioramento della conoscenza da parte degli utenti circa i servizi offerti dall'azienda;
- > crescita qualitativa e quantitativa della raccolta differenziata;
- > rafforzamento del brand Amiat attraverso iniziative/partnership di rilievo;
- > aumento della visibilità istituzionale di Amiat attraverso nuove attività di comunicazione;
- > potenziamento delle iniziative in ambito commerciale;
- > utilizzo di nuove forme/mezzi di comunicazione.

La strategia comunicativa Amiat si pone come obiettivo la sensibilizzazione dei target (stakeholder) sulle tematiche ambientali di carattere collettivo, al fine di accompagnare un cambiamento culturale che produca effetti diretti sul comportamento quotidiano della collettività.



### Le campagne di comunicazione

Le campagne di comunicazione promosse da Amiat hanno interessato due aree di azione: quella dei servizi (comunicazione finalizzata a informare/coinvolgere gli utenti circa i servizi erogati da Amiat) e quella istituzionale (comunicazione finalizzata a valorizzare l'immagine corporate dell'azienda).

Nella prima area rientra la campagna denominata "L'operazione Alta Qualità fa la differenza!", concretizzatasi nella distribuzione di 200 mila opuscoli informativi, realizzati sul modello dei leaflet pubblicitari della GDO (Grande Distribuzione Organizzata), destinati alle utenze già servite dalla raccolta porta a porta e finalizzati a migliorare la qualità della raccolta differenziata.

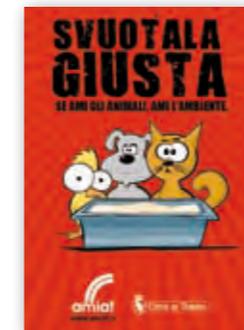
Per incrementare la qualità del rifiuto organico raccolto in modo differenziato è stata inoltre attivata una specifica campagna informativa rivolta ai possessori di animali domestici. Facendo leva su un visual e un claim simpatici e di impatto si è voluto comunicare ai cittadini le giuste regole di conferimento del materiale da lettiera, spesso confuso come rifiuto organico. Il materiale informativo è stato distribuito presso gli studi veterinari della città e presso i negozi di articoli per animali.

Amiat ha ritenuto inoltre opportuno veicolare una specifica campagna informativa dedicata alla popolazione straniera residente in città e concernente le corrette modalità di attuazione della raccolta differenziata. Il progetto denominato "C'è più gusto insieme" ha visto la realizzazione di 30 mila opuscoli informativi realizzati in sette lingue diverse (italiano, inglese, francese, spagnolo rumeno, arabo e cinese) distribuiti presso i principali luoghi di aggregazione quali mercati, esercizi commercia-

li, associazioni culturali, sportelli informativi e uffici pubblici. L'azione è stata rinforzata dall'affissione di 800 banner pubblicitari all'interno dei mezzi pubblici circolanti nei quartieri torinesi a più alta densità di immigrazione. La campagna è stata lanciata con un evento aggregativo presso il quartiere multietnico di Porta Palazzo.

Nel mese di luglio, in collaborazione con Farmacie Comunali Torino SpA, sono state consegnate ai clienti delle farmacie gestite dal Comune alcune cartoline informative per sensibilizzare i cittadini al corretto conferimento dei farmaci scaduti.

La raccolta differenziata è stata anche oggetto di sensibilizzazione da parte di Amiat durante il periodo natalizio attraverso la campagna "Cartoni Natalizi 2010", ideata appositamente per le feste di fine anno con lo scopo di promuovere una corretta gestione di imballaggi in carta e cartone.





Il mondo della scuola, oltre alle attività a esso dedicate, è stato coinvolto da una specifica azione informativa, realizzata in collaborazione con la Cooperativa Sociale Lavoro e Solidarietà, denominata "Ri-Scarpa" e finalizzata alla raccolta differenziata, riuso o riciclo delle calzature usate.

Durante la Settimana Europea per la Riduzione dei Rifiuti, svoltasi tra il 20 e il 28 novembre 2010, Amiat, in collaborazione con la Città di Torino, ha svolto attività di sensibilizzazione circa il contenimento della produzione dei rifiuti con uno stand informativo posizionato in quattro differenti mercati rionali, coinvolgendo i cittadini con specifiche iniziative di animazione e intrattenimento.



Nel dicembre 2010 l'azienda ha infine lanciato una nuova campagna istituzionale, protrattasi sino alle prime settimane del 2011, anno durante il quale la città sarebbe stata interessata da numerosi eventi di richiamo internazionale dedicati alle celebrazioni del Centocinquantenario dell'Unità d'Italia.

La campagna è stata caratterizzata dall'immagine di un'operatrice Amiat in divisa, con la mano destra posata sul cuore e un fazzoletto tricolore che sporge dal taschino. L'head-line recita "Nel 2011 raccoglieremo anche l'orgoglio", mentre il pay-off è un messaggio rivolto alla cittadinanza "Grazie torinesi! Per l'ambiente saremo sempre un modello in Italia".

Molteplici gli obiettivi della campagna:

**a)** comunicare ai cittadini il forte impegno di Amiat per Torino e per i suoi abitanti nell'immediata vigilia di un anno storico per il Paese e per la città;

**b)** condividere con i cittadini l'orgoglio per i risultati ottenuti dall'azienda (record di raccolta differenziata fra le città metropolitane italiane; eccellenti indici di qualità del servizio; positivi risultati economici per l'azienda nonostante la chiusura della discarica Basse di Stura e la congiuntura economica che ha interessato la città e il Paese. . . ) ;



**c)** ringraziare i torinesi per il contributo, la serietà e l'impegno dimostrati nell'aiutare l'azienda ad affrontare le grandi trasformazioni del servizio di igiene ambientale avvenute negli ultimi anni (porta a porta, gestione rifiuti ingombranti ed ecocentri, politiche di riduzione rifiuti. . .);

**d)** coinvolgere sempre più i cittadini nei programmi dell'azienda, dialogando in modo partecipativo con essi.

Altrettanto importanti gli obiettivi di comunicazione interna:

**a)** valorizzare il ruolo degli operatori Amiat, i veri protagonisti del servizio, riservando a una dipendente, che quotidianamente opera sul territorio, il volto della campagna;

**b)** stimolare l'orgoglio di appartenenza all'azienda in un momento strategico per il futuro della stessa;

**c)** consegnare una mission operativa chiara ai lavoratori Amiat: orgoglio per i risultati raggiunti e per la propria professionalità; gratitudine per la collaborazione instaurata con i torinesi; impegno serio e preciso affinché Amiat continui a essere un modello industriale e gestionale in Italia.

La campagna è stata declinata con affissioni statiche, dinamiche (autobus e tram) e con spazi retroilluminati nelle stazioni della metropolitana, registrando positivi riscontri dal pubblico e l'apprezzamento dalla stampa di settore pubblicitario/marketing.





### La comunicazione commerciale

Nel corso dell'anno 2010 sono state avviate diverse iniziative di comunicazione a sostegno dell'attività commerciale dell'azienda. In particolare è stato realizzato e distribuito a tutti gli amministratori di condominio un opuscolo informativo dedicato alla promozione del servizio di rimozione graffiti.

Nei primi mesi dell'anno è stata ultimata la distribuzione presso le utenze di alta e bassa collina di una guida sintetica dedicata ai servizi commerciali per clienti privati, mentre nella primavera è stata portata a termine una campagna pubblicitaria tabellare su riviste specializzate indirizzate agli amministratori di condominio e dedicata ai servizi Amiat rivolti ai gestori di immobili.



### La partecipazione a mostre, fiere e manifestazioni di settore

Anche nel 2010 Amiat ha partecipato, su richiesta delle varie associazioni ambientaliste presenti sul territorio o dei vari enti istituzionali (Regione Piemonte, Provincia di Torino, Città di Torino, Circoscrizioni...), a manifestazioni che promuovono eventi in linea con i valori aziendali.

In particolare, in occasione della Settimana per l'Ambiente, dal 20 al 25 marzo, Amiat ha preso parte, in collaborazione con Città di Torino, aziende e associazioni del territorio, a un'iniziativa di sensibilizzazione ed educazione rivolta al pubblico e tenutasi nel centro storico della città.

Anche per l'anno 2010 Amiat ha fornito il proprio contributo al Museo A come Ambiente nell'organizzazione degli eventi ludici e didattici destinati ai ragazzi delle scuole torinesi nell'ambito della Giornata Mondiale dell'Ambiente.

### I riconoscimenti ottenuti



In occasione di Bica 2010 (Borsa Internazionale di Comunicazione Ambientale) è stato conferito ad Amiat il premio speciale Corepla per la migliore campagna di comunicazione ambientale dedicata al mondo della scuola.

La giuria composta da docenti universitari, esperti di marketing e comunicazione e manager del settore ambientale ha riconosciuto il particolare valore educativo del progetto multimediale "Riciclalo Giusto" proposto da Amiat nelle scuole superiori torinesi durante l'anno scolastico 2009/2010.

L'attività didattica, sviluppata su un supporto tecnologico e comunicativo in linea con il linguaggio del target giovanile, ha avuto come obiettivo la diffusione fra i ragazzi delle scuole superiori di tematiche importanti nel campo della sostenibilità ambientale come la riduzione della produzione di rifiuti alla fonte e la differenziazione e il riciclo degli stessi.



Nel maggio 2011, durante la cerimonia di consegna dei MILANO FINANZA Company Awards 2011, ad Amiat è stato assegnato il premio "Creatori di Valore", riservato alle aziende di grandi, medie e piccole dimensioni che hanno realizzato le migliori performance di bilancio nei principali settori industriali e di borsa.

Ad Amiat è stato conferito il riconoscimento nella sezione "Utilities e Servizi Correlati", essendosi posizionata al primo posto nella speciale classifica di settore stilata in funzione della crescita economico-finanziaria dell'ultimo triennio (fatturato, margine operativo lordo, utile ordinario e netto, ROE).

## Amiat oggi

### I servizi gestiti e i risultati operativi

Amiat da oltre 40 anni eroga, a favore della Città di Torino, il pubblico servizio di igiene ambientale: l'azienda governa le attività che quotidianamente rendono puliti i 31 milioni di metri quadrati di suolo cittadino, di cui 18 di strade e 13 di aree verdi.

Ai tradizionali servizi di raccolta, trasporto, trattamento e smaltimento dei rifiuti urbani e speciali, Amiat affianca tutte le tipologie di servizi ambientali, tra cui la progettazione e gestione di bonifiche di siti inquinati e i piani di monitoraggio e controllo ambientale.



### L'igiene del suolo

In città Amiat si occupa della pulizia e del decoro dei diversi ambienti urbani: dalle strade, alle aree verdi, dalle sponde dei fiumi ai mercati rionali. Utilizzando strumenti flessibili in grado di adattarsi alle molteplici caratteristiche del territorio cittadino, Amiat svolge attività di spazzamento manuale e meccanizzato con lavaggio delle strade, svuotamento dei cestini, raccolta delle foglie.

### La viabilità invernale

Da novembre a marzo di ogni stagione, l'azienda gestisce il servizio di viabilità invernale, provvedendo all'insalamento preventivo antighiaccio e allo sgombero neve secondo un apposito Piano di Intervento Neve.

Nell'anno 2010, per la prima volta, è stata redatta in collaborazione con la Città di Torino e le principali associazioni dei consumatori, una specifica Carta della Qualità dei Servizi per il Servizio di Viabilità Invernale. Si tratta di un documento in cui i cittadini possono prendere visione dei livelli di servizio previsti ed eseguiti in caso di nevicata, e delle procedure da avviare per un eventuale ristoro nel caso in cui tali livelli non vengano soddisfatti dall'azienda. Nell'anno 2010 non si sono registrate richieste di ristoro.

### La gestione rifiuti e le raccolte differenziate

Ogni anno, Amiat raccoglie oltre 500 mila tonnellate di rifiuti solidi urbani provenienti dal comune di Torino, attraverso la raccolta rifiuti nelle dieci circoscrizioni e nei mercati rionali, il ritiro dei rifiuti ingombranti a domicilio e l'attività degli ecocentri presenti sul territorio. La raccolta avviene con tempistiche e attrezzature diverse secondo il tipo di utenza e secondo le caratteristiche del territorio.

Dal 1976, anno in cui l'azienda ha avviato la prima raccolta separata di carta e cartone nelle scuole, Amiat prosegue costantemente nell'impegno di rendere la raccolta differenziata più efficiente e funzionale. Il servizio è attivo su tutta la città con due modalità diverse (stradale e domiciliare) e prevede la raccolta di quattro frazioni (carta e cartone, vetro e lattine, imballaggi in plastica, rifiuti organici). Tutti gli altri rifiuti (riciclabili e non) possono essere correttamente conferiti presso gli ecocentri Amiat presenti in città.

Nel 2010 è stata inoltre attivata la raccolta differenziata delle scarpe usate. Le scarpe recuperate, una volta selezionate e igienizzate, vengono destinate al riutilizzo nel caso in cui siano in buono stato; in caso contrario, vengono riciclati i materiali di cui sono composte per la realizzazione di pavimentazioni insonorizzate, superfici sportive e giocattoli.

### Gli ecocentri Amiat

Gli ecocentri Amiat sono aree attrezzate dove i torinesi possono liberarsi gratuitamente di tutti i materiali recuperabili, dei rifiuti urbani pericolosi e degli ingombranti. Tali punti di raccolta sono riservati ai privati cittadini e non sono aperti alle utenze non domestiche per le quali sono attivabili servizi specifici a pagamento. In ottemperanza alla normativa vigente, gli ecocentri sono inoltre classificati come centri di raccolta dei rifiuti da apparecchi elettrici ed elettronici (RAEE). Come tali sono accessibili sia ai cittadini sia ai rivenditori e installatori autorizzati.

Con l'apertura dell'ecocentro di via Gorini 20/A avvenuta a giugno 2010, i siti operativi in città sono diventati sette.

Nel corso dell'anno presso i sette ecocentri sono state raccolte quasi seimila tonnellate di rifiuti. In particolare i rifiuti urbani pericolosi (olio esausto, farmaci, solventi e vernici...) hanno registrato un forte incremento rispetto agli anni precedenti.





### Il call center

Il servizio assistenza clienti Amiat è disponibile quotidianamente per rispondere a tutte le richieste di informazioni e segnalazioni relative alle attività svolte in città.

Il call center ha ricevuto nel 2010 oltre 209 mila chiamate, che hanno principalmente riguardato le seguenti tematiche: raccolte differenziate, ecocentri e ritiro ingombranti, servizi commerciali, richieste d'intervento, viabilità invernale. Al Numero Verde gratuito 800-017277 rispondono 16 operatori, con orario 8.00-17.00 dal lunedì al venerdì.

### I servizi commerciali

Amiat offre un'ampia gamma di servizi integrati di igiene ambientale, smaltimento e trattamento dei rifiuti. Le soluzioni proposte a clienti pubblici e privati garantiscono professionalità, esperienza e pieno rispetto delle normative vigenti in campo ambientale.

### I servizi di smaltimento rifiuti

Amiat avvia a processi di trattamento e valorizzazione ogni tipo di rifiuto avvalendosi di impianti propri o di terzi, personale qualificato e tecnologia di ultima generazione.

Ogni fase del servizio di smaltimento viene monitorata, al fine di garantirne la piena tracciabilità e verificabilità. Le attività possono prevedere l'asporto, il trattamento e la valorizzazione dei rifiuti, il noleggio di attrezzature, lo sgombero locali, il ritiro ingombranti e la bonifica di siti inquinati.

Tutti i servizi proposti sono sottoposti a procedure codificate e alla verifica finale di gradimento dei clienti. Anche in occasione di eventi fieristici o di manifestazioni di richiamo internazionale, Amiat progetta e fornisce servizi integrati di raccolta e smaltimento rifiuti. Ad esempio per l'edizione 2010 del Salone Internazionale del Gusto e Terra Madre, Amiat ha collaborato con Slow Food per la gestione del ciclo integrato dei rifiuti, raggiungendo una percentuale di raccolta differenziata superiore al 58% e contribuendo a rendere la manifestazione un evento a ridotto impatto ambientale.

### I servizi integrati di pulizia civile e industriale

Amiat mette a disposizione degli amministratori di condominio una serie di servizi integrati riguardante l'igiene ambientale degli edifici. I servizi offerti spaziano dalla pulizia delle aree comuni condominiali, all'esposizione dei contenitori per gli stabili in cui è attiva la raccolta domiciliare; dal tradizionale servizio di sgombero locali alla rimozione dei graffiti che rovinano le superfici degli immobili; dalla bonifica delle strutture contenenti amianto fino ai servizi più specifici di igienizzazione. Nel corso dell'anno 2010 è stata realizzata una specifica azione di comunicazione commerciale finalizzata a pubblicizzare presso la clientela privata tutti i servizi sopra descritti.



### I monitoraggi e le consulenze ambientali

La gestione dell'intero ciclo di raccolta e trattamento rifiuti presso i propri impianti ha conferito ad Amiat una lunga esperienza nel campo delle consulenze ambientali di vario genere.

L'azienda è in grado di svolgere piani di monitoraggio e campionamento di matrici ambientali, piani di indagine di rifiuti industriali e analisi merceologiche, caratterizzazione dei terreni inquinati e loro bonifica. Amiat offre inoltre consulenze per la compilazione delle pratiche richieste dalla normativa vigente in materia ambientale oltre che supporto alle aziende nella gestione dei rapporti con enti di controllo e autorizzatori.

### I servizi extra Contratto di Servizio per la Città di Torino

Amiat, in collaborazione con il Corpo di Polizia Municipale, provvede alla rimozione delle autovetture sottoposte a fermo amministrativo (nel 2010 sono stati rimossi oltre 500 veicoli), effettua il monitoraggio delle coperture in amianto degli stabili comunali e l'eventuale loro rimozione e bonifica, nonché garantisce specifici servizi di spurgo fosse e smaltimento rifiuti pericolosi per AFC (Azienda Farmacie Comunali).

## Gli impianti

Amiat, nel corso degli anni, ha realizzato un sistema aziendale per il trattamento, smaltimento e recupero dei rifiuti. Oltre al sito di Basse di Stura (all'interno del quale sono presenti un impianto di depurazione delle acque reflue, un impianto di estrazione e combustione del biogas dedicato alla produzione

di energia elettrica, un impianto di frantumazione dei rifiuti inerti), l'azienda gestisce l'impianto di compostaggio, la piattaforma Ecolegno, la piattaforma di trattamento beni durevoli Amiat TBD e l'impianto per la selezione degli imballaggi e dei rifiuti speciali assimilabili agli urbani.

### Ricerca e sviluppo

Da diversi anni, Amiat svolge attività di ricerca e sviluppo nelle differenti aree dell'igiene ambientale al fine di monitorare l'evoluzione del mercato e contribuire allo sviluppo di nuovi prodotti e nuovi servizi che rispondano al meglio alle esigenze di qualità e sicurezza delle attività aziendali.

In particolare, l'azienda ha acquisito uno specifico know-how nel campo della pianificazione, progettazione e avviamento di sistemi integrati di raccolta dei rifiuti in ambito urbano, grazie al quale Torino è riconosciuta da anni come esempio di eccellenza nazionale. Anche nella gestione impiantistica, l'azienda valuta e analizza le nuove tecnologie di trattamento rifiuti per apportare ammodernamenti volti a migliorare qualità ed efficienza delle lavorazioni. Da anni l'azienda ha in corso progetti di collaborazione e ricerca con Politecnico e Università degli Studi di Torino; tra questi merita una citazione il progetto "Digested Energy" svolto in collaborazione con Smat e finalizzato a sviluppare un impianto pilota di digestione anaerobica di biomasse e rifiuti.

Amiat partecipa inoltre a progetti di cooperazione internazionale volti ad analizzare i sistemi di gestione dei rifiuti nei Paesi in via di sviluppo e definire soluzioni sostenibili in loco.

A partire dal 1° gennaio 2010, come previsto dal Piano d'Ambito redatto dall'ATO Rifiuti, non è più possibile conferire rifiuti solidi urbani e rifiuti speciali non pericolosi presso la discarica Amiat di Basse di Stura. I rifiuti indifferenziati raccolti a Torino vengono conferiti presso la discarica di Cassagna a Pianezza (Torino), impianto gestito dalla società Cidiu, di cui Amiat detiene una partecipazione del 5%.

### L'impianto di compostaggio di Borgaro Torinese

L'impianto di compostaggio è utilizzato per il trattamento del rifiuto organico proveniente dalla raccolta differenziata. In questi ultimi anni il contesto territoriale in cui è inserita tale struttura è radicalmente mutato, a seguito dell'insediamento di una nuova grande area industriale entro la fascia di rispetto prevista dalla programmazione provinciale. In conseguenza di ciò, per il 2010, l'impianto è stato autorizzato ad operare a regime ridotto del 50% della capacità massima.

Non essendo state segnalate problematiche di emissioni odorigene significative, gli enti di controllo

hanno dato atto che nel corso dell'anno l'impianto ha garantito un funzionamento privo di rilevanti criticità. Anche nel 2010 lo smaltimento dell'organico compostabile prodotto in ambito provinciale è stato regolato da un protocollo d'intesa siglato da ATO-R, Provincia di Torino, Consorzi e aziende, che ha previsto il trasferimento dei rifiuti eccedenti la capacità degli impianti funzionanti nella provincia di Torino verso altri impianti situati al di fuori del territorio provinciale.

In tale ambito l'impianto di compostaggio di Borgaro è stato utilizzato anche come stazione di trasferimento, da cui caricare i rifiuti sui mezzi di trasporto destinati agli impianti extra provinciali individuati.

### L'impianto di recupero degli inerti

L'impianto, che ha una capacità di trattamento di circa 1.200 tonnellate giornaliere, è situato nell'area di Basse di Stura e permette di riutilizzare i rifiuti inerti derivanti da attività edili di costruzione e demolizione, previa riduzione e selezione.

Fino alla data di termine dei conferimenti dei rifiuti urbani e assimilabili presso la discarica di Basse di Stura, tutto il materiale prodotto dall'impianto di recupero inerti è stato utilizzato per la copertura giornaliera dei rifiuti, la costruzione di spalle di contenimento provvisorie, la realizzazione di strade di accesso alla discarica e dei rilevati di contenimento. In questo modo si è ottenuta una notevole riduzione dei costi derivanti dall'acquisto del materiale e il risparmio nell'uso di materie prime provenienti da cave estrattive. L'unica emissione proveniente dall'impianto di frantumazione consiste nella formazione di polveri in seguito alla movimentazione e alla frantumazione delle macerie. L'abbattimento delle polveri, captate con un sistema di aspirazione delle linee di movimentazione del materiale (tramogge, bocca di carico, vagli), è assicurato dalla presenza di un sistema di depolverazione costituito da un filtro a maniche.

L'impianto di depolverazione è in grado di garantire una concentrazione allo scarico non superiore a 2 milligrammi per normal metro cubo e quindi conforme al limite alle emissioni di polveri fissato dal D.Lgs 152/2006 e s.m.i.



### L'impianto recupero materie plastiche

Nel gennaio 2008 la società Publirec srl è stata incorporata in Amiat con un atto di fusione. L'impianto di selezione e di recupero delle materie plastiche e tutti i servizi di raccolta sul territorio e stoccaggio dei materiali, di trasporto e di noleggio attrezzatura sono passati in capo ad Amiat.

L'impianto opera al servizio delle imprese pubbliche e private che producono rifiuti assimilati agli urbani e ha come attività principale la raccolta e la selezione di tali rifiuti con l'obiettivo di ricavarne materie prime seconde (plastica, cartone, legno, ferro) da rimettere, direttamente o tramite i consorzi di filiera, nel ciclo produttivo. L'impianto, ubicato a Collegno, occupa un'area di 30 mila metri quadri di cui 9 mila coperti ed è autorizzato a trattare 75 mila tonnellate all'anno di rifiuti solidi assimilabili agli urbani. Altri materiali in uscita sono il cartone ondulato imballato, legno pre-macinato, rottame legnoso leggero e pesante. I naturali interlocutori di Amiat per l'attività dell'impianto sono i Consorzi che effettuano la raccolta e lo smaltimento dei rifiuti urbani, le aziende industriali, commerciali e agricole che producono rifiuti o che devono disfarsi di imballaggi.

Attualmente l'impianto è in fase di ristrutturazione a causa di un incendio che ha danneggiato l'edificio per il ricevimento del materiale. La ripresa operativa dell'impianto avverrà alla fine del 2011.

### Amiat TBD (Trattamento Beni Durevoli)

Nello stabilimento Amiat TBD di Volpiano sono trattati beni durevoli quali elettrodomestici, personal computer e apparecchiature elettriche ed elettroniche (RAEE) che sono sottoposti a trattamento e decontaminazione dalle componenti pericolose con recupero delle materie prime.

Amiat TBD srl, costituita nel 2000 e operativa dal febbraio 2001, ha un bacino di utenza sovra-regionale. Nel corso del 2010 sono state trattate circa 12 mila tonnellate di apparecchiature.

L'impianto è composto da quattro linee produttive divise in base alla tipologia di apparecchiature:

- > frigoriferi, congelatori, condizionatori e dispenser per cibi e bevande (che vengono bonificati e avviati alla triturazione);
- > lavatrici e lavastoviglie (bonificate e avviate alla triturazione);
- > TV e monitor (bonificati e recuperati);
- > stampanti, fotocopiatrici, PC e piccoli elettrodomestici (bonificati e avviati al recupero).

Il materiale in uscita dall'impianto è costituito da materia prima come rame, ferro, alluminio, plastiche, vetro, legno.

## I centri di trasferimento dei rifiuti

### Via Gorini

Al fine di ridurre i consumi energetici, migliorare l'organizzazione logistica della raccolta dei rifiuti solidi urbani della città di Torino nonché diminuire l'impatto ambientale, nel 2004 Amiat ha creato il centro di trasferimento di Gerbido, nella sede Amiat di via Gorini (zona sud di Torino).

Gli automezzi compattatori di raccolta dei rifiuti indifferenziati della parte sud della città conferivano presso questa piattaforma transfer, anziché viaggiare fino alla discarica di Basse di Stura, situata nella zona nord di Torino a più di 27 chilometri di distanza.

Qui i rifiuti, dopo essere stati ridotti volumetricamente, venivano caricati su autoarticolati ad alta capacità volumetrica e trasportati alla discarica, riducendo così il numero di viaggi verso l'impianto e la percorrenza chilometrica dei compattatori.

A seguito della chiusura della discarica di Basse di Stura, i conferimenti sono stati effettuati presso la discarica Cidiu in località Cassagna a Pianezza a circa 15 chilometri dal centro di trasferimento.

Nel 2010 sono state conferite al centro di via Gorini un numero di tonnellate pari a circa il 45% del totale dei rifiuti solidi urbani raccolti nella città di Torino. In tal modo è stato possibile ridurre il numero di viaggi da zona sud alla discarica Cassagna di circa l'80%, con una riduzione della distanza percorsa corrispondente a circa 560 mila km/anno.

|  | 2008    | 2009    | 2010    |
|--|---------|---------|---------|
| Rifiuti transitati [t]                           | 149.000 | 138.000 | 127.000 |
| % rifiuti transitati rispetto al totale raccolto | 48,5%   | 47,6%   | 45,0%   |
| Riduzione viaggi                                 | 76%     | 77%     | 80%     |
| Riduzione distanza percorsa [km]                 | 952.000 | 947.000 | 560.000 |

### Via Germagnano

Nel 2010 Amiat ha predisposto un secondo centro di trasferimento nella zona nord di Torino, presso l'area di via Germagnano, per ridurre, anche in questo caso, i viaggi degli automezzi di raccolta verso la discarica Cassagna di Pianezza che dista circa 17 chilometri.

Durante il 2010 sono state conferite al centro un numero di tonnellate pari a circa il 16% del totale dei rifiuti solidi urbani raccolti nella città di Torino. In questo modo è stato possibile ridurre il numero di viaggi verso la discarica Cassagna di circa il 90%, con una riduzione della distanza percorsa corrispondente a circa 562.500 km/anno.

|  | 2010    |
|--|---------|
| Rifiuti transitati [t]                           | 44.914  |
| % rifiuti transitati rispetto al totale raccolto | 16%     |
| Riduzione viaggi                                 | 90%     |
| Riduzione distanza percorsa [km]                 | 562.500 |

## I rifiuti prodotti nella città di Torino

Amiat svolge le attività relative alla gestione dei rifiuti urbani nella città di Torino, un territorio in cui vivono circa 1,10 milioni di abitanti equivalenti, cioè la somma di abitanti residenti, utenze produttive trasformate in abitanti equivalenti e presenze turistiche.

Nel 2010 i rifiuti prodotti nella Città di Torino ammontano a 497.056 tonnellate (502.397 tonnellate nel 2009), pari a circa 547 chilogrammi per abitante residente (550 chilogrammi nel 2009).

Oltre il 42% di questi rifiuti è stato raccolto in modo differenziato, ossia non è stato smaltito in discarica ma è stato avviato al recupero.

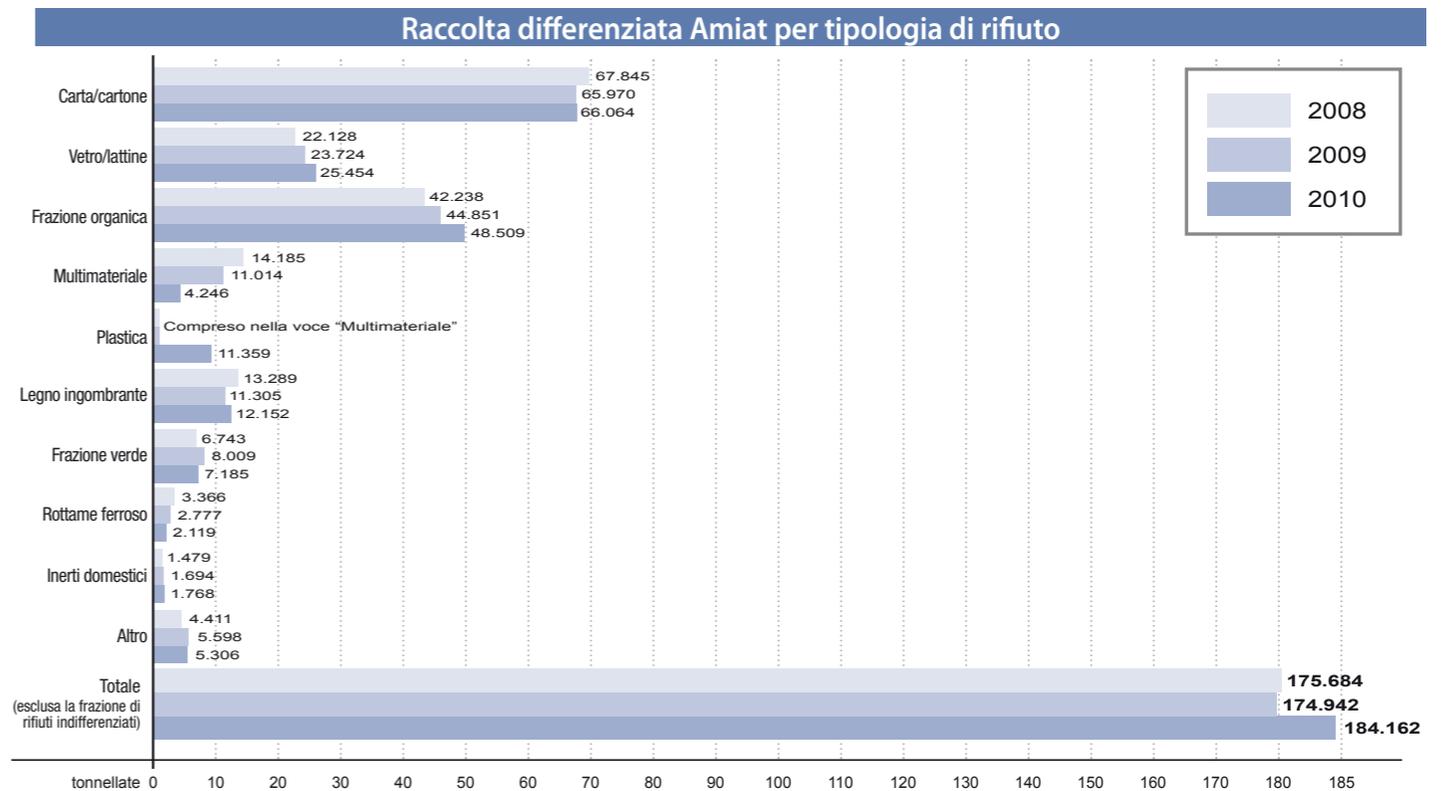


### La raccolta differenziata

Amiat effettua raccolte differenziate di materiali di vario tipo: carta, vetro/lattine, plastica, materiali ferrosi, oli usati, pile, farmaci, consumabili informatici, organico, frazione secca, legno, frazione verde, bombole gpl, abiti usati.

Negli ultimi anni è significativamente aumentata la percentuale di rifiuti raccolti in maniera differenziata: ciò consente di effettuare più efficacemente il successivo trattamento dei rifiuti e la loro valorizzazione economica (recupero di materie prime), riducendo la quantità di materiale conferito in discarica a vantaggio dell'ambiente.

La raccolta differenziata è attuata sia attraverso i circuiti stradali che le raccolte domiciliari, con l'utilizzo di cassonetti, campane e altri contenitori a cui si aggiungono gli ecocentri, ovvero aree ecologiche attrezzate aperte al pubblico per il conferimento diretto da parte dei cittadini di particolari tipologie di rifiuti che sono poi inviati al recupero o allo smaltimento appropriato.



Per incrementare i livelli di raccolta differenziata Amiat ha realizzato sul territorio della città di Torino sette ecocentri dove i cittadini, nel corso del 2010, hanno raccolto quasi seimila tonnellate di rifiuti differenziati, un dato in leggero calo rispetto al risultato ottenuto l'anno precedente.

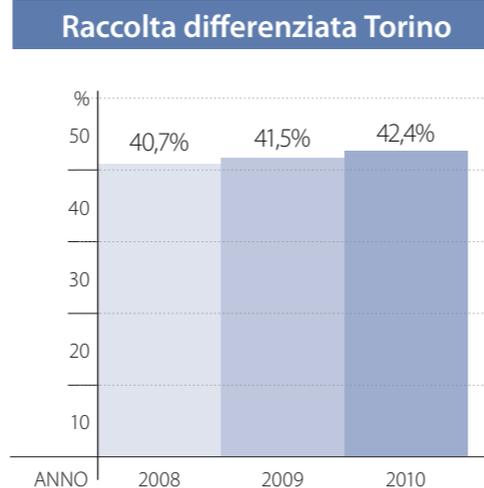
La quantità di rifiuti raccolti in modo differenziato a cura di Amiat, cioè direttamente o tramite terzi convenzionati, ammonta a 184.162 tonnellate, comprese 1.768 tonnellate di inerti provenienti dalle manutenzioni domestiche conferite presso gli ecocentri e 135 tonnellate raccolte attraverso l'iniziativa Buon Samaritano.

Rispetto al consuntivo 2009, complessivamente si è registrato un incremento pari al 5,3% di rifiuti raccolti in modo differenziato. Dal punto di vista delle frazioni merceologiche, si evidenzia un aumento generalizzato di tutte le voci quantitativamente più importanti, come frazione organica, vetro/lattine, rottame legnoso e plastica e un leggero decremento di carta/cartone.

### La percentuale di raccolta differenziata della città di Torino

Nella tabella seguente sono riportate le percentuali di tutte le raccolte differenziate della città di Torino, compresi i quantitativi raccolti da altri soggetti diversi da Amiat, calcolate secondo il metodo normalizzato regionale.

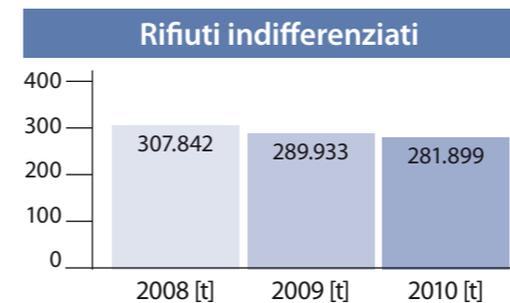
Anche nel 2010 si è confermato il trend di crescita della percentuale di raccolta differenziata che ha raggiunto la soglia del 42,4%.



### La raccolta indifferenziata

Il servizio di raccolta indifferenziata dei rifiuti urbani e assimilati consiste principalmente nello svuotamento dei cassonetti dislocati nel territorio servito, svolto prevalentemente con auto-compattatori. I rifiuti della raccolta indifferenziata sono inviati allo smaltimento nella discarica Cas-sagna, direttamente o successivamente al loro momentaneo deposito nei centri di trasferimento di via Gorini o di via Germagnano a Torino.

I rifiuti urbani indifferenziati raccolti e smaltiti da Amiat nel corso del 2010 raggiungono la quantità di 281.899 tonnellate, con un calo del 2,8% rispetto al consuntivo 2009; si conferma la tendenza alla riduzione degli ultimi anni dovuta anche al contemporaneo incremento delle raccolte differenziate.



### Il sistema di trattamento e recupero delle raccolte differenziate curate da Amiat

Tutte le frazioni raccolte in modo differenziato sono state avviate lungo filiere finalizzate a recuperare materia da destinare al reimpiego nei cicli produttivi, oppure a ridurre la pericolosità prima del trattamento definitivo. I canali di recupero/trattamento utilizzati sono diversi, in ragione della varietà delle frazioni raccolte e sono classificabili come segue.

#### Impianti Amiat o di società partecipate da Amiat:

- > impianto di frantumazione inerti di Basse di Stura (rifiuti inerti)
- > impianto di compostaggio di Borgaro T.se (frazione organica)
- > impianto trattamento beni durevoli di Volpiano di Amiat TBD s.r.l. (R.A.E.E.)
- > impianto recupero materie plastiche (ex PUBLIREC) (imballaggi vari)
- > convenzioni/collaborazioni con i consorzi di filiera aderenti al CONAI

#### Convenzioni/collaborazioni con i consorzi di filiera aderenti al CONAI

- > RILEGNO (legno)
- > COREPLA (plastica)
- > COREVE (vetro)
- > COMIECO (carta)

#### Altri consorzi

- > COBAT (batterie)
- > COOU (oli esausti)
- > Consorzio nazionale oli vegetali e grassi animali
- > Altri operatori autorizzati



## La chiusura della discarica di Basse di Stura. Impatto socio-ambientale ed economico

La discarica Amiat di Basse di Stura di via Germagnano, nella zona nord di Torino, è stata chiusa ai conferimenti di rifiuti il 31 dicembre 2009 per naturale scadenza dei termini autorizzativi.

Per rispettare i precedenti impegni assunti con la popolazione residente e gli enti di controllo, si è deciso di non prorogare ulteriormente l'esercizio allo smaltimento, anche se al momento della chiusura risultava una volumetria residua non occupata pari a circa 247 mila metri cubi.

Nell'impianto, considerato fra i più avanzati in Italia e in Europa per il trattamento e lo smaltimento dei rifiuti indifferenziati, non sono stati trattati e smaltiti solo i rifiuti indifferenziati prodotti nella città di Torino, ma anche i rifiuti solidi urbani di alcuni comuni confinanti, quelli di alcuni consorzi di smaltimento limitrofi, i rifiuti speciali assimilabili agli urbani prodotti sullo stesso territorio e i fanghi generati dalla depurazione delle acque reflue civili nell'impianto della Smat SpA.

L'impianto di Basse di Stura ha occupato complessivamente quasi 20 milioni di metri cubi, su una superficie di 890 mila metri quadri, di cui 230 mila metri quadri occupati dalla vecchia discarica Basse di Stura, ora riconvertita ad area verde (Parco della Marmorina). Anche la parte della discarica appena chiusa ai conferimenti è destinata a trasformarsi in parco una volta che la gestione post-mortem del sito sarà completata da Amiat.

I vari lotti della discarica sono stati realizzati con le più avanzate tecnologie del settore: strato di argilla, doppio telo impermeabile con interposta rete di monitoraggio, impermeabilizzazione delle sponde e della copertura con successivo ripristino ambientale finale.

Una serie di pozzi verticali permette l'estrazione e il successivo utilizzo del gas di discarica prodotto attraverso la fermentazione anaerobica dei rifiuti (essenzialmente metano e anidride carbonica). L'obiettivo prioritario nella gestione del biogas è di minimizzare l'impatto ambientale e le conseguenze che derivano dallo smaltimento dei rifiuti.



È presente, inoltre, un sistema di estrazione del percolato prodotto all'interno della massa dei rifiuti che viene inviato attraverso la rete fognaria all'impianto di depurazione della Smat SpA.

A salvaguardia della sicurezza ambientale, sono stati realizzati un sistema di monitoraggio delle acque di falda (con la misura attraverso apparecchiature elettroniche dei parametri chimico-fisici principali) e un sistema di monitoraggio del gas di discarica.

Per contenere gli odori sgradevoli ed evitare la dispersione di materiale volatile, alla fine di ogni turno di scarico i rifiuti venivano coperti con uno strato di circa 20 centimetri di terra, proveniente dall'attività dell'impianto di frantumazione e recupero inerti.

Lo smaltimento prevedeva lo stoccaggio dei rifiuti per strati sovrapposti fino al raggiungimento della quota e della morfologia prevista dal progetto approvato in sede di Conferenza dei Servizi Provinciale.

Terminate le operazioni di smaltimento, si sta attualmente procedendo alla realizzazione dello strato di copertura definitiva (capping impermeabile) e del manto erboso per la rinaturalizzazione delle aree. Il completamento di queste opere è previsto entro il 2012.

Per l'importanza di questo impianto di dimensione metropolitana e la rilevanza delle attività attualmente in corso, l'azienda organizza visite guidate alla discarica Basse di Stura per piccoli gruppi di scuole e comitati spontanei, sia italiani sia internazionali.

## CHE COS'È IL PERCOLATO?

*Il percolato è un liquido inquinante generato dai rifiuti con il contributo delle acque meteoriche, attraverso fenomeni di infiltrazione e lisciviazione, che si deposita per gravità sul fondo della discarica. La maggior produzione di percolato si ha per infiltrazione nei lotti attivi in fase di coltivazione, poiché le opere di impermeabilizzazione (capping definitivo) che vengono realizzate al termine della coltivazione non permettono all'acqua superficiale di penetrare all'interno dell'ammasso dei rifiuti, riducendo così la formazione del percolato.*

*La produzione di percolato dipende inoltre da altri due tipi di fenomeni: quelli interni, come l'umidità iniziale del rifiuto e la produzione/consumo di acqua durante le reazioni biochimiche che avvengono nel corpo discarica, e quelli legati al biogas, come le perdite d'acqua per saturazione del biogas estratto.*

## L'IMPIANTO PILOTA DI AREAZIONE IN SITU DEL CORPO DELLA VECCHIA DISCARICA

Amiat sta sviluppando uno studio per migliorare ulteriormente la messa in sicurezza della vecchia discarica di Torino, rimasta in servizio dal dopoguerra fino ai primi anni '80 e solo parzialmente impermeabilizzata.

La vecchia discarica costituisce una potenziale sorgente di contaminazione della falda attraverso il rilascio di percolato; è stato quindi necessario mettere in atto degli interventi finalizzati a ridurre il rilascio o a minimizzarne il carico inquinante.

A tal fine è stato predisposto uno studio per realizzare la stabilizzazione dei rifiuti attraverso la degradazione aerobica della sostanza organica, valutando la fattibilità e l'efficacia dell'intervento, e redigendo il progetto operativo di messa in sicurezza.

La prima fase del progetto prevede l'esercizio di un impianto pilota per l'areazione in situ del corpo della discarica: l'impianto pilota è stato realizzato nel corso del 2010, tramite l'installazione di due campi prova per l'areazione del corpo rifiuti, ciascuno dotato di un impianto per l'estrazione dell'aria e pozzi di monitoraggio per verificare il processo a differenti profondità.

La fase di start-up operativa dell'impianto è prevista per l'inizio del 2011.

## Le ricadute socio-economiche e ambientali

### RIDUZIONE TRAFFICO E CONSUMI D'ACQUA

Uno dei più evidenti effetti della chiusura ai conferimenti dei rifiuti in discarica è certamente la riduzione del traffico veicolare indotto dall'impianto. Tale riduzione è stata riscontrata anche dalla popolazione residente nelle aree limitrofe.

Un indice significativo in tal senso è il numero di ingressi di mezzi presso l'impianto di Basse di Stura negli ultimi anni. Pur rimanendo operativa la sede di Germagnano, presso la quale continuano ad essere attivi i servizi di raccolta differenziata, raccolta dei rifiuti da demolizioni prodotti nei cantieri edili ed altre attività strettamente connesse ai lavori di ripristino ambientale e copertura definitiva della discarica, si è registrata nel corso del 2010 una significativa riduzione dei mezzi in ingresso al sito, pari a circa il 54% rispetto al 2009, come riportato in tabella.

|                                       | 2008    | 2009    | 2010   |
|---------------------------------------|---------|---------|--------|
| N. ingressi automezzi presso impianto | 111.866 | 119.987 | 54.838 |

Durante la fase gestionale dell'impianto era attivo, a eccezione dei mesi invernali, un servizio permanente di abbattimento polveri e lavaggio delle strade della discarica.

Tale intervento era necessario per limitare il più possibile i disagi arrecati dalla polvere trasportata dal vento, sia alle persone che svolgevano attività lavorativa all'interno dell'impianto, sia ai residenti prospicienti alla discarica. Durante il 2010 l'attività non è stata sospesa, ma ridotta proporzionalmente al traffico.

È inoltre presente, in uscita dal sito Basse di Stura, un impianto di lavaggio del sottocassa dei mezzi, al fine di evitare che la polvere, attaccata ai veicoli, venga poi rilasciata lungo le strade comunali.

Come diretta conseguenza della riduzione del traffico si è quindi avuta anche una corrispondente riduzione dei consumi idrici relativi al sito.

### IMPIANTO DI RECUPERO INERTI

Nel corso del 2010 l'utilizzo dell'impianto di frantumazione e recupero degli inerti è stato limitato alle attività funzionali al ripristino ambientale e copertura definitiva della discarica Basse di Stura; il materiale recuperato è stato infatti utilizzato per il raggiungimento della conformazione finale della discarica, come da previsioni progettuali, con particolare atten-

zione alla formazione delle adeguate pendenze per l'allontanamento delle acque meteoriche.

Allo stato attuale è stata avviata la procedura per il rilascio da parte della Provincia di Torino dell'autorizzazione all'utilizzo dell'impianto non solamente come impianto ausiliario alla discarica Basse di Stura, ma come impianto di recupero finalizzato al trattamento, alla valorizzazione e alla commercializzazione di rifiuti inerti.

L'attività di recupero inerti che sarà svolta presso il sito Basse di Stura è volta in primo luogo a limitare il fenomeno dell'abbandono incontrollato di macerie e materiali edili di risulta nelle zone periferiche della città di Torino.

L'impianto si presenta quindi come risposta alla necessità da parte della Città di Torino di disporre, anche nei prossimi anni, di un sistema per la gestione di questa tipologia di rifiuti che, con la chiusura della discarica Basse di Stura, dovrà configurarsi come sistema autonomo di recupero.



## GESTIONE POST-OPERATIVA DELLA DISCARICA

Con la chiusura della discarica sono state avviate una serie di attività necessarie all'ulteriore riduzione degli impatti ambientali, non realizzabili durante la fase di gestione operativa. I rifiuti presenti in discarica continuano infatti ad essere soggetti alle reazioni di degradazione delle sostanze con conseguente produzione di biogas e percolato che dovranno quindi essere gestiti per tutto il periodo di tempo necessario affinché cessino di avere potenziali effetti negativi sull'ambiente.

Tali attività, mirate alla ulteriore riduzione degli impatti ambientali, da realizzare prima della fase post-operativa, prendono il nome di ripristino ambientale e copertura definitiva.

Queste comprendono interventi di recupero e sistemazione ambientale delle aree, e consistono principalmente nella realizzazione di un'opportuna stratigrafia di separazione delle ex aree di cantiere dall'esterno, contenenti:

- > strutture per la captazione del gas dal corpo discarica (drenaggio biogas);
- > strutture di impermeabilizzazione, drenaggio e allontanamento delle acque meteoriche;
- > strutture di ricostituzione di una copertura vegetale.

Tutti gli interventi devono essere compatibili alla destinazione d'uso dell'area prevista dalle norme urbanistiche vigenti (destinazione parco urbano). Solo al termine di queste operazioni, il cui completamento è previsto nel corso del 2012, si potrà considerare la discarica in gestione post-operativa.

Durante questa fase saranno attuate attività di manutenzione delle opere e dei presidi, in modo da garantire che la discarica mantenga i requisiti di sicurezza ambientale previsti sino alla fase in cui si potranno considerare praticamente inesistenti gli impatti dell'impianto sull'ambiente.

A titolo esemplificativo alcune delle attività cui prestare particolare attenzione saranno le manutenzioni delle strutture di impermeabilizzazione, del sistema di raccolta ed allontanamento delle acque meteoriche, del sistema di captazione e smaltimento del percolato, della rete di captazione, adduzione e combustione del biogas, delle strutture di monitoraggio delle acque sotterranee, del suolo e dell'aria.

E' previsto dalla normativa vigente (D.Lgs. 36/2003, cosiddetto "decreto discariche") che il periodo di gestione della fase post-operativa debba essere assicurato fino a che l'ente territoriale competente accerti che la discarica non comporta rischi per la salute e l'ambiente (le attuali stime sono di circa 30 anni). Trascorso

questo periodo, le reazioni di degradazione dei rifiuti dovranno essere talmente avanzate da non far rilevare all'interno del percolato e del biogas sostanze potenzialmente pericolose per l'uomo e l'ambiente.

## IMPATTO VISIVO

Uno dei criteri progettuali cui Amiat ha sempre prestato attenzione è la minimizzazione dell'impatto visivo di un impianto di grosse dimensioni quale la discarica di Basse di Stura. In tale ottica, già in fase di esercizio, si sono previste opere per il mascheramento del sito, in modo da creare una barriera arborea per confondere il profilo netto della discarica con il panorama circostante, riducendo le interferenze il più possibile, al fine di limitare la visibilità dalle vie stradali limitrofe (tangenziale, vie comunali...).

Inoltre Amiat ha sempre realizzato opere di ripristino ambientale sulle superfici perimetrali per ridurre l'impatto visivo determinato dallo stato delle pareti esterne della discarica. Nel corso del 2010 le superfici prive di opere a verde sono state oggetto di una sensibile riduzione e se ne prevede il completamento nel corso del 2011.

## VARIAZIONE D'USO DI PNEUMATICI MEZZI PESANTI

Le mutate condizioni di viabilità consentono l'utilizzo di pneumatici con battistrada del tipo "stradale per percorsi misti" in luogo del tipo "cavacantieri" richiesto dai veicoli obbligati a districarsi fino al 2009 nei percorsi sterrati della discarica Basse di Stura.

I riscontri positivi, a regime nel 2013, riguardano un minor consumo di carburante (con un impatto sia economico che ambientale) e una minore rumorosità durante la marcia.

## IMPATTO SULLA POPOLAZIONE RESIDENTE

Le ricadute più evidenti in tal senso riguardano la riduzione del traffico veicolare conseguente la chiusura della discarica, in particolare nelle aree poste in prossimità del sito, e la cessazione degli odori che, in corrispondenza di circostanze meteo-climatiche particolarmente sfavorevoli, risultavano percepiti dalla popolazione residente in prossimità dell'impianto.

## IMPATTO ECONOMICO

Dal punto di vista economico l'anno 2010 è stato caratterizzato dall'assenza dei ricavi prodotti dai conferimen-

ti di rifiuti presso l'impianto Basse di Stura. Nell'esercizio precedente tali ricavi ammontavano a 28.813.091 euro e rappresentavano il provento più rilevante conseguito dalla società (14,08% del totale), dopo il corrispettivo proveniente dal Contratto di Servizio con la Città di Torino.

Il venir meno dei ricavi derivanti dall'attività di trattamento finale dei rifiuti è stato in parte compensato dai maggiori ricavi derivanti dal corrispettivo da contratto di servizio con la Città di Torino (incremento di 8.181.818 euro) e dai ricavi da vendita da raccolta differenziata (incremento di 1.968.149 euro). Inoltre, l'operazione di retrocessione dell'impianto di Basse di Stura al Comune di Torino, avvenuta nel corso dell'esercizio, ha determinato una componente positiva di reddito di circa 29 milioni di euro di carattere non ricorrente.

Anche le voci di costo del bilancio hanno evidenziato variazioni significative dovute alla cessazione dell'attività della discarica. I costi per i servizi si sono incrementati di 17.780.079 euro; tale incremento è riferibile, in particolare, al servizio trattamento esterno rifiuti presso la discarica ubicata nel comune di Pianezza, località Cassagna, di cui la società Cidiu SpA è titolare dell'autorizzazione all'esercizio dell'attività. Con la sud-

detta società, Amiat ha stipulato un contratto di trattamento esterno dei rifiuti con durata triennale a partire dal primo gennaio 2010, in attesa dell'entrata in esercizio del termovalorizzatore (prevista per il 2014).

Altre significative variazioni delle voci di costo si evidenziano nei minori ammortamenti, che rispetto all'esercizio precedente diminuiscono di circa 8 milioni di euro (derivanti dalla fine avvenuta al 31/12/2009 del processo di ammortamento dell'impianto ad interrimento controllato), e nella riduzione della voce "costi per godimento di beni di terzi" pari a circa 2 milioni di euro conseguente alla cessazione del pagamento del canone di concessione sui terreni di Basse di Stura.



## Nota metodologica

Con la terza edizione del Bilancio di Sostenibilità Amiat prosegue la comunicazione annuale delle performance economiche, sociali e ambientali dell'azienda rivolta ai propri portatori di interesse.

Il rapporto è stato elaborato secondo i principi di rendicontazione e gli indicatori di performance proposti nelle Linee guida GRI-G3 dalla Global Reporting Initiative (GRI). La presentazione delle performance economiche, con i dati relativi al Valore Aggiunto distribuito agli stakeholder, segue i principi espressi dal Gruppo di Studio per il Bilancio Sociale (GBS).



Il Governo della  
Sostenibilità

## I contenuti e il perimetro del Bilancio

Per definire i contenuti del report, Amiat si è attenuta alle indicazioni delle Linee guida GRI-G3 – finalizzate a supportare l'impresa nella realizzazione di una comunicazione trasparente ed equilibrata – riconducendole alla propria realtà imprenditoriale e al contesto socio economico nel quale opera.

In particolare, per identificare gli aspetti sui quali fosse opportuno dare maggiore informazione, si è tenuto conto della natura giuridica dell'impresa (Amiat è una SpA di totale proprietà pubblica), della missione aziendale (è una public utility), del settore di operatività del Gruppo (Igiene ambientale) e del territorio (Torino e provincia) in cui si svolgono in modo prevalente le attività.

Con il Bilancio di Sostenibilità 2010 Amiat ha voluto consolidare il proprio sistema di gestione della rendicontazione sociale e ambientale mantenendo il livello di applicazione B delle Linee guida GRI-G3.

Il presente rapporto, che comunica le performance di Amiat SpA, unitamente ad altri documenti di rendiconto (in particolare il bilancio di esercizio), di governo e indirizzo (codici e modelli di organizzazione) e ad altri strumenti di comunicazione (sito web e pubblicazioni istituzionali) offre un panorama completo delle attività aziendali, sia in forma qualitativa che quantitativa, e intende rispondere nel modo più completo alle attese di informazione dei diversi stakeholder.

| Report Application Level |                     | 2002<br>in accordance | C | C+                        | B   | B+                        | A | A+                        |
|--------------------------|---------------------|-----------------------|---|---------------------------|---|---------------------------|---|---------------------------|
| Mandatory                | Self Declared       |                       |   |                           |  |                           |   |                           |
|                          | Third Party Checked |                       |   | Report Externally Assured |   | Report Externally Assured |   | Report Externally Assured |
| Optional                 | GRI Checked         |                       |   |                           |   |                           |   |                           |

## Il sistema di Governo della sostenibilità

L'implementazione del Sistema di Gestione Integrato Qualità, Sicurezza e Ambiente, che nel corso degli anni Amiat ha sviluppato e articolato in linea con le strategie aziendali di consolidamento ed espansione dei propri mercati, è un esempio concreto della linea che il Consiglio di Amministrazione e gli organi di Direzione hanno conferito progressivamente all'azienda nei confronti del rispetto dell'ambiente, della comunità locale, dei clienti e dei propri dipendenti.

Si è trattato non solo di una scelta volta a valorizzare l'immagine di impresa sostenibile nel territorio in cui opera, ma della volontà di inserire nei percorsi per la definizione delle decisioni strategiche e operative una completa valutazione degli effetti ambientali e sociali oltre che economici.



A partire dal 1997 l'Azienda si è avvicinata sempre più alla logica della qualità dei propri servizi e della limitazione dei principali impatti sul territorio, seguendo un percorso che conferma l'obiettivo di Amiat di fornire un servizio attento ai bisogni di tutti gli stakeholder. Inoltre Amiat, sia nell'esecuzione dei servizi che nella gestione degli impianti, adotta tutte le cautele possibili sino anche alla sospensione temporanea delle attività per garantire la tutela dell'ambiente e della salute di lavoratori e cittadini.



## Il percorso qualità Amiat

- 1996>** Nasce il monitoraggio dei principali servizi di igiene ambientale (si veda paragrafo relativo alla qualità erogata a pag. 50)
- 2000>** Certificazione ambientale UNI EN ISO 14001 per il sito Basse di Stura
- 2005>** Primo livello EFQM "Committed to Excellence"
- 2007>** Secondo livello EFQM "Recognized for Excellence"
- 2008>** Certificazione qualità UNI EN ISO 9001 per tutta l'azienda (esclusi l'Impianto di compostaggio di Borgaro Torinese e l'impianto di recupero materie plastiche di Collegno)
- 2009>** Certificazione Ambientale UNI EN ISO 14001 estesa a tutte le sedi ubicate nella città di Torino
- 2009>** Accredimento di alcune prove del laboratorio chimico Amiat secondo la norma UNI CEI EN ISO/IEC 17025:2005
- 2010>** Mantenimento Sistema di Gestione Integrato Qualità, Ambiente



## Lo sviluppo dei Sistemi di Gestione

Il processo di sviluppo del sistema di gestione ambientale ha avuto inizio nel 1998 con un progetto chiamato EDA (EMAS Discarica Amiat) che prevedeva, inizialmente, un vasto programma di interventi formativi, informativi e di sensibilizzazione del personale coinvolto nel sistema.

Tale progetto ha portato nel dicembre 2000 alla certificazione ambientale del sito Basse di Stura secondo la norma UNI EN ISO 14001. La discarica di Basse di Stura è stato il primo impianto di questo tipo in Italia ad aver ottenuto la certificazione dal verificatore accreditato Certiquality.

L'impegno dell'azienda nel miglioramento continuo del proprio sistema di gestione si è concretizzato nel 2008 con la certificazione qualità secondo la norma UNI EN ISO 9001 di tutti i siti cittadini (19 siti corrispondenti a sette ecocentri, nove depositi operativi di piccole e medie dimensioni e tre depositi di grandi dimensioni nei quali, oltre le attività di presidio dei servizi territoriali, insistono strutture come l'impianto di smaltimento rifiuti non pericolosi, gli impianti chimico - fisici di depurazione acque reflue, piattaforme RD e di trasferimento).

Il progetto di implementazione dei sistemi di gestione è proseguito nel corso del 2009 con l'estensione della certificazione ambientale del sito Basse di Stura a tutti i siti interessati dalla certificazione ISO 9001, nella logica di un Sistema di Gestione

Integrato Qualità, Ambiente. Questo traguardo ha permesso di portare al 90% il grado di copertura del sistema di gestione certificato qualità e ambiente dell'azienda (il rimanente 10% è rappresentato dall'impianto di compostaggio e dall'impianto di recupero materie plastiche non ubicati sul territorio cittadino).



## L'impegno di Amiat per la gestione della qualità, della sicurezza e dell'ambiente

Amiat ha dichiarato il suo impegno finalizzato al miglioramento continuo della qualità dei servizi erogati, delle prestazioni ambientali delle proprie attività e del livello di sicurezza dei lavoratori, attraverso l'emissione di una Politica Qualità, Sicurezza e Ambiente approvata nella sua ultima edizione dall'Amministratore Delegato in data 7 Ottobre 2008 e rinnovata ogni anno (cfr. paragrafi mission, i valori

ed il codice etico). Questo documento contiene le basi logiche su cui è fondata ogni attività certificata aziendale; è disponibile sul portale esterno, diffuso internamente tramite la rete intranet aziendale nonché tramite i punti informativi (per il personale che non è provvisto di video terminale) ed è parte del materiale informativo e della formazione destinata ai nuovi dipendenti.



### Politica Qualità, Sicurezza e Ambiente

Amiat nell'ottica di perseguire obiettivi di efficacia, efficienza ed economicità, intende gestire in modo integrato la qualità, l'ambiente e la sicurezza nello svolgimento delle proprie attività d'istituto; quest'intento si traduce nell'applicazione dei seguenti principi generali:

1. assicurare ai cittadini il rispetto delle prescrizioni legislative in materia di qualità del servizio reso, rispetto dell'ambiente e sicurezza dei lavoratori;
2. affrontare le problematiche qualitative, ambientali e quelle relative alla salute ed alla sicurezza dei lavoratori, siano esse relative a dipendenti Amiat o di imprese esterne;
3. perseguire e diffondere a tutti gli stakeholder una cultura orientata al miglioramento continuo delle prestazioni, alla tutela ed al rispetto dell'ambiente, alla salute e sicurezza dei lavoratori;
4. operare in modo aperto e collaborativo con le autorità locali, con la cittadinanza e tutte le terze parti interessate;
5. perseguire lo sviluppo di un Sistema di Gestione Integrato (Qualità, Ambiente e Sicurezza) caratterizzato dall'identificazione di obiettivi, programmi di attuazione e strumenti di verifica, nonché dall'impiego di un sistema documentale adeguato all'organizzazione;
6. acquisire informazioni in merito alle aspettative espresse e inesprese del Cliente inerenti alla qualità del prodotto o del servizio erogato al fine di rispondere a tutti i requisiti e perseguire la Customer Satisfaction;
7. aumentare l'efficienza e l'efficacia dei processi del Sistema di Gestione Integrato, identificando le aree e le modalità di miglioramento;
8. assicurare una corretta progettazione, conduzione e manutenzione delle attività e degli impianti, anche nel caso di attività affidate a terzi, valutando preventivamente le implicazioni ambientali, di qualità e di sicurezza ed utilizzando le migliori tecniche disponibili;
9. prevenire incidenti che possano avere effetti sull'operatività dei servizi erogati, sull'ambiente, sulla salute e sicurezza dei lavoratori e predisporre le necessarie procedure di emergenza mirate ad un efficace e pronto contenimento degli impatti, in collaborazione con gli organismi preposti;
10. formare e addestrare il personale, ai fini del mantenimento di adeguate competenze, al rispetto della normativa e della legislazione vigente, al rispetto del Sistema di Gestione Integrato, al rispetto dei principi generali della tutela ambientale e della salute e sicurezza sul lavoro;
11. assicurare la disponibilità delle risorse indispensabili per stabilire, attuare e mantenere attivo il sistema di gestione aziendale.

I suddetti obiettivi devono essere perseguiti da tutta l'Organizzazione Amiat. Essi sono periodicamente riesaminati ed aggiornati, sulla base dell'analisi delle prestazioni del Sistema di Gestione Integrato, nell'ambito del periodico Riesame della Direzione.



Al fine di tenere sotto controllo le prestazioni dei principali processi aziendali, Amiat si è dotata delle seguenti categorie o livelli di indicatori:

- > **Indicatori di primo livello:** sono indicatori generali in grado di dare informazioni in merito ai processi strategici aziendali e la loro sede di analisi è il Comitato di Gestione.
- > **Indicatori di secondo livello:** sono indicatori di prestazione, spesso interfunzionali, che hanno come sede di analisi i comitati aziendali o i gruppi di lavoro interni.
- > **Indicatori di terzo livello:** rappresentano l'andamento di un unico processo/attività e pertanto sono molto specifici; vengono gestiti e analizzati all'interno della struttura coinvolta nella gestione del processo.

Tutti gli indicatori di prestazione economici, ambientali e sociali di primo livello che vanno ad incidere nel processo decisionale e nella definizione delle strategie aziendali sono analizzati, riesaminati e nel caso rimodulati all'interno dei Comitati Aziendali e/o Gruppi di Lavoro interfunzionali, che si occupano di verificare i processi chiave e sono quindi in grado di definire o meno la necessità di istituire nuovi indicatori o di modificare quelli esistenti in quanto ritenuti non più significativi.

Oltre ad essere analizzati nelle sedi di competenza con determinate periodicità, vengono consumtivati annualmente nel riesame della direzione, momento in cui si sottopongono all'Alta Direzione tutti gli elementi del sistema di gestione in termini di risultati raggiunti e criticità.

### I risultati raggiunti nel 2010

Nell'ambito del programma di miglioramento del Sistema di Gestione Qualità, Ambiente, nel corso del 2010 sono stati raggiunti i seguenti principali obiettivi:

- > riesaminata la progettazione delle prime zone attivate con il servizio porta a porta nella città di Torino;
- > rinnovata la partecipazione al progetto EFQM (European Foundation for Quality Management) per confrontarsi con i risultati conseguiti nel 2007 e misurare le proprie capacità nel soddisfare o superare le aspettative di tutti gli stakeholder;
- > ampliata la gamma delle prove di laboratorio accreditate secondo la norma UNI CEI EN ISO/IEC 17025:2005;
- > facilitato il presidio dei potenziali impatti ambientali determinati dalle principali attività attraverso linee guida fornite al personale operativo.

### I prossimi obiettivi

Sempre nell'ottica di accrescere il governo della sostenibilità, Amiat, nel corso del 2011, ha intenzione di conseguire i seguenti nuovi obiettivi:

- > Redigere un documento atto a raccogliere tutti gli aspetti tecnici e gestionali legati alla conduzione ottimale delle sedi dislocate sul territorio cittadino;
- > implementare un sistema di rilevamento percorsi automezzi aziendali tramite GPS per migliorare l'efficienza della progettazione del servizio oltre che il presidio del territorio;
- > effettuare una gap analysis sul sistema di gestione della sicurezza per l'implementazione di un nuovo Sistema di Gestione Integrato Qualità, Ambiente e Sicurezza;
- > sperimentare, in alcune aree della città, un nuovo sistema di raccolta degli oli vegetali per le utenze domestiche.





## La qualità del servizio

L'organizzazione dei servizi di igiene ambientale erogati da Amiat è regolamentata dal Contratto di Servizio, stipulato con la Città di Torino nell'anno 2000 e rinnovato di anno in anno per quanto concerne l'aspetto economico e per eventuali modifiche di dettaglio dei servizi erogati.

La Pianificazione è l'ente aziendale che progetta e aggiorna le distinte di lavoro dei vari servizi, garantendo le frequenze necessarie per il mantenimento del decoro cittadino in accordo con quanto stabilito nel suddetto contratto.

Sulla base dei servizi così pianificati, i responsabili operativi sul territorio, anche avvalendosi di uno specifico software, gestiscono risorse, persone e mezzi a loro disposizione per l'effettuazione dei servizi.

Giornalmente gli stessi verificano, a campione, direttamente nelle zone di lavoro la corretta esecuzione di quanto programmato; qualora riscontrino dei disservizi dovuti a carenza di personale e/o mezzi, provvedono a predisporre l'azione di recupero, possibilmente entro il giorno successivo.

Nelle giornate di assemblea o sciopero del personale, vengono comunque garantiti una serie di servizi essenziali, mediante i minimi tecnici di servizio.

Per quanto attiene i servizi appaltati a terzi, Amiat ha istituito una serie di controlli periodici, generalmente a cadenza settimanale, per verificare il corretto svolgimento di quanto previsto dagli specifici capitolati d'appalto; in caso di inadempienza vengono applicate le penali previste.

Ulteriore ambito di controllo sul servizio è rappresentato dal Sistema di Monitoraggio, i cui risultati sono oggetto di attenta verifica da parte dei funzionari del Comune che, in caso di disservizio non motivato, sanzionano l'azienda. Nell'arco del 2010 la Città di Torino ha sanzionato Amiat per disservizi ingiustificati inferiori ad una percentuale dell'1% rispetto al totale dei monitoraggi effettuati.

## La rilevazione della qualità erogata

Nel 1996 Amiat stipulò un Protocollo di Intesa con due tra le principali associazioni dei consumatori e la Città di Torino. L'intento di tale protocollo era, ed è, quello di monitorare i principali servizi che Amiat eroga sul territorio cittadino.

Per questo motivo è stato istituito un Sistema di Monitoraggio definito e ufficializzato nell'ambito del Contratto di Servizio tra Amiat e la Città di Torino nell'anno 2000.

Amiat controlla giornalmente:

- > la qualità erogata;
- > il livello di pulizia prima dei servizi Amiat;
- > l'adeguata progettazione dei servizi;
- > eventuali inefficienze delle attrezzature presenti sul territorio.

L'attività di monitoraggio viene svolta da una cooperativa sociale (ente indipendente terzo), i cui operatori sono stati appositamente formati e dotati di strumenti informatici (software di elaborazione) di supporto alle rilevazioni.

La qualità erogata viene misurata sui principali servizi che l'azienda svolge quotidianamente: raccolta rifiuti (RU), igiene del suolo (IS) e raccolte differenziate (RD). Attraverso tali verifiche Amiat è in grado di controllare e misurare eventuali disservizi sul territorio cittadino, informando giornalmente le strutture preposte per le analisi del caso, ricevendo relative controdeduzioni e apportando eventuali modifiche del servizio.

L'analisi statistica dei dati, effettuata mensilmente mediante l'uso di 17 indicatori specifici, permette, altresì, di misurare la qualità dei servizi erogati individuando, per singola zona/circoscrizione, specifiche azioni di miglioramento.

I monitoraggi vengono svolti dalla cooperativa sociale su specifica indicazione delle associazioni dei consuma-

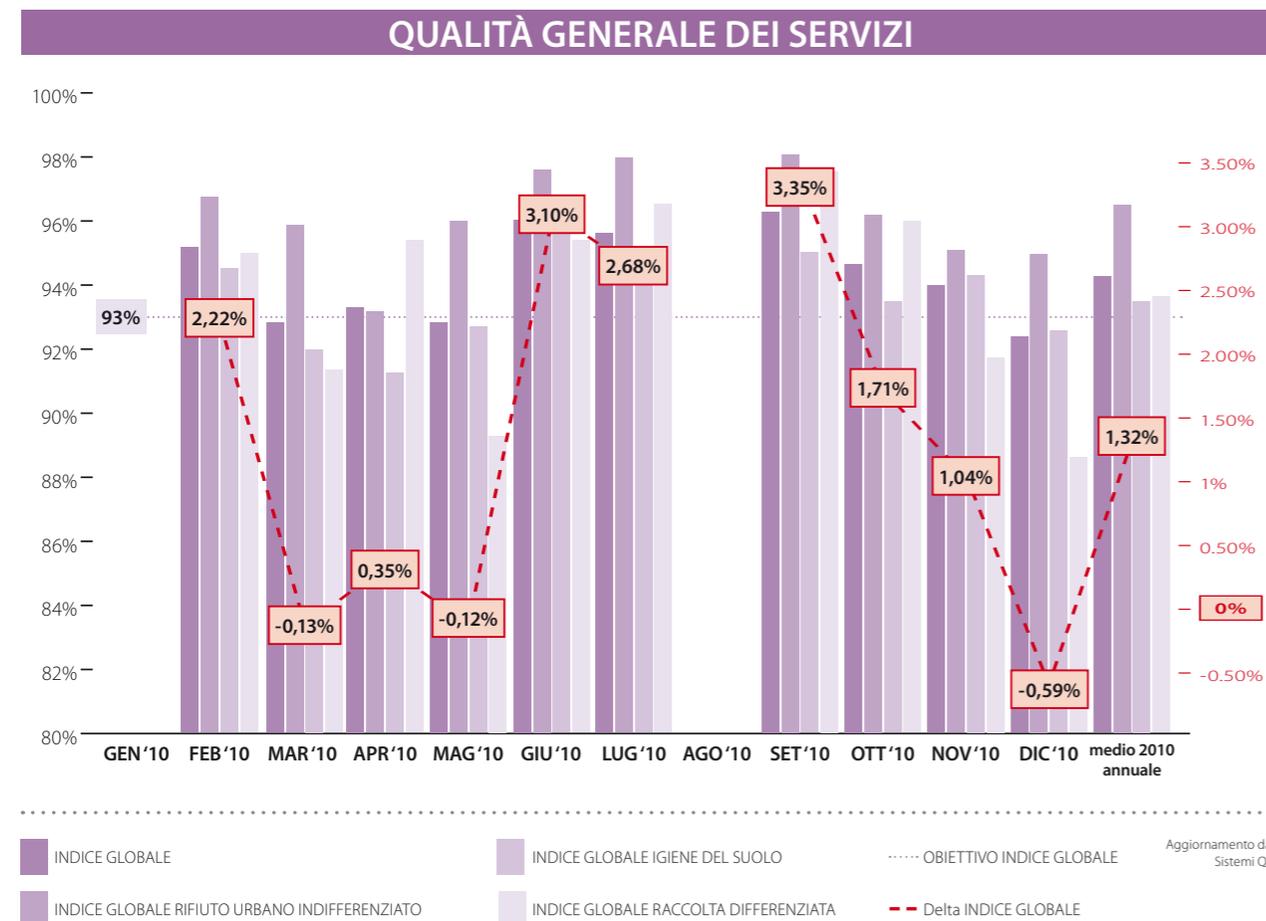
tori e della Città di Torino che recepiscono indicazioni e/o lamentele da parte dei cittadini; i controlli sono opportunamente indirizzati sulle zone di provenienza delle segnalazioni. La strutturazione del monitoraggio e la definizione di un apposito regolamento (sottoscritto dalle parti) permettono, in un anno, di verificare, a campione, la quasi totalità dell'ambito cittadino.

Per un maggior controllo sui servizi di igiene/disinfezione, dal 2005, dopo un breve periodo di sperimentazione, è stato avviato un sistema di monitoraggio anche per i principali servizi che Amiat appalta a terzi: pulizia mercati, pulizia giochi bimbi e raccolta carta.

Si riportano di seguito le tipologie e il numero di rilevazioni effettuate mensilmente dalla cooperativa sociale:

- > Rifiuti Urbani: 300 gruppi di contenitori.
- > Raccolta Differenziata su strada: 200 gruppi di contenitori.
- > Nettezza Urbana: 400 segmenti di vie cittadine.
- > Raccolta Differenziata/Rifiuti Urbani (porta a porta): 160 gruppi di contenitori.
- > Progetto Cartesio (raccolta carta): 60-80 gruppi di contenitori.
- > Mercati: 4.
- > Giochi bimbi: 18.

Nel grafico sono riportati i principali indicatori del 2010.



## La rilevazione della qualità percepita

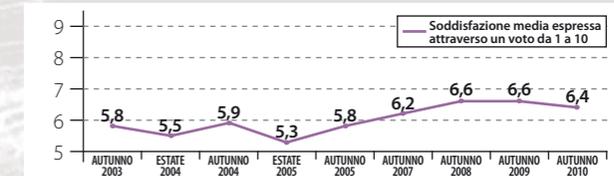
Dal 1997 Amiat commissiona annualmente un'indagine di customer satisfaction, tramite un questionario telefonico, con l'obiettivo di rilevare il grado di soddisfazione dell'utente in merito alla qualità dei servizi erogati. A partire dal 2008, al fine di ottimizzare le risorse ed evidenziare la trasparenza delle rilevazioni di qualità del servizio, Amiat e Agenzia per i Servizi Pubblici Locali del Comune di Torino realizzano congiuntamente un'unica ricerca di customer satisfaction, facendo confluire nella stessa le domande storiche richieste dall'Agenzia per monitorare le performance di servizio dell'azienda e quelle richieste da Amiat per misurare la qualità percepita dall'utenza circa i propri servizi erogati.

La ricerca, realizzata in collaborazione con l'Osservatorio del Nord Ovest - Università di Torino - attraverso il metodo CATI, è stata condotta nel mese di dicembre 2010 su un campione di 1.415 cittadini, rappresentativo della popolazione torinese maggiorenne per genere, età, circoscrizione di residenza.

L'analisi ha permesso di misurare la soddisfazione dei torinesi circa le differenti tipologie di servizio offerte dall'azienda (pulizia di strade e aree verdi, raccolta dei rifiuti in generale, raccolta differenziata stradale e domiciliare) e l'efficacia delle azioni di comunicazione svolte da Amiat.

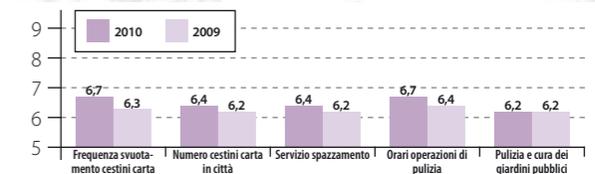
Fra l'autunno 2009 e l'autunno 2010, il voto medio complessivo conferito dai torinesi al servizio di igiene urbana ha registrato una leggera diminuzione, confermando comunque una piena sufficienza: 6,4 (su base 10).

### Soddisfazione complessiva per il servizio di igiene urbana a Torino (autunno 2003 - autunno 2010)

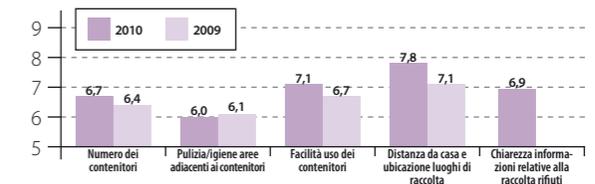


Nelle successive due tabelle si riportano i dati relativi alle principali dimensioni di servizio inerenti la pulizia delle strade e la raccolta rifiuti. Come si può osservare dal confronto con i dati 2009, la soddisfazione è cresciuta per alcune variabili in modo statisticamente significativo.

### Soddisfazione Servizio Pulizia delle strade



### Soddisfazione Servizio Raccolta Rifiuti





## I controlli

### I controlli interni

Ogni anno viene definito un piano di verifiche interne per favorire il presidio delle attività e monitorare eventuali criticità.

Questo piano, inserito nel sistema di gestione integrato qualità/ambiente, tiene conto delle sedi, delle attività svolte e degli impianti in esercizio; il piano viene approvato dall'Amministratore Delegato.

Le verifiche sono effettuate da personale Amiat appositamente formato e addestrato; per i casi più complessi i controlli sono supportati da imprese specializzate in attività di analisi e monitoraggio tecnico-ambientali.

Il Piano di verifiche interne 2010 prevedeva l'attuazione di 28 audit da realizzare su 17 siti aziendali, 21 strutture organizzative e 39 ambiti di attività; i controlli effettivamente svolti sono stati 27, con una copertura del 96% rispetto a quanto previsto e un impegno di circa 135 giornate uomo dedicate.

### I controlli esterni

Gli impianti Amiat sono inoltre soggetti a periodici controlli ambientali previsti dagli enti pubblici, tra cui Provincia di Torino, Agenzia Regionale per l'Ambiente (ARPA), ASL di competenza e Società Metropolitana Acque Torino (SMAT) che effettua controlli sulle acque di scarico prodotte dalle attività degli impianti.

La riduzione del numero di controlli effettuati nel 2010, rispetto al 2009, è determinata dalla chiusura dell'attività della discarica di Basse di Stura e la diminuzione del numero di visite all'impianto di compostaggio di Borgaro.

La sensibile differenza del numero complessivo di verifiche tra i diversi anni è influenzato dalle richieste Amiat di rinnovo delle autorizzazioni di esercizio dei diversi impianti.

|   | 2004      | 2005      | 2006      | 2007      | 2008      | 2009      | 2010      |
|---|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| Smat                                      | 9         | 16        | 5         | 5         | 6         | 1         | 2         |
| Arpa                                      | 6         | 17        | 26        | 7         | 10        | 47        | 8         |
| Provincia                                 | 2         | 1         | 4         |           |           | 20        | 2         |
| Procura / C.C. Nucleo Operativo Ecologico | 1         |           |           | 3         |           | 1         | 5         |
| ASL / Spresal                             | 1         | 3         |           |           | 1         | 5         | 9         |
| Altri                                     |           |           |           |           |           |           | 1         |
| <b>Totali</b>                             | <b>19</b> | <b>37</b> | <b>35</b> | <b>15</b> | <b>17</b> | <b>74</b> | <b>27</b> |

## La mappa degli stakeholder Amiat

Amiat, un'azienda fortemente radicata sul territorio e che eroga un servizio di pubblica utilità destinato a circa un milione di cittadini, considera la responsabilità sociale d'impresa lo strumento per includere in modo bilanciato, nelle decisioni e nelle strategie aziendali, le aspettative legittime delle diverse categorie di stakeholder.

La mappa degli stakeholder aziendali è stata definita partendo da un censimento degli interlocutori aziendali e delle attività di ascolto e dialogo in corso.

Tale mappatura è un processo complesso, che richiede un costante aggiornamento da realizzare in base alle risultanze delle diverse iniziative di dialogo con i differenti portatori di interesse.

Il processo si completa con la definizione del grado di influenza di ciascun gruppo sulle decisioni aziendali e l'interesse per le attività dell'azienda; viene inoltre valutato di volta in volta il potere decisionale, la presenza di obblighi contrattuali o di legge, la dipendenza dall'azienda, il collegamento con le strategie aziendali.

In questo modo si evidenziano i temi chiave di particolare interesse dei vari stakeholder e possono essere predisposti nel miglior modo gli strumenti di informazione, contatto e coinvolgimento, tenendo conto sia degli interlocutori con maggiore capacità di influenza per l'azienda (lavoratori, clienti, azionisti...), che di quelli i cui interessi sono rappresentati in modo indiretto (ambiente e generazioni future).





## Le politiche di coinvolgimento

| Principali categorie        | Stakeholder  | Principali iniziative di ascolto, dialogo e coinvolgimento   |
|-----------------------------|--|--|
| Azionisti                   | > Comune di Torino   | > L'azionista viene costantemente aggiornato sulle politiche industriali e gestionali dell'azienda, attraverso gli organi ufficiali (Consiglio di Amministrazione) e attraverso rendicontazioni dirette e indirette.   |
| Lavoratori                  | > Lavoratori dipendenti<br>> Lavoratori non dipendenti<br>> Rappresentanze sindacali | > Implementazione di gruppi di lavoro interfunzionali.<br>> Attivazione di politiche gestionali finalizzate a favorire il senso di appartenenza e la fedeltà lavorativa all'azienda.<br>> Sostegno al circolo ricreativo aziendale nell'organizzazione di eventi e attività.<br>> Indagini sull'utilizzo e la conoscenza dei canali di comunicazione interna.<br>> Realizzazione materiale informativo per i dipendenti.<br>> Attività formative finalizzate allo sviluppo e alla crescita delle capacità professionali e manageriali.<br>> Recepimento indicazioni di miglioramenti organizzativi attraverso canali dedicati. |
| Clienti Diretti / Indiretti | > Cittadini<br>> Clienti servizi<br>> Associazioni di consumatori e di categoria     | > Customer satisfaction: indagine annuale telefonica realizzata su un campione di circa 1.400 intervistati rappresentativo della popolazione torinese.<br>> Costante aggiornamento del sito internet.<br>> Call center gratuito al servizio dei cittadini.<br>> Carta dei Servizi del cittadino e Carta Qualità Servizi Viabilità Invernale.<br>> Sistema di monitoraggio dei servizi con le associazioni di consumatori.<br>> Partecipazione a convegni e fiere di settore.<br>> Realizzazione di materiale divulgativo finalizzato a pubblicizzare i servizi offerti.  |
| Finanziatori                | > Banche   | > Stesura del Bilancio Economico e del Bilancio di Sostenibilità.<br>> Attività dell'Organismo di Vigilanza e Controllo.   |
| Fornitori                   | > Fornitori di beni, servizi e lavori  | > Valutazione delle performance.<br>> Coinvolgimento nelle politiche sociali e di qualità del gruppo.<br>> Sottoscrizione protocollo APE: Acquisti Pubblici Ecologici.   |

| Principali categorie          | Stakeholder  | Principali iniziative di ascolto, dialogo e coinvolgimento  |
|-------------------------------|--|---|
| Pubblica Amministrazione      | > Enti locali di riferimento (Comune di Torino, Comuni ATO, Provincia di Torino, Regione Piemonte)<br>> Circoscrizioni<br>> Enti regolatori (CONAI e consorzi di filiera)<br>> Enti di controllo (ASL, ARPA...)<br>> Enti locali e nazionali | > Partecipazione a convegni e gruppi di lavoro con Comune, Provincia, Regione e ATO.<br>> Partecipazione attiva a campagne di informazione finalizzate a migliorare i comportamenti dei cittadini in tema ambientale.<br>> Valorizzazione delle filiere di raccolta attraverso campagne informative dedicate.<br>> Condivisione azioni/dati con Osservatorio Provinciale dei Rifiuti e ATO- R.<br>> Sistema di controllo periodico attività impiantistica.  |
| Comunità locale               | > Associazioni territoriali<br>> Comitati cittadini<br>> Associazioni di categoria (commercianti, amministratori stabili ecc...)<br>> Associazioni ambientaliste e di volontariato<br>> Media<br>> Scuole e Università                       | > Attività didattiche e ludiche per le scuole.<br>> Punti informativi sul territorio e sponsorizzazioni di eventi in linea con le policy aziendali.<br>> Accompagnamento progetti di raccolta differenziata (porta a porta e stradale).<br>> Indagini e ricerche.<br>> Advertising mirato.<br>> Iniziative editoriali e promozionali.<br>> Manifestazioni ed eventi.<br>> PR e attività di ufficio stampa.<br>> Promozione impianti.<br>> Bilancio di Sostenibilità/Bilancio Economico.   |
| Ambiente e generazioni future | > Associazioni ambientaliste e di volontariato<br>> Enti a tutela del patrimonio ambientale<br>> Grande distribuzione, commercianti e ambulanti<br>> Tecnici e professionisti del settore  | > Tavoli con i comitati di controllo degli impianti.<br>> Promozione "Parco della Marmorina".<br>> Progetto Buon Samaritano (accordi con grande distribuzione e mense scolastiche per raccolta alimenti da destinare ad associazioni benefiche).<br>> Raccolta banco a banco presso i mercati rionali torinesi.<br>> Raccolta Cartacinesca: potenziamento raccolta imballaggi in carta e cartone presso gli esercenti delle vie a più alta densità commerciale.<br>> Partecipazione a convegni specialistici o a manifestazioni di settore.<br>> Visite delegazioni tecniche agli impianti.<br>> Partecipazioni a progetti di cooperazione internazionale (delegazioni straniere in visita di studio con particolare attenzione ai paesi in via di sviluppo). |



## Performance Economica

## I principali dati economici e patrimoniali

### Il conto economico riclassificato

Il conto economico riclassificato della Società confrontato con quello dell'esercizio precedente è il seguente (in euro):

|   | 31/12/2010        | 31/12/2009        | Variazione          |
|---|-------------------|-------------------|---------------------|
| Ricavi operativi e altri Ricavi                   | 217.570.815       | 220.190.979       | (2.620.164)         |
| Costi operativi                                   | 173.443.761       | 160.906.175       | 12.537.586          |
| <b>Margine Operativo Lordo</b>                    | <b>44.127.054</b> | <b>59.284.804</b> | <b>(15.157.750)</b> |
| Ammortamenti, svalutazioni e altri accantonamenti | 18.540.075        | 35.136.248        | (16.596.173)        |
| <b>Margine Operativo Netto (A)</b>                | <b>25.586.979</b> | <b>24.148.556</b> | <b>1.438.423</b>    |
| Proventi e oneri finanziari (B)                   | (265.837)         | (210.219)         | (55.618)            |
| <b>Risultato prima delle imposte (A - B)</b>      | <b>25.321.142</b> | <b>23.938.337</b> | <b>1.382.805</b>    |
| Imposte sul reddito                               | 11.296.728        | 11.909.150        | (612.422)           |
| <b>Risultato netto</b>                            | <b>14.024.414</b> | <b>12.029.187</b> | <b>1.995.227</b>    |

### Il margine operativo lordo

Il margine operativo lordo<sup>1</sup> è pari a 44.127.054 euro, con un decremento di 15.157.750 euro rispetto al precedente esercizio.

L'analisi gestionale del conto economico riclassificato consente di rilevare che i ricavi operativi sono diminuiti dell'1,2% rispetto all'esercizio precedente, passando da 220.190.979 euro a 217.570.815 euro. La variazione è essenzialmente causa di:

- > minori ricavi derivanti dall'azzeramento del servizio trattamento finale a terzi;
- > minori ricavi derivanti dal servizio trattamento e riciclo;
- > maggiori ricavi dal servizio di raccolta differenziata;
- > incremento del corrispettivo per servizio di smaltimento alla Città di Torino;
- > maggiori ricavi da "altri ricavi e proventi diversi".

<sup>1</sup> Indicatore di redditività che evidenzia il reddito di un'azienda basato solo sulla sua gestione caratteristica al netto, quindi, di interessi (gestione finanziaria), tasse (gestione fiscale), deprezzamento di beni e ammortamenti.



Rispetto all'esercizio precedente i costi operativi presentano un incremento del 7,8% riguardante in particolare le spese per prestazioni di servizi e gli oneri diversi. Tale incremento è stato parzialmente compensato dalla riduzione dei tributi ecologici mentre sono sostanzialmente invariati i costi del personale e i consumi d'esercizio.

### Il margine operativo netto

Il margine operativo netto<sup>2</sup> ammonta a 25.586.979 euro e presenta un incremento di 1.438.423 euro rispetto al precedente esercizio.

### Il risultato ante imposte

Il risultato prima delle imposte ammonta a 25.321.142 euro e presenta un incremento di 1.382.805 euro rispetto al precedente esercizio.

### Il risultato di esercizio

Il risultato d'esercizio 2010 ammonta a 14.024.414 euro, rispetto ai 12.029.187 euro del precedente esercizio.

<sup>2</sup> Il margine operativo netto deriva dalla sottrazione dal margine operativo lordo degli ammortamenti e degli accantonamenti.

Lo stato patrimoniale riclassificato della società confrontato con quello dell'esercizio precedente è il seguente (in euro):

| STATO PATRIMONIALE                              | 31/12/2010  | 31/12/2009  | Variazione   |
|---|-------------|-------------|--------------|
| Capitale immobilizzato (A)                      | 119.983.375 | 132.935.001 | (12.951.626) |
| Capitale circolante netto (B)                   | 32.072.761  | 83.982.205  | (51.909.444) |
| Capitale investito netto (A+B)                  | 152.056.136 | 216.917.206 | (64.861.070) |
| Patrimonio netto (C)                            | 63.433.107  | 59.397.661  | 4.035.446    |
| Passività a medio lungo termine (D)             | 88.623.029  | 157.519.545 | (68.896.516) |
| Totale PN e passività medio lungo termine (C+D) | 152.056.136 | 216.917.206 | (64.861.070) |

L'analisi del capitale immobilizzato<sup>3</sup> evidenzia che le immobilizzazioni immateriali e materiali nette risultano pari a 109.792.405 euro, con una variazione in diminuzione rispetto all'esercizio precedente di 11.624.785 euro conseguente al differenziale tra nuovi investimenti, pari a 6.157.177 euro, e ammortamenti e disinvestimenti pari a 17.421.962 euro.

Le partecipazioni finanziarie nette sono pari a 10.190.970 euro, con una riduzione di 1.686.840 euro rispetto all'esercizio precedente.

### Il capitale circolante netto

Il capitale circolante netto<sup>4</sup> si presenta al 31.12.2010 con il valore positivo di 32.072.761 euro con un decremento rispetto all'esercizio precedente di 51.909.444 euro. La variazione consegue al decremento delle attività a breve per un ammontare di 48.480.775 euro rispetto all'esercizio precedente per lo più conseguente alla riduzione dei "crediti commerciali" e, parimenti, all'incremento delle passività a breve (+ 3.428.669 euro rispetto al 31.12.2009) conseguente, in particolare, al maggior utilizzo delle aperture di credito bancario.

<sup>3</sup> Costituito sia dai beni impiegati permanentemente nel ciclo produttivo aziendale come strumento di produzione del reddito, sia dalle partecipazioni azionarie e non che l'azienda considera come investimenti di lungo periodo.

<sup>4</sup> Esprime la misura in cui l'impresa è in grado di estinguere le passività a breve termine attraverso il realizzo (diretto e indiretto) di attività a breve termine al fine di garantirsi l'equilibrio finanziario nel breve termine (in genere si considera l'anno).



### Il patrimonio netto

Il patrimonio netto<sup>5</sup> al 31 dicembre 2010 ammonta a 63.433.107 euro, con un incremento di 4.035.446 euro, conseguente al miglioramento del risultato dell'esercizio corrente rispetto al precedente.

<sup>5</sup> Il patrimonio netto è l'insieme dei mezzi propri (rappresentano capitale di pieno rischio, poiché si tratta di capitali sottoposti integralmente alle sorti dell'azienda e operanti come garanzia nei confronti dei terzi) determinato dalla somma del capitale conferito dal proprietario (o dai soci) in sede di costituzione dell'azienda o durante la vita della stessa con apporti successivi e dall'autofinanziamento.

### Le passività a medio-lungo termine

Le passività a medio-lungo termine<sup>6</sup> relative a mutui passivi, a debiti verso il personale per il trattamento di fine rapporto, a fondi accantonati a fronte di rischi specifici e future passività potenziali e a contributi in conto impianti ammontano al 31 dicembre 2010 a 88.623.029 euro con una riduzione di 68.896.516 euro rispetto al 2009.

### Gli altri indicatori economico finanziari

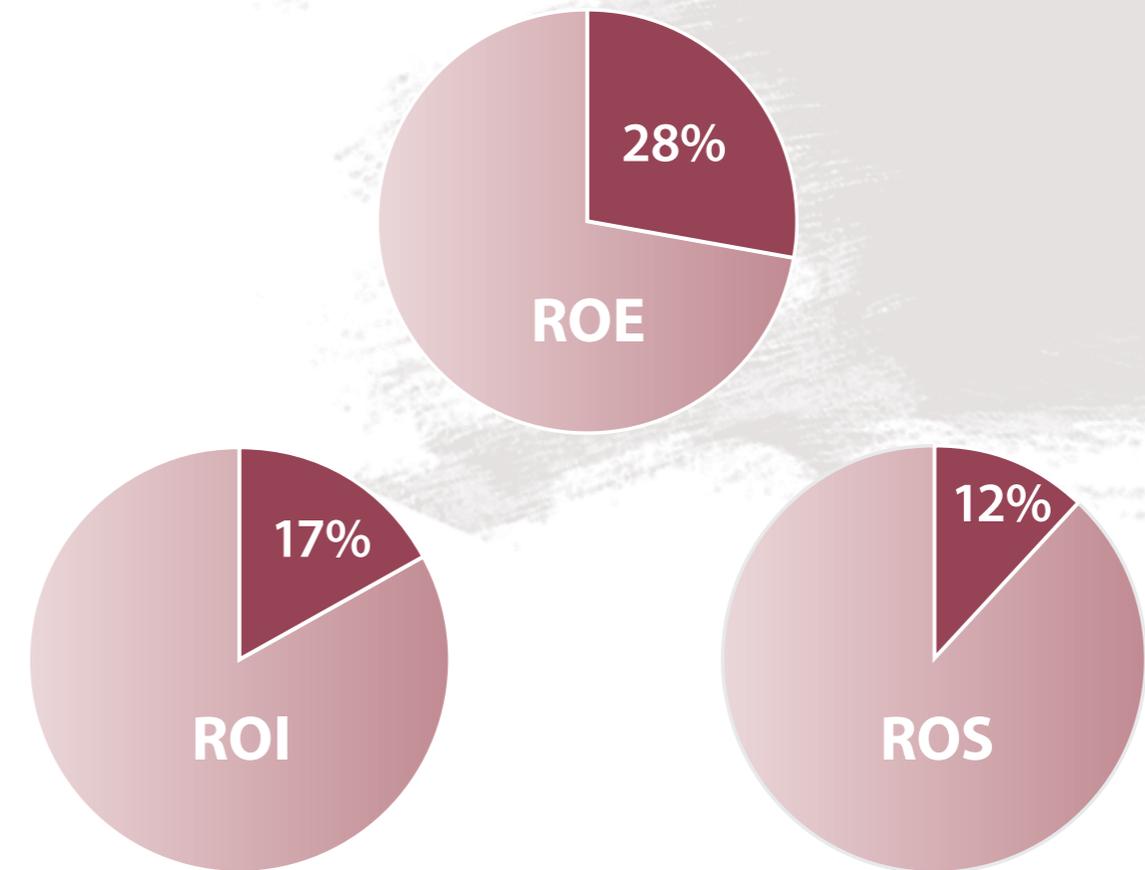
Il calcolo di alcuni ulteriori indici finanziari arricchisce l'informazione offerta dai dati di bilancio e offre uno strumento aggiuntivo per valutare i risultati dell'impresa.

| INDICI DI REDDITIVITA'                                  | 2010 | 2009 |
|---|------|------|
| R.O.E. = reddito netto / patrimonio netto (netto utile) | 0,28 | 0,25 |
| R.O.I. = reddito operativo / capitale investito netto   | 0,17 | 0,11 |
| R.O.S. = reddito operativo / ricavi operativi           | 0,12 | 0,11 |

Rispetto all'esercizio precedente si segnala la **crescita dei due indici di redditività: il ROE (return on equity)**, l'indice di sintesi dell'efficienza aziendale che esprime la capacità di remunerare il capitale apportato dai soci/azionisti, e il **ROI (return on invested capital)**, che misura l'andamento della gestione tipica dell'impresa, prima delle tasse, in rapporto ai capitali complessivamente investiti.

<sup>6</sup> Le passività a media-lunga scadenza soddisfano il fabbisogno collegato agli investimenti in immobilizzazioni e implicano un impegno al rimborso e alla remunerazione del capitale mutuato per un periodo di tempo protratto, superiore all'anno.

Il **ROS (indice di ritorno sulle vendite)** è dato dal rapporto tra reddito operativo e ricavi per vendite della gestione caratteristica. Tale rapporto esprime la redditività aziendale in relazione alla capacità remunerativa del flusso dei ricavi.



## La formazione del Valore Aggiunto

La dimensione economica di Amiat SpA viene presentata nella successiva tabella che evidenzia il cosiddetto "Valore Aggiunto globale lordo". Tale valore consente di quantificare quanta ricchezza è stata prodotta dall'azienda, come è stata generata e come in seguito è stata distribuita dalla società ai suoi numerosi stakeholder. Un dato utile per capire gli impatti economici che Amiat determina.

Il Valore Aggiunto, generato in base alle linee guida GBS, si determina come differenza tra i ricavi che derivano dall'attività tipica della società (raccolta rifiuti urbani) e dalle attività che non riguardano la gestione caratteristica (esempio le attività finanziarie) e gli oneri versati ai fornitori di beni e servizi.

### Determinazione del Valore Aggiunto

|   | 2010                | 2009                | Differenza          |
|---|---------------------|---------------------|---------------------|
| Ricavi delle vendite e delle prestazioni          | 175.042.011         | 204.565.792         | (29.523.781)        |
| Altri ricavi                                      | 494.382             | 420.238             | 74.144              |
| <b>VALORE DELLA PRODUZIONE (A)</b>                | <b>175.536.393</b>  | <b>204.986.030</b>  | <b>(29.449.637)</b> |
| Costo per materie prime                           | (9.072.493)         | (9.080.298)         | (7.805)             |
| Costo per servizi                                 | (71.535.090)        | (53.272.276)        | 18.262.814          |
| Altri oneri                                       | (532.400)           | (2.490.258)         | (1.957.858)         |
| Accantonamenti                                    | (3.026.172)         | (11.357.699)        | (8.331.527)         |
| <b>COSTI INTERMEDI DELLA PRODUZIONE (B)</b>       | <b>(84.166.155)</b> | <b>(76.200.531)</b> | <b>7.965.624</b>    |
| <b>VALORE AGGIUNTO CARATTERISTICO LORDO (A-B)</b> | <b>91.370.238</b>   | <b>128.785.499</b>  | <b>(37.415.261)</b> |
| Componenti accessori e straordinari (C)           | 40.037.379          | 14.990.152          | 25.047.227          |
| <b>VALORE AGGIUNTO GLOBALE LORDO (A-B+C)</b>      | <b>131.407.617</b>  | <b>143.775.651</b>  | <b>(12.368.034)</b> |

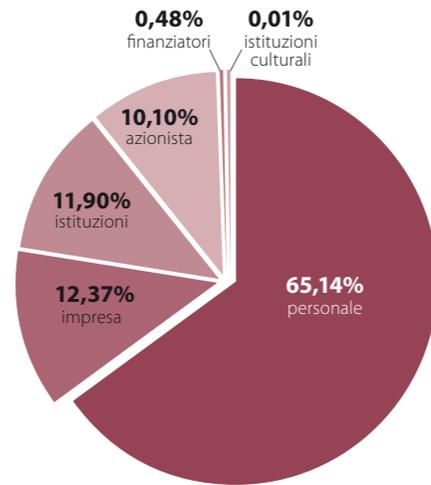
## La ripartizione del Valore Aggiunto

Nella successiva tabella si evidenzia la ripartizione del Valore Aggiunto che avviene sotto forma di remunerazioni riconosciute ai vari portatori di interesse che hanno contribuito a generare quello stesso valore.

|   | 2010               | 2009               | Differenza          |
|---|--------------------|--------------------|---------------------|
| Personale dipendente                          |                    |                    |                     |
| - remunerazioni dirette                       | 83.839.807         | 84.082.579         | (242.772)           |
| - remunerazioni indirette                     | 1.500.301          | 1.969.015          | (468.714)           |
| Personale non dipendente                      | 258.666            | 272.687            | (14.021)            |
| <b>REMUNERAZIONE DEL PERSONALE</b>            | <b>85.598.774</b>  | <b>86.324.281</b>  | <b>(725.507)</b>    |
| Imposte dirette                               | 11.296.728         | 11.909.149         | (612.421)           |
| Imposte indirette                             | 4.602.346          | 8.901.712          | (4.299.366)         |
| (-) sovvenzioni in conto esercizio            | (267.895)          | (382.522)          | 114.627             |
| <b>REMUNERAZIONE ISTITUZIONI (P.A.)</b>       | <b>15.631.179</b>  | <b>20.428.339</b>  | <b>(4.797.160)</b>  |
| Oneri per capitali (finanziatori)             | 628.411            | 1.177.823          | (549.412)           |
| <b>REMUNERAZIONE DEL CAPITALE DI CREDITO</b>  | <b>628.411</b>     | <b>1.177.823</b>   | <b>(549.412)</b>    |
| Dividendi (azionisti)                         | 13.275.600         | 9.996.000          | 3.279.600           |
| <b>REMUNERAZIONE DEL CAPITALE DI RISCHIO</b>  | <b>13.275.600</b>  | <b>9.996.000</b>   | <b>3.279.600</b>    |
| Variazione riserve (accantonamenti a riserve) | 748.814            | 2.033.187          | (1.284.373)         |
| Ammortamenti                                  | 15.509.489         | 23.764.421         | (8.254.932)         |
| <b>REMUNERAZIONE DELL'AZIENDA</b>             | <b>16.258.303</b>  | <b>25.797.608</b>  | <b>(9.539.305)</b>  |
| Liberalità                                    | 15.350             | 51.600             | (36.250)            |
| <b>VALORE AGGIUNTO GLOBALE LORDO</b>          | <b>131.407.617</b> | <b>143.775.651</b> | <b>(12.368.034)</b> |

Nel 2010 i maggiori beneficiari della distribuzione del Valore Aggiunto sono stati nell'ordine: personale (65,14%), impresa (12,37%), istituzioni (11,90%), azionista (10,10%), finanziatori (0,48%) ed enti culturali e sociali (0,01%).

## La distribuzione del Valore Aggiunto



### Il personale

Il Valore Aggiunto distribuito al personale ammonta a 85.598.774 euro; rispetto al 2009, è diminuito di 725.507 euro. L'ammontare di cui sopra è costituito, in particolare, da salari e stipendi comprensivi dei contributi previdenziali a carico del datore di lavoro e dell'accantonamento al fondo di trattamento di fine rapporto.

Anche per l'anno 2010 si è continuato a operare in un'ottica di contenimento del costo del lavoro e di ottimizzazione delle risorse umane all'interno dell'azienda, mantenendo il blocco del turn over e

utilizzando, per l'effettuazione di specifiche attività limitate nel tempo (a titolo esemplificativo i servizi straordinari per l'Ostensione della Sacra Sindone), lo strumento del contratto a termine.

Particolare attenzione è stata inoltre dedicata al monitoraggio sull'andamento delle ore straordinarie e sulla fruizione delle ferie.

La successiva tabella evidenzia il costo del lavoro (remunerazioni dirette) del personale nei vari elementi che lo costituiscono.

| COSTI PERSONALE                     | 31/12/2010        |
|-------------------------------------|-------------------|
| Retribuzioni dei dipendenti         | 58.515.484        |
| Contributi previdenziali            | 20.191.947        |
| Contributi Previambiente e Previdai | 441.219           |
| Accantonamento TFR                  | 4.691.157         |
| <b>TOTALE</b>                       | <b>83.839.807</b> |

Il valore aggiunto distribuito pro-capite ha subito un lieve incremento rispetto all'esercizio precedente come si evince dalla sottostante tabella in cui è stata presa in considerazione la consistenza media dell'organico aziendale al termine dell'esercizio.

| Valore Aggiunto                        | 2010      | 2009      |
|--|-----------|-----------|
| Numero medio dipendenti                | 2.025     | 2.070     |
| Valore aggiunto distribuito pro-capite | 41.402,37 | 40.619,60 |

### L'impresa

Il Valore Aggiunto destinato all'impresa, ammontante a 16.258.303 euro (con un decremento di 9.539.305 euro rispetto al 2009), calcolato in base alle linee guida GBS, è generato dagli utili non distribuiti, dagli ammortamenti delle immobilizzazioni materiali e immateriali.

|   | 31/12/2010        | 31/12/2009        |
|---|-------------------|-------------------|
| Risultato esercizio non distribuito       | 748.814           | 2.033.187         |
| Ammortamenti immobilizzazioni immateriali | 513.606           | 596.876           |
| Ammortamenti immobilizzazioni materiali   | 14.995.883        | 23.167.545        |
| <b>Totale</b>                             | <b>16.258.303</b> | <b>25.797.608</b> |

L'attività di investimento dell'esercizio è stata indirizzata sia al completamento di opere e forniture già avviate in precedenza, sia all'avvio di nuove iniziative orientate allo sviluppo di alcune attività aziendali e tra queste, in particolare, il potenziamento di mezzi e attrezzature operativi sul territorio.

Suddivisi nei principali settori di attività aziendale gli investimenti realizzati nel periodo presentano i seguenti valori:

| Attività  | 2010             | %            | 2009              | %            | Differenza         |
|---|------------------|--------------|-------------------|--------------|--------------------|
| Raccolta e trasporto RSU e Raccolta differenziata | 3.142.618        | 50,0         | 3.082.893         | 23,8         | 59.725             |
| Igiene del suolo                                  | 650.146          | 10,4         | 1.082.369         | 8,3          | (432.223)          |
| Trattamento e smaltimento rifiuti                 | 0                | 0            | 5.771.009         | 44,6         | (5.771.009)        |
| Trattamento e riciclo rifiuti                     | 587.014          | 9,3          | 1.015.855         | 7,8          | (428.841)          |
| Generali di produzione e aziendali                | 1.777.398        | 28,3         | 1.753.589         | 13,5         | 23.809             |
| Partecipazioni                                    | 124.283          | 2,0          | 258.060           | 2,0          | (133.777)          |
| <b>Totale</b>                                     | <b>6.281.459</b> | <b>100,0</b> | <b>12.963.775</b> | <b>100,0</b> | <b>(6.682.316)</b> |

Circa il 70% del valore realizzato nel corso dell'esercizio è rappresentato da investimenti in attività di produzione operativa e tra queste in particolare quelle inerenti l'ambito delle attività di raccolta e trasporto RSU, raccolta differenziata (50%), igiene del suolo (10%) e trattamento finale e riciclo dei rifiuti (9%). Anche per quanto riguarda gli investimenti in attività generali aziendali occorre ricordare che la maggior parte di questi è stato rivolto alla costruzione e/o ristrutturazione delle varie sedi operative.

L'investimento di cui alla voce "Partecipazioni" si riferisce alla sottoscrizione dell'aumento di capitale sociale della partecipata cilena Ecosider SA.

### Le istituzioni

Il Valore Aggiunto erogato alle istituzioni corrisponde al totale dei versamenti effettuati nei loro confronti da Amiat a titolo di imposte e tasse dirette e indirette, al netto dei contributi concessi dalle stesse istituzioni pubbliche ad Amiat al fine di fornire un aiuto finanziario immediato all'impresa.

La quota di valore aggiunto distribuito alla Pubblica Amministrazione nel 2010 è stata pari a 15.631.179 euro con un decremento di 4.797.160 euro rispetto al 2009.

Le voci che concorrono in misura maggiore alla formazione del Valore Aggiunto erogato alle istituzioni sono riportate nella successiva tabella.

|       | Saldo al 31/12/2010 | Saldo al 31/12/2009 | Variazioni |
|-------|---------------------|---------------------|------------|
| IRES  | 7.067.610           | 7.455.046           | (387.436)  |
| IRAP  | 4.229.118           | 4.454.104           | (224.986)  |
| ICI   | 368.315             | 340.661             | 27.654     |
| TARSU | 298.557             | 279.389             | 19.168     |

### L'azionista - Comune di Torino

L'assemblea ordinaria che ha approvato il bilancio al 31/12/2010 ha deliberato la distribuzione di utili all'azionista per un ammontare pari a 13.275.600 euro.

### I finanziatori

La quota di valore aggiunto distribuito ai finanziatori (banche e Comune di Torino) nel 2010 è stata pari a 628.411 euro.

La posizione finanziaria netta della Società evidenzia al 31.12.2010 un saldo passivo di 53.287.365 euro con una variazione in diminuzione di 7.714.355 euro rispetto al 31 dicembre 2009. Tale variazione consegue al peggioramento del saldo della posizione finanziaria netta a breve termine di -10.714.582 euro, solo parzialmente bilanciata dal miglioramento della posizione finanziaria netta a medio/lungo termine di 3.000.226 euro.

La variazione della posizione finanziaria netta a breve termine rispetto all'esercizio precedente è riconducibile alla riduzione delle disponibilità immediate (-10.761.614 euro) mentre rimane sostanzialmente invariato l'ammontare dell'indebitamento a breve termine (47.032 euro).

La variazione della posizione finanziaria netta a medio e lungo termine consegue al progresso dei piani di rimborso dei finanziamenti in essere che non sono stati incrementati nel corso dell'esercizio.

Nella seguente tabella è evidenziata la posizione finanziaria netta della Società.

|  | 31/12/2010         | 31/12/2009         | Variazione         |
|--|--------------------|--------------------|--------------------|
| Depositi bancari   | -29.495.414        | -18.744.997        | -10.750.417        |
| Denaro e altri valori in cassa                                     | 31.998             | 43.195             | -11.197            |
| Azioni proprie   |                    |                    |                    |
| <b>Disponibilità immediate</b>                                     | <b>-29.463.416</b> | <b>-18.701.802</b> | <b>-10.761.614</b> |
| <b>Attività finanziarie che non costituiscono immobilizzazioni</b> | <b>0</b>           | <b>0</b>           | <b>0</b>           |
| <b>Totale disponibilità monetarie</b>                              | <b>-29.463.416</b> | <b>-18.701.802</b> | <b>-10.761.614</b> |
| Quota a breve di finanz.ti da istituti di credito                  | -3.000.226         | -2.893.149         | -107.078           |
| Quota a breve di finanz.ti da controllante                         | 0                  | -154.110           | 154.110            |
| <b>Debiti finanziari a breve termine</b>                           | <b>-3.000.226</b>  | <b>-3.047.258</b>  | <b>47.032</b>      |
| <b>Posizione finanziaria netta a breve termine</b>                 | <b>-32.463.642</b> | <b>-21.749.060</b> | <b>-10.714.582</b> |
| Quota a lungo di finanz.ti da istituti di credito                  | -20.823.723        | -23.823.949        | 3.000.226          |
| Quota a lungo di finanz.ti da controllante                         | 0                  | 0                  | 106.067            |
| <b>Posizione finanziaria netta a medio e lungo termine</b>         | <b>-20.823.723</b> | <b>-23.823.949</b> | <b>3.000.226</b>   |
| <b>Posizione finanziaria netta</b>                                 | <b>-53.287.365</b> | <b>-45.573.010</b> | <b>-7.714.355</b>  |

### Le liberalità

Si segnala che durante l'esercizio sono state effettuate alcune liberalità a favore di enti e associazioni benefiche no profit. In particolare nel corso del 2010 sono stati versati 12.950 euro alla Fondazione Teatro Regio di Torino, 1.000 euro alla Onlus Un angelo custode per i bambini dell'ospedale Regina Margherita di Torino e 1.300 euro alla Fondazione Piemontese per la Ricerca sul Cancro in occasione della Festa della Donna.

### I fornitori

Le aziende fornitrici sono in larga parte dislocate sul territorio nazionale e molte di esse sul territorio di riferimento, rilevando, in tal senso, l'impatto positivo sull'economia locale della società. I costi per materie prime, sussidiarie di consumo e di merci (senza considerare le variazioni delle rimanenze) ammontano al 31/12/2010 a 8.514.647 euro (pari al 4,44% del totale "costi della produzione") mentre i costi per servizi (incluse le spese varie per dipendenti) presentano un saldo pari a 73.294.057 euro (pari al 38,18% del totale "costi della produzione").



Nella successiva tabella si riportano i costi per servizi più rilevanti.

| Prestazioni di servizio tipologie più rilevanti                     |            |
|---|------------|
| Trattamento esterno rifiuti RSU/R SNP                               | 21.010.858 |
| Servizio raccolta carta porta a porta appaltato a terzi             | 9.329.787  |
| Mercati rionali appaltati a terzi                                   | 8.679.960  |
| Manutenzioni esterne  | 5.680.121  |
| Trattamento rifiuti organici  | 3.659.194  |
| Gestione chiusura impianto trattamento finale e recupero ambientale | 2.119.664  |
| Trattamento reflui impianti   | 1.966.332  |
| Raccolta rifiuti ingombranti  | 1.986.554  |
| Sgombero neve   | 1.911.768  |
| Trattamento RUP, fanghi, sovvalli, sfalci                           | 1.147.673  |
| Selezione e lavorazione rifiuti                                     | 1.075.801  |

Nel 2010 il valore delle forniture riguardanti tipologie di lavori e servizi richiesti a cooperative sociali è stato di circa 18 milioni di euro.

Le forniture a cooperative sociali hanno permesso l'impiego lavorativo di persone svantaggiate che hanno svolto prevalentemente l'attività di raccolta differenziata della carta con il sistema porta a porta e servizi di pulizia e raccolta rifiuti presso i mercati rionali.



## Performance Ambientale

## La produzione di energia da fonti rinnovabili

Tutta l'energia prodotta da Amiat deriva da fonti rinnovabili, minimizzando così l'impatto ambientale e le emissioni in atmosfera di inquinanti.

Sin dal 1994, attraverso il recupero del biogas della discarica Basse di Stura, Amiat produce energia elettrica, che viene in seguito ceduta alla rete pubblica. L'impianto di captazione del biogas è stato sviluppato in fasi differenti nel corso degli anni, in virtù della disponibilità crescente del gas, che rappresenta la fonte energetica principale (in misura minore l'energia solare) e rientra nel novero delle fonti energetiche rinnovabili.

Il biogas, una miscela composta essenzialmente da metano e anidride carbonica, è il prodotto della decomposizione della frazione organica dei rifiuti indifferenziati della discarica. L'impianto di recupero energetico da biogas del sito Basse di Stura si alimenta grazie ad una fitta rete di estrazione con pozzi verticali distribuiti omogeneamente su tutto il corpo della discarica. I pozzi sono collegati a una rete di tubazioni e stazioni di pompaggio che fanno affluire il biogas verso gli impianti utilizzatori dopo un'opportuna fase di depurazione.

L'energia elettrica prodotta dall'impianto equivale al fabbisogno medio di circa 40 mila utenze domestiche. Sebbene la discarica non accolga più rifiuti dal 31 dicembre 2009, il biogas continuerà a essere prodotto per un periodo stimato di circa 20 anni.

I principali impianti di produzione energia di Amiat che utilizzano fonti rinnovabili sono i seguenti:

- > impianto di combustione biogas (potenza installata pari a 14 MW) costituito da 10 motori endotermici presenti presso la sede di via Germagnano 50, a Torino;
- > rete di teleriscaldamento (potenza installata pari a 750 kWt) alla quale sono allacciati alcuni motori dell'impianto di combustione biogas;
- > impianto fotovoltaico (potenza pari a 20 kWp) installato presso la sede di via Germagnano;
- > impianto fotovoltaico (potenza pari a 20 kWp) ad inseguimento solare installato presso l'impianto di compostaggio di Borgaro Torinese;
- > impianto fotovoltaico (potenza pari a 20 kWp) presso l'impianto Amiat TBD a Volpiano;
- > impianto fotovoltaico (potenza pari a 40 kWp) installato presso la sede di via Giordano Bruno 25, a Torino.

### La produzione di energia elettrica

L'energia elettrica prodotta dal recupero energetico del biogas viene interamente ceduta alla rete di distribuzione e gode degli incentivi produttivi ai sensi dell'art. 11 del D.Lgs. 79/1999 (attuale meccanismo con rilascio di Certificati Verdi a seguito di riconoscimento di qualifica IAFR – Impianto Alimentato da Fonte Rinnovabile).

Nel corso dell'anno 2010, sono stati in esercizio dieci motori alimentati a gas di discarica.

Questi motori, che costituiscono due distinti impianti (sei motori installati nel 2004 e quattro motori nel 2007), sono in regime di incentivazione dell'energia prodotta tramite il rilascio di Certificati Verdi da parte del GSE – Gestore Servizi Energetici.

Tra il 2002 e il 2008 Amiat ha realizzato inoltre tre impianti fotovoltaici, presso le due sedi di Torino (via Germagnano 50 e via Giordano Bruno 25) e

presso l'impianto di compostaggio di Borgaro Torinese. Un quarto impianto fotovoltaico è presente presso l'impianto Amiat TBD a Volpiano. L'energia elettrica da essi prodotta viene interamente autoconsumata all'interno degli stabilimenti stessi.

L'impianto più recente di via Giordano Bruno, entrato in esercizio nel novembre del 2008, installato sia sul prospetto sud che sulla copertura dello stabile, ha ottenuto il riconoscimento di integrazione architettonica da parte del GSE.

L'impianto fotovoltaico di via Germagnano 50 è stato realizzato nell'aprile 2002, in modalità frangisole sulla facciata sud della ex palazzina uffici.

Tale disposizione si estende su quattro file di moduli, garantendo anche una protezione alla radiazione solare diretta agli uffici, e quindi riducendo l'apporto energetico esterno che porta ad una riduzione dell'utilizzo dell'impianto di climatizzazione nel periodo estivo.

L'impianto fotovoltaico presso l'Impianto di compostaggio di Borgaro è stato realizzato nel febbraio 2003 con la tecnologia a inseguimento solare, detta "girasoletto". Ottenuta tramite una centralina di controllo per ogni "girasoletto", consente un'efficienza di circa il 30% maggiore rispetto a una soluzione fissa, garantendo al modulo fotovoltaico l'ortogonalità alla radiazione. L'impianto è costituito da 15 inseguitori solari, disposti nell'area adiacente la palazzina uffici dello stabilimento, di altezza variabile da sud verso nord.

Si riporta di seguito una tabella riepilogativa dell'energia elettrica prodotta da Amiat nell'ultimo triennio.

| Energia elettrica netta prodotta per impianto |               |               |               |
|---|---------------|---------------|---------------|
| Sede  | 2008 [MWh]    | 2009 [MWh]    | 2010 [MWh]    |
| CIP6  | 8.068         | 3.629         | -             |
| IAFR968                                       | 49.288        | 44.990        | 48.620        |
| IAFR2619                                      | 34.226        | 33.723        | 34.637        |
| <b>Totale da combustione biogas</b>           | <b>91.582</b> | <b>82.342</b> | <b>83.257</b> |
| Fotovoltaico - via G. Bruno                   | 2             | 42            | 35            |
| Fotovoltaico - via Germagnano                 | 4             | 6             | 15            |
| Fotovoltaico - Borgaro                        | 18            | 16            | 14            |
| Fotovoltaico - Volpiano (TBD)                 | 20            | 20            | 20            |
| <b>Totale da fotovoltaico</b>                 | <b>44</b>     | <b>84</b>     | <b>84</b>     |
| <b>Totale energia elettrica prodotta</b>      | <b>91.626</b> | <b>82.426</b> | <b>83.341</b> |

### La produzione di energia termica

Dal 2006, con la realizzazione di un impianto di teleriscaldamento (ottenuto per scambio termico con l'acqua di raffreddamento dei motori dell'impianto IAFR 968 e collegato con il circuito dell'acqua calda della centrale termica della sede di via Germagnano) si ottiene un considerevole risparmio di combustibile fossile (gas metano da rete) per la produzione di acqua calda (riscaldamento e uso sanitario) necessaria al fabbisogno della struttura.

Naturalmente la centrale termica, dotata anche di caldaie tradizionali alimentate a metano, può eventualmente integrare, se necessario, il fabbisogno di energia termica.

Il teleriscaldamento autoprodotta nella sede di via Germagnano ha generato le seguenti quantità di energia termica:

| Energia termica lorda prodotta      |            |            |            |
|-------------------------------------|------------|------------|------------|
| Sede                                | 2008 [MWh] | 2009 [MWh] | 2010 [MWh] |
| Teleriscaldamento di via Germagnano | 6.636      | 6.446      | 6.983      |

### L'energia utilizzata

Amiat, per lo svolgimento delle proprie attività, consuma energia sotto forma di energia elettrica, gas metano, acqua calda (teleriscaldamento), gasolio e benzina. La quota maggiore di energia è consumata per autotrazione, cioè per alimentare il parco mezzi aziendale.

L'energia elettrica viene usata principalmente per il funzionamento dei vari impianti e per i relativi sistemi a servizio degli stessi.

Nel 2010 i contratti di fornitura in media tensione stipulati hanno avuto una potenza impegnata complessiva di circa 6.580 kW. In essa rientra la potenza impegnata e necessaria ai motori alimentati a gas di discarica per ripartire dopo un fermo. I contratti in bassa tensione hanno impegnato una potenza complessiva di 512 kW.



Per rendere possibile il confronto fra le diverse tipologie, nella tabella riassuntiva l'energia consumata è stata espressa in termini di TEP (Tonnellate Equivalenti di Petrolio).

Il TEP è un'unità di misura convenzionale, utilizzata comunemente nei bilanci energetici per esprimere la quantità di energia liberata dalla combustione di una tonnellata di petrolio grezzo.

| Consumi di energia per tipologia |              |              |              |
|----------------------------------|--------------|--------------|--------------|
|                                  | 2008 [TEP]   | 2009 [TEP]   | 2010 [TEP]   |
| Autotrazione                     | 2.973        | 2.898        | <b>2.892</b> |
| Energia elettrica                | 2.375        | 2.257        | <b>2.218</b> |
| Riscaldamento                    | 1.301        | 1.187        | <b>1.557</b> |
| <b>Totale</b>                    | <b>6.649</b> | <b>6.342</b> | <b>6.667</b> |

Nota: sono utilizzati i valori di conversione in TEP secondo la Circolare del Ministero dell'Industria, del Commercio e dell'Artigianato del 2 marzo 1992, n. 219/f.

L'energia usata per l'autotrazione comprende tutte le tipologie di carburanti che alimentano i mezzi Amiat (raccolta, spazzamento e trasporto rifiuti). L'energia elettrica è usata per i servizi nelle sedi e la forza motrice negli impianti.

La variabilità dell'energia utilizzata per il riscaldamento è essenzialmente dovuta alla normale variabilità delle condizioni climatiche invernali, nonché ad eventuali conguagli sui consumi a cavallo d'anno eseguiti dal fornitore del gas.

Il consumo di energia per autotrazione è percentualmente il più rilevante, come evidenziato dalla seguente tabella:

|                   | 2008  | 2009  | 2010         |
|-------------------|-------|-------|--------------|
| Autotrazione      | 44,7% | 45,7% | <b>43,4%</b> |
| Energia elettrica | 35,7% | 35,6% | <b>33,3%</b> |
| Riscaldamento     | 19,6% | 18,7% | <b>23,4%</b> |

### Il bilancio energetico

Dal confronto tra l'energia prodotta (interamente da fonti rinnovabili) con l'energia utilizzata da Amiat nel 2010, espresse in TEP, si osserva come il bilancio sia nettamente a favore di quella prodotta. La percentuale di energia utilizzata è circa il 31% di quella prodotta.

| Bilancio energetico Amiat |                   |               |               |               |
|---------------------------|-------------------|---------------|---------------|---------------|
|                           |                   | 2008          | 2009          | 2010          |
| Energia prodotta [TEP]    | e.e.              | 21.075        | 18.955        | 19.165        |
|                           | teleriscaldamento | 571           | 555           | 601           |
|                           | <b>Totale</b>     | <b>21.646</b> | <b>19.510</b> | <b>19.766</b> |
| Energia utilizzata [TEP]  | e.e.              | 2.375         | 2.257         | 2.218         |
|                           | riscaldamento     | 1.301         | 1.187         | 1.557         |
|                           | autotrazione      | 2.973         | 2.898         | 2.892         |
| <b>Totale</b>             | <b>6.649</b>      | <b>6.342</b>  | <b>6.667</b>  |               |

## Amiat e l'aria

### La riduzione delle emissioni di gas serra

Gli accordi internazionali, tra cui il protocollo di Kyoto e le Direttive Europee, prevedono un controllo e una progressiva diminuzione delle emissioni in atmosfera dei gas serra che trattengono la radiazione infrarossa proveniente dal sole, aumentando la quantità di energia termica catturata dall'atmosfera con conseguente innalzamento della temperatura globale.

I gas serra sono generati nei processi di ossidazione del carbonio; se il carbonio è originato da biomassa ha un effetto nullo sul bilancio globale, mentre se il carbonio è di origine fossile, una volta ossidato ed emesso in atmosfera, produce un aumento di gas serra.

Per questa ragione, l'impianto di compostaggio gestito da Amiat, che sfrutta carbonio originato dalle biomasse costituite dalla frazione organica, ha un effetto serra nullo.

Per quanto riguarda invece la discarica di Basse di Stura, la captazione e l'utilizzo del biogas come fonte di energia comportano una drastica riduzione delle emissioni di gas serra nell'atmosfera. L'aspirazione forzata del gas e la successiva combustione prevengono infatti la liberazione nell'atmosfera del metano contenuto nel biogas; la trasformazione in energia elettrica e termica evita, inoltre, la produzione di un'analoga quantità di energia da combustibili fossili tradizionali. L'impatto sul bilancio ambientale risulta nullo perché, conformemente a

quanto previsto dalle normative, il carbonio utilizzato è quello originato da biomassa.

Gli impianti di produzione energia per combustione sono sottoposti alla regolamentazione prevista dal sistema europeo di scambio di quote di emissioni dei gas a effetto serra nella Comunità, con riferimento ai meccanismi di progetto del Protocollo di Kyoto, direttiva recepita in Italia con il D.Lgs. 216/2006 e s.m.i., attualmente in vigore. L'impianto di produzione energia da gas di discarica, essendo un impianto di combustione, rientra nella regolamentazione del suddetto decreto legislativo.

Tuttavia essendo il combustibile utilizzato (gas di discarica) classificato quale "fonte rinnovabile", le relative quote di CO<sub>2</sub> assegnate sono pari a zero avendo impatto nullo sull'incremento di CO<sub>2</sub> globale nell'ambiente esterno.

Anche trattandosi di CO<sub>2</sub> neutra per l'ambiente esterno, è possibile quantificare il contributo alla riduzione delle emissioni di gas ad effetto serra ottenuto dalla gestione Amiat del biogas proveniente dalla discarica di Basse di Stura. Dal 2007 si è registrato un forte decremento, rispetto al 2006, del gas di discarica diffuso in atmosfera, dovuto ad un potenziamento dei sistemi di captazione del biogas che hanno condotto ad una maggiore efficienza di captazione.

Nella seguente tabella sono indicati i quantitativi di biogas prodotti dalla discarica di Basse di Stura,

i corrispondenti quantitativi equivalenti di CO<sub>2</sub> evitati, l'efficienza di captazione del sistema Amiat e le relative quote di emissioni di gas serra evitate grazie alla combustione del metano contenuto nel biogas (va ricordato che il metano presenta un effetto serra ventuno volte superiore all'anidride carbonica).

|  | 2008       | 2009       | 2010              |
|--|------------|------------|-------------------|
| Biogas prodotto [Nm <sup>3</sup> ]                                   | 86.856.943 | 79.468.465 | <b>71.908.622</b> |
| Produzione di CO <sub>2</sub> [t <sub>eq</sub> ]                     | 721.000    | 659.000    | <b>570.000</b>    |
| Efficienza di captazione   | 91,11%     | 86,44%     | <b>80,1%</b>      |
| Emissioni evitate di CO <sub>2</sub> [t <sub>eq</sub> ]              | 578.000    | 504.000    | <b>433.000</b>    |
| Emissioni di gas serra evitate totali                                | 80,5%      | 76,5%      | <b>75,9%</b>      |
| Emissioni di gas serra evitate per recupero energetico (e.e.+calore) | 8,7%       | 8,6%       | <b>10,1%</b>      |

### Gli automezzi

Il parco veicoli aziendale è composto da 1.662 veicoli, di cui 180 (11% del parco mezzi) sono alimentati con carburante a basso impatto ambientale (metano o elettricità).

Rispetto al 2009 si è eliminato l'utilizzo del Gecam (c.d. gasolio bianco, un'emulsione stabilizzata di acqua in gasolio che permette di ridurre l'inquinamento da polveri rispetto alla classica alimentazione a gasolio), grazie ad una consistente campagna

di rinnovo mezzi che ha portato all'eliminazione di alcuni veicoli datati (massimo Euro 2) che utilizzavano questo tipo di carburante. Ad oggi il numero di mezzi sui quali sarebbe ancora possibile l'utilizzo del Gecam si è ridotto a tal punto da non rendere tecnicamente possibile la gestione di tale carburante.

| Alimentazione     | Mezzi        | [%]           |
|-------------------|--------------|---------------|
| Benz / Metano (*) | 46           | 2,8           |
| Benzina           | 97           | 5,8           |
| Elettricità'      | 154          | 9,3           |
| Gasolio           | 941          | 56,6          |
| Gasolio/Gecam     | 0            | 0,0           |
| Metano            | 26           | 1,6           |
| Miscela           | 394          | 23,7          |
| Nessuna (**)      | 4            | 0,2           |
| <b>Totale</b>     | <b>1.662</b> | <b>100,00</b> |

(\*) Motorizzazioni bi-fuel.

(\*\*) Si tratta di macchine operatrici prive di motorizzazione propria.

I mezzi a trazione elettrica sono 154 e costituiscono circa il 9% del parco. I veicoli alimentati a metano, o comunque con alimentazione ibrida, sono circa il 4,5%. Rispetto agli anni precedenti non si registra un cambiamento significativo nel numero totale di automezzi.

Gli autoveicoli Amiat a cui sono applicate le direttive emanate dalla Comunità Europea che defini-

scono e limitano le emissioni inquinanti (limiti Euro 0, Euro 1...) sono 1.344, così suddivisi (esclusi i veicoli omologati come macchine operatrici, i veicoli elettrici, motocarri...):

| Alimentazione     | Mezzi        | [%]           |
|-------------------|--------------|---------------|
| Benz / Metano (*) | 46           | 3,4           |
| Benzina (**)      | 485          | 36,1          |
| Gasolio           | 787          | 58,6          |
| Gecam             | 0            | 0,0           |
| Metano            | 26           | 1,9           |
| <b>Totale</b>     | <b>1.344</b> | <b>100,00</b> |

(\*) Motorizzazioni bi-fuel.

(\*\*) Compresi i ciclomotori

Si riporta la suddivisione degli autoveicoli nelle cinque categorie di appartenenza (Euro 1, 2, 3, 4, 5). Oltre a queste, compare una sesta categoria nota con l'acronimo EEV "Enhanced Environmentally-friendly Vehicle" (veicoli ecologicamente avanzati caratterizzati da bassa fumosità ed elevato abbattimento dei livelli del particolato).

|             | Carburante    | E0 | E1_ | E2_ | E3_ | E4_ | E5_ | Eev | Totale       |
|-------------|---------------|----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|--------------|
| Autoveicoli | Benz / Metano |    |     |     |     |     |     | 46  | 46           |
|             | Benzina       |    |     | 24  | 27  | 46  |     |     | 97           |
|             | Gasolio       | 18 | 82  | 127 | 410 | 101 | 49  |     | 787          |
|             | Metano        |    |     |     |     |     |     | 26  | 26           |
| Ciclomotori | Miscela       | 1  |     | 387 |     |     |     |     | 388          |
|             | <b>Totale</b> |    |     |     |     |     |     |     | <b>1.344</b> |

Il rinnovo del parco ha portato nell'ultimo triennio ad una sistematica riduzione di veicoli con emissioni inquinanti particolarmente elevate (normative Euro 0 e Euro 1) a fronte di acquisti di veicoli rispettanti, tra quelli commercialmente disponibili al momento dell'approvvigionamento, le normative ecologiche più restrittive.



Nelle due tabelle successive si evidenzia la variazione del parco nell'ultimo triennio suddiviso tra i veicoli e i ciclomotori (le cui emissioni sono regolamentate da direttive europee con limiti differenti).

**a) veicoli**

| Anno | E0 | E1_ | E2_ | E3_ | E4_ | E5_ | EEV | Totale |
|------|----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|--------|
| 2008 | 64 | 108 | 169 | 429 | 119 | 12  | 75  | 976    |
| 2009 | 41 | 93  | 170 | 437 | 124 | 36  | 75  | 976    |
| 2010 | 18 | 82  | 151 | 437 | 147 | 49  | 72  | 956    |

**b) ciclomotori**

| Anno | E0 | E1_ | E2_ | Totale |
|------|----|-----|-----|--------|
| 2008 | 15 |     | 387 | 402    |
| 2009 | 4  |     | 387 | 391    |
| 2010 | 1  |     | 387 | 388    |

Circa il 74 % degli autoveicoli Amiat rispetta le direttive della Comunità Europea 98/69 (rispetto normativa almeno Euro 3), in vigore dal 2000 e obbligatoria per tutti gli autoveicoli fabbricati dopo il 1° gennaio 2001.

L'impegno di Amiat per ridurre l'impatto ambientale dei propri veicoli si riscontra anche nel numero di veicoli alimentati a elettricità, che sono presenti nel numero massimo possibile rispetto alla capacità impiantistica e logistica delle sedi aziendali.



## Il consumo e il trattamento delle acque

### Le fonti idriche significativamente interessate dal prelievo d'acqua

L'approvvigionamento idrico si realizza attraverso:

- > pozzi per il prelievo della falda freatica superficiale;
- > punto di prelievo delle acque superficiali in corrispondenza del laghetto a monte della discarica Basse di Stura;
- > acqua potabile da rete dell'acquedotto comunale.

In corrispondenza del punto di prelievo delle acque superficiali è presente una stazione di prelievo dell'acqua di falda sub-affiorante.

Qui, grazie a un'idrovora a immersione posizionata nel laghetto, è possibile prelevare l'acqua da utilizzare per i bagnamenti e i trattamenti antipolvere effettuati ad opera di appositi mezzi autocisterna su tutto il sito. La quantità di acqua prelevata nel 2010 è pari a zero (a seguito della chiusura discarica).

I pozzi industriali presenti presso alcune sedi Amiat invece attingono dalla falda freatica superficiale i volumi d'acqua necessari alle differenti attività dell'azienda, compreso il consumo per il lavaggio dei mezzi, dei piazzali e delle strade.

Il totale di acqua prelevata dai pozzi industriali nel

2010 è stato di 60.500 metri cubi (34.260 metri cubi in via Germagnano; 26.240 metri cubi in via Gorini) con una riduzione dei consumi di 5.429 metri cubi (8,23 %) rispetto al 2009.

L'acqua potabile prelevata nel corso del 2010 dalle sedi Amiat per tutte le attività è stata di 122.522 metri cubi.



### Gli scarichi idrici

I reflui delle acque industriali e di quelle potabili non destinate ai cittadini (principalmente i rifiuti derivanti dallo scarico delle autospazzatrici stradali e dal lavaggio dei contenitori dei rifiuti urbani, parte dei liquami provenienti dai trattamenti effettuati presso l'impianto di compostaggio Amiat di Borgaro Torinese, i fanghi delle fosse settiche, i rifiuti della pulizia delle fognature e le acque di prima pioggia) vengono trattati da due impianti di depurazione chimico-fisici. Uno è situato presso la discarica di Basse di Stura, l'altro presso il centro di trasferimento dei rifiuti di via Gorini.

Gli impianti sono autorizzati al trattamento di reflui per una quantità pari a 240 metri cubi/giorno per il sito di via Germagnano e di 150 metri cubi/giorno per il sito di via Gorini. Entrambi sono autorizzati al trattamento di rifiuti liquidi per 106 metri cubi al giorno.

Il processo di funzionamento degli impianti di depurazione prevede una prima miscelazione seguita da una grigliatura finalizzata alla separazione della parte più grossolana presente nel refluo. Successivamente tale parte viene trattata chimicamente nella vasca di reazione, con l'aggiunta di additivi chimici: in primo luogo il cloruro ferrico, che permette la filtrazione e la disidratazione; poi l'idrossido di calce, che aumenta la basicità della sostanza; infine un polielettrolita che agisce da flocculante.

Il refluo viene così fatto affluire al sedimentatore, dove si deposita il fango, consentendo all'acqua di uscire chiarificata. I fanghi raccolti vengono infine pressati e ispessiti, per poi essere stoccati e smaltiti.

Il refluo depurato, invece, viene smaltito in fognatura con il percolato della discarica e destinato all'impianto di depurazione Smat.

La quantità totale degli scarichi idrici nell'anno 2010 è stata di 30.895 metri cubi così suddivisi:

- > impianto depurazione via Germagnano: 20.213 metri cubi;
- > impianti depurazione via Gorini: 10.682 metri cubi.

L'acqua trattata dagli impianti di depurazione al momento non viene riciclata né riutilizzata.

## I rifiuti prodotti dall'azienda

Le attività di Amiat comportano la produzione di diverse tipologie di rifiuti. A seconda delle loro caratteristiche chimico-fisiche, questi possono rientrare in processi di smaltimento successivi. Si riportano in tabella i rifiuti prodotti e le quantità negli ultimi tre anni.

| Rifiuti prodotti da Amiat |               |               |               |
|---------------------------|---------------|---------------|---------------|
|                           | 2008 [t]      | 2009 [t]      | 2010 [t]      |
| Filtri                    | 3,226         | 2,286         | 1,905         |
| Assorbenti                | 2,139         | 3,082         | 1,931         |
| Carboni attivi            | 3,44          | 0             | 0             |
| Reagenti                  | 0,741         | 0,650         | 0,401         |
| Tubi neon                 | 0,115         | 0,216         | 0,054         |
| Glicole                   | 0,005         | 2,635         | 3,06          |
| Olio minerale             | 53,098        | 55,770        | 53,176        |
| <b>Totale</b>             | <b>62,764</b> | <b>64,639</b> | <b>60,527</b> |



## Performance Sociale

## I clienti e i cittadini-utenti

Amiat è una realtà fortemente radicata sul territorio, che eroga servizi di pubblica utilità alla Città di Torino e offre inoltre una vasta gamma di servizi e prodotti nell'ambito igiene ambientale, raccolta e smaltimento rifiuti e pulizia civile e industriale.

Si tratta di attività indirizzate a clienti di vario tipo che Amiat porta a termine prestando attenzione alle esigenze della collettività e al contesto sociale in cui è inserita e con il quale interagisce costantemente, fornendo prodotti e servizi secondo i migliori standard di qualità grazie al monitoraggio periodico del livello di servizio prestato.

### I servizi per la Città di Torino

In relazione agli obiettivi inseriti nel Programma Provinciale di Gestione dei Rifiuti della Provincia di Torino e nel Regolamento di Gestione dei Rifiuti del Comune di Torino, l'operato di Amiat è orientato ai seguenti obiettivi:

- > aumento e consolidamento delle percentuali di raccolta differenziata;
- > mantenimento della pulizia della città e del decoro urbano;
- > riduzione e prevenzione dei rifiuti alla fonte;
- > promozione e divulgazione delle attività operative e di service verso terzi.



Gli impegni assunti dall'azienda nei confronti dei cittadini e dichiarati annualmente nella Carta dei Servizi pubblicata sul sito web di Amiat, sono i seguenti:



**> Fornire servizi efficaci ed efficienti**  
Garantire i servizi ai cittadini rispettando i criteri di efficacia ed efficienza.

**> Assicurare la continuità dei servizi**  
Continuità e regolarità sono condizioni essenziali per rispettare gli impegni relativi ai singoli servizi.

**> Verificare i risultati ottenuti**  
Misurare continuamente le nostre prestazioni, avviando con tempestività le eventuali azioni correttive necessarie.

**> Migliorare continuamente le prestazioni**  
Tutta l'azienda è impegnata nel miglioramento degli attuali standard di qualità.

**> Rispettare l'ambiente**  
La salvaguardia dell'ambiente è l'obiettivo di tutte le attività svolte, soprattutto nello smaltimento dei rifiuti e nella valorizzazione dei materiali riciclabili raccolti separatamente.

**> Garantire la sicurezza**  
La salute e la sicurezza dei dipendenti e dei cittadini sono un impegno primario.

**> Informare in modo esauriente**  
Amiat si impegna a far sì che gli strumenti di informazione siano chiari, comprensibili e accessibili al pubblico.

**> Ascoltare e tutelare i cittadini**  
Appositi canali sono a disposizione dei cittadini per comunicare reclami e suggerimenti.

**> Promuovere l'educazione ambientale**  
L'attenzione verso l'ambiente deve diventare un patrimonio comune: sono previste azioni di sensibilizzazione e, in determinati casi, anche di sanzionamento dei comportamenti errati.

**> Essere cortesi**  
Il comportamento verso i cittadini deve essere improntato a rispetto e cortesia.

**> Essere imparziali**  
Amiat considera fondamentali i principi di eguaglianza dei cittadini e di imparzialità nei loro confronti, a prescindere da fattori di razza, sesso, lingua e religione. E' quindi garantita parità di trattamento, nell'ambito di aree territoriali e categorie tecniche omogenee.

**> Correggere rapidamente gli errori ed evitarne il ripetersi**  
Amiat si impegna a porre rimedio rapidamente ad eventuali errori.

## La qualità del servizio\*

Gli impegni di Amiat non possono produrre risultati duraturi senza il contributo della popolazione. Ogni cittadino è tenuto a collaborare con Amiat:

- > rispettando le disposizioni del regolamento per la gestione dei rifiuti urbani ed effettuando un conferimento differenziato dei rifiuti;
- > mantenendo pulito il marciapiede prospiciente la propria abitazione;
- > segnalando ogni violazione dei regolamenti e della normale civile convivenza alle autorità competenti.

La **Carta dei Servizi** è il luogo di incontro privilegiato tra azienda e cittadini/utenti; la stessa è uno strumento di informazione e tutela dei torinesi, nonché la continuazione di un dialogo, su posizioni paritarie, che Amiat ha intrapreso già da diversi anni con il proprio pubblico di riferimento.

Il documento permette di conoscere i servizi a cui si ha diritto e in quale misura sono erogati, nonché gli obiettivi di miglioramento delle prestazioni aziendali. Amiat fa convergere su questo documento gli strumenti di cui si è dotata nel corso del tempo per misurare come si è raggiunto ogni specifico obiettivo (il Contratto di Servizio stipulato con la Città di Torino, l'indagine annuale di soddisfazione dell'utenza - Customer Satisfaction, i report del Numero Verde e il Sistema di Monitoraggio dei Servizi).

Nell'anno 2010 Amiat, a cui la Città di Torino ha affidato la gestione del servizio di viabilità invernale, ha redatto, a seguito di più incontri con le associazioni dei consumatori, la **Carta della Qualità dei Servizi - Servizio Viabilità Invernale**.

All'interno del documento, pubblicato sul sito web aziendale, vengono descritti gli attori coinvolti, le fasi di allertamento, i livelli di intervento con indicazione delle risorse coinvolte (mezzi e personale), gli standard di qualità delle prestazioni, la procedura di reclamo e le eventuali condizioni di ristoro. Al termine dell'ultima stagione invernale non sono pervenute richieste di ristoro da parte dell'utenza.

\* Si veda anche "Il Governo della sostenibilità - La rilevazione della qualità erogata" pag. 50

## Il benchmarking tra città

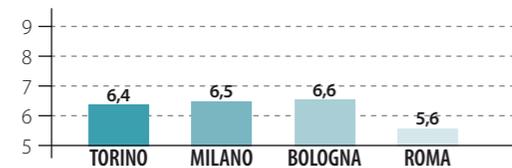
Il servizio di igiene urbana è stato studiato dall'Osservatorio del Nord-Ovest (Università degli Studi di Torino) anche in un'ottica comparativa mediante l'esecuzione di interviste in altre città italiane: Milano, Roma e Bologna.

Per ogni città sono state realizzate 850 interviste, mantenendo costanti il piano di campionamento, le domande, le modalità e i tempi di somministrazione dell'intervista.

Dall'analisi emerge che Torino, Milano e Bologna risultano molto vicine tra loro per quanto riguarda il voto medio attribuito dai residenti al servizio di igiene urbana inteso nel suo complesso.

Sensibilmente inferiore, e insufficiente, è invece la soddisfazione dei cittadini romani.

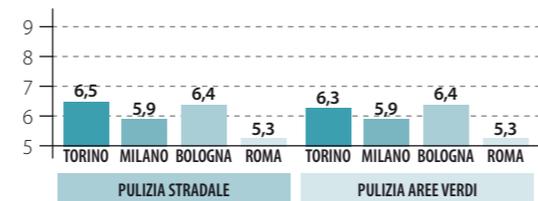
### Soddisfazione complessiva per il servizio di igiene urbana (voto da 1 a 10)



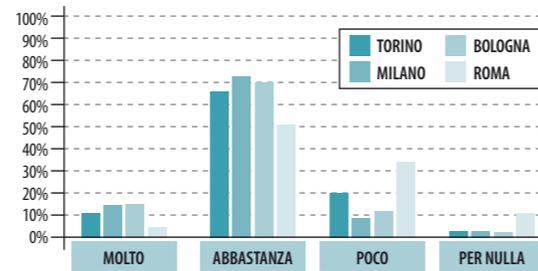
Nel confronto con Milano (più simile per caratteristiche e numerosità della popolazione) si evidenzia

in particolare a Torino una piena sufficienza (6,5) nella pulizia di strade e aree verdi con distacco statisticamente significativo su Milano (5,9).

### Giudizio su pulizia di strade e aree verdi



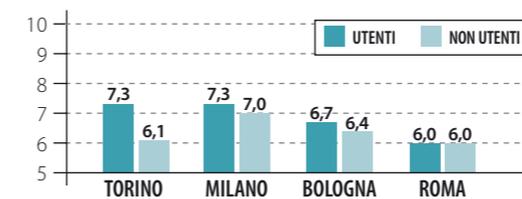
### Soddisfazione su servizio raccolta rifiuti



Relativamente al servizio di raccolta rifiuti invece è Milano a raccogliere la soddisfazione maggiore (87,6% somma molto + abbastanza) rispetto a Torino (76,6%).

Per quanto riguarda la raccolta differenziata domiciliare, Torino e Milano si caratterizzano come le città in cui più alto è il voto medio (7,3) attribuito alla raccolta differenziata porta a porta dagli utenti interessati da questo servizio.

### Giudizio su raccolta differenziata porta a porta



L'alta qualità del servizio di raccolta differenziata è

stata inoltre valutata dalla ricerca SWG commissionata da ANCI (Associazione Nazionale Comuni Italiani) con un confronto sull'intero territorio nazionale. L'indagine quantitativa è stata condotta mediante sondaggio con tecnica mista CATI-CAWI (Computer Assisted Telephone/Web Interview), all'interno di 15 campioni rappresentativi, in base ai parametri di sesso ed età, degli universi di cittadini maggiorenni (d'età compresa tra i 18 e i 64 anni) residenti in ciascuna delle 15 città metropolitane italiane indagate. Le interviste, realizzate nel mese di luglio 2010, sono state in totale 12 mila. Da tale indagine Torino è stata classificata da SWG come "Città medaglia d'oro", risultando prima nel riciclo di carta, vetro, plastica, medicinali e seconda nel riciclo di alluminio e pile.

| I materiali più riciclati e le città più "Riciclone" |   |
|--|---|
| <b>Carta</b><br>Torino, Firenze, Milano, Bologna     | <b>Alluminio</b><br>Firenze, Torino, Milano                   |
| <b>Vetro</b><br>Torino, Firenze, Milano              | <b>Pile</b><br>Bologna, Torino, Venezia, Firenze              |
| <b>Plastica</b><br>Torino, Firenze, Milano           | <b>Medicinali</b><br>Torino, Firenze, Milano, Bologna, Genova |

### Il medagliere del riciclo

- 1° Torino
- 2° Milano
- 3° Firenze

## I rapporti con i cittadini

Al fine di instaurare un rapporto trasparente e duraturo con il cittadino-utente, destinatario di gran parte dei servizi svolti dall'azienda, Amiat ha promosso attività e strumenti d'informazione e coinvolgimento diversificati, progettati specificatamente per il tipo di pubblico che di volta in volta si è inteso coinvolgere.

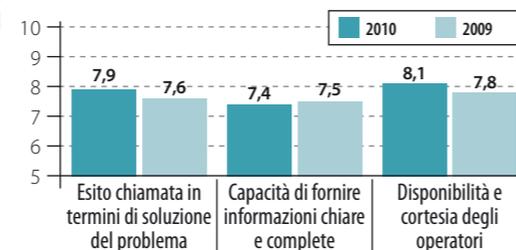
L'attenzione alle esigenze del territorio in cui Amiat opera, si traduce in azioni di comunicazione che partono dall'ascolto e intendono promuovere un rapporto diretto con i cittadini, in una logica di contatto bidirezionale azienda-cittadino.

In particolare, il servizio Numero Verde Amiat ha gestito nel corso dell'anno oltre 210 mila chiamate in ingresso e circa settemila telefonate in uscita, per una media di 985 chiamate giornaliere. A queste si aggiungono i quasi 800 contatti avvenuti tramite sms.

Attraverso l'analisi di Customer Satisfaction emerge che a Torino circa il 64% della popolazione riferisce di aver utilizzato il Numero Verde Amiat, con un giudizio decisamente positivo delle tre dimensioni del servizio.



### Giudizio sulle tre dimensioni del Numero Verde



Attraverso la casella di posta elettronica comunicazione@amiat.it sono state processate 220 e-mail a cui la Comunicazione Amiat ha fornito risposta; a queste si sono aggiunte le numerose richieste di informazioni pervenute attraverso il servizio di posta tradizionale.

## La comunità locale

Amiat è particolarmente attenta al territorio in cui opera: forte azione comunicativa, sostegno a iniziative locali e attenzione al mondo dell'associazionismo sono i tratti distintivi della modalità di rapporto aziendale con la comunità locale.

A conferma della propria attenzione alle diverse realtà della comunità in cui opera, Amiat è stata presente, con punti informativi, in occasione di eventi vari, come feste di quartiere, momenti di animazione, attività educative a carattere ecologico e ambientale destinate ad un pubblico vasto ed eterogeneo.

### I rapporti con le associazioni locali

Un tavolo permanente con le associazioni dei consumatori nell'ambito del sistema di monitoraggio dei servizi contraddistingue l'impegno e la trasparenza di Amiat nel garantire idonei standard di qualità del servizio erogato.

Altro tavolo di lavoro ha visto, per la prima volta nel 2010, Amiat, Città di Torino e associazioni dei consumatori confrontarsi per redarre la Carta della Qualità dei Servizi - Servizio Viabilità Invernale, pubblicata sul sito internet aziendale. Tale documento, oltre a contenere indicazioni su risorse coinvolte e standard previsti per le prestazioni, esplicita condizioni e modalità di ristoro.

Esistono altre associazioni di categoria con le quali Amiat collabora all'interno di progetti specifici legati al miglioramento del servizio di raccolta e di pulizia della città. Le associazioni che riuniscono i commercianti, quali Ascom e Confcommercio, costituiscono ad esempio gli interlocutori privilegiati per supportare, a livello territoriale, progetti di raccolta che modificano i comportamenti degli esercenti e dei consumatori (come nei casi della raccolta banco a banco nei mercati e il progetto Cartacinesca).

Negli ultimi anni si è instaurato un dialogo permanente anche con le associazioni ANACI, FNA e Collegio dei Geometri di Torino e Provincia, al fine di realizzare un apposito manuale informativo sui servizi Amiat destinato agli amministratori.

Al fine di agevolare una più efficace azione informativa, in accompagnamento ad iniziative di comunicazione dedicate a target differenti, Amiat avvia sempre preventivamente contatti con ordini professionali, associazioni di categoria o organismi di rappresentanza della particolare popolazione coinvolta.

A tale proposito si fa riferimento, nel 2010, alla condivisione con i rappresentanti delle associazioni di persone diversamente abili, del problema dei cassonetti della raccolta differenziata domiciliare posizionati dai cittadini sui marciapiedi. Tali contenitori, se mal collocati, ostacolano il passaggio dei mezzi a rotelle e possono costituire delle barriere architettoniche. È stata così avviata una capillare campagna di sensibilizzazione rivolta ai cittadini interessati dal servizio, con l'illustrazione delle corrette modalità di posizionamento dei contenitori, utili a consentirne lo svuotamento da parte di Amiat senza ostacolare la mobilità.

## Il dialogo con le circoscrizioni, i comitati/associazioni di quartiere e le associazioni ambientaliste

I percorsi di negoziazione, prevenzione e mediazione dei conflitti rivestono un'importanza particolare per l'azienda che, ormai da tempo, instaura un coinvolgimento capillare del territorio, attraverso la partecipazione dei comitati di quartiere e delle associazioni ambientaliste alla discussione e alla organizzazione delle attività di sensibilizzazione dei cittadini.

Ne sono un esempio le collaborazioni con i comitati di quartiere per la diffusione delle informazioni inerenti il servizio di raccolta domiciliare integrata, oppure la collaborazione con i circoli di Legambiente per l'organizzazione di eventi mirati a coinvolgere la cittadinanza sul tema della raccolta differenziata e dell'igiene ambientale.

Attenzione particolare riveste il dialogo con le amministrazioni locali: le circoscrizioni sono infatti la sede in cui le esigenze specifiche di un territorio possono tradursi in richieste strutturate e incontrare risposte il più possibile aderenti alle aspettative dei cittadini.

Va segnalato anche il rapporto che si è stabilito nel corso degli anni con il Consorzio Intercomunale di Mappano e la disponibilità di Amiat al confronto con gli enti territoriali, per il monitoraggio dell'attività dell'impianto di compostaggio di Borgaro T.se.

La collaborazione con le associazioni spontanee di cittadini residenti nei pressi di impianti e sedi aziendali (ecocentri per la raccolta differenziata) e l'ascolto di eventuali proposte e richieste avanzate dalle stesse costituiscono, per Amiat, un'occasione di dialogo e confronto costruttivo al fine di realizzare le migliori condizioni per una condivisione con la cittadinanza di progetti e scelte industriali e gestionali.

Si ricorda, a tal proposito, l'intervento artistico portato a termine dagli studenti del Corso di Pittura dell'Accademia Albertina di Belle Arti di Torino e dal writer milanese "Gatto", sulle pareti del deposito Amiat adibito allo stoccaggio del sale utilizzato per le operazioni di spargimento sale sulle strade cittadine nella stagione invernale.

Tale intervento, realizzato in occasione dell'inaugurazione del nuovo giardino comunale attrezzato "Gianni Rodari" e della nuova sede di CasaOz, centro di accoglienza diurno per le famiglie e i bambini che incontrano la malattia infantile, ha contribuito a vivacizzare il paesaggio che fa da sfondo al giardino e alla casa di accoglienza.

## L'educazione ambientale

Amiat da anni svolge attività di sensibilizzazione nelle scuole dell'infanzia, primaria e secondaria di primo e secondo grado della città di Torino, con l'obiettivo di promuovere in bambini e ragazzi comportamenti responsabili e rispettosi dell'ambiente. Al fine di coinvolgere i ragazzi, stimolando la riflessione e la partecipazione, Amiat si avvale del supporto di agenzie educative e creative qualificate, utilizzando linguaggi e metodologie mirate.

Le proposte educative e i materiali utilizzati sono differenti a seconda delle fasce di età: giochi motori, filmati, presentazioni multimediali, dialogo e confronto. Temi oggetto degli incontri sono la ri-

duzione dei rifiuti alla fonte, le corrette modalità di attuazione della raccolta differenziata, il riciclo e il riutilizzo dei materiali.

Vengono inoltre proposte esperienze dirette come le visite guidate agli impianti e presso gli ecocentri cittadini.

Nel corso dell'anno 2010 sono stati coinvolti oltre 3.400 studenti, di cui circa 2.200 frequentanti le scuole secondarie attraverso la proposta del progetto multimediale "Riciclalo Giusto", ideato e realizzato nel 2009 con l'ausilio dell'agenzia educativa Civicamente. Il progetto utilizza l'open mind, strumento multimediale articolato in più fasi, associazione di idee, spunto di riflessione e approfondimento nozionistico che, stimolando nei ragazzi aspetti molteplici (emotivo, psicologico, analitico), intende favorire l'interiorizzazione dei contenuti.

Nel corso degli incontri, partendo dalla quantità di rifiuti mediamente prodotti, viene proposto il modello delle 5 R: riduzione, riutilizzo, raccolta differenziata, riciclo, recupero energetico.

| Scuola                                      | Classi | Alunni |
|---|--------|--------|
| Scuola dell'infanzia                        | 8      | 176    |
| Scuole primaria e secondaria di primo grado | 16     | 352    |
| Scuola secondaria di secondo grado          | 99     | 2178   |
| Visite presso impianti                      |        | 730    |

## Museo A come Ambiente

Il Museo A come Ambiente è l'unica struttura museale in Europa dedicata all'educazione ambientale sui temi quali acqua, energia, trasporti e rifiuti.

È posizionato in corso Umbria a Torino, nell'area in cui sorgeva la fabbrica Michelin, dove a fine '800 giunse la prima linea di trasporto a distanza dell'energia elettrica; dal 1998 l'area, conosciuta come Spina 3, è oggetto di una profonda trasformazione urbanistica e sociale. Il Museo è anche la porta di ingresso del nuovo Parco Dora, che sorge sulle aree un tempo occupate da grandi stabilimenti produttivi e ne comprende alcuni elementi strutturali esclusi dalle demolizioni dei vecchi capannoni (la torre di raffreddamento della Michelin, la grande struttura dello strappaggio e la centrale termica delle acciaierie Fiat). Attraverso le macchine interattive (gli exhibit), i laboratori multimediali e i percorsi divulgativi, il visitatore del Museo può sperimentare, manipolare e giocare affrontando temi ambientali di grande attualità, riflettendo sulla qualità ambientale del proprio stile di vita.



Nel 2010 il Museo è stato visitato da circa 52.000 ospiti, prevalentemente scolaresche e famiglie.

Inoltre, a inizio 2010, è stato avviato un progetto di ampliamento e riqualificazione del museo che contribuirà a rendere più funzionali gli spazi e più variegata le offerte didattiche.

Nell'anno 2010 Amiat ha investito a livello ideativo sul progetto "Riciclopete", rivolto ai bambini della scuola dell'infanzia, avente come tema principale la raccolta differenziata. Attraverso un'attività ludico-educativa adeguata all'età, un linguaggio semplice e immediato e l'utilizzo di immagini vivaci e facilmente decodificabili, il personale Amiat insegna ai bambini la corretta diversificazione dei materiali e il riconoscimento degli appositi contenitori per il conferimento differenziato dei rifiuti.

Per l'anno 2011 ci si attende il coinvolgimento di un maggior numero di alunni di età compresa tra i 3 e i 6 anni.

## Le associazioni e gli enti partecipanti

Amiat contribuisce all'attività artistico-culturale della Città di Torino attraverso la partecipazione alla Fondazione Teatro Regio e come partner tecnico del Parco d'Arte Vivente, luogo di incontro tra arte contemporanea, natura, biotecnologie ed ecologia, situato a fianco della sede direzionale Amiat.

L'azienda è membro della Fondazione Teobaldo Fenoglio, onlus avente come obiettivo la realizzazione di progetti di ricerca nell'ambito delle tematiche energetiche, ambientali e dei servizi.

Infine, Amiat è socio fondatore e componente permanente del consiglio direttivo dell'Associazione A come Ambiente, che gestisce l'omonimo museo.

## Le sponsorizzazioni

Amiat da sempre dimostra attenzione per gli eventi di richiamo popolare del territorio, supportando molte iniziative sociali, ambientali, sportive e culturali che si svolgono a Torino.

Per assicurare coerenza alle sponsorizzazioni, la gestione è regolata da un'apposita procedura, che prevede che le iniziative sponsorizzate offrano un valore aggiunto all'azienda in termini di originalità, qualità ed efficacia, in armonia con i principi etici e gli standard di sostenibilità espressi dal Codice Etico Amiat. Preliminarmente all'adesione, inoltre, l'azienda valuta ogni possibile conflitto di interessi di ordine personale o aziendale.

Nel 2010 è stata di grande impatto mediatico la sponsorizzazione tecnica di **Artissima 2010**, l'internazionale d'arte contemporanea che si è svolta all'Oval di Torino a novembre. Amiat ha contribuito con il supporto logistico e operativo alla realizzazione della Casa delle Contaminazioni, un padiglione in cui si sono svolti dibattiti, spettacoli e reading. I diversi materiali di scarto (legno, stracci, carta, materiale plastico, vecchi elettrodomestici) recuperati da Amiat e da altri operatori ambientali sono stati utilizzati da un pool di architetti tedeschi per costruire la parte strutturante del padiglione e come complementi d'arredo o sedute per il pubblico. Grazie all'esperienza maturata con Artissima, Amiat ha successivamente supportato alcune case di produzione cinematografica e compagnie teatrali per la fornitura di materiale di recupero che è stato utilizzato nella costruzione delle scenografie, contribuendo in questo modo a promuovere il concetto di riuso e prevenzione della produzione di rifiuti.

In occasione della quarta edizione del **Grand Prix New Holland 2010**, competizione riservata agli operatori di macchine movimento terra in cui i partecipanti si sono cimentati in prove di abilità altamente spettacolari, Amiat ha messo a disposizione attrezzature tecniche utilizzate nella costruzione del percorso di gara.

Vanno infine ricordati i contributi ricorrenti per le sponsorizzazioni tecniche di manifestazioni legate alla pratica sportiva sul territorio cittadino, come **Turin Marathon**, **Turin Half Marathon**, **CorriTorino**.

Amiat ha inoltre partecipato, in collaborazione con Iren, GTT, TRM e Smat, all'iniziativa di comunicazione istituzionale promossa da Confservizi Piemonte Valle d'Aosta in occasione della Festa Democratica Nazionale tenutasi a Torino nel mese di settembre.



## Le iniziative di solidarietà

Anche nel 2010, numerose sono state le iniziative di solidarietà promosse da associazioni di elevato valore culturale, sociale, benefico che Amiat ha voluto supportare sul territorio torinese.



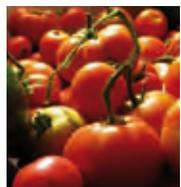
### Cena collettiva per mille persone

Il 25 settembre 2010, in piazza Carignano a Torino si è svolta una cena collettiva per mille persone preparata con cibo recuperato da eccedenze di produzioni agro-alimentari, di mercati e ipermercati, realizzata da Torino Spiritualità e Circolo dei Lettori in collaborazione con Slow Food e Terra Madre. Un'azione concreta contro lo spreco, a cui Amiat ha aderito con l'obiettivo di sensibilizzare l'opinione pubblica sulle cause dello spreco alimentare e le sue conseguenze a livello ambientale, oltre che nutrizionale, economico e sociale.



### Babbo Natale in Forma

Il 5 dicembre 2010, Amiat ha partecipato al Raduno dei Babbo Natale, iniziativa benefica promossa dalla Fondazione Forma a favore dell'ospedale infantile Regina Margherita di Torino. Una manifestazione in cui tutti i partecipanti indossavano il costume di Babbo Natale, regalando uno spettacolo unico ai piccoli malati del Regina Margherita. I contributi raccolti sono stati utilizzati per il sostegno economico e sociale dell'ospedale.



### Il Buon Samaritano

Anche nel 2010 è proseguita l'iniziativa Buon Samaritano, con cui Città di Torino e Amiat hanno promosso la riduzione degli sprechi alimentari e della produzione di rifiuti organici e, contemporaneamente, il sostegno di alcuni enti assistenziali. L'iniziativa è ispirata dall'approvazione della legge 155/03, detta del "Buon Samaritano", che equipara "le organizzazioni non lucrative di utilità sociale che effettuano, a fini di beneficenza, distribuzione agli indigenti di prodotti alimentari" ai "consumatori finali ai fini del corretto stato di conservazione, trasporto, deposito e utilizzo degli alimenti". La legge, in pratica, permette di recuperare generi alimentari non consumati nella ristorazione collettiva o in prossimità di scadenza nella distribuzione commerciale a favore degli enti assistenziali. Un aiuto ai meno abbienti e un favore all'ambiente, visto che tali generi alimentari, seppur ancora in buono stato di conservazione, sarebbero altrimenti finiti in discarica. In base a queste priorità e alle normative di settore, sia i pasti non somministrati alle mense che le derrate alimentari non più vendibili ma ancora commestibili, provenienti da supermercati e ipermercati, vengono recuperate. L'obiettivo è coinvolgere catene commerciali e di ristorazione, mense aziendali, non soltanto comunali, aziende alimentari e altri soggetti produttori di derrate in surplus, realizzando un circolo virtuoso utile all'intera collettività.

## Le relazioni con i media

Amiat considera le relazioni con i media un'azione di primaria importanza per garantire un costante e trasparente rapporto con la cittadinanza riguardo l'attività di servizio dell'azienda e la sua gestione finanziaria e industriale.

I rapporti sono tenuti dall'ente Comunicazione in modo proattivo al fine di soddisfare le esigenze di informazione dei media e dei cittadini.

Per comprendere come sia maturato il grado di fiducia e di accreditamento di Amiat nei confronti dei media nel tempo, nel 2010 Amiat ha svolto internamente un'analisi di press reputation, da cui è emerso che è aumentata la pervasività e l'autorevolezza di Amiat nei confronti dei mezzi di comunicazione, anche grazie alla possibilità da parte degli utenti di raffrontarsi in modo chiaro con l'azienda, contando su risposte veritiere, rapide e puntuali.

In particolare, al fine di misurare il mutato atteggiamento dell'opinione pubblica e della stampa nei confronti di Amiat, è stata avviata un'analisi delle lettere di reclamo pubblicate dalla rubrica "Specchio dei Tempi" sul quotidiano "La Stampa". Le lettere sono passate dalle 27 del 2007 alle 23 del 2008, alle 14 nel 2009 sino alle 11 del 2010. A tutte Amiat, in massimo 48 ore, ha fornito risposta.



## Il progetto CSR PIEMONTE

Amiat ha preso parte al progetto CSR PIEMONTE condotto dalla Regione Piemonte con Unioncamere Piemonte per la valorizzazione della Responsabilità Sociale d'Impresa.

Obiettivo del progetto era la diffusione della cultura di impresa responsabile, al fine di migliorare la competitività del sistema produttivo, valorizzando le buone pratiche e condividendo esempi virtuosi da replicare. Amiat ha partecipato alle diverse fasi del progetto: mappatura, analisi, interviste, focus group fra aziende del territorio su motivazioni e criticità, linee guida, criteri di premialità, modelli di CSR. Occasione di condivisione e confronto su obiettivi, vantaggi, esperienze concrete, stimoli operativi, è infine stato il workshop "L'uomo al centro" che si è tenuto ad inizio 2011.

# Il personale

Amiat persegue una gestione delle risorse umane finalizzata a valorizzare in modo integrato il capitale di competenze sia tecnico-specialistiche che trasversali e gestionali, con particolare attenzione alle competenze necessarie allo sviluppo e mantenimento del Sistema Qualità Ambiente e Prevenzione e Protezione.

## La composizione del personale

Il numero di dipendenti, in forza al 31 dicembre 2010, assunti con contratto a tempo indeterminato è di 2.010 unità con un decremento di 48 unità rispetto all'anno precedente.

Le tabelle seguenti riassumono la composizione dell'organico Amiat e la suddivisione per aree di operatività nel triennio 2008-2010.

| Lavoratori in organico           |              |              |              |
|----------------------------------|--------------|--------------|--------------|
|                                  | 2008         | 2009         | 2010         |
| Dirigenti                        | 14           | 15           | 13           |
| Quadri                           | 27           | 26           | 26           |
| Impiegati                        | 329          | 326          | 317          |
| Operai                           | 1.646        | 1.691        | 1.654        |
| Lavoratori a tempo indeterminato | 2.016        | 2.058        | 2.010        |
| Lavoratori a tempo determinato   | 95           | 16           | 0            |
| <b>Totale</b>                    | <b>2.111</b> | <b>2.074</b> | <b>2.010</b> |



Oltre il 75% dei lavoratori Amiat sono impiegati nei servizi territoriali



\* Dirigenti non compresi

Il livello di istruzione raggiunge una percentuale complessiva di diplomati e laureati pari al 24,78% e del 6,86% di qualifiche di istituto professionale.

**LAVORATORI PER TITOLO DI STUDIO E QUALIFICA (2010)\***

| Titolo di Studio                                    | Impiegati  | Operai       | Quadri    | Totale       |
|---|------------|--------------|-----------|--------------|
| Licenza elementare                                  | 5          | 78           | -         | 83           |
| Licenza med. inferiore + assolv. obbligo scolastico | 94         | 1.188        | -         | 1.282        |
| Qualifica ist. professionale                        | 23         | 114          | -         | 137          |
| Diploma med. superiore                              | 141        | 267          | 8         | 416          |
| Laurea  | 54         | 7            | 18        | 79           |
| <b>Totale</b>                                       | <b>317</b> | <b>1.654</b> | <b>26</b> | <b>1.997</b> |

\* Dirigenti non compresi

### Lavoratori per classi di età e qualifica

|                  | 2008       |              |           | 2009       |              |           | 2010       |              |           |
|------------------|------------|--------------|-----------|------------|--------------|-----------|------------|--------------|-----------|
|                  | Impiegati  | Operai       | Quadri    | Impiegati  | Operai       | Quadri    | Impiegati  | Operai       | Quadri    |
| Meno di 35 anni  | 32         | 217          | 1         | 25         | 161          |           | 19         | 134          |           |
| Tra 35 e 50 anni | 226        | 1.206        | 16        | 207        | 1.129        | 15        | 194        | 1.068        | 14        |
| Oltre 50 anni    | 73         | 316          | 10        | 95         | 416          | 11        | 104        | 452          | 12        |
| <b>Totali</b>    | <b>331</b> | <b>1.739</b> | <b>27</b> | <b>327</b> | <b>1.706</b> | <b>26</b> | <b>317</b> | <b>1.654</b> | <b>26</b> |

### Età media e anzianità media per qualifica

| Qualifica      | 2008        |             | 2009        |             | 2010        |             |
|----------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
|                | Età         | Anzianità   | Età         | Anzianità   | Età         | Anzianità   |
| Impiegati      | 45,0        | 18,3        | 46,2        | 19,4        | 46,9        | 20,2        |
| Operai         | 43,5        | 13,3        | 44,7        | 14,6        | 45,5        | 15,4        |
| Quadri         | 48,7        | 18,5        | 49,6        | 19,1        | 50,5        | 19,8        |
| Dirigenti      | 53,6        | 14,2        | 54,1        | 13,8        | 54,1        | 13,5        |
| <b>Totale*</b> | <b>45,8</b> | <b>16,7</b> | <b>46,8</b> | <b>17,7</b> | <b>45,8</b> | <b>16,2</b> |

\* Dirigenti non compresi

### Le assunzioni e il turnover

Nel corso del 2010 ci sono state 81 uscite di dipendenti e sono stati attivati 17 contratti a termine per l'effettuazione di specifiche attività limitate nel tempo (ad es. rimozione foglie, sgombero neve...).

Il mancato turnover del personale ha determinato un incremento della media dell'età e dell'anzianità dei dipendenti.

#### Entrate nell'anno 2010 per qualifica

|               | Tempo Ind. | Tempo Det. | Totali    |
|---------------|------------|------------|-----------|
| Dirigenti     | -          | -          | -         |
| Quadri        | -          | -          | -         |
| Impiegati     | -          | -          | -         |
| Operai        | -          | 17         | 17        |
| <b>Totali</b> | <b>0</b>   | <b>17</b>  | <b>17</b> |

#### Uscite nell'anno 2010 per motivo

|                                       | N°        |
|---------------------------------------|-----------|
| Dimissioni volontarie                 | 20        |
| Contratto a termine                   | 26        |
| Esonero art. 44 lett. C CCNL 30.06.08 | 28        |
| Esonero art. 44 lett. B CCNL 30.06.08 | 2         |
| Licenziamento art. 68 CCNL 30.06.08   | 4         |
| Licenziamento art. 69 CCNL 30.06.08   | 1         |
| <b>Totali</b>                         | <b>81</b> |

#### Uscite nell'anno 2010 per qualifica

|               | N°        | %           |
|---------------|-----------|-------------|
| Dirigenti     | 2         | 0,10        |
| Quadri        | 0         | 0           |
| Impiegati     | 10        | 0,50        |
| Operai        | 69        | 3,43        |
| <b>Totali</b> | <b>81</b> | <b>4,03</b> |

#### Età media e anzianità media per qualifica

|                | Età          | Anzianità    |
|----------------|--------------|--------------|
| Impiegati      | 46,95        | 20,22        |
| Operai         | 45,50        | 15,42        |
| Quadri         | 50,54        | 19,81        |
| Dirigenti      | 54,12        | 13,53        |
| <b>Totale*</b> | <b>45,79</b> | <b>16,24</b> |

\* Dirigenti non compresi

### L'orario di lavoro

Anche nel 2010 si è mantenuto sostanzialmente stabile il numero di lavoratori che usufruiscono di un rapporto di lavoro a tempo parziale.

| Lavoratori in part time |           |        |           |        |           |        |
|-------------------------|-----------|--------|-----------|--------|-----------|--------|
|                         | 2008      |        | 2009      |        | 2010      |        |
| Uomini                  | 15        | 28,85% | 14        | 27,45% | 12        | 25,53% |
| Donne                   | 37        | 71,15% | 37        | 72,55% | 35        | 74,47% |
| <b>Totali</b>           | <b>52</b> |        | <b>51</b> |        | <b>47</b> |        |

### Le Pari Opportunità

Amiat ha un'attenzione particolare al tema delle pari opportunità ed evita ogni forma di discriminazione. Nei rapporti con i lavoratori, nella gestione del personale e dell'organizzazione del lavoro, così come nei confronti di tutti i portatori d'interesse, Amiat è impegnata a garantire le pari opportunità e la valorizzazione delle differenze e diverse abilità sul luogo di lavoro.

Le attività di selezione del personale sono realizzate in modo da garantire pienamente i criteri di pari opportunità; le valutazioni dei profili professionali e psico-attitudinali dei dipendenti sono effettuate nel pieno rispetto della sfera privata e delle opinioni del candidato.

La percentuale di donne tra i dipendenti nel 2010 è complessivamente pari al 36,22%.



### Lavoratori per sesso e qualifica

|               | 2008       |              |           |           | 2009       |              |           |           | 2010       |              |           |           |
|---------------|------------|--------------|-----------|-----------|------------|--------------|-----------|-----------|------------|--------------|-----------|-----------|
|               | Impiegati  | Operai       | Quadri    | Dirigenti | Impiegati  | Operai       | Quadri    | Dirigenti | Impiegati  | Operai       | Quadri    | Dirigenti |
| Uomini        | 217        | 1.103        | 26        | 13        | 213        | 1.075        | 26        | 13        | 207        | 1.038        | 26        | 11        |
| Donne         | 114        | 636          | 1         | 1         | 114        | 631          | -         | 2         | 110        | 616          | -         | 2         |
| <b>Totali</b> | <b>331</b> | <b>1.739</b> | <b>27</b> | <b>14</b> | <b>327</b> | <b>1.706</b> | <b>26</b> | <b>15</b> | <b>317</b> | <b>1.654</b> | <b>26</b> | <b>13</b> |

### % lavoratori per sesso e qualifica

|        | 2008      |        |        |           | 2009      |        |         |           | 2010      |        |         |           |
|--------|-----------|--------|--------|-----------|-----------|--------|---------|-----------|-----------|--------|---------|-----------|
|        | Impiegati | Operai | Quadri | Dirigenti | Impiegati | Operai | Quadri  | Dirigenti | Impiegati | Operai | Quadri  | Dirigenti |
| Uomini | 65,56%    | 63,43% | 96,30% | 92,86%    | 65,14%    | 63,01% | 100,00% | 86,67%    | 65,30%    | 62,76% | 100,00% | 84,62%    |
| Donne  | 34,44%    | 36,57% | 3,70%  | 7,14%     | 34,86%    | 36,99% | 0,00%   | 13,33%    | 34,70%    | 37,24% | 0,00%   | 15,38%    |



### Il personale appartenente a categorie protette

Con l'obiettivo di agevolare l'inserimento di lavoratori di categorie svantaggiate, Amiat ha stipulato con il Centro per l'Impiego della Provincia di Torino un protocollo/convenzione che consente il pieno rispetto degli obblighi derivanti dalla Legge 68/99 (Norme per il diritto al lavoro dei disabili).

L'inserimento e l'integrazione in azienda di alcune categorie di persone (diversamente abili, orfani...) è favorito da servizi di sostegno e di collocamento mirato, strumenti tecnici di supporto che hanno permesso di individuare la collocazione lavorativa più consona per ciascuno.

| Lavoratori appartenenti alle categorie protette |      |      |      |
|---|------|------|------|
|   | 2008 | 2009 | 2010 |
| N° lavoratori                                   | 89   | 93   | 89   |
| % sul totale dell'organico                      | 4,21 | 4,48 | 4,42 |

### Le ore di assenza e le ore lavorate procapite per tipologia

In merito alle ore di assenza, si può osservare una riduzione delle assenze per infortunio rispetto al 2009, grazie anche all'importante programma di formazione sui temi della salute e sicurezza sul luogo di lavoro finalizzato a sensibilizzare lavoratori e responsabili (cfr. Sicurezza e salute dei lavoratori - La formazione per prevenzione e sicurezza).

| Ore di assenza e ore lavorate procapite per tipologia |                     |                     |                     |                 |                 |                 |
|---|---------------------|---------------------|---------------------|-----------------|-----------------|-----------------|
|   | Ore                 |                     |                     | Ore procapite   |                 |                 |
|   | 2008                | 2009                | 2010                | 2008            | 2009            | 2010            |
| Malattia  | 193.337,81          | 182.495,25          | 204.425,85          | 94,95           | 89,94           | 102,96          |
| Maternità   | 59.808,95           | 71.430,85           | 80.604,40           | 29,37           | 35,20           | 40,60           |
| Permessi Legge 104/92                                 | 33.396,91           | 35.766,10           | 38.032,31           | 16,40           | 17,63           | 19,16           |
| Infortunio  | 66.126,38           | 85.151,17           | 78.506,76           | 32,47           | 41,96           | 39,54           |
| Sciopero  | 8.149,15            | 8.817,55            | 5.008,20            | 4,00            | 4,35            | 2,52            |
| Assemblea   | 13.031,33           | 8.742,17            | 9.128,03            | 6,40            | 4,31            | 4,60            |
| Permesso Sindacale                                    | 27.121,83           | 25.536,20           | 25.041,84           | 13,32           | 12,58           | 12,61           |
| Altre   | 34.057,65           | 46.347,16           | 50.801,68           | 16,73           | 22,84           | 25,59           |
| <b>Totale ore di assenza</b>                          | <b>435.030,01</b>   | <b>464.286,45</b>   | <b>491.549,07</b>   | <b>213,64</b>   | <b>228,81</b>   | <b>247,58</b>   |
| Ore lavorate ordinarie                                | 2.882.280,82        | 2.778.513,46        | 2.685.553,37        | 1.415,44        | 1.369,29        | 1.352,65        |
| Ore lavorate straordinarie                            | 46.446,91           | 43.012,35           | 45.070,57           | 22,81           | 21,20           | 22,70           |
| <b>Totale ore lavorate</b>                            | <b>2.928.727,73</b> | <b>2.821.525,81</b> | <b>2.730.623,94</b> | <b>1.438,25</b> | <b>1.390,49</b> | <b>1.375,35</b> |

## La formazione e lo sviluppo professionale



### Le politiche formative per lo sviluppo delle competenze

Amiat considera la sostenibilità nella gestione della conoscenza come lo sviluppo integrato delle attività che sostanziano la formazione, vale a dire un'acquisizione efficace delle competenze con il conseguente aumento motivazionale del personale nei diversi ruoli.

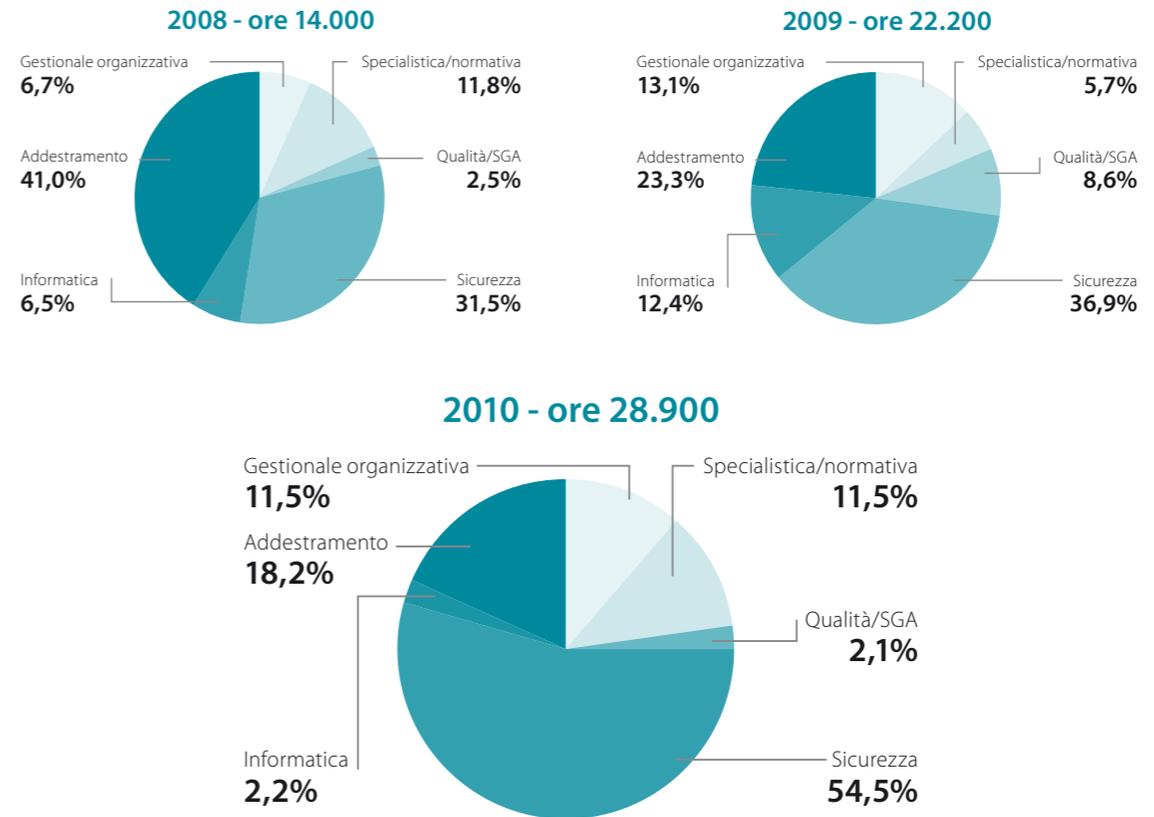
Le politiche formative che indirizzano il piano di formazione Amiat hanno come obiettivo fondante il conformare le competenze delle persone agli obiettivi del sistema organizzativo aziendale e al conseguente modello culturale e di valori.

Si raggiunge tale obiettivo attraverso azioni formative mirate e specifiche, orientate ad accrescere, aggiornare e approfondire le competenze del personale di tutte le età, circa i seguenti argomenti:

- > conformità legislativa a tutela del rischio d'impresa e della sicurezza sul lavoro;
- > integrazione dei processi e interfunzionalità in coerenza con il modello organizzativo;
- > incremento di una cultura sensibile al rapporto qualità-costi-benefici per un efficientamento razionale e pianificato;
- > stili di leadership manageriali e skill organizzative dei responsabili intermedi e dei capi operativi;
- > know-how specialistico in coerenza con la certificazione Qualità/Ambiente e la spinta verso il miglioramento continuo.

In coerenza con le proprie politiche formative, dal 2006 Amiat ha aderito in qualità di socio fondatore alla Fondazione ISTUD, prima Business School indipendente in Italia, con la finalità di operare secondo percorsi virtuosi di conciliazione tra obiettivi d'impresa, bisogni delle persone ed esigenze della comunità territoriale. L'adesione alla Fondazione ha consentito di sostenere una formazione consapevole e un'attenzione vigile ai processi di cambiamento, sviluppo e innovazione, rispondenti ai valori del rigore professionale, della creazione di valore, della multiculturalità e della responsabilità sociale.

### Trend monte ore triennio formativo 2008-2010



Le logiche del piano di formazione si esprimono attraverso iniziative formative tecnico-specialistiche, trasversali ai diversi ruoli e processi aziendali, distinte sia in base al tipo di gap che si vuole colmare e al risultato che si intende raggiungere, sia alla finalità tecnica o maggiormente gestionale cui si vuole adempiere.

Negli ultimi anni si è ricercato il mantenimento costante del totale delle ore di formazione e addestramento mezzi. Solo nel 2007 si è determinata una consistente riduzione dovuta al forte contenimento dei costi e alla riorganizzazione aziendale realizzata con il programma PASSO – Programma Amiat Sistema Sviluppo Organizzativo.

Tale intervento ha consentito, a partire dal 2008, una riprogrammazione coerente della formazione in ragione di nuovi ruoli e responsabilità da ricoprire da parte di alcune figure professionali aziendali. In particolare, la logica organizzativa di sviluppo integrato delle competenze introdotta dal programma PASSO, ha diffuso un approccio ispirato alla semplificazione e al coinvolgimento che, associati all'approccio gestionale basato su modalità di lavoro interfunzionali, assicurano un utilizzo più sinergico e flessibile delle conoscenze aziendali nel loro complesso.

Nel 2009 sono state realizzate 22.200 ore di formazione: oltre ad aggiornare le competenze necessarie al sistema organizzativo e alle figure specialistiche, si è approfondita la progettazione e formazione rivolta ai capi con tecniche che hanno

permesso di armonizzare il sapere del personale maturo con quello del personale più giovane attraverso apposite fasi di scambio di esperienze tra le diverse generazioni di dipendenti.

Nel 2010 sono state erogate 28.900 ore di formazione, con un particolare incremento relativo a contenuti di sicurezza rivolto a tutte le figure aziendali nonché al mantenimento della conformità legislativa per i ruoli manageriali, specialistici e tecnici, con annessa formazione circa la normativa ambientale per la tutela del territorio e la gestione del sito Base di Stura.

#### Ore formazione pro-capite Trend 2008-2010

| 2008        | 2009           | 2010           |
|-------------|----------------|----------------|
| 7 ore = 1 G | 11 ore = 1,5 G | 14,5 ore = 2 G |

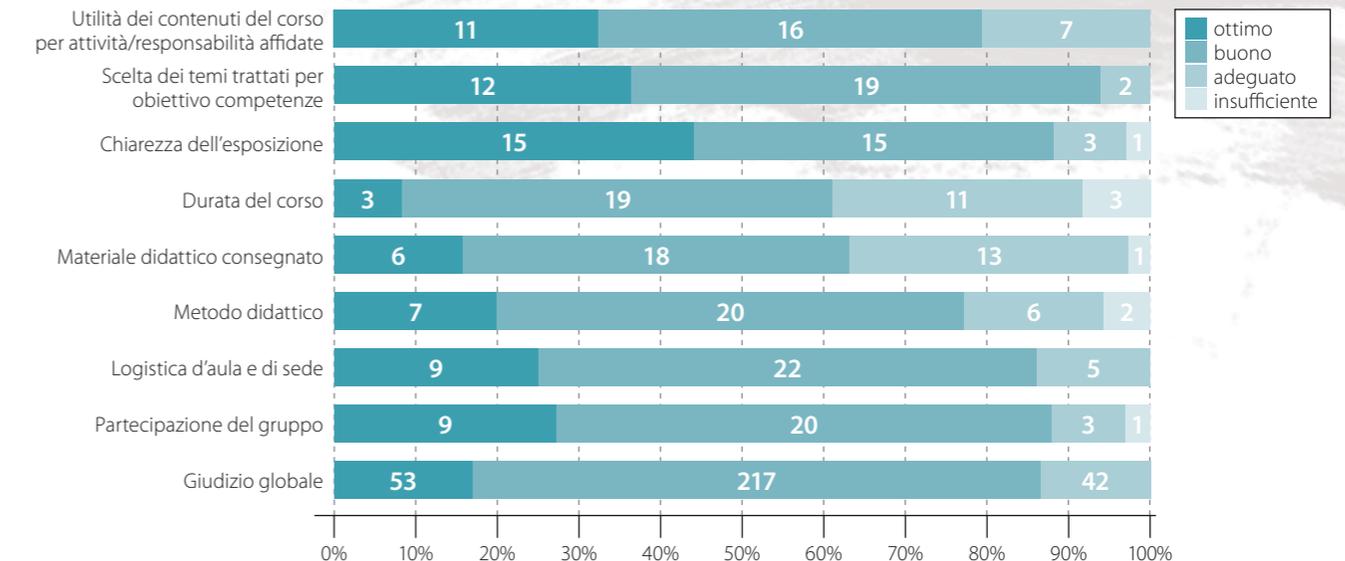
#### Ore medie formazione 2010 Suddivise per categorie di lavoratori

| Dirigenti      | Quadri e Impiegati | Operai            |
|----------------|--------------------|-------------------|
| 21 ore         | 30 ore             | 12 ore            |
| Monte ore      |                    |                   |
| <b>270 ore</b> | <b>10.059 ore</b>  | <b>18.561 ore</b> |

### La valutazione qualità e il gradimento della formazione

Il grado di soddisfazione della formazione è calcolato sulla base delle valutazioni espresse dai partecipanti dopo il termine dei corsi di formazione. Il livello di rispondenza delle competenze acquisite si realizza attraverso l'analisi dei responsabili, nel momento in cui vengono valutate le attività di formazione erogate ai propri collaboratori, in fase di rilevazione delle esigenze formative per l'anno successivo e in considerazione dell'annessa mappatura competenze.

I costi della formazione, negli ultimi anni, sono solo moderatamente cresciuti in ragione di un forte incremento del monte ore di formazione erogato. Ciò è stato possibile grazie al ricorso in misura maggiore a formatori interni, come per i corsi relativi alle procedure qualità, nonché attraverso iniziative formative finanziate dalla Comunità Europea. La progettazione degli interventi formativi è stata realizzata anche in sinergia con altri enti (Confservizi e altre public utility nel biennio 2009/10) o condotta tramite gara al ribasso in stretta correlazione alla valutazione di qualità della docenza.



### I piani formativi

Nel quadriennio 2007-2010 Amiat ha attivato specifiche iniziative di formazione per migliorare le relazioni con i clienti-utenti, unitamente alle iniziative rivolte all'incremento delle competenze tecniche del personale addetto alla logistica e agli impianti aziendali di smaltimento e recupero rifiuti.

Il tutto in considerazione del mantenimento e dell'implementazione dei piani formativi aziendali e del loro prioritario raccordo con il piano di miglioramento aziendale Qualità-Ambiente-Sicurezza.

A seguito dell'approvazione e diffusione del nuovo Codice Etico e del connesso Modello di Organizzazione Gestione e Controllo ai sensi del D.Lgs 231/01, nel 2008 si è avviato il percorso di formazione rivolto al personale aziendale, coinvolgendo dapprima i manager, a seguire i coordinatori di risorse sul territorio, quelli delle aree di staff e i gestori di personale impiegatizio, in un unico percorso programmato in diverse edizioni e centrato sull'agire responsabilmente il proprio ruolo di capo. Tale formazione si è conclusa tra l'autunno del 2009 e la primavera 2010.

Relativamente ai percorsi formativi sulla sicurezza, prevenzione e protezione sono stati realizzati specifici seminari per il responsabile RSPP e gli addetti ASPP unitamente agli RLSSA, per il personale appartenente alle diverse aree aziendali di processo e alle differenti aree di rischio (si veda cap. "La sicurezza e la salute dei lavoratori" a pag. 113).

La mappatura delle competenze della popolazione aziendale viene aggiornata in occasione di cambiamenti organizzativi e di mansione: in questo modo vengono individuati annualmente i fabbisogni formativi, sia a livello individuale che di gruppo intrafunzionale, e quindi impostate le più opportune iniziative formative.

### Gli stage formativi

Le collaborazioni e convenzioni sviluppate negli anni da Amiat con l'Università degli Studi di Torino, Genova e Pisa, il Politecnico di Torino e il Corep – Consorzio per la Ricerca e l'Educazione Permanente di Torino, hanno consentito di offrire a studenti e neolaureati importanti possibilità di formazione, con particolare riguardo alle tematiche relative alla tutela dell'ambiente, al campionamento e all'analisi chimico-merceologica e alla bonifica ambientale. Si tratta prevalentemente di progetti di tirocinio formativo, con compenso mensile, della durata media di otto mesi l'uno.

Annualmente Amiat attiva una decina di stage formativi, dando l'opportunità a giovani laureandi e laureati di integrare il proprio curriculum universitario con un'esperienza formativa sul campo.

## La comunicazione interna

La comunicazione interna ha contribuito nel corso dell'anno 2010 alla condivisione e partecipazione della popolazione aziendale alle strategie e scelte avanzate dal top management circa l'assetto organizzativo e gestionale dell'azienda.

È proseguita l'azione su cinque aree di intervento finalizzate a:

- > sviluppare coinvolgimento;
- > migliorare l'informazione;
- > supportare il cambiamento;
- > sensibilizzare il personale sulla raccolta differenziata;
- > consolidare il senso di appartenenza.

Sulla base dei risultati emersi nel corso del progetto "Comunicazione – Focus Group sulla comunicazione interna in Amiat" portato a termine nell'anno 2009, nel corso del 2010 sono state avviate azioni migliorative sia in termini di contenuti della comunicazione che di metodi e mezzi utilizzati. In particolare, per far fronte a un manifestato bisogno di informazione circa i servizi svolti da Amiat, è stata realizzata una guida sintetica sull'organizzazione aziendale, sui servizi aziendali erogati e sulla corretta dislocazione e funzione di sedi, impianti e servizi.

La stessa è stata distribuita a tutti i dipendenti Amiat attraverso i capi intermedi.

### Il premio fedeltà al lavoro

Per consolidare il senso di appartenenza, Amiat, come avviene tradizionalmente ogni anno, ha organizzato la cerimonia Premio Fedeltà 2010, dedicata ai 40 dipendenti che hanno raggiunto i 30 anni di lavoro continuativo in azienda. L'evento, che ha visto la partecipazione dei vertici aziendali, ha coinvolto anche i famigliari dei dipendenti premiati.

### Le convenzioni

A conclusione di un percorso di fidelizzazione azienda-dipendente avviato nell'anno 2008, anche nel 2010 sono state attivate sei nuove convenzioni con operatori commerciali e fornitori di beni al fine di offrire ai dipendenti Amiat condizioni agevolate per acquisti e consumi.

### I soggiorni estivi per i figli di dipendenti

È consuetudine aziendale offrire ai propri dipendenti soggiorni estivi riservati ai figli presso località montane o marine, con richiesta di un modesto contributo economico da parte del lavoratore. Nell'anno 2010 sono stati 71 i ragazzi che hanno usufruito dei soggiorni estivi presso la struttura montana di Edolo (BS) e quella marina di Cesenatico (FC).

### Il CRAL Amiat

La Comunicazione Interna opera da tramite con il Circolo Ricreativo Aziendale Amiat, collaborando

nell'organizzazione dell'evento Natale Bimbi (riservato ai figli dei dipendenti) e fornendo, ove richiesto, supporto per la realizzazione di attività aggregative, culturali e sportive.



### Il focus sulla comunicazione interna in Amiat - feedback

Nel mese di ottobre, a distanza di circa 18 mesi dal già citato progetto "Comunicazione", l'azienda ha coinvolto lo stesso campione rappresentativo della popolazione in un'attività di feedback per monitorare l'efficacia delle azioni intraprese a seguito dei risultati emersi dalla ricerca.

In particolare sono stati verificati i ritorni circa l'intervento formativo sui gestori di risorse, la realizzazione di una guida sintetica sui servizi aziendali e la diffusione, mediante i consueti canali di comunicazione interna, di informazioni relative agli argomenti su cui il campione aveva manifestato maggiore interesse.

Sono state intervistate 55 persone, già presenti al Focus 2009. I dipendenti oggetto dell'indagine hanno ricevuto in busta chiusa un questionario anonimo, costituito da dieci domande a risposta chiusa; all'iniziativa hanno aderito 44 persone con una redemption pari all'80%.

L'indagine ha fatto emergere che, nonostante alcune criticità dettate dal complesso percorso di veicolazione top-down e bottom-up dell'informazione, sono stati percepiti positivamente gli sforzi compiuti dall'azienda per avvicinare e favorire la comunicazione tra le aree operative e quelle gestionali /decisionali.

## La sicurezza e la salute dei lavoratori

Amiat ha da sempre prestato particolare attenzione alla sicurezza e alla salute dei lavoratori, elementi fondamentali per garantire il rispetto e l'integrità di tutti i lavoratori, siano essi dipendenti o terzi coinvolti nelle attività aziendali.

Le misure di prevenzione e protezione adottate non si limitano al mantenimento della sola conformità legislativa, ma puntano all'obiettivo "rischio zero", attraverso la promozione del miglioramento continuo e la diffusione della cultura della sicurezza a tutti i livelli grazie ad attività di prevenzione, informazione e formazione continua.

Amiat partecipa, tramite propri rappresentanti a comitati e gruppi di lavoro in materia di sicurezza e igiene del lavoro di ambito nazionale e locale come quelli costituiti presso Federambiente Roma, Confservizi Piemonte e Valle d'Aosta, APSL Torino. Lo scopo dei predetti gruppi di lavoro è essenzialmente quello di promuovere la cultura della sicurezza, uniformando anche le conoscenze e le modalità di approccio alle diverse tematiche nell'ambito delle differenti aziende aderenti alle predette associazioni, mediante incontri periodici e tavoli di lavoro, ovvero mediante la collaborazione in specifici progetti.

### Infortunati

L'andamento del fenomeno infortunistico è di seguito rappresentato:

| Indici infortunistici  | 2007  | 2008  | 2009  | 2010  |
|--|-------|-------|-------|-------|
| Indice frequenza (n° infortuni totali / ore lavorate * 1.000.000)                | 184,7 | 149,2 | 178,6 | 170,8 |
| Indice gravità [complessivo] (gg. complessivamente perse / ore lavorate * 1.000) | 5,0   | 4,7   | 5,6   | 5,2   |
| Indice di gravità [prime prognosi] (gg. prime prognosi / ore lavorate * 1.000)   | 1,3   | 1,1   | 1,3   | 1,3   |
| Infornuti mortali  | 0     | 0     | 0     | 0     |

Gli infortuni verificatisi, classificati in relazione alla causale di accadimento, hanno la seguente ripartizione percentuale:

| % causali d'infortunio preminenti   | 2007  | 2008  | 2009  | 2010  |
|---|-------|-------|-------|-------|
| Infornuti in itinere  | 14%   | 11,2% | 9%    | 10,8% |
| Incidente, piede in fallo, scivolamento su piano calpestio, deambulazione | 19,8% | 20,4% | 21%   | 23,6% |
| Caduta a terra durante salita o discesa in cabina guida di veicoli        | 10,5% | 11,9% | 12,6% | 13,2% |
| Eventi connessi alla movimentazione manuale dei carichi                   | 10%   | 8,5%  | 11,8% | 8,1%  |
| Incidenti stradali alla guida di mezzi operativi                          | 7,8%  | 7,1%  | 6,6%  | 7,3%  |
| Urti al corpo con parti meccaniche / oggetti                              | 7,6%  | 8,5%  | 4,2%  | 6,6%  |
| Altre cause   | 30,3% | 32,4% | 34,8% | 30,4% |

Si è verificata una diminuzione degli infortuni per movimentazione manuale dei carichi anche per le positive ricadute di specifiche azioni tecniche, organizzative e formative.

Sotto il profilo delle attrezzature sono stati sperimentati dei contenitori che permettono un minor sforzo agli addetti del porta a porta nelle situazioni di difficile accesso alle maniglie (contenitori posizionati contro muri o siepi); container con coperchio a doppia apertura o a tre ruote hanno dato risultati incoraggianti ma da verificare con una sperimentazione allargata da effettuare nel corso del 2011.

### La formazione per prevenzione e sicurezza

Amiat ha proseguito un importante intervento formativo sul tema della sicurezza nei luoghi di lavoro con l'obiettivo di aumentare la consapevolezza e il senso di responsabilità dei lavoratori quale elemento fondamentale di prevenzione.

Il monte ore di formazione per la sicurezza (escluso l'addestramento all'uso di attrezzature o mezzi di lavoro) ha registrato il seguente andamento:

|                                      | 2008 (consuntivo) | 2009 (consuntivo) | 2010 (consuntivo) | 2011 (a piano di formazione) |
|--------------------------------------|-------------------|-------------------|-------------------|------------------------------|
| Monte ore annuo formazione sicurezza | 4.405             | 8.194             | 15.750            | 10.614                       |

Nel corso del 2010, proseguendo l'esperienza positiva dell'anno precedente, si è fatto ricorso a società di formazione qualificate esterne ad integrazione dei contributi erogati direttamente dal Servizio di Prevenzione e Protezione Amiat.

L'impegno principale è stato la formazione sui rischi specifici della mansione e le rispettive esposizioni; gli interventi sono stati abbinati direttamente alle misure e procedure di prevenzione e protezione. I corsi hanno impegnato i lavoratori per un intero turno di lavoro. Ulteriore attenzione è stata dedicata ai corsi riservati ai preposti valorizzando la positiva esperienza dell'azione formativa sui dispositivi di protezione individuale (DPI).

In tema di prevenzione e controllo dei rischi da stress lavoro correlato, dando seguito alle indicazioni contenute nelle valutazioni del 2008, si è estesa l'analisi ai fattori di tipo soggettivo con il coinvolgimento di tutti i dipendenti Amiat attraverso la compilazione di un questionario, presentato preventivamente in riunioni specifiche.

Nel corso del 2011, concluse le elaborazioni delle risposte, verranno definite le migliori azioni per la prevenzione, riduzione, e controllo del rischio da stress lavoro correlato tenendo conto di una più globale visione degli aspetti riguardanti i rischi psicosociali e il clima lavorativo.

La formazione sulla prevenzione e sicurezza erogata nel corso dell'anno 2010, ripartita in relazione alla tipologia di interventi somministrati, è la seguente:

| Tipologia formazione erogata 2010 (Consuntivo)                     | Percentuale del monte ore erogato |
|--|-----------------------------------|
| Formazione addetti antincendio ed emergenza                        | 8,2%                              |
| Formazione addetti al pronto soccorso                              | 17,2%                             |
| Formazione rischi, misure di prevenzione e procedure di sicurezza  | 67,6%                             |
| Informazione, formazione e addestramento DPI                       | 3,3%                              |
| Formazione PES/PAV (elettricisti)                                  | 0,8%                              |
| Altra formazione sulla sicurezza (carrellisti, PLE, neoassunti...) | 2,9%                              |

### La sorveglianza sanitaria

Amiat ha provveduto, nel pieno rispetto delle disposizioni di legge vigenti, ad affidare il servizio di Sorveglianza Sanitaria per la tutela della salute dei propri dipendenti a una qualificata struttura sanitaria che svolge le seguenti attività:

- > prestazioni da parte dei medici competenti, con presenza presso le sedi aziendali e sopralluoghi negli ambienti di lavoro;
- > accertamenti sanitari e di idoneità sul personale;
- > somministrazione ai lavoratori di vaccini efficaci, quando necessario;
- > effettuazione di esami specialistici;
- > informazione e formazione specialistica del personale (inclusi i corsi di primo soccorso).

Tutto il personale aziendale è soggetto alla sorveglianza sanitaria, in funzione dei rischi collegati all'attività lavorativa svolta. Nel 2010 sono state effettuate circa 1.300 visite mediche di vario tipo.





### I Rappresentanti per la Sicurezza dei Lavoratori (RLS) e il Servizio di Prevenzione e Protezione

Amiat, in completa applicazione di quanto previsto dal D.Lgs. 81/08 e dal CCNL 30/06/2008, prevede la presenza nel sistema di presidio della sicurezza e della prevenzione dei Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza (RLS) che assumono l'attribuzione di RLSSA (Rappresentanti dei Lavoratori per la Salute, la Sicurezza e l'Ambiente) con ampliamento della competenza anche a problematiche e questioni ambientali.

I RLSSA, eletti direttamente da tutti i dipendenti Amiat, sono in numero di sette e rappresentano tutti i lavoratori.

Il Servizio di Prevenzione e Protezione Amiat è composto da cinque dipendenti, dei quali un RSPP, tre ASPP e un addetto alla gestione della attività di sorveglianza sanitaria.

Amiat effettua riunioni periodiche con la partecipazione, oltre che degli RLSSA, del Datore di Lavoro, del RSPP e del medico competente.

### Le relazioni sindacali

Le relazioni industriali sono intrattenute con le Organizzazioni Sindacali FP-CGIL, FIT-CISL, UIL-TRASPORTI, FIADEL e UGL che sono firmatarie del CCNL di categoria.

Il modello di relazioni sindacali Amiat ha consentito di raggiungere l'obiettivo societario del contenimento dei costi del personale, senza penalizzare la qualità dei servizi territoriali, attraverso la razionalizzazione dell'utilizzo delle risorse e il bilanciamento delle prerogative contrattuali.

Il CCNL dei Servizi Ambientali è applicato alla totalità dei dipendenti Amiat di cui, alla data del 31 gennaio 2011, 1.421 risultano iscritti alle varie organizzazioni sindacali presenti in Amiat.

| Iscritti alle Organizzazioni Sindacali |                |            |            |
|--|----------------|------------|------------|
| OOSS                                   | N° iscritti al |            |            |
|  | 31/01/2009     | 31/01/2010 | 31/01/2011 |
| Totali                                 | 1.468          | 1.476      | 1.421      |
| % sull'organico                        | 69,54          | 71,37      | 70,69      |

Rappresentano oggetto di esame congiunto con le OOSS le modifiche strutturali dell'assetto organizzativo dei servizi (rivolte a un più razionale utilizzo dei mezzi e degli impianti, anche attinenti l'attivazione di nuovi servizi e/o segmenti di mercato) che producano effetti sulle condizioni del lavoro e sulla consistenza degli organici.

Nell'ipotesi di nuove esternalizzazioni di servizi, il CCNL prevede una specifica procedura che regola modalità e tempistiche di informazione e consultazione delle OOSS, secondo il combinato disposto di cui agli artt. 6 e 8 del vigente CCNL.



## I Fornitori

### La composizione e la ricaduta sul territorio

I fornitori effettivi iscritti nell'anagrafica aziendale sono circa 2.200, di cui oltre il 61% risultano essere dislocati in provincia di Torino. Nel 2010 Amiat ha emesso ordini nei confronti di 584 fornitori, di cui 347 aventi sede in provincia di Torino (circa il 60%).

Al fine di garantire il maggior turn-over possibile fra i fornitori utilizzati e sfruttare tutte le opportunità offerte dal mercato, negli ultimi quattro anni Amiat ha costituito un archivio elettronico in cui sono inseriti circa 800 fornitori potenziali.

Nel 2010 l'importo ordinato complessivo è stato pari a circa 95,9 milioni di euro, così ripartiti:

- > circa 3,5 milioni di euro per investimenti;
- > circa 10,3 milioni di euro per acquisti di esercizio;
- > circa 5 milioni di euro per lavori, manutenzioni e riparazioni;
- > circa 77,1 milioni di euro per prestazioni di servizio varie.

| Importi ordinati suddivisi per tipologia di spesa (in euro) |                      |                      |                      |
|---|----------------------|----------------------|----------------------|
| Anno  | 2008                 | 2009                 | 2010                 |
| Acquisti di esercizio                                       | 17.596.065,00        | 7.809.672,00         | 10.288.647,00        |
| Investimenti  | 12.027.258,00        | 11.275.159,00        | 3.538.909,00         |
| Lavori, manutenzioni e riparazioni                          | 6.016.460,00         | 4.669.428,00         | 4.991.284,00         |
| Prestazioni di servizio varie                               | 36.626.993,00        | 55.539.889,00        | 77.080.586,00        |
| <b>TOTALE</b>   | <b>72.266.776,00</b> | <b>79.294.148,00</b> | <b>95.899.426,00</b> |

Nel 2010 gli ordini emessi in favore di fornitori della provincia di Torino hanno avuto un importo totale complessivo di circa 49,6 milioni di euro.

Da oltre dieci anni Amiat, per favorire l'inserimento lavorativo di persone svantaggiate, prevede - nei contratti di affidamento di alcuni servizi - la richiesta di impiego obbligatorio di lavoratori appartenenti a tali categorie in misura non inferiore al 20% del personale complessivamente impiegato.

Si tratta per lo più di servizi di igiene urbana o legati alla raccolta rifiuti. In questi casi, oltre all'offerta economica e tecnica, è valutato il progetto sociale. Tredici affidamenti di questo tipo, per 20,5 milioni di euro, hanno consentito nel 2010 l'impiego di oltre 200 lavoratori svantaggiati.

| Forniture con clausola sociale              |            |            |            |
|---|------------|------------|------------|
| Anno  | 2008       | 2009       | 2010       |
| Numero di servizi                           | 14         | 13         | 13         |
| Lavoratori svantaggiati impiegati           | 205        | 206        | 201        |
| Consuntivo affidamenti con clausola sociale | 19.700.000 | 20.600.000 | 20.530.000 |

### Acquisti Pubblici Ecologici

Nel corso del 2009 Amiat ha sottoscritto il protocollo d'intesa per la promozione degli acquisti pubblici ecologici (protocollo APE), promosso nel 2003 dalla Provincia di Torino e dall'Arpa Piemont-

te. Il protocollo APE intende diffondere i principi del Green Public Procurement (GPP), strumento indicato nella comunicazione della Commissione Europea sulla politica integrata di prodotto, COM 2003/302. Il GPP sostiene la produzione di beni e servizi ambientalmente preferibili e può fungere da traino nel processo di orientamento delle scelte di consumo in chiave sostenibile ed innovativa.

Aderendo al protocollo APE, Amiat si impegna ad adottare, quando possibile, i criteri ambientali minimi per appalti (CAM), rilasciati dal Ministero dell'Ambiente e della Tutela del Territorio e del Mare. I CAM sono suddivisi fra specifiche tecniche di minima (che concorrono a definire le caratteristiche tecniche dell'oggetto del contratto e devono essere obbligatoriamente soddisfatte dalle imprese concorrenti) e criteri di valutazione, ai quali si può assegnare uno specifico punteggio, facendoli rientrare nella valutazione dell'offerta economicamente più vantaggiosa.

Nel corso del 2010 Amiat ha acquistato circa 1,5 milioni di euro di beni utilizzando criteri APE.

È intenzione aziendale estendere tale prassi, diversificando ulteriormente le tipologie di forniture per l'acquisto delle quali vengono applicati i CAM, in quanto una parte consistente della cifra indicata per il 2010 è costituita da ordini relativi all'acquisizione della sola energia elettrica.

### L'organizzazione degli acquisti in Amiat

Amiat ha adottato una struttura di approvvigionamento di beni, servizi e lavori articolata. Gli uffici coinvolti sono due:

- > Appalti e Contratti si occupa della gestione delle procedure aperte (gare ad evidenza pubblica sopra soglia comunitaria) e delle procedure negoziate riguardanti i lavori;
- > Acquisti Diretti si occupa della gestione delle procedure negoziate di beni e servizi (sotto soglia comunitaria e senza pubblicazione di bando di gara), gestisce sia il processo di qualificazione e valutazione dei fornitori che la banca dati dei fornitori, elabora la reportistica relativa alla valutazione degli stessi e agli ordini, cura l'emissione di tutti gli ordini di acquisto aziendali.

Al processo di approvvigionamento partecipano anche gli enti aziendali richiedenti l'acquisto, in quanto la stesura del capitolato speciale d'appalto/specifica tecnica, è di loro competenza (eccettuati i paragrafi relativi alla formulazione dell'offerta, alle modalità di gestione e aggiudicazione della gara, alle penali e alla risoluzione del contratto). Inoltre, in specifici casi e per importi limitati, gli enti aziendali diversi da Acquisti Diretti possono richiedere offerta ai fornitori, stabilendo le imprese aggiudicatrici delle forniture. In ogni caso, tutti i processi di approvvigionamento vengono prima autorizzati e poi avallati dalle figure aziendali preposte, definite in procedura (responsabili dei relativi centri di costo, dirigenti di struttura, responsabile Controllo di Gestione, responsabile Acquisti Diretti, dirigente Amministrazione Finanza e Acquisti, Direttore Amministrazione Finanza Controllo e Acquisti, Direttore Generale, Amministratore Delegato).

Occorre inoltre menzionare la collaborazione che si è instaurata, nel corso degli ultimi due anni, tra Acquisti Diretti e la struttura aziendale Pianificazione Approvvigionamenti e Magazzini. Tale collaborazione permette di migliorare la gestione degli approvvigionamenti di ricambistica e utensileria, ambiti estremamente importanti per Amiat, considerata la vastità della sua flotta mezzi. Il risultato più evidente di queste attività è l'estensione degli ordini aperti, che permettono una gestione degli acquisti meno frammentata e condizioni economiche e di servizio maggiormente stabili e dettagliate.

Nel 2010 sono stati emessi venti ordini aperti riguardanti le forniture di magazzino, per un valore complessivo di oltre 1,2 milioni di euro.

Nel futuro si continuerà ad estendere gli ordini aperti - attualmente riguardanti le forniture di magazzino - anche ai materiali di consumo (come ad esempio risme di carta, stampati, toner...) e alle attività di manutenzione della flotta aziendale.

Nel mese di dicembre del 2010, Amiat ha sostituito il sistema informatico SIB (Sistema Informativo Byte) con l'acquisizione della release CH4B (Chorus for Business). Il database utilizzato è Oracle.

### La qualificazione e valutazione dei fornitori

Ai fornitori potenziali, in fase di iscrizione in anagrafica, viene richiesto il certificato della Camera di Commercio con dicitura antimafia in corso di validità, al fine di tutelare Amiat riguardo l'onorabilità dei partner commerciali con cui potrebbe collaborare. In fase di richiesta d'offerta e di emissione dell'ordine viene richiesta ulteriore documentazione, diversificata a seconda dell'importo dell'ordine e della tipologia di fornitura in questione.

In particolare, in relazione agli aspetti ambientali, in caso di servizi come il trasporto o lo smaltimento di rifiuti, si richiede, già in fase di offerta, tutta la documentazione di legge che attesti il regolare svolgimento delle attività in questione da parte del fornitore. In caso di gare aggiudicate tramite il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa che prevedano lo svolgimento di servizi richiedenti l'utilizzo di una flotta di mezzi, si assegnano dei punteggi di merito ai concorrenti con la flotta mezzi meno inquinante.

Nel 2010 Amiat ha informatizzato il sistema di valutazione Vendor Rating, che è stato esteso a tutti i fornitori. Secondo tale sistema la valutazione viene eseguita su tre parametri:

- > qualità della fornitura;
- > rispetto tempistica della consegna;
- > disponibilità/collaboratività/competenza del fornitore.

Poiché le forniture approvvigionate da Amiat sono estremamente diversificate, la scelta di tali parametri (in particolar modo il primo) permette un'ampia flessibilità di applicazione. Inoltre, se il giudizio del responsabile del procedimento (nominato per ogni fornitura) non è totalmente positivo, viene richiesta una nota esplicativa che dettagli il motivo per cui la qualità di una fornitura non è stata ottimale.

Alla luce dei primi risultati sarà eseguito un riesame dei pesi applicati e dei parametri valutati, in modo da poter apportare eventuali migliorie al sistema e supportare le future decisioni con le esperienze maturate.

Nel corso del 2010 sono state effettuate 271 valutazioni da parte dei diversi enti aziendali.

### Le gare aggiudicate con il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa

L'aggiudicazione di gare attraverso il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa, non è una modalità introdotta recentemente in Amiat: complessivamente nei tre esercizi precedenti il 2010 sono stati emessi ordini a seguito di procedure aperte, aggiudicate con il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa, per oltre 73,5 milioni di euro. In molti casi, nella singola gara è stato valutato contemporaneamente più di un parametro diverso dal prezzo e si è anche arrivati ad assegnare a tali aspetti un peso complessivo pari al 66% del totale.

A conferma di questa tendenza, nel 2010 sono salite a sei (sulle 26 complessive) le procedure aperte avviate nel corso dell'anno aggiudicate con il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa, per un importo complessivo di oltre 46,7 milioni di euro, valore che supera il 75% della somma degli importi aggiudicati nel corso dell'anno (circa 62 milioni di euro) attraverso le procedure aperte.

La peculiarità di questo dato è dovuta principalmente alla tipologia e all'importo delle forniture di beni e servizi messe a gara nel corso del 2010. Infatti le procedure aperte esperite in un determinato anno sono poco comparabili con quelle esperite in un altro, poiché spesso i servizi messi a gara hanno una durata pluriennale. Questo spiega perché gli oggetti e gli importi delle procedure aperte possono essere molto differenti da un anno all'altro.

### La gestione dei contratti

Amiat inserisce nei capitolati speciali d'appalto alcuni obblighi relativi all'eventuale impiego di personale (svantaggiato e non) da parte del fornitore aggiudicatario, in modo da assicurarsi la collaborazione con fornitori legalmente in regola ed eticamente responsabili. Di seguito vengono riportate alcune norme inserite nei capitolati speciali d'appalto relativi all'esecuzione di servizi o lavori.

**A)** L'appaltatore si deve impegnare ad applicare al personale subordinato:

- > condizioni normative ed economiche non inferiori a quelle previste dal Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro della categoria di riferimento, stipulato con le organizzazioni sindacali comparativamente più rappresentative a livello nazionale;
- > tutte le vigenti disposizioni di legge, contrattuali e regolamentari, per quanto riguarda il trattamento assistenziale, assicurativo, previdenziale e di sicurezza del lavoro, di prevenzione degli infortuni e di igiene.

**B)** Su richiesta Amiat, il personale dipendente della ditta aggiudicataria, a pena della sostituzione degli inadempianti, in servizio deve:

- > tenere un comportamento corretto nei confronti dell'utenza e dei responsabili Amiat;
- > essere dotato sia di indumenti da lavoro sia dei relativi dispositivi di protezione individuale adeguati alle mansioni svolte;
- > essere sottoposto alle previste profilassi vaccinali/preventive.

**C)** Nel caso in cui l'impresa debba svolgere attività all'interno dei siti Amiat:

- > i mezzi impiegati devono essere dotati di bollino verde in corso di validità e rispettare i limiti di legge sulle emissioni in atmosfera;
- > i mezzi impiegati devono essere tenuti in perfetta efficienza, al fine di evitare danni all'ambiente o pericolo per cose o persone;
- > i rifiuti prodotti nell'espletamento delle attività a cui l'appalto fa riferimento, sono di proprietà dell'appaltatore, il quale deve gestirli in modo conforme alle leggi vigenti.

Considerando le clausole sopra elencate inserite nei capitolati, la tipologia di forniture di interesse dell'azienda e il fatto che ci si approvvigiona pressoché esclusivamente da fornitori con sede in Italia, Amiat non viene coinvolta in operazioni con elevato rischio di ricorso a lavoro minorile o forzato, né sottopone alcun fornitore ad ulteriori specifiche verifiche in materia di diritti umani.



## Le relazioni con i fornitori

### L'informazione e la comunicazione

Il personale di Acquisti Diretti si rende disponibile a soddisfare le richieste di incontro che pervengono da parte dei fornitori.

I soggetti che inviano richiesta d'inserimento nell'elenco dei fornitori, dopo una prima valutazione da parte di Acquisti Diretti, sono tenuti a consegnare copia dell'atto costitutivo alla Camera di Commercio con dicitura antimafia e copia del Documento Unico di Regolarità Contributiva (DURC) in corso di validità.

Sul sito internet di Amiat è possibile consultare i bandi di gara ad evidenza pubblica, tutti i documenti relativi (quali disciplinare di gara, capitolato speciale d'appalto, istanza di partecipazione, modulo offerta) e gli esiti delle stesse.



Per quanto riguarda le Procedure Negoziato, Amiat invia la propria Politica Ambientale e l' informativa ai sensi dell'art. 13 del D.Lgs. 196/03 a tutti i fornitori invitati a presentare offerta.

Uno degli obiettivi che Amiat si pone di raggiungere nel corso del 2011 consiste in un maggiore utilizzo del proprio sito internet nel dialogo con i fornitori. In virtù di questo proposito, Amiat provvederà a:

- > rendere possibile l'iscrizione nell'elenco fornitori attraverso la compilazione delle schede anagrafiche inserite nel proprio sito internet;
- > pubblicare sul sito internet anche le comunicazioni degli esiti delle procedure negoziate (di importo a base di gara pari o superiore ad euro 20.000).

### Il contenzioso

Amiat si contraddistingue per un basso livello di contenzioso con i propri fornitori.

Nel corso dell'ultimo triennio, sono state promosse solo nove cause, di cui sette da parte di concorrenti di gare ad evidenza pubblica. I restanti due contenziosi riguardavano fornitori effettivi, con oggetto problematiche emerse durante la fase di esecuzione della fornitura del bene/servizio. Si evidenzia che in uno di questi due casi è stata Amiat a promuovere causa nei confronti di un fornitore, lamentando alcune inadempienze verificatesi nel corso dell'esecuzione del contratto.

Considerando esclusivamente il 2010, le cause promosse sono state solo due, entrambe da concorrenti di gare ad evidenza pubblica. In un caso l'oggetto del contenzioso riguardava un requisito tecnico, richiesto nel capitolato di gara, giudicato troppo restrittivo e conseguentemente anticoncorrenziale da parte di un concorrente. Nell'altro caso invece il fornitore secondo classificato ha impugnato il provvedimento di aggiudicazione.

Il ridotto numero di contenziosi, calato ulteriormente nel 2010, può essere valutato come un indicatore della buona qualità e precisione dei disciplinari di gara e dei capitolati speciali d'appalto.



## I rapporti con la Pubblica Amministrazione

Amiat si impegna a garantire la massima correttezza nei rapporti con gli interlocutori istituzionali, definendo la natura di tali relazioni nelle politiche e nei codici valoriali dell'azienda. In concreto, il rapporto con i soggetti istituzionali si realizza in una triplice modalità:

- > quella economica – sotto forma di imposte e tasse dovute per legge e di contributi percepiti a beneficio dell'azienda;
- > quella normativa – che si manifesta nel rispetto della disciplina relativa alla realizzazione delle attività di igiene ambientale, raccolta e smaltimento dei rifiuti;
- > quella sociale – definita dalle numerose collaborazioni che negli anni hanno caratterizzato, qualificandola, la natura della relazione con le istituzioni.

### Il rapporto con gli Enti Locali

Il settore di operatività di Amiat è disciplinato in larga parte dal Testo Unico Ambientale (D.Lgs. 152/2006) che coordina e integra tutta la legislazione in materia ambientale, nonché recepisce le direttive UE non ancora attuate in tema di difesa del suolo e gestione delle risorse idriche.

I principali obiettivi presenti nel documento sono:

- > l'incremento della raccolta differenziata dei rifiuti urbani, attraverso l'obbligo di raccolta differenziata secondo quote crescenti programmate;
- > la diminuzione al ricorso allo smaltimento in discarica;
- > la valorizzazione dei rifiuti, attraverso il recupero di materiali o la produzione di energia;
- > la condivisione delle responsabilità in materia ambientale tra enti locali, imprese e cittadini.

Con l'emanazione da parte della Provincia di Torino di una specifica linea di finanziamento si è assistito, a partire dall'anno 2003, a uno straordinario impulso verso l'applicazione di sistemi integrati domiciliari di raccolta, soprattutto in comuni di piccole e medie dimensioni.

Tale provvedimento aveva l'obiettivo specifico di contribuire economicamente alla copertura dei costi di start up dei nuovi sistemi di raccolta (progettazione, comunicazione, distribuzione dei contenitori) oltre che di compensare, solo per il primo anno, gli eventuali extracosti della gestione complessiva.

La Provincia di Torino non si è limitata a indicare obiettivi di raccolta e modalità di finanziamento, ma ha dettato anche il modello di raccolta da applicare, che prevedeva:

- > un circuito di raccolta domiciliare per il recupero degli scarti organici umidi dalle utenze domestiche e non domestiche;
- > un circuito domiciliare di raccolta della carta dalle utenze domestiche ed enti/uffici e di raccolta del cartone da utenze non domestiche caratterizzate da un'alta produzione di imballaggi cellulose;
- > un servizio domiciliare per la frazione secca residua dalle utenze domestiche e non domestiche, a cui affiancare preferenzialmente circuiti domiciliari di raccolta degli imballaggi in plastica, degli imballaggi in vetro e degli imballaggi in metallo (ferroso e non).

Tale modello è stato sostanzialmente confermato anche dal successivo Programma Provinciale di Gestione dei Rifiuti, che ha indicato esplicitamente la raccolta domiciliare come il metodo da applicare in maniera preferenziale a livello locale per il conseguimento degli obiettivi previsti.

La città di Torino già nel 1999 aveva elaborato un proprio "Programma Comunale per la Gestione dei Rifiuti", che non indicava uno specifico modello dei servizi di raccolta, ma analizzava i diversi sistemi

applicabili e dava indicazioni generiche sull'applicazione sia di servizi stradali, sia di raccolte porta a porta nella città.

Nel concreto, il programma del 1999 non portò alla redazione immediata di un piano di sviluppo di raccolte domiciliari, ma fu uno dei motivi dell'avvio delle sperimentazioni di tali raccolte a partire dal 2002-2003.

L'avvio di un concreto rinnovamento dei servizi di raccolta rifiuti a Torino, con la pianificazione della transizione a sistemi domiciliari, si è basato sulle indicazioni della D.G.C. del 2004, di autorizzazione alla presentazione della candidatura della Città di Torino per concorrere ai finanziamenti della Provincia di Torino. Conseguentemente, Amiat e Città di Torino hanno redatto un piano strategico di avvio dei sistemi domiciliari integrati nella città.



## Il dialogo con gli altri comuni nell'ambito dell'ATO-R

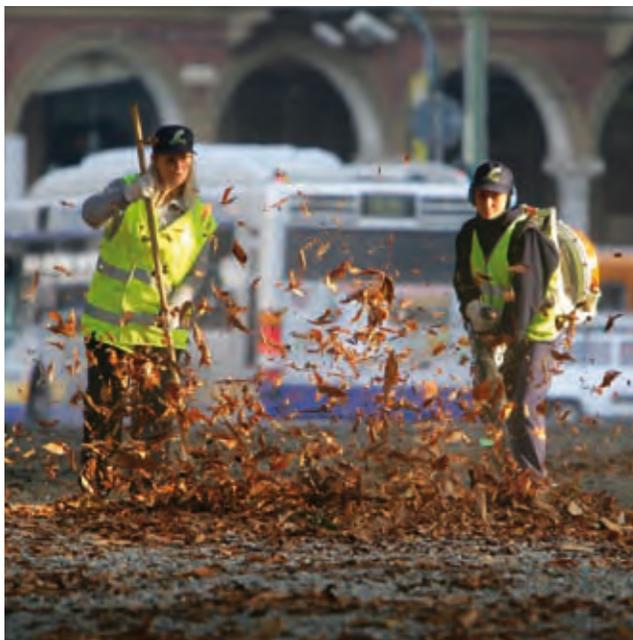
In data 5 ottobre 2005 si è formalmente costituito, ai sensi dall'art.12 della L.R. 24/02, il Consorzio "Associazione d'Ambito Torinese per il governo dei rifiuti" con la sottoscrizione della Convenzione Istitutiva da parte dei seguenti soggetti: i Comuni di Torino, Pinerolo, Chieri, Moncalieri, Rivoli, Settimo Torinese, Ciriè, Rivarolo Canavese e Ivrea e i consorzi ACEA Pinerolese, Consorzio Chierese per i servizi, COVAR 14, CADOS, Consorzio di Bacino 16, CISA, CSAC e CCA.

Il Consorzio obbligatorio di Bacino, denominato Consorzio di Bacino 18, è l'ente di governo dell'area della Provincia di Torino che coincide sia dal punto di vista territoriale che da quello istituzionale con il comune di Torino. La popolazione presente nel bacino rappresenta il 39,9% del totale provinciale. L'area interessata ha una superficie di 130,5 kmq. Nell'ambito del Consorzio opera Amiat. Il Consorzio è stato istituito per lo

svolgimento delle seguenti attività: organizzazione dei servizi di raccolta rifiuti e di igiene ambientale nel territorio di riferimento; organizzazione dei servizi di smaltimento e trattamento del rifiuto organico del bacino; gestione delle strutture al servizio della raccolta differenziata; servizi vari relativi alla gestione del territorio; attività di educazione ambientale.

Il Consorzio di Bacino 18 è inoltre socio di maggioranza della Società TRM SpA, costituita con capitale interamente pubblico allo scopo di progettare, realizzare e gestire il termovalorizzatore che entrerà in funzione nei prossimi anni. Con deliberazione n. 28 del 16/12/2008 l'Assemblea di ATO-R ha approvato il Piano d'Ambito di prima attivazione 2008-2014.

Per la prima volta un'associazione d'ambito concretizza e completa il percorso di programmazione delle esigenze di smaltimento e trattamento dei rifiuti urbani individuato dal Programma Provinciale di Gestione dei Rifiuti. Tale Piano è stato in seguito aggiornato con la deliberazione n. 29 del 29/11/2009.



Partendo dall'esame critico dello stato attuale del sistema, in seguito a un'approfondita fase di ricognizione sull'impiantistica esistente e funzionante nella provincia di Torino effettuata in collaborazione con i gestori degli impianti, il Piano d'Ambito governa, programma e regola il processo di gestione degli impianti di smaltimento (RSU, fanghi e sovvalli della raccolta differenziata) e di trattamento dell'organico fino al 2014.

Le scelte di programmazione contenute nel documento devono essere considerate come componenti di un processo in continua evoluzione e la loro attuazione dovrà essere sottoposta a una costante attività di monitoraggio e aggiornamento. In tale ottica il Piano d'Ambito delinea non solo le esigenze del sistema ma anche le criticità; individua le linee di azione, ma anche le problematiche ancora aperte, sulle cui risoluzioni occorrerà concentrare l'attenzione.



## Il dialogo con gli altri comuni sedi di impianti Amiat

Il dialogo avviato con le amministrazioni che governano i comuni sedi degli impianti Amiat riveste un'importanza particolare, vista l'attenzione prestata dall'azienda agli impatti prodotti dalle proprie strutture sul territorio e sulla popolazione residente. I tre impianti principali di Amiat sono collocati sul territorio di Borgaro Torinese (impianto di compostaggio), Collegno (impianto di selezione e valorizzazione dei rifiuti) e Volpiano (impianto di trattamento beni durevoli).

In particolare il comune di Borgaro e la vicina frazione Mappano vengono spesso coinvolti in azioni informative circa le attività svolte all'interno dell'impianto di compostaggio. I rappresentanti dei Comuni, attraverso i comitati che si costituiscono sul territorio, mantengono, ormai da anni, un dialogo costante con l'azienda.



## I rapporti con gli enti regionali

La Regione Piemonte, attraverso apposite leggi regionali, stabilisce le linee programmatiche di gestione dei rifiuti, promuovendo allo stesso tempo progetti specifici tesi a sensibilizzare l'opinione pubblica sull'importanza della riduzione dei rifiuti, della raccolta differenziata e del successivo recupero dei materiali.

A tal fine, negli ultimi anni sono stati sviluppati progetti ai quali Amiat ha collaborato promuovendone la diffusione e la conoscenza sul territorio. Dal 2005 la Regione ha sviluppato uno studio permanente, denominato "Progetto Recupero", che si prefigge di effettuare la mappatura completa dei flussi dei rifiuti urbani, dalla raccolta differenziata al recupero, con particolare riferimento ai rifiuti da imballaggio.



La valenza strategica del progetto è quella di dimostrare ai cittadini quale sia l'effettiva destinazione del materiale recuperato con la raccolta differenziata. Il progetto è stato comunicato nel 2008 attraverso una mostra itinerante, alla quale Amiat ha dato visibilità presso i propri punti informativi nelle zone attivate dal servizio porta a porta.



## I rapporti con i consorzi di filiera: il CONAI

Il CONAI (Consorzio Nazionale Imballaggi) è un consorzio privato senza fini di lucro costituito dai produttori e utilizzatori di imballaggi e opera per l'avvio a recupero e riciclo dei rifiuti di imballaggio immessi al consumo sul territorio nazionale, allo scopo di raggiungere gli obiettivi stabiliti dalla legge (Decreto Ronchi, ora D. Lgs. 152/2006).

CONAI è il perno di un sistema di recupero e valorizzazione dei materiali di imballaggio basato sul principio della responsabilità, condivisa dal mondo delle imprese, nei confronti dell'ambiente.

Al sistema CONAI aderisce l'intera filiera dell'imballaggio, dai produttori di materie prime e imballaggi ai distributori, commercianti e utilizzatori. CONAI si avvale dell'operatività di sei consorzi di filiera dei materiali: CNA per l'acciaio, CIAL per l'alluminio, COMIECO per la carta, RILEGNO per il legno, COREPLA per la plastica e COREVE per il vetro, che garantiscono il necessario raccordo con le amministrazioni locali per il ritiro degli imballaggi provenienti dalla raccolta differenziata. Il contributo ambientale, a carico delle imprese, applicato sugli imballaggi immessi al consumo, rappresenta la principale modalità di sostegno e partecipazione del sistema CONAI-consorzi ai costi della raccolta differenziata dei rifiuti di imballaggio.

Per garantire il recupero degli imballaggi provenienti dalla raccolta pubblica, CONAI stipula con ANCI, l'Associazione Nazionale dei Comuni Italiani, un Accordo Quadro che definisce le condizioni per il ritiro dei rifiuti di imballaggio raccolti a livello comunale. All'interno dell'Accordo Quadro, i consorzi possono stipulare con i Comuni e le società di gestione dei servizi di raccolta apposite convenzioni. Per ciascun materiale di imballaggio CONAI e i consorzi di filiera stabiliscono un contributo ambientale, che costituisce la forma di finanziamento che ripartisce (tra produttori e utilizzatori) i costi della raccolta differenziata, del recupero e del riciclaggio degli imballaggi primari, secondari e terziari. Il CONAI, anche tramite i consorzi di filiera, riconosce ai comuni o ai loro delegati i corrispettivi definiti dall'accordo, per le diverse fasi di gestione dei rifiuti da imballaggio: dalla raccolta al conferimento verso strutture operative indicate nelle convenzioni. I corrispettivi sono di varia entità in base alla qualità del materiale conferito.

Anche Amiat percepisce il contributo alla raccolta per le varie frazioni recuperate e ha pertanto con i consorzi di filiera un rapporto diretto e continuo che spesso sfocia in strette collaborazioni nell'ambito della comunicazione e sensibilizzazione dei cittadini. Amiat partecipa annualmente al bando riferito alla diffusione delle linee di comunicazione locale, presentando progetti di sensibilizzazione delle utenze verso le tematiche della raccolta differenziata.

| PROFILO – INDICATORE               |      | DOVE (pag.)   |                    |
|------------------------------------|------|---|--------------------|
| Strategia e analisi                | 1.1  | Dichiarazione del Presidente e dell'Amministratore Delegato                                     | 3                  |
|                                    | 1.2  | Descrizione dei principali impatti, rischi opportunità  | 12                 |
| Profilo dell'organizzazione        | 2.1  | Nome dell'organizzazione  | 5                  |
|                                    | 2.2  | Principali marchi, prodotti e/o servizi   | 14, 22-29          |
|                                    | 2.3  | Struttura operativa   | 13                 |
|                                    | 2.4  | Sede principale   | 5, 4° di copertina |
|                                    | 2.5  | Paesi di operatività  | 5, 42              |
|                                    | 2.6  | Assetto proprietario e forma legale   | 7,68               |
|                                    | 2.7  | Mercati serviti   | 5, 22-29, 42       |
|                                    | 2.8  | Dimensione dell'organizzazione  | 59-63, 98-101      |
|                                    | 2.9  | Cambiamenti significativi   | 3, 7, 35-39        |
|                                    | 2.10 | Riconoscimenti/premi ricevuti   | 21                 |
| Parametri del report               | 3.1  | Periodo di rendicontazione  | 41-42              |
|                                    | 3.2  | Data di pubblicazione del precedente bilancio   | 41-42              |
|                                    | 3.3  | Periodicità di rendicontazione  | 41-42              |
|                                    | 3.4  | Contatti e indirizzi per informazioni sul bilancio  | 134                |
| Obiettivo e perimetro del bilancio | 3.5  | Processo per la definizione dei contenuti   | 42-43, 46, 55-57   |
|                                    | 3.6  | Perimetro del bilancio  | 42                 |
|                                    | 3.7  | Limitazioni su obiettivo o perimetro del bilancio   | 42                 |
|                                    | 3.8  | Informazioni relative alle altre società collegate  | 14                 |
|                                    | 3.9  | Tecniche di misurazione dei dati e basi di calcolo  | 42-46              |
|                                    | 3.10 | Modifiche rispetto al precedente bilancio   | 42-43              |
|                                    | 3.11 | Cambiamenti significativi rispetto al precedente bilancio                                       | 42-43              |
| Indice dei contenuti del GRI       | 3.12 | Tabella di riferimento -Tabella degli indicatori GRI – G3                                       | 132-133            |
| Governance                         | 4.1  | Struttura di governo  | 7-9                |
|                                    | 4.2  | Indicare se il Presidente ricopre anche un ruolo esecutivo                                      | 7                  |
|                                    | 4.3  | Amministratori indipendenti e non esecutivi   | 8                  |
|                                    | 4.4  | Meccanismi a disposizione degli azionisti e dei dipendenti per fornire raccomandazioni          | 7-11, 111, 117     |
|                                    | 4.5  | Legame tra compensi di amministratori e alta direzione e performance                            | 8                  |
|                                    | 4.6  | Conflitti di interessi  | 9-12               |
|                                    | 4.7  | Qualifiche degli amministratori   | 7-8                |
|                                    | 4.8  | Missione, valori, codici di condotta e principi (Codice etico, Politica Responsabilità Sociale) | 3, 11-12           |
|                                    | 4.9  | Procedure per identificare e gestire le performance economiche ambientali e sociali             | 46-49              |
|                                    | 4.10 | Processo per valutare le performance del CdA  | 8-11               |
|                                    | 4.11 | Modalità di applicazione del principio o approccio prudenziale                                  | 43                 |
|                                    | 4.12 | Adozione di codici e principi esterni in ambito economico, sociale e ambientale                 | 43-54              |
|                                    | 4.13 | Partecipazioni ad associazioni di categoria   | 15                 |

| Coinvolgimento degli stakeholder | 4.14 | Elenco degli stakeholder coinvolti   | 56-57  |
|----------------------------------|------|--|--|
|                                  | 4.15 | Principi per identificare gli stakeholder da coinvolgere   | 55-57  |
|                                  | 4.16 | Attività di coinvolgimento degli stakeholder   | 55-57  |
|                                  | 4.17 | Aspetti chiave e criticità emerse dal coinvolgimento degli stakeholder e relative azioni   | 55-57  |
| PERFORMANCE ECONOMICA            |      |  |  |
| Performance economica            | EC1  | Valore economico direttamente generato e distribuito   | 59-71  |
|                                  | EC3  | Copertura degli obblighi assunti in sede di definizione del piano pensionistico  | 66   |
| Presenza sul mercato             | EC6  | Politiche, pratiche e percentuale di spesa concentrata su fornitori locali in relazione alle sedi operative più significative.   | 69-71, 118   |
| Impatti economici indiretti      | EC9  | Analisi e descrizione dei principali impatti economici indiretti considerando le esternalità generate.   | 66-71  |
| PERFORMANCE AMBIENTALE           |      |  |  |
| Materie prime                    | EN1  | Materie prime utilizzate   | 77-81  |
|                                  | EN2  | Percentuale di materiali utilizzati che deriva da materiale riciclato  | Le attività svolte non consentono riutilizzi significativi |
| Energia                          | EN3  | Consumo diretto di energia per fonte energetica primaria   | 75-76  |
|                                  | EN4  | Consumo indiretto di energia per fonte energetica primaria   | 75-76  |
|                                  | EN5  | Risparmio energetico dovuto alla conservazione e ai miglioramenti in termini di efficienza   | 75-76  |
|                                  | EN6  | Prodotti e servizi per l'efficienza energetica o basati sull'energia rinnovabile   | 73-76  |
|                                  | EN8  | Consumo di acqua per fonte   | 81   |
| Acqua                            | EN9  | Fonti idriche significativamente interessate dal prelievo d'acqua  | 81   |
|                                  | EN10 | Percentuale e volume totale dell'acqua riciclata e riutilizzata.   | 82   |
|                                  | EN13 | Habitat protetti o ripristinati.   | 34-37  |
| Biodiversità                     | EN14 | Strategie, azioni attuate, piani futuri per gestire gli impatti sulla biodiversità.  | 34-37  |
|                                  | EN16 | Emissioni di gas ad effetto serra  | 77-80  |
| Emissioni, scarichi, rifiuti     | EN17 | Altre emissioni indirette di gas ad effetto serra  | 77-80  |
|                                  | EN18 | Attività per la riduzione delle emissioni di gas ad effetto serra e risultati raggiunti  | 29, 77-80  |
|                                  | EN19 | Emissioni di sostanze nocive per lo strato di ozono  | 77-80  |
|                                  | EN20 | Altre emissioni in atmosfera   | 77-80  |
|                                  | EN21 | Scarichi idrici  | 81-82  |
|                                  | EN22 | Produzione rifiuti e metodi di smaltimento   | 83   |
|                                  | EN23 | Numero totale e volume di sversamenti significativi.   | Nessun caso nel 2010                                       |
|                                  | EN25 | Identità, dimensione, stato di salvaguardia e valore della biodiversità della fauna e della flora acquatica e dei relativi habitat colpiti in maniera significativa dagli scarichi di acqua e dalle dispersioni provocate dall'organizzazione. | 35-38  |

| PERFORMANCE AMBIENTALE (segue)                      |      |  |  |
|---|------|--|--|
| Prodotti e servizi                                  | EN26 | Iniziative per mitigare gli impatti di prodotti e servizi sull'ambiente  | 73-83  |
|   | EN27 | Tasso dei prodotti venduti e relativo materiale di imballaggio riciclato o riutilizzato  | Le attività svolte non consentono un significativo riutilizzo/riciclo. |
| Conformità  | EN28 | Valore delle multe e numero delle sanzioni in materia ambientale   | Nessun caso nel 2010   |
| Trasporti   | EN29 | Impatti ambientali significativi del trasporto di prodotti e beni/materiali utilizzati per l'attività dell'organizzazione e per gli spostamenti del personale.   | 29, 78-80  |
| PERFORMANCE SOCIALE                                 |      |  |  |
| Politiche e condizioni di lavoro LA                 |      |  |  |
| Occupazione   | LA1  | Ripartizione del personale per tipo, contratto e regione   | 98-100   |
|   | LA2  | Turnover per età, sesso e regione  | 101  |
| Relazioni industriali                               | LA4  | Grado di copertura dei contratti collettivi  | 117  |
|   | LA5  | Periodo minimo di preavviso per modifiche operative (cambiamenti organizzativi)  | 117  |
| Salute e sicurezza sul lavoro                       | LA6  | Percentuale dei lavoratori rappresentati nel Comitato per la salute e la sicurezza.  | 116  |
|   | LA7  | Tasso di infortuni sul lavoro, di malattia e assenteismo.  | 105, 113   |
|   | LA8  | Programmi di educazione, formazione, consulenza, prevenzione e controllo dei rischi attivati a supporto dei lavoratori, delle rispettive famiglie o della comunità, relativamente a disturbi o malattie gravi. | 113-115  |
|   | LA9  | Programmi di educazione, formazione, consulenza, prevenzione e controllo dei rischi attivati a supporto dei lavoratori relativamente a disturbi o malattie gravi.  | 116  |
| Formazione e istruzione                             | LA10 | Formazione del personale   | 106-110  |
|   | LA11 | Programmi per la gestione delle competenze e per promuovere una formazione/aggiornamento progressivo a sostegno dell'impiego continuativo dei dipendenti   | 106-108, 110   |
| Diversità e pari opportunità                        | LA13 | Composizione degli organi di governo dell'impresa e ripartizione dei dipendenti per categoria in base a sesso, età, appartenenza a categorie protette e altri indicatori di diversità                          | 8, 100-104   |
|   | LA14 | Rapporto tra gli stipendi base degli uomini e quelli delle donne a parità di categoria   | 102  |
| Diritti umani HR                                    |      |  |  |
| Investimenti e approvvigionamenti                   | HR1  | Percentuale e numero totale di accordi significativi di investimento che includono clausole sui diritti umani o che sono sottoposti a una relativa valutazione (screening).                                    | Codice Etico. 122-124  |
|   | HR2  | Percentuale dei principali fornitori e appaltatori che sono sottoposti a verifiche in materia di diritti umani e relative azioni intraprese.   | Codice Etico. 120-123  |
| Non discriminazione                                 | HR4  | Casi di discriminazione  | Nel 2010 non si sono evidenziati casi di discriminazione               |
| Libertà di associazione e contrattazione collettiva | HR5  | Identificazione delle attività in cui la libertà di associazione e contrattazione collettiva può essere esposta a rischi significativi   | 117  |

| Diritti umani HR (segue)            |     |   |  |
|-------------------------------------|-----|---|--|
| Lavoro minorile                     | HR6 | Identificazione delle operazioni con elevato rischio di ricorso al lavoro minorile e delle misure adottate per contribuire alla sua eliminazione.                         | Codice Etico   |
| Lavoro forzato                      | HR7 | Attività con alto rischio di ricorso al lavoro forzato od obbligato e misure intraprese per contribuire alla loro abolizione.   | Codice Etico   |
| Diritti delle popolazioni indigene  | HR9 | Numero di violazioni dei diritti della comunità locale e azioni intraprese.   | Nel 2010 non si sono evidenziati casi  |
| Società SO                          |     |   |  |
| Comunità                            | SO1 | Gestione degli impatti nella comunità   | 35-39, 43, 45-57, 73-83, 91-93   |
|                                     | SO2 | Monitoraggio del rischio di corruzione  | 10-12  |
| Corruzione                          | SO3 | Personale formato sulla prevenzione dei reati di corruzione   | 110  |
| Responsabilità di prodotto PR       |     |   |  |
| Salute e sicurezza dei consumatori  | PR1 | Fasi del ciclo di vita dei prodotti/servizi per i quali gli impatti sulla salute e sicurezza sono valutati.   | 45, 113-115, Sistema Gestione QSA  |
|                                     | PR2 | Numero totale (suddiviso per tipologia) di casi di non-conformità a regolamenti e codici volontari riguardanti gli impatti sulla salute e sicurezza dei prodotti/servizi. | Nel 2010 non si sono evidenziate non conformità  |
| Etichettatura di prodotti e servizi | PR3 | Informazioni relative ai prodotti e servizi richiesti.  | Carta dei servizi  |
|                                     | PR4 | Numero totale (suddiviso per tipologia) di casi di non-conformità a regolamenti o codici volontari riguardanti le informazioni dei prodotti/servizi.                      | Nel 2010 non si sono evidenziate non conformità  |
|                                     | PR5 | Pratiche relative alla customer satisfaction, inclusi i risultati delle indagini volte alla sua misurazione.  | 50-54, 87-89   |
| Marketing e comunicazione           | PR6 | Programmi di conformità a leggi, standard e codici volontari relativi all'attività di marketing incluse la pubblicità, la promozione e la sponsorizzazione.               | Amiat si attiene alle disposizioni del Codice di Autodisciplina dell'Istituto dell'Autodisciplina Pubblicitaria. |
|                                     | PR7 | Numero totale di casi di non-conformità a regolamenti o codici volontari riferiti all'attività di marketing   | Nel 2010 non si sono evidenziate non conformità  |
| Rispetto della privacy              | PR8 | Numero di reclami documentati relativi a violazioni della privacy e a perdita dei dati dei consumatori.   | Nel 2010 non si sono evidenziate casi  |
| Conformità                          | PR9 | Valore monetario delle principali sanzioni per non conformità a leggi o regolamenti riguardanti la fornitura e l'utilizzo di prodotti o servizi.                          | Nel 2010 non si sono evidenziate non conformità  |

Si riportano gli indicatori core e additional quando è presente la rendicontazione nel Bilancio di Sostenibilità.

**Documento realizzato da:**

Gruppo di Lavoro Bilancio di Sostenibilità Amiat

**Coordinamento editoriale:**

Comunicazione Amiat  
Tel +39 011 2223381 - 3355 - 3274  
comunicazionesterna@amiat.it

**Consulenza e progettazione:**

ACTA Consulting - Torino

**Immagini tratte da:**

Archivio Fotografico Amiat  
Museo "A come Ambiente"  
Alessandro Bee  
Alberto Maffiotti  
Marinella Bertotto

Copertina tratta dal catalogo Artissima 2010

**Progetto grafico:**

Cesare Crova

**Stampa:**

Ideanet Srl - Industria Grafica Digitale - Torino

Ottobre 2011

# BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ 2010



Azienda Multiservizi Igiene Ambientale Torino SpA con socio unico

Sede legale:  
via Germagnano, 50 - 10156 Torino

Sede direzionale:  
via Giordano Bruno, 25 - 10134 Torino  
[www.amiat.it](http://www.amiat.it)